

## 8.4. Les Pays-Bas : si proches, si différents, mais si importants !

*Du 28 au 30 novembre prochains, le Roi Philippe sera en visite d'Etat aux Pays-Bas. Une importante délégation économique l'accompagnera lors de ce déplacement dans ce pays, troisième client en Wallonie. Les opérations menées par l'AWEX visent plusieurs secteurs et permettront des découvertes variées qu'inédites.*

Pour cette mission, la Wallonie travaillera main dans la main avec les deux autres régions du pays, la Flandre et Bruxelles-Capitale. Les secteurs visés par l'AWEX sont le spatial, l'économie circulaire et le transmedia, ainsi que la visite d'un centre de formation à destination du personnel de l'Horeca (\*). Revue en détail.

### **Demandez le programme**

Le mardi 29 novembre, une visite sera organisée à l'ESTEC, le Centre européen de technologie spatiale (European Space Research and Technology Center) de l'ESA (Agence spatiale européenne), basé à Noordwijk. « Nous avons eu très tôt une trentaine d'inscrits », souligne Rodrigo de Santos, attaché économique et commercial de l'AWEX à La Haye aux Pays-Bas. « Il aura d'abord des discours de la part des autorités. Le Roi Philippe fera l'ouverture. Ensuite, prendront la parole le directeur général de l'ESA, qui se sera déplacé depuis Paris, le ministre-président wallon Paul Magnette et, sans doute les deux autres ministres-présidents. »

Puis, ce sera la visite de l'ESTEC emmenée par le couple royal, la Reine Mathilde accompagnant le Roi Philippe. « Elle se déroulera en compagnie d'une dizaine de grandes sociétés qui travaillent déjà avec l'ESTEC et des autorités fédérales et régionales. Le Roi aura l'occasion d'échanger quelques mots avec les fonctionnaires belges travaillant à l'ESTEC. Le couple royal sera accueilli par quelques enfants de fonctionnaires belges qui remettront des fleurs à la Reine Mathilde. Des sociétés très confirmées dans le domaine spatial qui travaillent régulièrement avec l'ESA et l'ESTEC et qui connaissent bien le tissu, seront présentes. Avec l'aide du pôle de compétitivité Skywin, nous avons décidé de donner la parole à des start-up et à de nouveaux arrivants dans le secteur. Nous voulons montrer la nouvelle génération de sociétés wallonnes actives dans le spatial et démontrer que la relève est assurée. »

### **Attirer des acteurs économiques en Wallonie**

Dans le cadre d'un forum hightech sur le Campus d'Eindhoven autour de l'économie digitale et de la dimension circulaire de l'économie, deux actions seront menées. « En collaboration avec le cluster Twist qui nous a guidés dans la recherche d'entreprises, une première action portera sur le transmedia. La deuxième action se fera en partenariat avec le pôle Mecatech qui nous a pilotés dans le domaine de l'économie circulaire. Par rapport aux autres régions, la Wallonie est bien avancée dans ce secteur. Ainsi, le R/O à Charleroi, le futur pôle visuel wallon, sera, entre autres, l'un des thèmes abordés. Seront également évoqués les divers instruments financiers mis en place pour promouvoir ce secteur en Wallonie, non seulement à l'intérieur de ses frontières, mais aussi vis-à-vis de l'extérieur. L'objectif est d'attirer des acteurs économiques en Wallonie. »

### **Promotion des produits wallons**

Egalement le mardi 28 novembre, une visite à l'Experience Center, le nouveau centre de formation de Sligro, grande chaîne de food services aux Pays-Bas, cotée en bourse, est programmée. La chaîne vient de racheter la division Food Services de la société flamande Java et a la volonté de s'étendre également en Wallonie. « Nous avons voulu faire découvrir en primeur aux participants l'Experience Center. S'étendant sur 2.000 m<sup>2</sup>, ce nouveau bâtiment, en cours de construction, comprend du matériel audiovisuel, un amphithéâtre, une cuisine pouvant accueillir simultanément une vingtaine de chefs.

