

**SUBMERGÉ PAR LES PAPIERS?**

Nous avons la solution!

LA GESTION ÉLECTRONIQUE  
DE DOCUMENTS (GED)T. 0848 912 912  
www.devillard.ch

DU COPIEUR À LA GED

devillard

www.ccig.ch

Bulletin d'information de la  
Chambre de commerce, d'industrie  
et des services de Genève

# CCIG info

## Votations du 5 juin 2016

**Services publics, ponction fiscale, financement des transports:** les enjeux fédéraux de cette votation.

PAGE 3

## L'Événement HES

Sur le thème **Frontières et urbanité**, ce nouvel événement se déploiera dans le Grand Genève.

PAGE 6

## Hôtellerie et digitalisation

En quoi la mutation digitale modifie le monde de l'hôtellerie, par le directeur du **Ramada Encore Genève**.

PAGE 7

### CONDITION CADRE MOBILITÉ

# Sans transports, pas d'échanges

## Qu'entend-on par mobilité?

Quand on parle de la condition cadre « mobilité », on entend les conditions dans lesquelles la prestation de transport s'exerce. Il s'agit par exemple de la mise à disposition d'infrastructures performantes: routes, autoroutes, lignes de chemin de fer ou encore aéroports. Au niveau réglementaire, on y inclut les règles régissant les horaires auxquels les fournisseurs peuvent livrer leurs clients, l'accessibilité générale des centres urbains ou la politique du stationnement. En bref, il s'agit de politique des transports.

L'activité de transport est entreprise majoritairement dans le but d'effectuer d'autres activités que simplement se déplacer et est très souvent liée à une activité économique: on se déplace pour travailler, pour consommer, pour s'adonner à des loisirs, etc. En cela, le transport participe donc de manière centrale à la croissance économique et joue un rôle de « liant » pour les activités économiques. Sans transports, pas d'échanges; sans échanges, pas d'économie possible.

La théorie économique établit clairement un lien entre la mobilité et la croissance économique. Globalement, l'amélioration de la desserte en transports d'une région s'accompagne d'une croissance des activités. Une bonne desserte et des infrastructures de transports performantes constituent des critères importants dans les décisions d'implantation des entreprises. La bonne connectivité d'une région accroît le bassin de recrutement des entreprises, diminue les coûts de production, améliore les possibilités de consommation et, globalement, favorise l'activité économique.

Dans son étude économique 2015 *Economie genevoise: toujours dans la course?*, la CCIG avait d'ailleurs interrogé quelques entreprises nouvellement installées à Genève sur les raisons de leur venue. La mobilité intra-urbaine et les connexions internationales figuraient en bonne place parmi les facteurs d'attractivité importants. La présence d'un aéroport international à Genève est ainsi un atout majeur de notre place économique.

Les prestations de transports revêtent donc une grande importance macroéconomique. Pour certaines branches économiques, notamment dans l'industrie, la part du chiffre d'affaires dévolue aux transports atteint 7%.

### Axes d'actions

Comment peut-on donc améliorer la condition cadre « mobilité »? Les réponses sont multiples et se déclinent tant au niveau national que



local. Il s'agit par exemple de s'assurer que le contexte législatif et fiscal n'entrave pas inutilement la mobilité. On pense ici aux impôts sur les carburants qui, s'ils permettent de financer les infrastructures routières, ne doivent pas pour autant devenir prohibitifs au point d'entraver la bonne marche des échanges et de pénaliser les entreprises pour les-

quelles le transport joue un rôle important.

Il faut également pouvoir compter sur des infrastructures performantes, que celles-ci soient routières, ferroviaires ou aéroportuaires, tant en ville qu'en périphérie. On pense ici aux routes nationales et aux axes ferroviaires, mais il s'agit

aussi des conditions s'appliquant à l'exploitation des aéroports.

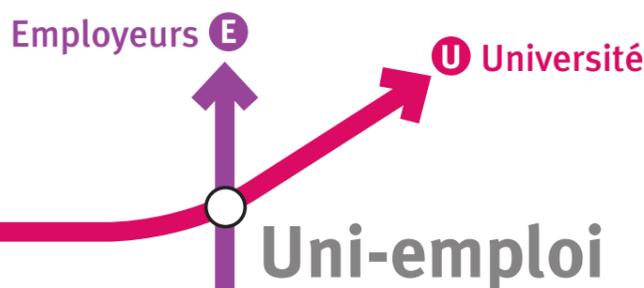
Au niveau local enfin, le cadre réglementaire doit tenir compte des intérêts des entreprises. Les commerces et les centres urbains en général doivent par exemple pouvoir compter tant sur une offre de stationnement répondant à la

suite page 2

## Votre partenaire de référence pour le recrutement de profils universitaires.

- Publications d'offres d'emploi
- FORUMS de recrutement
- Réseau d'Alumni

emploi.unige.ch 022 379 77 02

UNIVERSITÉ  
DE GENÈVE

CHARLES **LASSAUCÉ**  
membre de la Direction



## RIE 3 : objectif 13

La phase exploratoire est à présent achevée et la réforme est sur orbite. Le plébiscite vaudois à la réforme cantonale de l'imposition des entreprises – plus de 87 % de votes positifs – sonne le glas des attermoissements genevois et devrait dissuader les tenants de la « meilleure idée » de poursuivre leur travail de sape. Dans le même temps le Conseil national faisait très bon accueil au projet de réforme, notamment en acceptant la taxe au tonnage telle que proposée par Genève.

Le Conseil d'Etat, qui attendait le vote des Chambres fédérales pour annoncer un taux, devrait désormais avoir une vision de plus en plus claire de la route à suivre : abolition des statuts fiscaux cantonaux et objectif 13 % comme taux unique d'imposition des entreprises.

Il ne fait aucun doute que le projet genevois de réforme fera l'objet d'une votation populaire. Comme de coutume, en matière fiscale, le sujet sera ardu, technique, peu accessible pour une majorité de la population. Au-delà des dispositions spécifiques aux noms barbares (NID, Step Up, Licence box, etc.), il s'agira donc de s'atteler aux fondamentaux de cette évolution et à sa finalité qui, elle, est d'une simplicité biblique : la préservation de l'activité économique et de l'emploi à Genève. Dans ce contexte, il y aura pour le moins trois bonnes raisons de soutenir un projet ambitieux proposant un taux d'imposition de 13 %.

En premier lieu, la situation genevoise ne saurait être très éloignée de celle de son voisin vaudois. Si un taux d'imposition plus élevé était appliqué à Genève, une entreprise établie sur la Côte bénéficierait des mêmes avantages d'infrastructures qu'au bout du lac, mais avec une charge fiscale inférieure. Des délocalisations seraient inévitables et cette situation hypothéquerait les espoirs d'implantations nouvelles sur notre territoire.

Ensuite, analyser l'évolution des recettes fiscales de manière statique, sans prendre en compte l'impôt spécifique genevois qu'est la taxe professionnelle communale est incorrect. Faut-il rappeler que, à ce titre, plus de 200 millions sont versés annuellement aux communes par les entreprises ? La diminution de la charge fiscale pour la majorité des entreprises aura un effet positif sur l'activité économique et générera, de fait, de nouvelles recettes. Augmenter le nombre de contributeurs plutôt que ponctionner plus lourdement quelques-uns d'entre eux est bénéfique.

