

LAURÉATE POUR LES GRANDES ENTREPRISES : **IKANBI**

# «LA GESTION DES RELATIONS CLIENTS EST UNE ACTIVITÉ À PART ENTIÈRE»

*A la fin de l'année dernière, le centre de contacts clients Target Europe changeait de nom pour devenir iKanbi. Ce nouveau nom s'inspire d'un mot zoulou, qui signifie «solution».*

« Il était vraiment temps de changer de nom, car l'entreprise de télémarketing créée il y a 25 ans par Daniel Coene avait bien changé, déclare An Meers, *general manager* Belgique. Nous sommes à présent spécialisés dans la gestion des relations clients par tous les canaux possibles: téléphone, e-mails, sites web, réseaux sociaux et applications.»

Secteur public, télécommunications, automobile, finances, assistance, soins de santé et commerce en ligne: le portefeuille clients d'iKanbi est très diversifié et contient autant de petits que de grands acteurs. «La gestion des relations clients est une activité à part entière. Certaines entreprises pensent pouvoir s'en occuper seules, estimant mieux connaître leurs produits et services. Mais en réalité, ce n'est là qu'un seul aspect de l'activité, insiste An Meers. Nos équipes sont rompuées, entre autres, à l'analyse et à l'interprétation des signaux envoyés par les consommateurs. Et grâce à nos outils, nous pouvons transmettre ces résultats en temps réel à nos clients. Qui plus est, les consommateurs souhaitent aujourd'hui pouvoir bénéficier d'une assistance permanente par le canal de communication de leur choix. Un service encore difficile à organiser pour la majorité des entreprises, à plus forte raison dans plusieurs langues.»

## La voix du client

iKanbi Technologies est l'une des principales composantes de la société. «La numérisation de la gestion des relations clients gagne en intensité. Tout suivre est quasiment devenu mission impossible pour les entreprises. Nos spécialistes informatiques réfléchissent à des solutions performantes en concertation avec les entre-

prises. Ils bâtissent un outil à partir des outils existants, qui doit permettre à l'entreprise d'être disponible en tout temps pour ses clients et de répondre rapidement à leurs questions. Nous constatons aussi régulièrement que les entreprises possèdent une manne de données mal exploitées. Nous les analysons pour elles, les rendant capables d'interpréter les signaux de leurs clients et de réagir en conséquence. Ces services supplémentaires nous permettent d'ailleurs de nous positionner favorablement face à la concurrence», affirme An Meers.

iKanbi a établi son QG à Herstal, mais son siège social se situe à Bruxelles. «D'un point de vue géographique, Herstal est l'emplacement idéal, proche à la fois de la Flandre, des Pays-Bas, de l'Allemagne, mais aussi de la France, en fin de compte. Nous ambitionnons aussi de créer prochainement une antenne dans le Limbourg. Le conseil d'administration a déjà donné son feu vert», explique An Meers, elle-même originaire de cette région.

Hormis ses bureaux en Belgique, iKanbi est également présente au Maroc et en Albanie. «Nos bureaux au Maroc sont ouverts depuis l'année dernière seulement. C'était une réponse à la demande de nos clients de pouvoir bénéficier de services de base à bas prix. L'antenne en Albanie a été créée pour les mêmes raisons d'efficacité des coûts. Des analystes de données et des documentalistes informatiques y travaillent au soutien de nombreux processus opérationnels.»

Entre 2011 et 2015, iKanbi a vu son chiffre d'affaires s'envoler de 12,8 millions à 27 millions d'euros. Le nombre d'employés



**AN MEERS, GENERAL MANAGER D'IKANBI BELGIQUE**

«Nous ambitionnons aussi de créer prochainement une antenne dans le Limbourg.»

a lui aussi augmenté, de 70 à 195. «Vu le taux de chômage assez élevé que connaît la région de Herstal, nous avons jusqu'à présent toujours réussi à trouver les travailleurs qu'il nous fallait. Néanmoins, les évolutions technologiques nous imposent de placer la barre toujours plus haut, complexifiant quelque peu le processus de recrutement», concède An Meers.

