

Programme « SPECIALISTES EN EN DESIGN »

Notice relative à l'agrément en qualité d'Expert agréé

Chef de service : Marie-Christine THIRY, Directeur
Agent traitant : Stéphane ROMANS, Premier Attaché
☎ : 02/421.85.32 – 🌐 : s.romans@awex.be
Agent traitant : Patricia LEROY, Assistante principale
☎ : 02/421.87.93 🌐 : p.leroy@awex.be
Secrétariat : ☎ 02/421.87.92

Vous souhaitez obtenir l'agrément de l'AWEX afin de réaliser des missions de stratégie à l'exportation dans le cadre de son programme Spécialiste en Design?

Ces dernières années, le Design est apparu comme une des composantes importantes des techniques de promotion des produits sur les différents marchés. A l'exportation, l'adéquation du Design à la culture, aux sensibilités des utilisateurs et aux normes légales et/ou environnementales en vigueur sur les différents circuits de distribution, jouent un rôle de plus en plus déterminant dans la réussite des démarches exportatrices des entreprises.

Dans le cadre de son programme incitatif « Spécialiste en Design », l'AWEX souhaite encourager l'effort de prospection et de développement de marchés à l'exportation en permettant à des petites et moyennes entreprises (PME) de s'entourer d'avis d'Experts et d'intégrer la dimension design dans leur stratégie à l'exportation.

A cette fin, l'AWEX intervient en couvrant partiellement les coûts de mission d'expertise de designers, aux conditions reprises dans la notice de présentation de l'incitant¹.

La présente notice détaille, par contre, les formalités à accomplir et les conditions à remplir par les candidats à l'agrément afin de pouvoir réaliser ces missions.

⇒ 1. Quelles sont les conditions pour poser sa candidature ?

Le candidat expert doit avoir un statut d'indépendant ou être actif dans un bureau de design et faire preuve d'une **expérience professionnelle de minimum trois ans** dans le domaine du design auprès d'entreprises.

En outre, l'agrément de l'AWEX en qualité de Spécialiste en Design est octroyé sur la base de critères thématiques, que le candidat sélectionne en fonction de l'expertise **récente** qu'il a acquise en matière de :

- design graphique : graphisme de marque, identité visuelle, identité d'entreprise ; ne sont pas éligibles le design de brochure, dépliant (« leaflet »), site web et autre support de promotion qui relèvent de l'incitant CVE de l'AWEX (voir la notice de ce programme sur notre site) ;
- packaging : conception des emballages et conditionnements des produits ;
- design produit ou industriel ;
- Web design : uniquement en terme de design de produit web.

Le candidat doit avoir en outre une conduite et une intégrité irréprochables et jouir d'une excellente notoriété. L'AWEX se réserve le droit de vérifier les informations fournies dans le cadre de la candidature, selon les dispositions légales en vigueur.

Il n'y a pas de conditions de résidence ni de nationalité pour poser sa candidature.

¹ Ce document est téléchargeable sur la page de l'incitant concerné (pour le lien, voir le point « Comment introduire sa candidature »).

⇒ 2. En quoi consistent les missions des Experts ?

Le programme comporte deux phases distinctes :

a) La **phase d'audit** d'une durée de 1 à 3 jours, réalisé à la demande et aux frais, de l'AWEX, pour² :

- étudier le profil de l'entreprise ainsi que sa situation financière ;
- analyser la gamme des produits exportables ;
- évaluer la motivation des dirigeants quant à l'exportation ;
- examiner l'organisation commerciale de l'entreprise ;
- dégager les premières lignes d'une stratégie design orientée vers l'exportation.

b) La **mission d'expertise** proprement dite, dont la durée normale est de 30 jours ouvrables maximum à répartir sur une période de 12 mois et pouvant être prorogée deux fois d'une période de 30 jours maximum. L'Expert chargé de cette mission devra :

- concevoir, développer, ou affiner une stratégie design orientée vers l'exportation ;
- identifier les efforts à mener par l'entreprise afin d'améliorer sa compétitivité sur les marchés étrangers ;
- cibler les marchés à aborder en priorité ;
- concevoir et mettre au point les modalités d'approche de ces nouveaux marchés.