Enfin, la fixation de ce taux permet d'envisager avec une raisonnable certitude le maintien sur le territoire genevois des 60 000 emplois directs et indirects générés par les sociétés bénéficiant à l'heure actuelle de statuts cantonaux spéciaux. Ces employés paient par ailleurs des impôts qui seraient également perdus en cas de disparition de ces postes de travail.

Il est temps, à l'image de la classe politique vaudoise, de créer l'union sacrée autour de cette réforme dont l'enjeu est moins lié aux recettes fiscales des personnes morales qu'à l'emploi dans le canton. Si le tandem Broulis-Maillard a conduit le char vaudois à bon port, espérons que la trioka Dal Busco-Hodgers-Maudet en fera de même, avec le seul objectif viable pour Genève : un taux d'imposition global et unique de 13 %.

ÉDITORIAL

suite de la page 1

demande que sur des horaires de livraison adaptés à leurs besoins. En parallèle, la fluidité de la circulation et la lutte contre l'engorgement du réseau routier revêtent une importance centrale. L'achèvement du réseau des transports collectifs et un aménagement du territoire prenant en compte ceux-ci sont fondamentaux. Et cela ne va pas de soi.

Les infrastructures de transport dans les agglomérations, dont Genève, font l'objet d'un co-financement fédéral. Or, la compétition entre agglomérations est rude et le nombre de réalisations souhaitables dépasse les moyens à disposition. Il est donc important de s'engager pour que les intérêts de Genève soient correctement pris en compte dans la répartition des fonds entre régions du pays. Au niveau des infrastructures routières, la suppression du goulet d'étranglement de l'autoroute de contournement actuelle figure en tête des priorités. Là aussi, il convient de s'engager pour que Genève soit correctement pris en compte dans les programmes d'aménagement de la Confédération.

### Cas pratique : Le réseau des routes nationales

Le réseau autoroutier national constitue un des domaines clés des infrastructures de transport. Et les défis sont importants, en particulier aux abords des principales agglomérations du pays. En effet, la hausse constante du trafic sur ces axes met les infrastructures existantes à rude épreuve et se traduit par leur engorgement croissant. Comme on peut le voir sur la carte ci-dessous, qui récapitule les charges de trafic sur les routes nationales en 2014, les agglomérations principales du pays, dont Genève, sont particulièrement concernées.

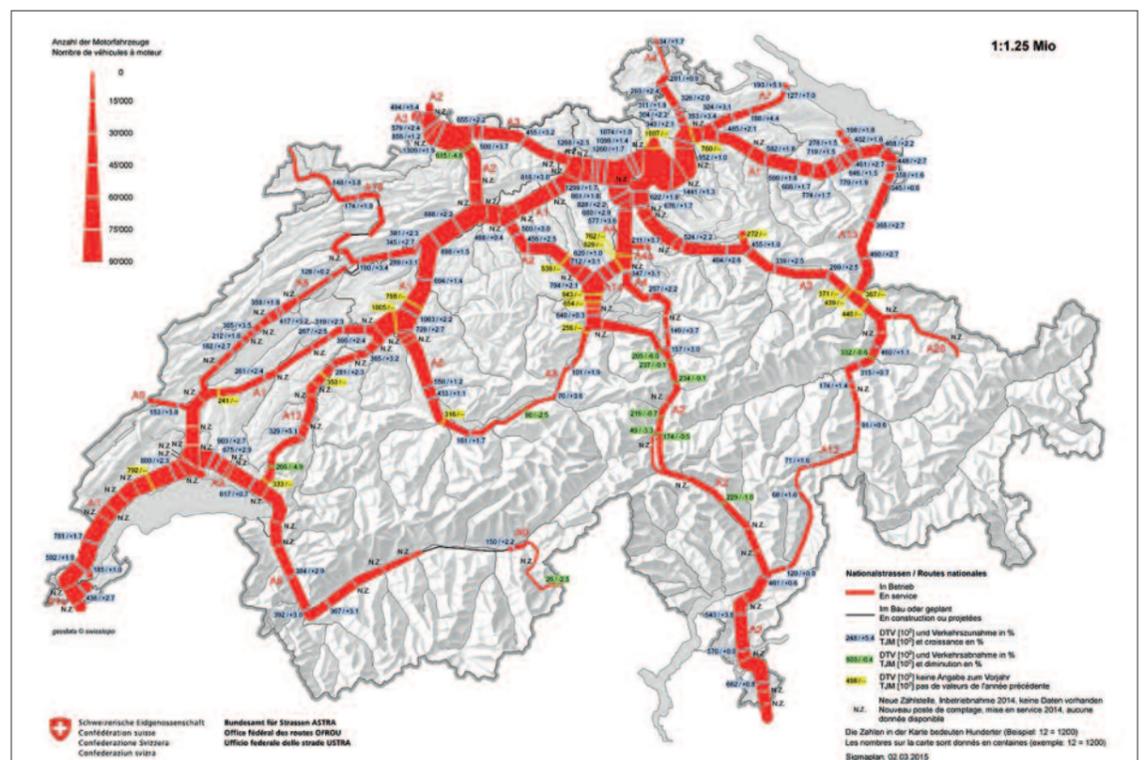


Ainsi, si le record suisse en matière de congestion du réseau autoroutier est détenu par Zurich, qui connaît des embouteillages quelque 350 jours par année sur son contournement nord, le contournement de Genève suit de près avec 285 jours par an. Or, cet engorgement a un coût. Les entreprises perdent du temps dans les bouchons, l'activité générale ralentit. La Confédération estime que les coûts de la congestion peuvent être chiffrés et se montent au minimum à 430 millions de francs (chiffres 2008).

Un des objectifs de la politique des transports est donc de fluidifier quelque peu la circulation, notamment en luttant contre les goulets d'étranglement sur le réseau autoroutier, via une optimisation des infrastructures. Le contournement de Genève est d'ailleurs classé en catégorie III des goulets d'étranglement, soit la situation la plus critique. Dès 2018, la Confédération procédera donc à l'élargissement de l'autoroute de contournement afin de résoudre une partie du problème.

A terme, la réalisation de la Traversée du lac permettra de boucler le contournement autoroutier de Genève. En plus d'amener une fluidification accrue du trafic sur l'autoroute, elle permettra de soulager le centre-ville d'une part importante de son trafic en offrant aux usagers de la route un itinéraire de substitution permettant de contourner la ville.

Pour la CCIG, ce dossier est d'une importance capitale et le prochain CCIGinfo reviendra dessus en détail, à l'occasion de la votation du 5 juin. Plus généralement, la CCIG s'engage sur tous les aspects de circulation qui touchent à l'accessibilité des commerces du centre-ville et à la faculté pour les entreprises de servir leurs clients. Ainsi, elle est notamment très active sur les questions de stationnement. Bien que le principe de compensation des places (une place en surface supprimée compensée par une place en sous-sol) soit ancré dans la loi, sa mise en œuvre se révèle pleine d'embûches. ■



Comptage suisse automatique de la circulation routière (CSACR) 2014. Trafic journalier moyen (TJM) 2014 et évolution du trafic des véhicules à moteur 2013/2014. Circulation dans les deux sens sur 24 heures.