© DIRK VAN THUYNE

## GRANDES ENTREPRISES

	CP	Nat.	CAA	CA%	CFA	CF%	PA	P%	TOT		
1	Sweco Belgium	1000	S	37	14	40	80	8	20	199	Société d'ingénieurs conseils (groupe Sweco)
2	G4S Aviation Security	1020	GB	68	20	101	27	2	23	241	Entreprise de sécurité globale (groupe G4S)
3	Brico Plan-It	1082	NL	46	24	89	79	20	27	285	Chaîne de magasins d'articles de bricolage (groupe Maxeda)
4	Ikanbi Belgium	1050	B	91	13	140	35	21	8	308	Solutions d'externalisation pour entreprises
5	Securitas	1120	S	16	43	56	132	1	64	312	Services de sécurité et de gardiennage (groupe Securitas)
6	Havas Media Belgium	1000	F	41	48	112	17	83	25	326	Centrale médias (groupe Havas)
7	Adneom Benelux	1060	B	88	7	136	72	23	10	336	Société de conseils en ICT, business, management et ingénierie
8	Mercedes-Benz Fin. Serv.	1200	D	9	25	17	116	107	67	341	Société de financement du groupe Daimler Benz
9	Immoweb	1190	D	92	27	36	102	75	16	348	Services immobiliers en ligne (groupe Axel Springer)
10	Decathlon Belgium	1130	F	10	47	45	176	4	89	371	Distribution d'articles de sport (groupe Mulliez)
11	Ansell Healthcare Europe	1070	AU	11	35	35	22	110	160	373	Distribution de gants de protection pour la médecine et l'industrie (groupe Ansell)
12	SPIE Belgium	1070	F	29	70	55	94	11	114	373	Entreprise d'installation (groupe SPIE)
13	Voxbone	1050	B	86	16	63	50	100	61	376	Téléphonie par Internet
14	Snecma Services Brussels	1000	F	17	3	58	11	101	188	378	Maintenance, entretien et réparation d'avions (groupe Safran)
15	Derby	1160	GB	5	4	76	186	42	69	382	Société de paris en ligne (groupe Ladbroke)
16	Cognizant Tec. Sol. Belg.	1020	EU	61	5	91	38	130	78	403	Société de services informatiques (groupe Cognizant)
17	Egencia Belgium	1210	EU	40	8	151	77	111	19	406	Optimisation des voyages d'affaires (groupe Expedia)
18	Google Belgium	1040	EU	100	18	103	74	104	18	417	Services et publicité en ligne
19	Di	1070	B	57	77	57	7	56	167	421	Distribution de produits cosmétiques et de beauté (groupe Distributions)
20	Putman	1070	B	75	26	71	88	65	98	423	Installations électriques et électromécaniques
21	Motor-Parts	1030	B	134	40	59	25	126	50	434	Distribution de pièces automobiles
22	Comparex Software Belgium	1020	D	54	10	133	87	121	29	434	Logiciels, conseils et services informatiques (groupe Comparex)
23	Alpha Credit	1000	F	45	145	26	158	30	57	461	Crédit à la consommation (groupe BNP Paribas)
24	Solvay Chimie	1120	B	105	138	28	4	107	90	472	Production de peroxygène et d'anodes en titane (groupe Solvay)
25	Eumedica	1180	B	74	74	116	127	65	31	487	Production et distribution de produits hospitaliers de niche
26	Studiotech	1130	H	93	12	138	66	145	35	489	Société d'ingénierie audiovisuelle (groupe Holdtech Korlatolt Felelossegu Tarsasag)
27	Videohouse	1040	F	76	60	51	153	45	107	492	Réalisation de films et de spots publicitaires (groupe Euro Media)
28	Belfius Lease Services	1210	B	18	32	32	243	142	59	526	Société de leasing (groupe Belfius)
29	KPMG Advisory	1130	EU	102	51	235	61	34	43	526	Société de conseil
30	Scansource Europe	1130	EU	22	120	80	146	81	82	531	Vente et support de solutions de codes-barres (groupe Scansource)
31	Dental Prom. & Inno.	1070	B	87	29	131	13	176	99	535	Grossiste en produits pour dentistes
32	Facq	1050	B	24	72	118	258	15	60	547	Distribution d'équipements pour salles de bains et chauffages
33	Fiducré	1140	NL	95	55	30	130	124	119	553	Recouvrement de créances (groupe ING)
34	JCDecaux	1000	F	144	136	14	24	98	147	563	Installation de mobilier et de publicité dans les espaces publics (groupe JC Decaux)
35	Hennes & Mauritz Logist.	1000	S	121	61	139	205	14	32	572	Services logistiques pour le groupe H & M
36	S.A.B.C.A.	1130	F	42	79	49	177	41	203	591	Construction aéronautique (groupe Marcel Dassault)
37	Covance	1200	EU	122	31	172	115	94	62	596	Recherches cliniques pour compte de tiers (groupe Covance)
38	Omya	1160	CH	147	203	98	117	37	15	617	Production et commercialisation de minéraux industriels (groupe Omya)
39	Axima	1190	F	69	112	48	103	93	212	637	Installations HVAC, de refroidissement et de protection incendie (groupe Engie)
40	Moore Stephens Fin. & Tax	1020	B	153	52	163	169	64	39	640	Révisiorat, comptabilité, conseils fiscaux
41	ISS Catering	1000	DK	89	44	240	221	13	40	647	Entreprise de restauration pour collectivités (groupe ISS)
42	Inno	1000	D	47	215	44	180	19	144	649	Distribution (groupe Metro)
43	Toyota Motor Europe	1140	J	1	209	13	188	25	215	651	Coordination des activités marketing Toyota et Lexus
44	Euro-Center Bourse	1000	B	168	102	126	48	135	76	655	Distribution (AD Delhaize)
45	Sodemat	1060	T	171	69	107	138	102	87	674	Département matériel d'Eliffage Benelux
46	Triodos Banque	1000	NL	99	41	165	257	72	55	689	Banque durable (groupe Triodos)
47	Seco Techn. Controlebur.	1040	B	190	90	106	96	87	121	690	Bureau de contrôle technique pour la construction
48	Bureau van Dijk El. Pub.	1050	B	139	86	187	168	40	80	700	Développement d'outils d'analyse financière
49	PQ Belgium	1050	B	157	50	221	189	38	47	702	Chaîne de restaurants (Le Pain Quotidien)
50	Biowanze	1150	D	38	115	21	83	219	239	715	Production de bioéthanol (groupe Südzucker)

G16

## MÉTHODOLOGIE

**Comment mesurer la croissance d'une entreprise ?** Pour notre part, nous avons retenu trois critères qui font chacun l'objet d'un double classement, en valeur absolue tout d'abord, en valeur relative ensuite.