Juxtaposé au siège social de Sligro, il se situe à Veghel, à 25 kilomètres au nord-ouest d'Eindhoven. Il s'agit d'un centre de formation à destination des professionnels de l'horeca. Y seront enseignées les nouvelles techniques et les nouvelles tendances dans le domaine agroalimentaire, le manger-sain, etc., essentiellement à destination des clients néerlandais de Sligro. Mais comme la chaîne arrive en Belgique, il est possible que ce concept puisse être étendu au marché belge. »

(\*) Horeca: secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et des cafés

## Concours de produits innovants

« A travers l'Experience Center, nous voulons faire la promotion de nos produits alimentaires wallons. La Wallonie est une région axée sur les produits du terroir, les produits régionaux et les produits sains. Dans ce projet, Spadel est partenaire sectoriel pour ce qui concerne la promotion des eaux minérales. Nous avons l'intention d'en faire autant avec les autres producteurs wallons (viandes, confiseries, etc.). «Au cours de cette visite, des écoles hôtelières, wallonnes flamandes et bruxelloises, vont proposer leurs produits innovants. « Un concours de produits innovants a été organisé pour ces écoles par la Févia, la Fédération de l'industrie agroalimentaire. Des écoles ont développé de nouveaux produits alimentaires, par exemple, sur base de restes, d'ingrédients innovants, etc. Les écoles gagnantes présenteront leurs réalisations chez Sligro.»

Un autre concours a été organisé entre écoles hôtelières. Un jury composé de chefs de Masterchef Holland, dont Sligo est sponsor, et de coachs de Masterchef Belgique jugera les prestations. La Reine Mathilde et la Reine Maxima des Pays-Bas remettront les prix aux écoles lauréates. Les visiteurs pourront également assister à une présentation des tendances du marché aux Pays-Bas par les responsables des divisions d'achats de Sligro. « Ainsi, par exemple, un responsable viandes viendra présenter la tendance dans son secteur aux Pays-Bas. Il en sera de même pour les produits laitiers, les biscuits, les cafés, etc.»

## Croissance retrouvée

Petit par la taille et par le nombre d'habitants, le pays fait partie des puissances économiques les plus importantes et ouvertes sur le monde. Il est la 7<sup>e</sup> économie européenne et la 16<sup>e</sup> puissance économique mondiale. Bénéficiant de ses importantes infrastructures portuaires et routières, il a une longue tradition commerciale, à la fois au sein de l'Europe et sur les marchés d'outre-mer. En 2014, les Pays-Bas ont importé près de 470 Mds € de biens et services, ce qui en fait le 3<sup>e</sup> pays importateur de l'Union européenne. Concernant l'économie néerlandaise, les prévisions actuelles tablent sur une croissance d'environ 2% en 2016.

Rotterdam est le premier port européen et le 4<sup>e</sup> port mondial. Schiphol est le 3<sup>e</sup> aéroport de fret européen en volume. La navigation fluviale néerlandaise représente plus de la moitié de la navigation européenne. Tous les grands ports néerlandais disposent d'infrastructures et de services d'entreposage, de transbordement, d'emballage, de stockage et de distribution. Les Pays-Bas disposent de la 2<sup>e</sup> capacité de refroidissement et de stockage réfrigéré d'Europe. Plus de la moitié des centres de distribution américains et asiatiques en Europe sont implantés sur le sol néerlandais.

## L'agroalimentaire, secteur-phare numéro un

Depuis quelques années, plusieurs secteurs-clés font l'objet d'une attention particulière de la part du gouvernement néerlandais. Ces top secteurs sont l'horticulture et l'agroalimentaire, les biotechnologies et la santé, les technologies de pointe, l'industrie chimique, les industries créatives, la logistique, l'eau et l'énergie. On peut y ajouter les TIC et le secteur aéronautique et spatial. En 2012, un montant de 2,8 milliards d'euros a été mis à la disposition de projets innovants. L'innovation est un élément-clé pour le positionnement de chacun de ces secteurs à l'international et, évidemment, les sociétés wallonnes peuvent y trouver des opportunités d'affaires et de collaborations. La production agroalimentaire est le premier secteur industriel du pays. Les Pays-Bas sont le 3<sup>e</sup> exportateur mondial de produits horticoles et alimentaires, le leader mondial sur le marché des fleurs, des plantes et des semences. Ce dernier marché représente à lui seul 1,5 milliard de chiffre d'affaires à l'exportation.