VOTATIONS DU 5 JUIN 2016

# Les objets fédéraux

Comme en février dernier, le menu des prochaines votations est copieux : cinq objets fédéraux, six cantonaux et deux communaux sont en effet proposés. Dans ce numéro, la CCIG présente les enjeux de ceux qui touchent directement l'économie et sont de portée fédérale. Les sujets concernant Genève seront traités dans le n° 5.



## Initiative populaire « En faveur du service public »

Cette initiative a été déposée le 30 mai 2013 par un comité composé des magazines de défense des consommateurs des trois régions linguistiques de Suisse (Bon à savoir, K-Tipp, Saldo et Spendere Meglio) et prétend répondre à une insatisfaction croissante des usagers vis-à-vis des prestations publiques de base.

Le texte vise en premier lieu les grandes entreprises publiques telles que la Poste, les CFF et Swisscom. Par l'introduction d'un nouvel article constitutionnel (art. 43 b), il prévoit de priver ces sociétés de la possibilité de générer des bénéfices dans le domaine des prestations de base. Les subventions croisées dans d'autres secteurs seraient également interdites, tout comme la poursuite d'un objectif fiscal. Les salaires élevés de leurs directions sont aussi

visés par l'initiative. En somme, les auteurs estiment que les services publics sont considérés comme des « poules aux œufs d'or » par leurs directions et par la Confédération, qui en profite via le reversement d'une part de leur bénéfice au détriment du consommateur.

Le Conseil fédéral estime que l'acceptation de l'initiative briderait largement la liberté entrepreneuriale des sociétés concernées, en les empêchant de générer des bénéfices et, par-là, de pouvoir réinvestir dans leurs propres infrastructures. Soit une atteinte directe à leur compétitivité. Les pertes pour la Confédération ne seraient pas non plus négligeables. Les recettes dégagées en 2013 par l'imposition et la distribution des bénéfices de la Poste et de Swisscom se montent au total à 1220 millions

de francs, dont 940 millions pour la Confédération et 280 millions pour les cantons et les communes. Il y a donc un risque d'augmentation d'impôts en cas d'application stricte de l'initiative. Dans le cas spécifique de Swisscom, le Conseil fédéral estime en outre qu'il y aurait le risque qu'aucune entreprise ne se porte candidate pour obtenir la concession de service universel au vu de l'impossibilité de verser une rémunération à ses actionnaires.

Enfin, ni la réduction des salaires des directeurs des entreprises concernées, ni l'absence de bénéfice ne conduiront à une diminution des prix ou à une amélioration de la qualité du service public. Bien au contraire, **ces mesures contraindront certainement le contribuable à déboursier encore davantage pour couvrir les coûts du service universel.** Le Conseil fédéral ainsi que le Parlement ont recommandé le rejet de l'initiative, une position également soutenue par la CCIG. ■



## Initiative populaire « Pour un financement équitable des transports » (initiative « vache à lait »)

Actuellement, une partie des recettes tirées des impôts grevant les carburants sert à financer certaines mesures non liées strictement au domaine routier. Les agglomérations – dont Genève – en profitent, puisque ces recettes permettent d'alimenter le fonds qui contribue à financer les infrastructures de transport dans les villes, qu'il s'agisse d'ouvrages en faveur du trafic individuel motorisé, des transports collectifs, de la mobilité douce, etc.

Pour les porteurs de cette initiative, les usagers de la route paient trop d'impôts et se font « gruger » puisque ces derniers servent à financer autre chose que les seules infrastructures routières. L'initiative vise par conséquent à ce que l'entier des « recettes de la route » aille dorénavant aux seules tâches liées au domaine routier. La philosophie consiste à affecter chaque recette de l'impôt au domaine qui l'a engendrée et de mettre fin aux financements croisés entre les types de transports et, notamment, le subventionnement des transports collectifs au moyen des impôts prélevés auprès des usagers de la route.

A cette fin, les affectations possibles de l'impôt selon leur source seraient définies dans la Constitution fédérale. En outre, l'introduction ou l'augmentation d'impôts, de redevances ou d'émoluments dans le domaine de la circulation routière seraient sujettes au référendum facultatif.

En interdisant le financement croisé du rail par la route, l'initiative veut faire appliquer le principe de causalité aussi bien dans le financement du trafic routier que dans celui du trafic ferroviaire, volonté dont l'essence est juste. Toutefois, le programme « Financement et aménagement de l'infrastructure ferroviaire » (FAIF), accepté en votation en 2014 avec en arrière-plan la création d'un financement analogue pour la route – le futur « Fonds pour les routes nationales et le trafic d'agglomération » (FORTA) – entérine un certain degré de financement croisé du rail par la route. Cette entorse à l'orthodoxie du financement sectoriel est jugée inévitable à bien des égards afin de financer les infra-

structures de transports collectifs de manière générale, et dans les agglomérations en particulier. Le secteur routier ne doit cependant pas être prétérité et l'imposition doit demeurer raisonnable.

L'acceptation de l'initiative ne serait pas sans conséquence sur le budget de la Confédération puisque près de 1,5 milliard de francs provenant de l'impôt sur les huiles minérales seraient affectés au secteur routier et ne tomberaient plus dans les caisses de la Confédération pour financer ses tâches à caractère général. En contrepartie, des aménagements routiers importants disposeraient de plus de financement pour être réalisés ou entretenus.

L'initiative pose de bonnes questions et répond aux préoccupations des milieux routiers face aux velléités taxatrices de la Confédération. Cependant, avec l'avènement des projets FAIF (pour le rail) et FORTA (pour la route), **la Confédération semble avoir entendu une partie des critiques adressées à l'architecture de financement actuelle des infrastructures de transport.** Compte tenu des positions contrastées qui peuvent voir le jour selon les branches d'activité, la CCIG laisse la liberté de vote sur ce sujet. ■



## Initiative populaire « Pour un revenu de base inconditionnel »

Une rente à vie de 2500 francs environ. Si le slogan rappelle celui du *Rento* de la Loterie romande, le résultat, lui, comporte deux différences majeures : nul besoin d'acheter un ticket et il y a versement pour tous...

L'objectif de cette initiative vise à garantir à toutes les personnes vivant en Suisse de mener « une existence digne et de participer à la vie publique » en recevant, en dehors de toute contre-prestation, un revenu de base inconditionnel, abrégé RBI. Cette allocation ne dépendrait que du fait d'habiter en Suisse, sans que le bénéficiaire ne soit astreint à un quelconque comportement ou que sa situation patrimoniale ne soit prise en compte.

Le financement de ce RBI n'est pas défini mais, même en prenant en compte la réallocation des aides sociales actuelles qui ne seraient plus versées, **plusieurs dizaines de milliards devraient être trouvées pour assurer les sommes dues à ce titre.** Un relèvement important de la TVA et de l'imposition directe,

engendrant un accroissement marqué de la ponction fiscale, serait inévitable. Une contraction sévère du PIB serait à attendre.

Sur le plan de l'emploi, la question de la réalisation des tâches les moins qualifiées et les moins rémunératrices, ou des professions particulièrement pénibles, ne trouve pas réponse. Il est à craindre que des métiers apportant moins de reconnaissance à ceux qui les pratiquent ne trouvent plus de main d'œuvre, au détriment de tous.