**Le premier paramètre** retenu est bien évidemment le chiffre d'affaires, sauf pour les petites entreprises, qui n'en publient que rarement, de sorte que pour ces dernières, nous avons été obligés de nous rabattre sur la marge brute d'exploitation. Toutefois, grandir sans rentabilité ne présentant guère d'intérêt, nous avons retenu comme **deuxième paramètre** le cash-flow.

Et comme **troisième l'emploi**, toute entreprise ayant, quelque part, un rôle social à jouer. Ces trois paramètres, mesurés pour les exercices 2011 à 2015, ont donc fait l'objet au total de six classements, le score final étant obtenu par addition du rang de chaque entreprise dans chaque classement. **Pour participer, il faut donc exister depuis cinq ans au moins.** A cette condition, nous en avons ajouté deux autres : occuper 10 personnes au moins la dernière année, et posséder en 2015 des fonds propres positifs. Dans la catégorie des petites entreprises, n'ont été retenues au titre de Gazelles que des sociétés qui ne sont pas filiales de groupes étrangers.

### PETITE, MOYENNE OU GRANDE ?

Pour classer les Gazelles de chaque région, nous procédons à une segmentation avant de mesurer la croissance sur cinq ans.

- Sont considérées comme «**Petites Gazelles**» les entreprises qui, pour l'année de départ de nos calculs, ont une marge brute inférieure à 1 million d'euros.
- Sont considérées comme «**Moyennes Gazelles**» les entreprises qui, pour l'année de départ de nos calculs, ont un CA compris entre 1 et 10 millions d'euros.
- Sont considérées comme «**Grandes Gazelles**» les entreprises qui, pour l'année de départ de nos calculs, ont un CA supérieur à 10 millions d'euros.

### SIGNALÉTIQUE DES AMBASSEURS

Dans nos tableaux, vous trouverez deux éléments graphiques correspondant au statut de certaines entreprises.

**G16** Ce sigle signifie que l'entreprise a été nommée Ambassadeur des Gazelles au cours d'une des trois années précédentes. L'entreprise nommée Ambassadeur garde ce titre pendant toute cette période, quel que soit son classement par la suite.

**1** Ce sigle signifie que l'entreprise est nommée Ambassadeur des Gazelles cette année et fait donc l'objet d'un article dans le dossier. Le fait qu'elle ne soit pas toujours en première place du classement s'explique par la présence, devant elle, d'entreprises filiales de groupes étrangers qui ne reçoivent pas le titre ou d'une entreprise déjà primée au cours des trois dernières années. Il se peut également que, pour diverses raisons, une Gazelle refuse de nous recevoir. Dans ce cas, elle n'est pas lauréate. Nous avons également écarté du palmarès des ambassadeurs, les entreprises qui sont des holdings.