Cette production représente à elle seule un quart de la production mondiale et la moitié du commerce international de fleurs. Ces performances sont notamment attribuables à la R&D biotechnologique, ainsi qu'aux innovations technologiques mises en place dans le secteur horticole telles des serres 'intelligentes' flottantes, des plateformes mobiles, de la robotique et des éclairages innovants ou des serres productrices nettes d'énergie.

Reposant sur une agriculture forte, l'industrie agroalimentaire représente un chiffre d'affaires de quelque 65 Mds € et quelque 20 % de la valeur ajoutée industrielle néerlandaise. Elle se distingue par l'activité de la multinationale Unilever, mais surtout par une quantité très importante et diversifiée de producteurs néerlandais. Les importations sont nombreuses dans le secteur des boissons.

Même si les Néerlandais en produisent beaucoup, ils sont depuis quelques années ouverts aux produits étrangers de qualité et à un prix qui doit toujours être cependant très serré. «Ils ont une balance commerciale positive assez incroyable, remarque Fabio Mauro, chef du service géo Europe occidentale de l'AWEX.

Malgré cela, nous leur exportons plus que nous ne leur importons. En agroalimentaire, la Wallonie exporte pour 392 M € vers les Pays-Bas, alors que nous importons pour 242 millions. Il y a donc de bonnes raisons de penser qu'on peut s'imposer là-bas.

### **Des possibilités d'exportation en chimie**

Avec un chiffre d'affaires de quelque 60 Mds €, la chimie est le 2e secteur industriel des Pays-Bas et le plus grand employeur du pays avec 64000 employés répartis dans 400 entreprises dont Basf, Akzo Nobel et Shell. « Les échanges entre la Wallonie et les Pays-Bas dans ce secteur sont déjà très représentatif. En 2014, on y exportait pour 205 M €. Mais ils présentent encore des possibilités d'évolution puisqu'ils ne comptent encore que pour 1/10e du total des exportations belges vers notre voisin néerlandais. Par contre, on importait en 2014 pour 957 M €. Là, notre balance commerciale est déficitaire. »

Le troisième secteur est celui des biotechnologies. Les Pays-Bas se positionnent en 8e place du classement mondial de dépôts de brevets en matière de santé et de sciences du vivant. Le pays exporte annuellement pour près de 37 milliards d'euros dont 25 milliards pour la branche pharmaceutique et 12 milliards pour les technologies médicales, avec Philips comme leader mondial dans l'imagerie médicale et le monitoring, et les instruments de laboratoire. Ce top secteur a l'ambition de faire partie de l'élite mondiale avec dix domaines prioritaires, dont le diagnostic moléculaire, l'imagerie, les soins à domicile, les médecines régénératives, la pharmacothérapie, la nutrition spécialisée et la santé.

Entraînée par un leader tel que Philips, l'industrie électronique arrive en quatrième position avec une valeur ajoutée de 27,6 Mds €. Elle est suivie par la métallurgie et les fabrications métalliques. Les machines industrielles constituent également un secteur important, ainsi que l'équipement de transport avec la production de camions Volvo et Scania et des activités de sous-traitance automobile. Dans le domaine des services, la distribution et le transport représentent ensemble 17% de la valeur ajoutée néerlandaise.

### **Logistique, industries créatives, hautes technologies**

Quelque 600 000 personnes travaillent aux Pays-Bas dans les métiers de la logistique autour de deux infrastructures majeures en Europe, l'aéroport de Schiphol et le Port de Rotterdam. Dans le reste du pays, un grand réseau de divers autres centres logistiques s'est développé comme, par exemple, les ports de Flessingue et Groningue, ou encore les centres logistiques le long des autoroutes et des cours d'eau. Tous les grands ports néerlandais disposent d'infrastructures et de services d'entreposage, transbordement, emballage, stockage et distribution.