Ainsi que le Parlement et le Conseil fédéral l'ont relevé, l'adoption d'un tel système correspondrait à un changement complet de paradigme, passant d'un système d'assurances et de prestations complémentaires ciblées en faveur des personnes le nécessitant à cette allocation inconditionnelle qui modifierait profondément l'organisation de notre filet social et dont les conséquences seraient très difficiles à prévoir. Avec le Conseil fédéral et les Chambres, la CCIG recommande le rejet de cette initiative. ■

### POSITION DE LA CCIG

	Acceptez-vous l'initiative populaire du 30 mai 2013 « En faveur du service public »	NON
	Acceptez-vous l'initiative populaire du 4 octobre 2013 « Pour un revenu de base inconditionnel » ?	NON
	Acceptez-vous l'initiative populaire du 10 mars 2014 « Pour un financement équitable des transports » ?	Liberté de vote
	Acceptez-vous l'initiative populaire 154 « Pour des transports publics plus rapides ! » ?	NON
	Acceptez-vous la loi pour une mobilité cohérente et équilibrée (Contreprojet à l'IN 154) (11769), du 4 décembre 2015 ?	Liberté de vote
	Question subsidiaire : Si l'initiative IN 154 « Pour des transports publics plus rapides ! » et le contreprojet sont acceptés, lequel des deux a-t-il votre préférence ?	Contreprojet
	Acceptez-vous l'initiative populaire 157 « OUI à la grande Traversée du Lac ! » ?	OUI
	Acceptez-vous la loi modifiant la loi sur l'imposition des personnes physiques (LIPP) (Imposition d'après la dépense selon le droit fédéral harmonisé) (D 3 08 – 11683), du 15 octobre 2015 ?	OUI
	Acceptez-vous la loi modifiant la loi sur les démolitions, transformations et rénovations de maisons d'habitation (mesures de soutien en faveur des locataires et de l'emploi) (LDTR) (Plus de liberté pour les locataires) (L 5 20 – 11408), du 13 novembre 2015 ?	OUI

Les objets cantonaux de la votation du 5 juin 2016 seront traités dans le prochain CCIGinfo

## COMMERCE INTERNATIONAL

## Le règlement suisse d'arbitrage à l'honneur en Chine

La tenue de la conférence mondiale de l'International Bar Association consacrée à l'arbitrage, à Shanghai les 3 et 4 mars, fut l'occasion pour la CCIG, respectivement la Swiss Chambers' Arbitration Institution (SCAI) dont elle est l'un des membres fondateurs, de promouvoir les atouts de l'arbitrage helvétique. Emmenée par Caroline Ming, directrice exécutive de SCAI, et Vincent Subilia, directeur adjoint de la CCIG et membre du Conseil de SCAI, la délégation genevoise était également étoffée de nombreux membres de la Cour d'arbitrage suisse, dont son président Philippe Habbeger.



Dans un monde globalisé où l'arbitrage constitue un marché éminemment concurrentiel, il est indispensable de faire rayonner le savoir-faire helvétique à l'étranger, la grande majeure partie des 100 affaires administrées sous l'égide des « Swiss rules » en 2015 ayant une composante internationale; un élément d'extranéité qui constitue l'ADN du mécanisme d'arbitrage helvétique, par ailleurs unanimement salué pour son très haut degré de fiabilité, sa souplesse inégalée et son attractivité tarifaire. Si Genève constitue le berceau de l'arbitrage commercial, auquel l'affaire dite de l'Alabama (dont une salle de l'Hôtel de Ville porte le glorieux nom) a conféré ses lettres de noblesse, le basculement du centre de gravité géographique vers l'Asie invite à multiplier les efforts promo-

tionnels en direction des relais de croissance qui s'y déploient; c'est ainsi que la présence genevoise à Shanghai s'articulait autour de celle – massive – des institutions locales (soit de Chine continentale, à l'instar de CIETAC), mais également régionales (notamment en provenance de Singapour, Kuala Lumpur ou encore Séoul).

Occuper le terrain pour sensibiliser les praticiens à la pertinence du règlement suisse fut également le fil conducteur du sponsoring par SCAI de la compétition dite « Willem C. Vis (East) Moot Court » (petite sœur asiatique de son modèle viennois), qui vit converger un millier d'étudiants d'une cinquantaine de juridictions à Hong Kong, pour y disputer d'acharnées procédures arbitrales, sous le regard exigeant des meil-

leurs praticiens du domaine. Autant d'ambassadeurs de l'expertise helvétique (à l'image de la redoutable équipe de l'Université de Zurich), réunis à la City University de Hong Kong pour une semaine de compétition, soutenue par la CCIG.

Ce déplacement en Chine fut également le lieu de réunions fructueuses, avec les représentants fédéraux helvétiques (notamment le consulat scientifique Swissnex, piloté par le vice-consul Pascal Marmier), mais également avec les experts de l'Empire du Milieu (tel Nicolas Musy et son remarquable Swiss Center) ou encore ses partenaires (tels Nicolas de Toledo et l'excellente ICL Cup, soutenue par la CCIG et permettant à des étudiants et apprentis genevois de mieux appréhender la richesse du marché chinois).

Un séjour dense et intense obéissant à une nécessité, propre à la CCIG, de faire entendre la voix de la communauté des affaires genevoises auprès de l'une des premières économies mondiales. ■

## La CCIG au MIPIM

La CCIG a rejoint le stand de la « Lake Geneva Region » lors de l'édition 2016 du MIPIM (Marché International des Professionnels de l'Immobilier) à Cannes, et ainsi tenu à souligner l'importance que revêt l'aménagement en tant que condition cadre pour Genève. Elle entendait tirer parti des précieuses synergies que ce stand, animé par près de 50 professionnels du domaine, a permis de générer.



Charles Lassaue, Jacques Jeannerat et Vincent Subilia: trois membres de la Direction de la CCIG sont allés nouer des contacts au MIPIM 2016.

La valeur ajoutée du MIPIM – unanimement saluée – réside dans le fait qu'il est possible, pendant quatre jours, de nouer des contacts avec les professionnels de tous horizons. Les membres de la CCIG qui ont fait le déplacement ont posé le même constat. Ainsi, Claude Bagnoud, chef Entreprises et clients institutionnels de la Banque Cantonale de Genève et membre du Conseil de la CCIG :

« Paradoxalement, en trois jours, il est possible de rationaliser son temps en concentrant un grand nombre de rendez-vous et de rencontres notamment avec des professionnels de l'immobilier genevois. Quant à notre filiale française, elle entre en contact avec ses homologues de l'Hexagone. Ce

sont des journées de travail intensives. » Cette manifestation incontournable de l'immobilier fut également le lieu d'échanges précieux avec Antonio Hodgers, conseiller d'Etat chargé du département de l'aménagement, du logement et de l'énergie, qui anima un panel de réflexion consacré à la densification – enjeu majeur pour Genève – avec sa confrère vaudoise Jacqueline de Quattro et leur homologue français Christian Dupessey, maire d'Annemasse. La CCIG ne peut que souhaiter que la présence de très nombreuses autres collectivités internationales au MIPIM nourrisse les réflexions actuellement en cours sur les projets à réaliser à Genève, en y insufflant le dynamisme qui s'impose. ■

## L'Africa CEO Forum, événement économique fort du continent africain

Après trois années en terres genevoises, Abidjan a accueilli la quatrième édition de l'« Africa CEO Forum ». Celui-ci a vu converger plus de 1000 participants issus de quelque 50 pays, incluant tant les plus importants capitaines d'industrie du continent que des dirigeants politiques au plus haut niveau.