GRANDES ENTREPRISES

51	BSH Home Appliances	1090	D	81	236	74	104	86	139	720	Distribution d'électroménager (groupe Bosch-Siemens Hausgeräte)
52	Brussels Airlines	1050	D	19	212	10	67	158	267	733	Compagnie aérienne (groupe Lufthansa)
53	Belfius Auto Lease	1210	B	71	94	33	187	208	148	741	Société de leasing automobile du groupe Belfius
54	Transnubel	1200	F	259	161	150	40	120	17	747	Transport de matières radioactives et associées (groupe GDF Suez)
55	NTS Belgium	1040	E	94	11	311	305	24	6	751	Distribution de vêtements et de cosmétiques (groupe Abasic SL)
56	Watteau R. Ancien Ets.	1080	B	146	54	189	166	150	46	751	Négoce en bois, outillage, matériaux et peintures
57	Jacques Delens Ondernem.	1170	B/Eg	70	123	96	111	146	208	754	Entreprise de construction (groupe Besix)
58	Skynet iMotion Activities	1140	B	124	173	62	229	133	33	754	Production, achat et exploitation de contenus audiovisuels (groupe Proximus)
59	Zetes	1130	J	194	265	64	136	32	71	762	Identification automatique des personnes et des biens (groupe Panasonic)
60	Elia Engineering	1000	B	185	175	168	57	79	101	765	Gestion des infrastructures du groupe Elia
61	DDB	1150	EU	208	98	158	100	138	65	767	Agence de publicité (groupe Omnicom)
62	Tadal	1000	B	117	36	248	201	147	22	771	Grossiste en alimentation
63	Intrasoft International	1000	GR	132	45	262	225	36	75	775	Développement de systèmes d'information (groupe Intracom)
64	Louis Vuitton Belgium	1050	F	125	75	93	157	184	142	776	Distribution de vêtements, bagages et chaussures de luxe (groupe LVMH)
65	Interparking Group	1000	B	101	181	66	249	51	128	776	Exploitation de parkings (groupe Ageas)
66	Experis Belgium	1200	EU	106	57	259	250	35	70	777	Recrutement et sélection en IT, finance et ingénierie (groupe Manpower)
67	Cipac	1060	B	133	34	266	263	71	12	779	Articles pour professionnels de la construction
68	Iris Cleaning Services	1140	B	120	196	121	124	22	199	782	Entreprise de nettoyage (groupe Belgian Business Services)
69	Hermès Benelux Nordics	1000	F	72	39	95	175	226	194	801	Chaîne de magasins d'articles de luxe (groupe Hermès)
70	Gevers Patents	1060	B	221	139	188	119	117	21	805	Protection, gestion et exploitation de droits de propriété intellectuelle
71	Rolex Benelux	1050	CH	84	22	70	54	280	310	820	Distribution de montres de luxe (groupe Rolex)
72	EOS Aremas Belgium	1000	D	155	96	129	247	107	88	822	Recouvrement de créances et de dettes (groupe Otto)
73	IBF Intern. Consulting	1050	B	78	17	283	300	111	44	833	Consultance pour des projets internationaux d'aide au développement
74	Rocco Forte & Family	1000	GB	203	113	128	101	119	176	840	Exploitation d'hôtels (groupe Rocco Forte & Family)
75	Kelly Brico Mat.	1210	B	126	38	267	266	114	36	847	Magasin de bricolage
76	L'Oréal Belgilux	1082	F	59	232	81	253	53	172	850	Distribution de cosmétiques (groupe L'Oréal)
77	Multipar	1070	B	67	246	61	209	45	228	856	Distribution de produits pharmaceutiques
78	IPC	1130	NL	127	62	97	125	231	226	868	Partenaire industriel des Postes européennes (International Post Corporation)
79	Altius	1000	B	202	91	253	134	155	38	873	Cabinet d'avocats
80	Nespresso België	1070	CH	51	42	282	282	80	150	887	Distribution de cafés et de machines à café (groupe Nestlé)
81	Jette Clean	1090	B	98	21	321	379	26	45	890	Entreprise de nettoyage
82	MNG-mango Belgique	1170	E	252	222	134	133	69	86	896	Distribution de vêtements (groupe Punto Fa)
83	TROX Belgium	1070	D	217	110	236	47	187	105	902	Distribution de composants et de systèmes de climatisation (groupe Trox)
84	B-Close	1130	B	119	133	179	181	123	175	910	Distribution et entretien de chariots élévateurs
85	Trane Belgium	1160	B	145	33	254	185	186	109	912	Gestion de la qualité de l'air et du confort des bâtiments
86	Gerken Hubert	1050	B	212	114	125	114	187	169	921	Fabrication et assemblage de pièces à base de graphite
87	Chanel	1170	F	114	85	196	227	170	131	923	Distribution de cosmétiques (groupe Chanel)
88	PUIG	1070	E	163	84	175	33	256	222	933	Distribution de cosmétiques (groupe Puig Beauty and Fashion)
89	Campari Benelux	1130	It	175	131	82	196	212	137	933	Distribution de vins et de spiritueux (groupe Davide Campari)
90	Hospithera	1070	EU	130	122	104	31	278	274	939	Distribution de dispositifs médicaux (groupe Mylan Inc.)
91	Alcodis	1170	B	48	229	186	242	185	66	956	Distribution d'éthanol (groupe Alcogroup)
92	JP Gray	1000	GB	80	46	346	395	76	13	956	Société de recrutement en finance et comptabilité (groupe SThree Plc)
93	Lydian	1000	B	191	87	202	106	227	149	962	Cabinet d'avocats
94	Dencohappel Belgium	1130	D	150	106	156	174	205	174	965	Traitement, climatisation et filtration de l'air (groupe Dencohappel)
95	New Sobelwood	1060	B	188	78	218	210	138	134	966	Entreprise d'aménagement intérieur (Les As du Placard)
96	Tiberghien	1000	B	207	89	238	163	179	93	969	Cabinet d'avocats spécialisé en fiscalité
97	Nielsen Company Belg.	1200	GB	195	226	38	81	198	242	980	Société d'études de marché (groupe AC Nielsen)
98	Godiva Belgium	1081	TU	79	100	343	293	50	116	981	Fabrication de chocolats et de pralines (groupe Yildiz)
99	Clear Channel Belgium	1050	EU	172	214	146	236	89	125	982	Communication out-of-home (groupe Clear Channel)
100	Confiserie Leonidas	1070	B	82	99	286	283	62	173	985	Fabrication de chocolats et de pralines

COMMENT LIRE LES TABLEAUX ?

Chaque chiffre reflète la position obtenue par l'entreprise pour chacun des six critères :

**CP :** code postal

**Nat. :** nationalité

**CA A :** croissance absolue du chiffre d'affaires (ou MBA, marge brute absolue, pour les petites entreprises).

**CA % :** croissance relative du chiffre d'affaires (ou MB %, marge brute relative, pour les petites entreprises).

**CA F :** croissance absolue du cash-flow.

**CF % :** croissance relative du cash-flow.

**PA :** croissance absolue du personnel.

**P % :** croissance relative du personnel.

**TOT :** total des positions obtenues.



LAURÉATE POUR LES MOYENNES ENTREPRISES : VALIPAT

# UNE NICHE DANS LA NICHE

*Valipat est un fournisseur de services dans le domaine du droit de la propriété industrielle. Ses clients sont des cabinets de conseil ou de grandes entreprises (General Electric, IBM).*

«**N**ous allégeons la charge administrative de nos clients, qui gagnent énormément de temps en nous confiant des tâches à la fois complexes, sensibles et répétitives, explique Patrice Durand, CEO de Valipat. Nous investissons chaque année plus d'un million d'euros dans notre développement, en particulier dans des applications web très spécifiques. Grâce à ces outils, à nos procédures opérationnelles sécurisées et efficaces, à notre réseau de plus de 120 cabinets de conseil en propriété industrielle (PI) dans le monde et surtout au savoir-faire de nos équipes, nous offrons à nos clients une réelle valeur ajoutée. Le tout à des prix inférieurs à ceux dont ils bénéficient en travaillant sans notre intermédiaire.» «La propriété industrielle est une niche en soi et, dans cette niche, Valipat offre des services... de niche», précise-t-il.



nationaux, nous avons toujours souhaité conserver un ancrage local. Valipat est une société belge et cosmopolite, à l'image de Bruxelles», explique Patrice Durand.