Les Pays-Bas disposent de la 2e capacité de refroidissement et de stockage réfrigéré d'Europe. Plus de la moitié des centres de distribution américains et asiatiques en Europe sont implantés sur le sol néerlandais. Un accord signé entre le Port de Rotterdam et le Port autonome de Liège en 2012 contribue à stimuler les relations économiques entre la Wallonie et les Pays-Bas. Il faut cependant dire que tout ce transit est comptabilisé dans les exportations ou importations néerlandaises et, en fait, ne fait que passer », souligne Fabio Mauro.

Avec un chiffre d'affaires de 7,1 Mds €, l'industrie créative néerlandaise figure dans le top 10 mondial, également pour les emplois, les enregistrements de marques et de modèles. Les actions de ce secteur dans les médias et les TIC, le serious gaming, les innovations design à destination de l'industrie et l'héritage culturel, sont particulièrement encouragées par le gouvernement, de même que les collaborations entre les hautes écoles et les entreprises.

Le secteur des hautes technologies a l'ambition de doubler le volume de ses innovations d'ici à 2020. Les technologies mises en avant sont les matériaux nouveaux, l'aérospatial, les nanotechnologies, le secteur automobile et les systèmes embarqués.

## Les as de l'eau

Avec la plus grande partie de son territoire se trouvant sous le niveau de la mer, les Pays-Bas ont développé la plus grande structure mondiale de défense contre les marées, soit quelque 16.500 kilomètres de digues et 300 structures qui justifient la réputation mondiale de leur ingénierie hydraulique. Le super cluster Eau englobe tous les aspects de la gestion de l'eau depuis l'architecture des digues et des obstacles en zones inondables, en passant par les rivières et l'architecture amphibie et jusqu'à la gestion de l'eau de pluie.

Le secteur est innovant avec des laboratoires spécialisés qui sont parmi les plus avancés au monde. L'objectif de ce « top secteur » est de stimuler l'exportation de ses activités à Dubaï, sur l'île de Palm Islands, et au Bangladesh, dans le cadre de projets de lutte contre les inondations. Le comité de pilotage y voit un grand potentiel, notamment grâce au fait que presque toutes les grandes villes du monde auront à faire face aux risques élevés d'inondations provoquées par le changement climatique. Les Néerlandais sont également à la pointe des techniques de traitement de l'eau, avec un nombre de dépôts de brevets qui les place au 5e rang mondial du secteur.

Le secteur de l'énergie inclut l'énergie solaire, éolienne, hydraulique et autres énergies renouvelables, mais aussi le gaz naturel. Les Pays-Bas recèlent, en effet, d'importantes réserves. La plus grande société du secteur est la très connue Royal Dutch Shell. Celle-ci est partie prenante de ce super cluster, même si son produit-phare, à savoir le pétrole, ne fait pas partie de la stratégie de développement de ce groupement. Les Néerlandais se sont fixé l'objectif pour 2050 de produire 40% de leur électricité à partir de ressources durables (vent, mer et biomasse) et de réduire de moitié leurs émissions de CO2.

### Troisième client de la Belgique et de la Wallonie

Les Pays-Bas sont un partenaire important de la Wallonie et le resteront. Ils sont le 3e client de la Belgique et de la Wallonie, après la France et l'Allemagne. L'AWEX est présente à La Haye avec un bureau au service des entreprises et une excellente connaissance du marché. « La seule Wallonie importe pour 4,5 Mds € de marchandises néerlandaises, alors que le Brésil, pas loin de 100 millions d'habitants, n'importe que pour 2,7Mds € de marchandises néerlandaises », remarque Rodrigo de Santos. Les exportations belges vers les Pays-Bas représentent 11 à 12% des exportations belges, avec un potentiel d'évolution. Le marché néerlandais absorbe 8 à 9% des exportations wallonnes, part relativement stable au cours des dernières années. Plus de 13.000 sociétés wallonnes exportent régulièrement vers les Pays-Bas. Plus nombreuses encore sont celles qui prospectent ce pays voisin. « L'avantage des Pays-Bas, c'est la proximité. Le trajet Bruxelles—Amsterdam se fait en 2h30. On peut pratiquement partir tôt le matin, avoir deux ou trois rendez-vous dans la journée et revenir tard en soirée. Qui dit marché proche, dit perte de temps limitée et donc perte d'argent limitée aussi.»