7 ministres ivoiriens réunis pour plaider le potentiel d'investissement de leurs pays.

Destinée à porter la voix de la communauté des affaires africaine, cette manifestation co-organisée par le Groupe Jeune Afrique, la

Banque africaine de développement (BAD) et la société suisse Rainbow s'est imposée comme un événement phare pour un continent disposant d'un potentiel économique inégalé.

Avec une croissance de près de 10 % en 2015, la Côte d'Ivoire, dont la capitale Abidjan s'érige en « hub » de l'Afrique de l'Ouest, constitue un remarquable exemple du développement africain. Cela est particulièrement perceptible sous l'angle des investissements consentis pour les infrastructures. Pas moins de sept ministres sont venus

plaider les atouts du pays auprès des nombreux investisseurs présents. Une réunion avec le ministre du commerce a permis de prendre connaissance d'ambitieux initiatives de partenariats public-privé, telles qu'un nouveau centre de congrès intégré à un quartier en développement à Abidjan, pour lesquels des investisseurs sont recherchés, ou encore de multiples projets dans les domaines routier, minier ou énergétique.

Représentée par Vincent Subilia, la CCIG y a rappelé auprès des organisateurs – dans un effort conjoint

avec l'Etat de Genève et Genève Tourisme – les atouts genevois, notamment en vue d'accueillir à nouveau ce forum, dans une logique d'alternance qui concilierait le potentiel de croissance africaine et la proximité des acteurs européens dans ce berceau de la manifestation que constitue Genève.

La présence de la CCIG avait également pour objectif d'alimenter ses membres par le biais des riches contacts noués et de les informer des projets portés à sa connaissance, respectivement de consoli-

der les liens avec les entreprises suisses présentes au Forum, à l'instar de la SGS et d'autres acteurs, en particulier dans le domaine du négoce des matières premières. Elle fut également le lieu d'une séance à l'Ambassade de Suisse pour y évoquer les synergies pouvant être dégagées avec Genève, notamment dans le domaine aérien.

Comme le rappelait le président de la BAD, Akinwumi Adesina, le secteur privé est le moteur du développement africain. Son message rejoint la conviction de la CCIG; espérons qu'il aura été entendu. ■

## MÉDIATION

## Une alternative efficace, pour les entreprises aussi

On peut essayer par la médiation, mais le résultat n'est de loin pas garanti... On peut recourir à la démarche judiciaire classique avec une durée, un coût et un résultat incertain... Inscrite dans la loi et encadrée professionnellement, la médiation affiche, elle, un taux de réussite supérieur à 80 %. Pour prévenir et régler les conflits, que ce soit à l'intérieur de l'entreprise (intra entreprise) ou dans ses relations avec des tiers (inter entreprises), c'est un formidable moyen économique et rapide.

Il existe deux sortes de médiation : la **médiation judiciaire** (médiation engagée sur proposition ou ordonnance d'un juge) et la **médiation conventionnelle** (médiation sur le fondement du seul accord des parties). Qu'il soit judiciaire ou conventionnel, le réflexe de « passer par la médiation » se répand rapidement dans la société. Que ce soit pour les affaires privées, patrimoniales ou dans le secteur des activités commerciales, la médiation conventionnelle est en passe de devenir, comme au Canada ou en Australie, une démarche systématique et entre dans les mœurs en Suisse. En outre, désormais, la loi contraint les employeurs à désigner une personne de confiance pour prévenir et régler les conflits internes (ATF du 9.05.2012). ■



### Différence entre un juge, un arbitre et un médiateur

La différence entre le juge ou l'arbitre et le médiateur réside dans le fait que le médiateur n'est pas amené à trancher mais plutôt à aider les parties à régler elles-mêmes leur litige par une technique appropriée et une méthode éprouvée adaptée à chaque cas, dans un environnement de discrétion absolue. Le médiateur est souvent qualifié par les magistrats et par les professionnels de « facilitateur ».

### Découvrir la médiation commerciale

Le 12 mai prochain, la CCIG et la Chambre Suisse de Médiation Commerciale organisent une **première session de sensibilisation à la médiation d'une durée de 2 h**. Celle-ci traitera des obligations légales en la matière et décrira concrètement les possibilités et les moyens à disposition des entreprises. *Voir en page 8.*

## Recherche acquisition

Dans le cadre de PME Connect, un membre de la CCIG a fait part de sa recherche de cible d'acquisition afin de pérenniser sa structure pour ses employés au-delà de sa future retraite.

Il recherche une société active soit dans la constitution de trusts ou

sociétés offshore soit une fiduciaire (mandats de révision optionnels).

En termes de taille, les revenus devraient se situer entre CHF 500 000.- et 3 millions et la transaction pourrait se faire graduellement si nécessaire. Les

bureaux actuels de ce membre peuvent aisément accueillir 8 personnes supplémentaires. ■

*En cas d'intérêt, merci d'envoyer un courriel à [pmeconnect@ccig.ch](mailto:pmeconnect@ccig.ch). La discrétion est garantie.*

**PME**  
CONNECT

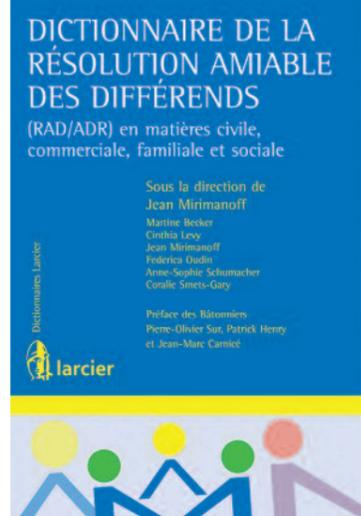
## À LIRE

## Entreprises et gestion des conflits

Tour à tour le législateur cantonal, fédéral et le constituant genevois ont validé le recours à la résolution extrajudiciaire des litiges : parce qu'elle est à la fois plus courte, plus économique et – surtout – plus constructive que le procès. Négociation raisonnée, médiation commerciale et conciliation privée privilégient le dialogue pour rétablir la confiance et maintenir si possible les liens commerciaux.

Pourtant ces méthodes sont encore largement méconnues, donc sous-utilisées. En pratique, les entreprises n'ont pas encore accès à la médiation commerciale en cas de conflit. C'est ainsi pour familiariser à ces nouvelles méthodes les chefs d'entreprises, les RH, les juristes d'entreprises et leurs conseils qu'un groupe de praticiens a rédigé un **Dictionnaire de la résolution amiable des différends**.

Au moyen de 200 mots clefs, il offre un panorama des nouveaux concepts, de leur fonctionnement, de leur mise en œuvre et de leurs atouts. Il présente aux lecteurs, non-initiés ou spécialistes, les outils possi-



bles, les règles spécifiques et les critères de sélection, à l'aide aussi de renvois et de schémas explicatifs. ■

## + d'infos

**MIRIMANOFF, Jean A. et al.**, *Dictionnaire de la résolution amiable des différends (RAD/ADR) en matières civile, commerciale, familiale et sociale*. Dictionnaires Larcier. Larcier Bruxelles - 2015.