## Forte croissance

Ces dernières années, Valipat a connu une expansion extrêmement rapide, tant par

Envoy, spécialisée dans le paiement des taxes annuelles de brevets et le renouvellement de marques et modèles. Valipat est ainsi devenue un acteur incontournable du marché, capable d'offrir une panoplie de services complète. «Cette collaboration n'a pas été choisie au hasard. Outre la parfaite complémentarité de nos

offres de service, Envoy et Valipat partagent des valeurs fortes, articulées autour de la qualité et du service client. Nous aurions pu développer ces nouvelles activités par nous-mêmes mais la fusion nous a fait gagner du temps, essentiel dans un marché en pleine mutation, de plus en plus compétitif et dans lequel le volume d'affaires est indispensable pour survivre», souligne Patrice Durand.

Valipat sert aujourd'hui 550 clients dans le monde et emploie 130 personnes actives en Belgique, Ecosse, France, Grande-Bretagne, Allemagne et aux Etats-Unis. Le recrutement de collaborateurs de talent est une des priorités de Valipat. «Il est incroyablement difficile de trouver les bonnes personnes mais le succès d'une société de services comme la nôtre en dépend, et c'est pourquoi nous avons mis en place un processus de sélection particulièrement rigoureux. Les multiples talents de nos équipes se nourrissent d'une diversité culturelle particulièrement riche et nous sommes très fiers de nos collaborateurs, de l'énergie qu'ils déploient et de l'ambiance qui règne dans



**PATRICE DURAND, CEO DE VALIPAT**

«Nous investissons chaque année plus d'un million d'euros dans notre développement.»

## Ancrage bruxellois

La start-up Valipat a vu le jour en 2008 au sein du cabinet Gevers, célèbre cabinet belge de conseil en propriété industrielle. La petite société a ainsi pu, dès ses débuts, bénéficier de l'expertise de professionnels compétents et d'une grande crédibilité sur le marché. «Nous avons néanmoins rapidement ressenti la nécessité de prendre notre indépendance, ce que nous avons fait en 2012. Valipat vole depuis lors de ses propres ailes. Si la société a un caractère et des équipes résolument inter-

sa croissance organique que par son récent rapprochement avec la société écossaise

nos bureaux.»