Quels sont les secteurs wallons qui ont du succès aux Pays-Bas?

« Les métaux et produits métalliques, qui reste le premier secteur d'exportations wallonnes vers les Pays-Bas, a reculé de 20% subissant le ralentissement de l'industrie des produits métalliques en 2012-2013 et des importations néerlandaises de métaux, ainsi que la fermeture d'infrastructures de production en Wallonie, souligne Fabio Mauro. L'industrie chimique est notre deuxième secteur d'exportation vers ce pays, il a augmenté d'environ 9 % entre 2011 et 2014. Les produits alimentaires viennent en troisième position, notamment des pommes de terre, essentiellement sous forme de plants ou de frites. Les machines et appareils électriques en quatrième position. Les animaux vivants et les produits du règne animal en cinquième. Les matières plastiques sont le sixième secteur. Les produits végétaux arrivent ensuite. Par exemple, les Néerlandais sont friands de nos sapins de Noël. »

## 8 conseils pratiques pour réussir votre approche marché

*Les Pays-Bas offrent un grand nombre d'opportunités commerciales dans bon nombre de secteurs, qu'ils concernent l'industrie et les technologies ou les services (distribution, transport et logistique, banque et finance, loisirs...). Les entreprises étrangères y sont largement présentes. Les conseils de Rodrigo de Santos (photo), attaché économique et commercial de l'AWEX à La Haye, pour réussir sur ce marché voisin.*

**1] Différents.** Les Pays-Bas sont très proches de la Wallonie, et pourtant si différents. « Un Néerlandais n'est pas un Flamand, contrairement à ce qu'on croit dans notre inconscient collectif, remarque-t-il. D'abord, ils ne parlent pas exactement la même langue. Ensuite, le Néerlandais est un calviniste, un protestant, le Flamand est un catholique. Ce sont donc deux mentalités différentes. Un Wallon est beaucoup plus proche d'un Flamand qu'un Flamand ne l'est d'un Néerlandais. Les Pays-Bas ont une culture de l'entreprise différente de la Belge. La première chose à comprendre est que, dans ce pays, vous n'êtes pas en Belgique (et encore moins en Flandre). »

**2] Sans complexe.** Dès qu'ils ont un client fiable, qui achète régulièrement, le Wallon et le Flamand n'iront plus chercher ailleurs. « Ils s'inscrivent dans une relation à long terme. Alors qu'un Néerlandais, si la relation ne le satisfait pas, n'aura aucun complexe à aller chercher ailleurs. Quand un Néerlandais dit oui, c'est oui. Si l'affaire ne l'intéresse pas, il le dira tout autant. Parfois directement. Le Belge sera interloqué. Le Néerlandais ne le dit pas pour être méchant, mais pour ne pas perdre de temps. Mais s'il dit non aujourd'hui, peut-être qu'un jour, il dira oui. Si vous sentez une possibilité plus tard, n'hésitez pas, par la suite, à revenir vers le contact néerlandais. Sans le harceler, pour autant. Et sans envoyer de mail groupé. Une loi néerlandaise peut punir l'expéditeur d'un mail groupé pour autant que la personne qui reçoit le message n'ait pas indiqué son accord. Un Wallon doit aborder le marché sans complexe, car le Néerlandais n'en a pas. Par habitant, en 2014, un Wallon exportait 10 % de plus qu'un Allemand et trois fois plus qu'un Français vers les Pays-Bas. La Wallonie a exporté pour 3,5 Mds € et nous sommes 3,5 millions d'habitants. Il faut agir sans complexe. »

**3] Un bon site Internet.** Le Néerlandais achète beaucoup sur Internet. Il y cherche aussi des opportunités. « Le Wallon a intérêt à avoir un bon site Internet. Un site facile à comprendre, où l'on trouve facilement l'information pertinente sans s'y perdre. Un site qui devra être de préférence en néerlandais et impérativement en anglais. Comment le Wallon va-t-il trouver le contact ? Via Internet ou sur un salon professionnel. »