### Séminaires d'entreprise

#### Mettez en valeur votre savoir-faire

Vous souhaitez élargir votre clientèle, développer vos affaires, mettre en valeur vos produits et services et gagner en visibilité ? Alors utilisez les compétences de la CCIG en organisant un séminaire d'entreprise !

Pour tout renseignement, contactez M. Sonam Bernhard, tél. 022 819 91 24, [s.bernhard@ccig.ch](mailto:s.bernhard@ccig.ch)



Et pour retrouver et partager l'actualité politique et économique, rendez-vous sur notre page Facebook



A STAR ALLIANCE MEMBER

## Vous gérez vos affaires. Nous les airs.

Rien de tels que la qualité et la fiabilité suisses pour vous assurer un voyage d'affaires pratique et facile. Grâce à notre réseau de vols directs au départ de Genève, vous pouvez planifier vos réunions de manière optimale.



**SWISS**  
Our sign is a promise.

CCIG COMPTE RENDU

## Le 7 h 30 de la Chambre du 17 mars 2016



Les orateurs de g. à dr.: Philippe Lame, Toptech; Leonard Schlaepfer, iKompar SA/Expedismart; Massimo Moscato, Allianz; Jacques Rouèche, nomadspace; Stuart Kibbe, The IT Guys; Thomas Guilbaud, Fabien Guilbaud et Clément Jaquier, Blackpen S.à.r.l./360 PRO.

Avec plus d'un million de clients privés et entreprises, **Allianz Suisse** compte parmi les compagnies d'assurances majeures de Suisse. Allianz Suisse est un partenaire fiable pour les petites et moyennes entreprises en matière de prévoyance professionnelle ou de protection du personnel et de l'exploitation. Dans le secteur de la prévoyance professionnelle, les clients peuvent en outre se fier à sa solidité financière.

[www.allianz.ch](http://www.allianz.ch)

**360PRO** est le spécialiste de la visite virtuelle dans la région lémanique. Ce service, créé par l'agence de communication Blackpen S.à.r.l., permet aux petites et grandes entreprises de communiquer de façon innovante sur leurs locaux et leurs réalisations (showroom virtuel) et d'améliorer leur visibilité sur le moteur de recherche Google.

[www.360pro.ch](http://www.360pro.ch) / [www.blackpen.tv](http://www.blackpen.tv)

**Expedismart.ch** est un site internet qui permet de comparer et de réserver, de façon extrêmement simple, les services de FedEx, DHL et UPS. Que ce soit pour un envoi par année ou 30 envois par mois, le rabais sur les services des transporteurs partenaires va jusqu'à 50%. En quelques clics, le client ouvre un compte gratuit sur Expedismart et accède instantanément à leurs services.

[www.expedismart.ch](http://www.expedismart.ch)

Nouveau centre d'affaires et espace de coworking, **nomadspace** propose des solutions flexibles, économiques et innovantes d'espaces de travail. Bureaux privatifs et personnalisables, espace de coworking et espaces de conférences: une solution répondra à tous les besoins. Le centre propose aussi un large choix de services professionnels et pratiques pour développer le business et mieux gérer le temps.

[www.nomadspace.ch](http://www.nomadspace.ch)

Fort de 25 experts, riche d'une expérience de plus de 15 ans et de 2000 projets, **Toptech** est un cabinet qui accompagne les organisations en excellence opérationnelle pour optimiser leurs processus, afin qu'elles offrent le meilleur service au meilleur coût dans le meilleur délai. Par son modèle simple et original F.L.O.®, il séduit les PME-PMI comme les grands groupes industriels ou les administrations et hôpitaux.

[www.toptechfrance.eu](http://www.toptechfrance.eu)

La technologie informatique transforme chaque secteur de l'industrie et constitue le fondement stratégique de l'entreprise. **The IT Guys** aide les entreprises genevoises de 10 à 200 utilisateurs à exploiter cette technologie pour réduire leurs frais informatiques et les appels au help desk et pour augmenter l'efficacité de leurs employés.

[www.theitguys.ch](http://www.theitguys.ch)



## Frontières et urbanité La HES-SO crée l'événement

La première édition de l'Événement HES aura lieu du 28 avril au 13 mai. Ce nouvel événement public de grande envergure, tourné vers les enjeux et l'avenir de la région, reflètera les valeurs et l'identité de la HES-SO Genève et des six hautes écoles qui la composent: ancrage régional, démocratisation des études, pluridisciplinarité et lien direct avec la communauté.



La plage au pied du Jet d'eau. Une image tirée de « Regards », l'application développée pour l'événement HES qui permet de découvrir le Grand Genève comme on ne l'a jamais vu! Une balade en 3D surprenante au fil des bornes-miroirs.

En 2020, deux tiers des êtres humains vivront en ville. Cité internationale et agglomération transfrontalière en plein développement, le Grand Genève est un terrain d'observation idéal qui révèle tous les enjeux du développement urbain.

Autour d'un thème commun: Frontières et urbanité, la première édition de l'Événement HES proposera colloques, promenades virtuelles, conférences, débats et expositions. Ceux-ci inviteront à partager

une réflexion sur le sens que nous donnons à notre environnement urbain quotidien, sur l'impact et la pertinence des frontières de toute nature qui le traversent – naturelles, imaginaires, sociales ou politiques.

Éléments-phares de l'événement, 25 bornes-miroirs géantes seront érigées. À la Jonction, une tour – virtuelle – d'un kilomètre de haut permettra, grâce à la réalité virtuelle, d'y monter et de modifier à sa guise la topographie du Grand Genève. Ces installations propose-

ront une réflexion sur les frontières, leur pertinence, le sens qui leur est donné.

Le thème choisi par la HES-SO entre en résonance avec les préoccupations de la CCIG, dont le « cœur de métier » est de travailler à l'amélioration des conditions cadre.

L'aménagement du territoire faisant partie des quatre conditions cadre qu'elle juge prioritaires, la CCIG le rappellera sur la borne-miroir dont elle est partenaire. ■

## Forum Start-ups Aideas

Le 4 mai prochain, l'AIESEC Genève, association d'étudiants en sciences économiques et commerciales, organise un événement destiné à faire découvrir le monde de l'entrepreneuriat aux étudiants de l'Université de Genève.



Organismes de soutien à l'innovation et une vingtaine de start-ups tiendront des stands dans le hall

d'Uni-Mail, de 10 h à 16 h, réalisant ainsi une plate-forme d'échanges entre entrepreneurs

et étudiants. Les start-ups pourront concourir à l'Aideas Start-up Challenge afin de remporter le prix de la meilleure jeune pousse.