© DIRK VAN THUYNE

MOYENNES ENTREPRISES

	CP	Nat.	CAA	CA%	CFA	CF%	PA	P%	TOT		
1	FTI Consulting	1000	EU	4	6	4	7	14	13	48	Société de conseils pour augmenter la valeur corporative des entreprises (groupe FTI Consulting)
2	Caroll Belgique	1070	F	8	3	21	8	4	5	49	Boutiques de vêtements de mode pour dames (groupe Caroll International)
3	Valipat	1060	B	5	14	9	21	10	6	65	Services administratifs en matière de brevets et de marques (groupe Valipat)
4	Social Lab	1000	GB	10	1	35	9	12	1	68	Agence de communication spécialisée dans les réseaux sociaux (groupe WPP)
5	Securitas Direct	1130	S	1	8	1	32	6	20	68	Protection de l'habitat (groupe Securitas)
6	G4S Fire & Safety	1020	GB	15	2	32	5	24	23	101	Sécurisation de milieux de travail potentiellement dangereux (groupe G4 Securitor)
7	Jules België	1000	F	2	9	12	52	5	22	102	Magasins de vêtements pour hommes (groupe Jules)
8	Efficcy	1200	B	28	17	23	25	13	11	117	Gestion des relations client via CRM
9	be.Maintenance	1070	B	29	23	27	37	16	14	146	Maintenance d'installations techniques (groupe CFE)
10	Initio Belgium	1200	F	40	7	60	13	25	2	147	Société de consultance spécialisée dans le secteur financier (groupe Initio)
11	C-Dev	1000	B	57	26	44	3	27	18	175	Services informatiques pour grandes organisations (groupe Cronos)
12	Versace Belgique	1000	It	24	22	28	29	52	29	184	Magasins de vêtements pour hommes et femmes (groupe Versace)
13	Altys Belgium	1050	F	31	25	58	34	17	21	186	Facility management (groupe Sodexo)
14	Air Brussels	1070	B	14	31	48	22	37	34	186	Agence de publicité
15	Robert Walters	1050	GB	22	18	51	17	53	27	188	Recrutement et sélection (groupe Robert Walters)
16	Moore Stephens Audit	1020	B	27	16	64	41	43	10	201	Contrôle, analyse et évaluation des risques (groupe Moore Stephens)
G16	Intys	1150	B	16	12	85	82	1	9	205	Entreprise de consultance
18	Zara Home Belgique	1000	E	25	40	33	63	18	26	205	Magasin de vêtements (groupe Inditex)
19	Claire's Belgium	1000	EU	19	33	40	68	7	39	206	Distribution de vêtements, bijoux et accessoires de mode (groupe Claire's Stores)
20	Educam Service	1140	B	55	30	43	54	19	15	216	Centre de connaissances du secteur automobile et des secteurs connexes
21	Orange Cyberdefense Bel.	1140	F	39	43	16	35	48	44	225	Solutions et services pour assurer la sécurité des communications (groupe Orange)
22	Fexim	1070	F	46	34	6	6	74	63	229	Société de maintenance du groupe Eiffage
23	Misanet	1020	B	35	38	88	38	3	36	238	Entreprise de nettoyage
24	Histoire d'Or Belgium	1090	F	26	45	20	67	30	52	240	Bijouteries (groupe Thom Europe)
25	Infor (Belgium)	1130	EU	13	19	90	103	8	8	241	Logiciels et services stratégiques pour entreprises (groupe Infor)
26	ISS Reception & Support	1000	DK	68	21	62	31	29	32	243	Facility management (groupe ISS)
27	Autoscout24 Belgium	1070	D	21	28	13	62	70	49	243	Vente de voitures d'occasion (groupe Autoscout)
28	Business and Strategies	1150	D	11	24	91	77	34	12	249	Consultance pour grandes entreprises et organisations (groupe Gopa)
29	Genesis Consult	1200	B	43	53	36	11	61	64	268	Société de consultance
30	Robert Ronny	1180	B	30	48	5	56	69	68	276	Huissier de justice
31	Proximus Spearit	1030	B	9	20	30	40	86	92	277	Services IT pour PME (groupe Proximus)
32	Coreso	1000	B	38	35	54	74	51	31	283	Centre de coordination technique pour les gestionnaires du réseau Elia
33	Edital	1030	NL	33	41	78	104	21	16	293	Protection des marques de commerce (groupe Wolters Kluwer)
34	Kneip	1000	L	65	39	31	58	74	57	324	Conception et installation de logiciels financiers (groupe Kneip)
35	Bedimo	1050	B	23	44	81	95	47	35	325	Aménagement et fourniture de mobilier de bureau
36	Weber Shandwick Brussels	1000	EU	73	82	10	33	57	73	328	Agence de communication (groupe Interpublic)
37	G4S Event Services	1020	GB	36	13	123	148	15	3	338	Sécurisation de concerts, festivals et autres événements (groupe G4S)
38	Arjinvest	1000	B	78	57	70	57	40	41	343	Distribution de crèmes glacées
39	Amaris Consulting Belgium	1170	F	17	11	136	181	2	4	351	Société de consultance en technologies et management (groupe Amaris)
40	Fugro België	1150	NL	53	42	89	71	59	45	359	Coordination des activités géosciences du groupe Fugro
41	Reca Belux	1030	D	44	62	72	96	45	51	370	Distribution de matériel de visserie, de fixation et d'outillage (groupe Würth)
42	VGD Bedrijfsrevisoren	1090	B	80	74	24	20	89	85	372	Réviseurs d'entreprise
43	Louis Vuitton	1050	F	49	64	80	93	26	61	373	Magasins de luxe pour sacs, vêtements et chaussures (groupe LVMH)
44	Roland Berger	1170	D	56	83	68	78	43	47	375	Cabinet conseil (groupe Roland Berger)
45	Athena Graphics	1030	B	50	69	26	69	70	93	377	Entreprise de préresse
46	AFH Belgium	1000	EU	7	10	3	4	195	163	382	Vente de vêtements (groupe Abercrombie & Fitch)
47	Tetrad Consulting	1160	B	41	29	73	65	99	81	388	Partenaire SAP (groupe The Value Chain)
48	Mazars Bedrijfsrevisoren	1200	B	32	51	109	108	38	53	391	Réviseurs d'entreprise
49	F.B.M. Belgique	1000	F	72	46	42	64	99	89	412	Apart Hotels (groupe Orville)
50	Softkinetic Sensors	1050	J	137	127	18	2	68	62	414	Spécialiste en 3D et reconnaissance des mouvements (groupe Sony)

## MOYENNES ENTREPRISES

		CP	Nat.	CAA	CA%	CFA	CF%	PA	P%	TOT	
51	European Amusement	1120	B	51	47	7	28	141	141	415	Chaîne de casinos (Golden palace)
51	Metarom Benelux	1190	F	59	50	49	51	109	97	415	Fabrication d'arômes et de colorants pour l'industrie alimentaire (groupe Metayer)
53	A.T. Kearney	1000	GB	6	15	11	50	165	175	422	Société de management et de consultance (groupe AT Kearney)
54	Jourdan Brussels Hotel	1050	L	62	81	65	90	56	84	438	Hôtel (groupe Trafford)
55	Tempora	1190	B	12	4	183	182	31	28	440	Organisation d'événements
56	Pierre Marcolini Belgium	1000	B	34	49	163	159	22	30	457	Production de chocolats et de pralines
57	Maille France	1070	B	116	59	103	72	65	42	457	Maison de lingerie fine (Carine Gilson)
58	B-Connected	1080	B	198	197	19	12	9	24	459	Call center
59	Jabu	1060	F	67	70	96	91	78	67	469	Magasins de vêtements pour hommes (groupe Celio)
60	Balcaen & Fils Entrepr.	1081	B	47	60	47	18	153	153	478	Entreprise de construction
61	Eurofins GSC Mgmt.Serv.	1160	L	45	56	57	49	141	145	493	Centre de services du groupe Eurofins
62	Ormit België	1150	NL	63	66	139	129	42	55	494	Consultance et formation en développement de carrière (groupe Ormit)
63	Westfalen	1050	D	74	97	74	80	96	82	503	Distribution de gaz techniques et cryogéniques (groupe Westfalen)
64	Zetes Industries	1130	J	89	92	2	48	135	137	503	Identification automatique des personnes et des biens (groupe Panasonic)
<b>G15</b> 65	AREMIS Belgium	1160	B	52	68	84	99	95	107	505	Services informatiques pour la gestion d'immeubles professionnels
66	Hôtel Plaza Brussels	1000	B	96	120	46	81	63	99	505	Hôtel
67	Belgian Business Services	1140	B	129	133	25	30	93	96	506	Services aux sociétés du groupe IRIS
68	Eutherapie Benelux	1070	F	58	36	86	87	120	122	509	Distribution de produits pharmaceutiques (groupe Servier)
69	Villeroy & Boch Belgium	1050	B	114	102	38	44	112	100	510	Distribution de produits relevant des arts de la table (groupe Villeroy & Boch)
70	Axemedia	1040	B	88	54	39	14	155	161	511	Services informatiques et internet pour les médias (groupe IPM)
71	SIG Ingenieurs	1160	L	79	58	143	179	28	25	512	Ingenieurs-conseil en constructions civiles (groupe SGI Consulting)
72	K-Creation & Production	1030	B	83	76	15	26	158	159	517	Création d'emballages publicitaires
73	Colliers Intern. Belgium	1160	F	18	27	112	112	127	127	523	Services pour le secteur immobilier (groupe AOS Holding)
74	Petrus	1190	B	146	146	67	16	80	69	524	Conception et installation d'enseignes lumineuses (groupe The Image Builders)
75	Häagen-Dazs Belgium	1060	EU	143	136	34	45	91	76	525	Distribution de crèmes glacées (groupe General Mills)