**4] Le temps, c'est de l'argent.** Le Néerlandais attend une certaine réactivité à la demande. « C'est quelqu'un pour qui le temps est assez précieux. Il travaille moins avec les rendez-vous et plus avec les mails et le téléphone. Si le Wallon tarde trop avant de lui répondre ou après un rendez-vous, ce n'est pas bon. Il faut être assez précis dans ce qu'on demande. Comme avec les Allemands, lors de rendez-vous, il faut être ponctuel. Le Néerlandais arrive souvent avec cinq minutes d'avance. Chez nous, on a le quart d'heure académique. La clé de la bonne communication, c'est d'abord la ponctualité, puis le respect de l'autre. Veuillez en conséquence à y faire attention respectez les rendez-vous, donnez suite aux e-mails, et ayez en face d'eux une tenue vestimentaire correcte. Vous gagnerez sa confiance par votre sens de la communication et moins par la valeur qualité d'un service ou d'un produit. Attention sur la parole donnée. » Le Néerlandais ne court pas derrière les repas d'affaires. « Pour lui, deux heures à table, c'est une perte de temps. Il mange en trente minutes au bureau. Si un Wallon espère impressionner un Néerlandais en l'invitant à déjeuner, il risque d'essuyer un refus. »

**5] Clarté dans la négociation.** Certains Belges considèrent les Néerlandais comme trop pointilleux au plan juridique. « Cela s'explique par leur méfiance vis-à-vis du terme 'accord'. Tout doit être clair à chaque étape de la négociation : les termes du contrat, le timing, la qualité, le respect des engagements, etc. Ce qui n'est pas écrit peut être ultérieurement objet de litige et cela va à l'encontre de leur nature franche et non-confliktuelle. Il y aura une négociation rapide et rigoureuse et donc dure où il convient de garder son calme et d'accepter leur humour parfois décapant. Il s'agit également de ne pas se froisser suite à leurs questions mettant en cause la qualité, l'efficacité ou l'à-propos de vos produits ou de vos prestations. Il faut être convaincu du produit et avoir des arguments. Les Néerlandais sont de redoutables négociateurs lorsque le prix d'achat est en jeu, mais sont preneurs de bonnes affaires. »

**6] Polder model.** Les Pays-Bas sont en bord de mer. Ils ont connu une grande inondation en 1953. Ils ont dû batailler contre la mer. Il y a quelques décennies, ils ont conquis des terrains sur la mer. « Ainsi, la dernière extension du port de Rotterdam s'est-elle faite au détriment de la mer. Le Néerlandais est un conquérant, un marin, et un bâtisseur sur les polders. Il vaut mieux ne pas arriver vers lui en maître du monde et en donneur de leçons. Il est balancé entre l'innovation et un certain conservatisme. Il est respectueux de la nature et cherche à minimiser les risques. Les sociétés néerlandaises ont une organisation assez horizontale. Les Néerlandais ont instauré le 'polder model'. Il consiste à se concerter un maximum pour être certain que tout le monde a le même objectif et qu'on peut compter sur tout le monde. »

Le patron est ouvert, convivial. Il réagit vite aux propositions de ses collaborateurs. Il reste attentif à ce qui se dit et ne se limite pas au cercle des fournisseurs connus. Ils étaient navigateurs, il fallait compter les uns sur les autres. Parce qu'il vit sur un territoire avec une grande densité de population, il a l'habitude de la négociation, de la tolérance et du consensus.»

**7] S'informer.** « Il est possible d'obtenir auprès des chambres de commerce (Kamers van Koophandel, KvK) des rapports financiers sur une société. Même une société qui n'a pas de siège aux Pays-Bas peut demander directement aux KvK un rapport financier pour environ 5 euros. »

**8] Langue.** Suite à un sondage, il est apparu que les Wallons sont partagés quant à se lancer dans les affaires avec des Néerlandais. D'abord, à cause de la non-maîtrise de la langue. « A cela, on peut rétorquer que les Néerlandais ne sont pas du tout complexés par leur langue. L'anglais est usuel dans le monde des affaires aux Pays-Bas. Toutefois, si vous parlez leur langue, les Néerlandais l'apprécieront, car ils sont reconnaissants envers ceux qui font des efforts pour mieux les approcher.»

CLASSE EXPORT - Le magazine francophone du commerce international -Août - Septembre 2016