La manifestation se poursuivra au Ramada Encore Geneva avec l'AIESEC Networking Event, une excellente occasion de créer de précieux contacts. La soirée accueillera également la cérémonie de remise des prix de l'Aideas Start-up Challenge. ■

■ INFORMATIONS  
[www.aideas.ch](http://www.aideas.ch)

PLATINE

**Dorier**  
Audio-Visual global solutions

**RAMADA**  
@encore  
Geneva

OR

**Allianz**

**Blackpen**  
Shaping a Better Life

ARGENT

**integralIT** accès personnel

**BDO**

BRONZE

**@ Business School**

**CITROËN**

**PROTECTAS**

**P&G**

**Procure Systems**

**JTI**

**2000** **BCGE**

**La Tour**  
RÉSEAU  
DE SOINS

**DAUDIN & CIE SA**  
GESTION DE PATRIMOINE IMMOBILIER

**G**  
GONET & CIE  
DEPUIS 1845

**loyco**

**PORTS FRANCS**  
ET ENTREPÔTS DE GENEVE SA

**tpg pub**  
tpg - publicité SA

**fert**

**BALESTRAFIC**

**MIGROS PRO**  
Solutions B2B

**SWISS**

SPONSOR

# Mutation digitale dans le monde de l'hôtellerie genevoise en 2016

C'est une année après son ouverture en 2003 qu'Erik Wagenaar prend la direction de l'hôtel Ramada Encore Genève. Fort de ses expériences au sein de divers groupes hôteliers comme Holiday Inn ou Golden Tulip, le directeur partage sa vision du secteur de l'hôtellerie genevoise avec la CCIG.



## Quels sont les défis actuels de l'hôtellerie à Genève ?

Le franc fort, dont on parle régulièrement dans les médias, n'est pas le principal problème de l'hôtellerie genevoise, qui vit du tourisme d'affaires. Nous constatons que la faiblesse de l'économie européenne a des répercussions dans l'hôtellerie, impliquant pour notre établissement une baisse du nombre de nuitées enregistrées depuis octobre 2014. Il est impossible de lutter contre cette tendance économique. Toutefois, en tant qu'hôtelier, nous nous devons de réagir avec nos moyens. Ces dernières années, mon plus grand défi a été de suivre et de m'adapter aux évolutions liées à la digitalisation avec les changements opérationnels qui en découlent.

## Quels sont donc ces changements ?

Tout d'abord, la demande de nos clients a fortement évolué. D'une part, parce que le niveau de service souhaité a augmenté alors que le prix que le client est prêt à payer diminue. Prenons par exemple le Wifi, qui est maintenant considéré comme un « service de base » nécessaire et gratuit. Il implique des coûts indirects supplémentaires (installation technique pour garan-

tir le haut débit, sécurisation du réseau, formation du personnel...) et ceci ne peut plus être ajouté à la facture du client, puisque ce dernier recherche justement le coût le plus bas. D'autre part, nous observons de nouvelles « habitudes 2.0 » qui accompagnent l'évolution de notre mode de vie, de travail et de communication. Les clients réservent de plus en plus tard, ce qui réduit la prédictibilité des opérations et rend la planification du personnel difficile.

## Quelle est la réponse des hôtels à cette mutation de la demande ?

L'hôtellerie reste un secteur particulièrement traditionnel. Elle n'a pas su, ou voulu, s'intéresser à la digitalisation dès ses débuts. D'autres acteurs, comme les agences en ligne telles que Booking.com, Expedia, hotels.com ont sauté sur l'opportunité et se sont construits une expertise et une base d'utilisateurs extraordinaires. Ainsi, les hôteliers ont dû compenser leur manque de présence sur le web en s'associant à ces nouveaux acteurs. Cette collaboration permet d'augmenter le nombre de nuitées vendues, mais les hôteliers paient le prix fort en sacrifiant une partie de leur indépendance.

En plus de ces agences, d'autres acteurs du marché (spécialiste des packages de voyage) ont profité de cette tendance digitale pour développer un nouveau business. Cela est possible grâce aux agences de voyages dites « grossistes », qui revendent à ces spécialistes des voyages sur-mesure grâce aux contrats spécifiques passés avec les hôteliers

chaque début d'année. C'est à partir de ce moment précis que l'hôtelier ne maîtrise plus le réseau de distribution final et donc le tarif vendu au client utilisateur. Ce tarif, normalement opaque, devient par ce fait public, ce qui est strictement interdit dans les conditions générales de vente des grossistes. L'augmentation de leur part de marché et de leur influence, ainsi que la multiplication de réseaux affiliés qui rachètent des chambres aux grossistes réduisent le contrôle des hôtels sur les prix et la vente de leurs chambres. Face à cette nouvelle tendance, nous, hôteliers, devons réagir rapidement pour ne pas déséquilibrer nos offres et continuer de fidéliser nos clients.

Par ailleurs, la dépendance aux intermédiaires est exacerbée par des règles comme la parité tarifaire que ceux-ci imposent. Les hôtels voulant paraître sur des sites d'agences en ligne sont soumis à une clause qui leur interdit d'afficher des prix plus bas sur leurs propres sites web. Ces pratiques sont contrées par les hôteliers et par le regroupement « Hotelleriesuisse ». En effet, cette association s'est récemment engagée pour faire lever les clauses telles que la parité tarifaire, comme c'est déjà le cas en Allemagne.

## Le digital offre-t-il aussi des opportunités aux hôteliers ?

Son avantage principal est de contraindre les hôteliers à s'adapter aux nouvelles règles de l'économie pour rester dans la course. C'est à travers la digitalisation que les hôtels pourront réduire leurs coûts liés au personnel et ainsi offrir une



L'installation d'une machine Enomatic au bar The Hub permet plus de flexibilité et d'autonomie pour le client... Service de vin au verre 24h/24h et 7 jours sur 7.

totale liberté et flexibilité à leurs clients pour des réservations aux meilleurs prix, des services uniques en ligne, des procédures simplifiées..., et ceci à tout moment.

À l'hôtel Ramada Encore Genève, nous avons par exemple instauré deux bornes de check-in automatique afin de réduire le temps d'attente des clients à la réception. L'innovation, c'est aussi et toujours d'avoir des applications améliorant l'expérience hôtelière du client. Nous avons également installé une machine « Enomatic », qui permet aux clients de se servir du vin au verre en libre-service 24h/24h.

L'innovation passe aussi par l'utilisation d'outils web qui permettent l'analyse du profil des clients et l'amélioration de leur expérience autour de l'hôtel. Le Ramada Encore Genève est l'un des 200 hôtels participant à la phase-test de Snapshot, une plateforme pour professionnels du marché. Elle a pour but de compiler les données, les statistiques, les commentaires clients, etc. en un seul document. Cette avancée digitale permet aux hôtels d'analyser l'adéquation des différentes offres proposées face à la demande et à la concurrence. Pour l'instant, nous n'avons pas encore d'application propre facilitant la réservation et le check-in des clients, mais nous espérons pouvoir participer à un projet de ce type prochainement.

Une autre avancée qui découle de la digitalisation est la visibilité internationale des hôtels à travers leur propre site Internet et également sur les sites des différents intermédiaires en ligne. De plus, les commentaires des clients sur TripAdvisor apportent une plus grande transparence concernant la qualité de l'hôtel et le

traitement de ses clients. Par ailleurs, grâce à Internet, nous pouvons non seulement récolter plus de « feedbacks » de clients pour adapter notre offre à l'évolution de la demande, mais également répondre aux critiques postées. C'est grâce à ces retours de clients que nous avons décidé de transformer les prises électriques suisses en prises adaptées aux clients internationaux.