## PETITES ENTREPRISES

		CP	Créat.	MBA	MB%	CFA	CF%	PA	P%	TOT	
<b>1</b>	Pareto	1000	2011	8	4	21	14	20	11	78	Optimisation des patrimoines et planification des successions
2	Semetis	1030	2009	5	14	6	6	29	34	94	Agence de publicité digitale
3	Stanley & Stella	1040	2009	1	12	1	23	56	12	105	Création de vêtements personnalisés
4	Elbo Bakkerijen	1000	2005	23	9	36	35	16	2	121	Boulangerie
5	Railnova	1000	2010	26	1	13	7	50	24	121	Télématique embarquée pour la maintenance de locomotives
6	Dynafin Consulting	1000	2010	2	23	28	75	5	20	153	Société de consultance pour professions financières
7	Sonka	1210	2008	44	2	57	4	40	7	154	Loteries et jeux de hasard
8	Monizze	1150	2011	22	15	23	60	30	5	155	Edition d'écochèques et de titres-repas
9	Terrabio	1000	2009	32	18	30	9	34	32	155	Marché bio des Tanneurs
10	Farzimmo	1070	2003	35	49	2	24	37	10	157	Hôtel
11	Gentis	1150	2011	6	6	17	103	6	19	157	Entreprise de recrutement
12	Companyweb	1150	2004	16	29	12	37	87	25	206	Société d'informations commerciales
13	Yuksel Transports	1080	2009	54	19	59	53	21	16	222	Entreprise de transports
14	Mozer Belux	1040	2000	10	10	116	64	11	15	226	Entreprise de déménagement
15	Nice Travelling	1000	2003	3	13	86	104	7	21	234	Agence de voyages
16	Inforius	1030	2009	9	43	8	55	63	61	239	Gestion électronique des documents et de la communication
17	La Boucherie	1070	1994	30	63	32	13	24	84	246	Distribution de viandes de qualité
18	Didon	1000	2011	43	25	71	20	43	48	250	Restaurant (Les Petits Oignons)
19	Cabinet DN consulting	1050	2010	13	32	14	5	114	86	264	Public affairs consultancy
20	Tapptic	1180	2010	14	27	112	57	12	45	267	Agence digitale
21	Net Computer Group	1190	2010	58	20	63	50	65	13	269	Société d'hébergement et de services informatiques
22	Easy Install	1050	2003	17	21	124	69	10	30	271	Installation de cuisines
23	Turan Trans	1120	2004	61	38	56	58	32	39	284	Entreprise de transports
24	Terra Terra	1050	2005	41	36	45	90	52	33	297	Distribution de matériel d'horticulture pour jardinage extérieur et intérieur
25	Emixis	1130	1984	38	45	10	65	101	47	306	Systèmes de géolocalisation

\* MBA : Evolution de la marge brute en valeur absolue. \* MB% : évolution de la marge brute en valeur relative.