Il est à noter que l'Expert qui aura réalisé l'audit n'est en principe pas le même que celui qui sera chargé d'élaborer le programme design d'exportation proprement dit. Par ailleurs, la confidentialité des renseignements et des rapports fournis est strictement garantie.

⇒ 3. Comment introduire sa candidature ?

Le candidat introduit sa demande d'agrément en complétant le [formulaire électronique](#) de candidature prévu à cet effet et disponible sur le site internet de l'AWEX³.

Il y détaillera sa formation, son expérience professionnelle, son expertise dans le domaine de la consultance, ses contacts éventuels avec les organismes de promotion de l'exportation, les secteurs d'activité design et le cas échéant les zones géographiques d'expertise pour l'agrément. Il est également invité à joindre tout fichier à l'appui de sa demande, détaillant par exemple des réalisations récentes en faveur d'entreprises belges dans le cadre son activité professionnelle.

Un **accusé de réception** mentionnant la personne de contact à l'AWEX est adressé par courriel dans les 10 jours.

² Si l'entreprise a fait réaliser, assez récemment, un diagnostic général à la Direction Générale Opérationnelle de l'Economie, de l'Emploi et de la Recherche du Service public wallon, ce rapport peut remplacer, en tout ou en partie, la phase d'audit.

³Chemin d'accès : à partir de la page d'accueil du site de l'AWEX (www.awex.be): Aides à l'export/Soutiens financiers/Specialiste en Design - Formulaire de candidature.

Le formulaire et les pièces jointes sont ensuite examinés par la Direction des Incitants Financiers de l'AWEX qui peut, le cas échéant, réclamer des informations manquantes ou des clarifications quant au contenu de la demande.

Lorsque le dossier de candidature est complet et a reçu un avis favorable écrit de la Direction des Incitants financiers, un entretien devant le Comité d'accompagnement du programme, chargé de l'agrément des Experts, est proposé.

Les entretiens durent en moyenne une demi-heure ; le candidat dispose d'une dizaine de minutes pour expliquer aux membres l'expertise qu'il pourrait apporter à des PME wallonnes qui envisagent une mission de conseil en design à l'exportation, en présentant ses réalisations les plus récentes (les trois dernières années).

⇒ 4. Comment modifier mon formulaire d'inscription ?

Lors de l'introduction du formulaire d'inscription sur le site de l'AWEX, l'Expert est invité à compléter son adresse mail ainsi qu'à choisir un mot de passe. Ce dernier lui permet de modifier à tout moment les données de son formulaire, notamment en cas de changement de coordonnées ou au moment du renouvellement de son agrément. Ces modifications doivent toujours être validées par l'AWEX.

⇒ 5. Quelle est la composition du Comité d'accompagnement et quand se réunit-il ?

Ce Comité, présidé par l'Administrateur général de l'AWEX ou son délégué, est composé de membres internes à l'AWEX (issus de la Direction des Incitants Financiers, des Centres régionaux ainsi que de tout service dont l'expertise pourrait s'avérer nécessaire ou utile) et de membres externes issus des secteurs privé et public, notamment du Ministère de la Région wallonne, de l'Union Wallonne des Entreprises, de divers secteurs économiques wallons, de la Febelfin (anciennement ABB-Association Belge des Banques), FEDUSTRIA, et des principales écoles belges francophones de design.

Le Comité se réunit, en principe une fois par mois, sauf en juillet et août, au siège de l'AWEX.

⇒ 6. Quand puis-je attendre une réponse quant à la décision sur ma demande d'agrément ?

L'AWEX communique par écrit la **décision** du Comité dans les 30 jours de la réunion.

En fonction de l'entretien et sur la base des éléments évoqués par le candidat, le Comité peut :

- soit refuser la demande d'agrément en motivant son refus ;
- soit octroyer l'agrément pour les domaines sollicités par le consultant ;
- soit octroyer l'agrément en limitant les domaines sollicités par le consultant.