Nous veillons constamment à la satisfaction de nos clients et portons une attention toute particulière à notre produit, à nos services proposés ainsi qu'à la formation de notre personnel. D'où le slogan du Ramada Encore Genève créé il y a déjà cinq ans et que je souhaite transmettre à mes collaborateurs: « Ramada Encore Genève, Hôtel 3 étoiles supérieur avec un cœur de 5 étoiles ! »

## Comment imaginez-vous l'évolution du Ramada Encore Genève ces prochaines années ?

Nous continuerons à chercher des solutions pour optimiser nos coûts et pour moderniser nos services. Pour ma part, la chaîne d'hôtels néerlandaise CitizenM représente l'avenir et le modèle à suivre en terme de service hôtelier. Cette chaîne a lancé un modèle d'hôtels révolutionnaires, basés sur l'hyper-fonctionnalité des chambres, la flexibilité horaire des services et un excellent rapport qualité/prix pour le client. ■



Ramada Encore Genève  
10-12 route des Jeunes  
1227 Carouge/GE  
Tél. +41 22 309 50 00  
[www.ramada-encore-geneve.ch](http://www.ramada-encore-geneve.ch)  
[info@encoregeneve.ch](mailto:info@encoregeneve.ch)



L'expérience client n'est pas uniquement digitale, elle est aussi réelle !

## AGENDA



## Produits et fonctionnalités en ligne pour améliorer la gestion des PME

Mardi 26 avril 2016 de 8 h à 10 h - CCIG, bd du Théâtre 4, Genève

Ce séminaire a pour objectif de présenter une sélection d'outils web, comme par exemple Doodle, Slack, SurveyMonkey ou Trello, qui offrent des avantages concrets pour les PME. Une attention particulière sera portée sur la présentation de Yalty, une plateforme

suisse lancée par Loyco, dont la mission est de simplifier et de moderniser la gestion administrative des ressources humaines dans les entreprises. ■

PROGRAMME ET INSCRIPTIONS  
[www.ccig.ch](http://www.ccig.ch) (Agenda)

## Cybercriminalité

Mercredi 27 avril 2016 de 8 h 30 à 10 h 30

Salon eCom, Palexpo, Route François-Peyrot 30, Le Grand-Saconnex

Ce **Petit déjeuner des PME et des start-up** aura lieu dans le cadre du Salon eCom à Palexpo. ■

Programme et inscriptions  
10 jours auparavant sur le site  
[www.petitsdejeuners.ch](http://www.petitsdejeuners.ch)

## La bonne gouvernance au sein d'une entreprise familiale non cotée en bourse

Judi 28 avril 2016 de 17 h à 20 h - CCIG, bd du Théâtre 4, Genève

Organisée par la CCIG et l'Institut suisse des administrateurs (isade), cette conférence verra s'exprimer Michel Balestra, président du Conseil d'administration de Balestratic SA et président des SIG,

et Bernard Girod, président du Conseil d'administration du Groupe Serbeco. ■

PROGRAMME ET INSCRIPTIONS  
[www.ccig.ch](http://www.ccig.ch) (Agenda)

## La médiation commerciale: un outil à disposition des entreprises

Judi 12 mai 2016 de 11 h 30 à 13 h 45 - CCIG, bd du Théâtre 4, Genève

Cette première session de sensibilisation à la médiation est organisée par la CCIG et la Chambre Suisse de Médiation Commerciale (CSMC).

vices concernés par le règlement et la prévention des conflits. Elle sera dispensée par des médiateurs professionnels assermentés par le Conseil d'Etat. ■

D'une durée de deux heures, elle est destinée aux chefs d'entreprise, au personnel des DRH et autres ser-

PROGRAMME ET INSCRIPTIONS  
[www.ccig.ch](http://www.ccig.ch) (Agenda)

## Le 7 h 30 de la Chambre

Judi 12 mai 2016 de 7 h 30 à 9 h 30 - CCIG, bd du Théâtre 4, Genève

Venez écouter la présentation des entreprises suivantes:

GONET & CIE

DFI SERVICES SA

ACCÈS PERSONNEL

FONDATION PATRIMONIA

CENTRE DE CONVENTION  
PORTE SUD DE GENÈVE

GLOBAL RISK PROFILE

LAURENT VANAT CONSULTING

PROGRAMME ET INSCRIPTIONS: [www.ccig.ch](http://www.ccig.ch) (Agenda)

Deux séminaires de formation réservés aux membres de la CCIG

## Comment présenter efficacement son entreprise

Mercredi 27 avril de 8 h à 10 h (accueil dès 7 h 45) à la CCIG

Pour transmettre un message à quelqu'un, il faut retenir son attention d'emblée, en une ou deux minutes. Au travers d'exercices pratiques, ce séminaire vous aidera à construire votre présentation, qui

deviendra un élément efficace de votre communication professionnelle. Il vous fournira quelques clés pour choisir vos mots, exploiter votre PowerPoint, articuler votre pitch et le présenter oralement. ■

## Les étapes-clé pour la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise

Vendredi 3 juin de 8 h à 10 h (accueil dès 7 h 45) à la CCIG

Pour piloter son entreprise avec succès et efficacité, il faut connaître sa valeur ajoutée, comprendre l'évolution de son marché, anticiper les changements à venir. En plus de proposer un mode d'emploi vous permettant de planifier la démarche et de mettre en place un plan d'actions SMART, ce séminaire ensei-

gnera comment traiter les situations les plus complexes et répondre aux défis permanents de l'entreprise. Les outils présentés ont prouvé leur efficacité et sont aujourd'hui parmi les plus performants pour accompagner et assurer le développement des organisations de toutes tailles et de tous les secteurs d'activité. ■

PROGRAMME ET INSCRIPTIONS  
[www.ccig.ch](http://www.ccig.ch) (Agenda)

## IMPRESSUM

CCIGinfo

Bulletin d'information de la CCIG.  
Paraît 11 fois par an, 3700 exemplaires

Responsable d'édition:  
Alexandra Rys

Rédaction:  
Fabienne Delachaux, Charles Lassauce,  
Marie-Louise Possa, Marc Rädler,  
Alexandra Rys, Priscilla Steiner,  
Vincent Subilia

Publicité:  
Promoguide SA - Tél. 022 809 94 92

Informations: [publications@ccig.ch](mailto:publications@ccig.ch)

Conception: ROSS graphic design

Impression: Atar Roto Presse SA, Satigny

imprimé en  
suisse



Chambre de commerce, d'industrie et des services de Genève

4, boulevard du Théâtre - 1204 Genève

Adresse postale  
Case postale 5039 - 1211 Genève 11  
Tél. 022 819 91 11 - Fax 022 819 91 00



**LE PLEIN D'ÉNERGIE POUR VOTRE VÉHICULE ÉLECTRIQUE**

Découvrez notre offre complète de stations de recharge adaptées à tous les besoins sur [www.groupe-e.ch](http://www.groupe-e.ch)

Des questions? N'hésitez pas à nous contacter au **026 352 51 21** ou à [move@groupe-e.ch](mailto:move@groupe-e.ch)

[www.groupe-e.ch](http://www.groupe-e.ch) **groupe e**

PARTAGEONS PLUS QUE L'ÉNERGIE