## PETITES ENTREPRISES

	CP	Créat.	MBA	MB%	CFA	CF%	PA	P%	TOT		
26	Hemcom	1000	2010	65	7	181	10	26	17	306	Distribution de viandes
27	Ter Hof	1000	2000	31	62	43	107	18	53	314	Vente de chocolats et de sucreries
28	Prospect C en S	1050	1994	25	53	31	84	74	54	321	Services de consultation pour le développement de territoires
29	Hélicotronc	1060	2002	40	22	60	95	77	28	322	Production de films
30	Agilos-Solutions	1200	2010	34	5	203	32	61	8	343	Entreprise de consultation
31	Amadeus Restaurant	1000	1996	39	60	29	73	71	83	355	Restaurant
32	RGMP	1040	2005	102	8	134	62	58	4	368	Restaurant (Le Mess)
33	G.Y.M.	1080	1989	51	40	73	119	43	50	376	Conception et fabrication de produits en cuir
34	Big Fish	1050	2007	11	64	55	154	36	59	379	Boutique en ligne pour tous types d'imprimantes
35	Omnitec	1190	2007	80	39	118	105	32	23	397	Distribution de matériel électrique, de chauffage et de sanitaire
36	Modus Operandi	1000	2007	36	108	82	52	8	112	398	Agence de marketing et de communication
37	Belgian Food Factory	1070	1987	55	24	110	184	23	9	405	Transformation de viandes
38	Userfull	1000	1990	33	77	74	78	54	92	408	Société des services informatiques
39	Smartoys	1000	200	96	35	68	17	101	91	408	Distribution de jeux video
40	Biorganic Factory	1190	2003	114	11	163	22	87	25	422	Service traiteur
41	T'Sas	1130	1985	37	87	48	61	66	130	429	Livraison de fruits et de légumes au secteur horeca
42	Selda Transport	1180	2004	122	3	188	59	57	6	435	Société de transports express
43	Obelis	1030	1988	59	55	138	141	22	31	446	Services de consultation européenne pour entreprises
44	Amnimeat	1070	1988	71	73	67	96	69	76	452	Transformation de la viande de porc
45	Promotex International	1050	1982	53	97	91	129	14	88	472	Magasins de vêtements (Poker Jeans Store)
46	Compté F. et Fils	1030	1978	73	50	97	98	77	80	475	Entreprise de construction
47	Artfood Traiteur	1040	2009	118	28	129	123	71	14	483	Traiteur
48	Ngage Consulting	1030	2009	27	65	102	180	43	67	484	Entreprise de consultation
49	A.B. Fuel	1030	2007	97	59	95	130	46	78	505	Distribution de produits pétroliers
50	Freemind Consulting Belg.	1082	2003	21	80	19	26	167	195	508	Société de services informatiques



**CORENTIN MINNE,  
GEOFFROY DE PIERPONT,  
DIEDERIK VANDENDRIESSCHE  
ET VINCENT GARITTE (PARETO)**

« Nous ne parvenons que difficilement à pourvoir nos postes vacants, mais c'est aussi parce que nous plaçons la barre très haut. »

KRIS VAN EXEL

L'AURÉATE POUR LES PETITES ENTREPRISES : **PARETO**

# « RIEN NE VAUT UNE STRATÉGIE GLOBALE »

En 2011, dans un bureau d'à peine 5 m<sup>2</sup> situé au cœur de Bruxelles, cinq entrepreneurs débordant d'enthousiasme lançaient un cabinet de services financiers et de gestion de patrimoine.

Le concept de Pareto est génial tellement il est simple : une gestion du patrimoine transparente et éthique à un prix défiant toute concurrence. « L'objectif final est l'optimisation du patrimoine de nos clients. Pour ce faire, nous nous appuyons sur quatre piliers : revenus, pension, patrimoine, succession. Rien ne vaut une stratégie globale, selon nous, car l'expérience a prouvé que c'était celle qui offrait les meilleurs résultats », souligne Diederik Vandendriessche, administrateur.

## Pas de ticket d'entrée

Lors du lancement, les moyens pour faire de la publicité manquaient cruellement, mais le bouche à oreille a rapidement fait son œuvre. Pareto est active partout en Belgique et compte déjà une trentaine de collaborateurs, pour moitié néerlandophones. La société opère aujourd'hui depuis ses nouveaux bureaux à Zaventem. « Comme nos collaborateurs doivent régulièrement se rendre chez les clients, Zaventem constitue une base arrière bien plus judicieuse que le cœur de Bruxelles.

Cependant, par souci d'efficacité, chaque collaborateur de terrain se voit attribuer une région spécifique, explique Diederik Vandendriessche. Vu la concentration de connaissances présente à Zaventem et l'interaction qui s'est créée entre nos différents collaborateurs, nous n'envisageons pas de déménager de sitôt. »

Pour Diederik Vandendriessche, l'entreprise doit son succès principalement à son indépendance. « Nous ne sommes pas liés à une seule institution financière, ce qui signifie que nous pouvons conseiller nos clients en toute objectivité et leur présenter les produits les plus adaptés à leur situation. »

Contrairement à certains banquiers privés, Pareto n'impose pas vraiment de ticket d'entrée aux nouveaux clients. « En principe, tout le monde est le bienvenu, à la seule condition que nous puissions apporter une valeur ajoutée. Ce qui est tout à fait possible aussi avec des investisseurs nantis d'un plus petit patrimoine, sous réserve qu'ils recèlent un potentiel. Une première conversation suffit bien souvent à s'en assurer, affirme Diederik

Vandendriessche. Nous sommes toujours à la recherche de situations gagnant-gagnant, et cherchons donc à satisfaire nos clients tout en tirant une certaine fierté de notre travail. »

La croissance rapide de Pareto s'est accompagnée du recrutement de nouveaux collaborateurs. Mais dénicher de nouveaux talents n'est pas toujours une mince affaire. « A l'heure actuelle, nous avons quelque cinq postes vacants. Nous ne parvenons que difficilement à les pourvoir, mais c'est aussi parce que nous plaçons la barre très haut. Un conseiller financier doit allier de nombreuses compétences. Et être prêt à travailler des soirs et des week-ends. Chose à laquelle ne semble pas disposée la jeune génération, déclare Diederik Vandendriessche en mettant le doigt là où cela fait mal. Notre manque de notoriété constitue un autre problème. Nous sommes moins alléchants que les *Big Four*, c'est évident, mais qui sait, notre titre d'ambassadeur des Trends Gazelles 2017 viendra peut-être quelque peu changer la donne. »

© DIRK VAN THUYNE