Le courrier postal de décision du Comité reprend explicitement l'étendue de l'agrément obtenu par l'Expert nouvellement agréé. Ce dernier ne pourra réaliser des missions que dans les limites de son agrément. Toute modification souhaitée par rapport à l'étendue de l'agrément devra faire l'objet d'un accord explicite de la part du Comité d'accompagnement, qui nécessitera le cas échéant un entretien devant celui-ci.

⇒ 7. Quelle est la durée de validité de l'agrément ?

L'agrément est accordé pour une période de **3 ans maximum** qui prend cours à la date de la notification par l'AWEX de la décision d'agrément prise par le Comité d'accompagnement du programme et prendra fin automatiquement à l'issue de cette période.

Néanmoins, 3 mois minimum avant l'échéance ainsi déterminée, il incombera à l'Expert, sous peine de non-réexamen de son agrément et de l'archivage automatique de son dossier, de prendre l'initiative d'introduire sa candidature au renouvellement de son agrément en suivant le processus initial de candidature avec actualisation de sa fiche individuelle.

Celle-ci est modifiable par l'Expert au moyen de son adresse mail et de son mot de passe (voir aussi le point « comment modifier un formulaire d'inscription »).

L'Expert y détaillera les missions de consultance, etc., réalisées au cours de cette période, qu'elles l'aient été ou non dans le cadre du programme de l'AWEX, ainsi que les autres projets auxquels il aurait participé.

Ainsi documentée, et à cette condition préalable, la demande de renouvellement suivra le même parcours que la demande initiale : accusé de réception dans les 10 jours, entretien devant le Comité d'accompagnement et notification écrite de la décision dans les 30 jours de la réunion.

⇒ 8. Quelles sont les incompatibilités entre l'agrément et mon statut professionnel ?

Le Comité peut, malgré une compétence et une expérience démontrées, refuser l'agrément quand il estime que l'activité du candidat n'est pas compatible avec la qualité d'Expert agréé par le programme.

⇒ 9. L'agrément peut-il être suspendu ou retiré ?

Le Comité peut décider de manière autonome et d'initiative de suspendre ou de retirer l'agrément octroyé à un Expert plus particulièrement dans les cas suivants :

- l'Expert ne remplit plus, temporairement ou définitivement, les conditions relatives à la qualité de « Spécialiste en Design » ;
- l'Expert a remis deux rapports de missions jugés insuffisants par l'Entreprise ou l'AWEX ;
- En cas d'infraction à l'obligation de confidentialité de l'Expert à l'égard des informations recueillies dans le cadre ou à l'occasion de l'exécution de sa mission.
- lors d'événement(s) grave(s) survenant entre l'Entreprise et l'Expert, entre l'AWEX et l'Expert ou entre l'Expert et un tiers ainsi que par rapport à tout fait ou acte susceptible d'ébranler la confiance de l'AWEX à l'égard de l'Expert.

Cette suspension ou retrait d'agrément sera notifié(e) par écrit à l'Expert et dûment motivé(e) ; et prendra effet à la date de sa notification par l'AWEX.

⇒ **10. Quel est le recours en cas de refus, de suspension ou de retrait d'agrément ?**

Le refus adressé doit avoir été motivé. Dans certains cas, le refus est motivé par le manque d'expérience du candidat, telle que recherchée par l'AWEX (voir le point « Quelles sont les conditions pour poser sa candidature » ci-dessus). Dans cette éventualité, il est toujours loisible au candidat de poser à nouveau sa candidature ultérieurement, lorsqu'il aura acquis l'expérience souhaitée.

Si le candidat Expert estime malgré tout que cette motivation est incorrecte ou incomplète et qu'il a d'autres arguments à faire valoir, il doit faire part de son argumentation par courrier postal à l'AWEX.

Il lui est par ailleurs toujours recommandé de prendre conseil auprès de la personne de contact à l'AWEX afin d'obtenir des explications plus détaillées.

En fonction des arguments avancés, le candidat débouté sera le cas échéant invité à un nouvel entretien devant le Comité. Si ce dernier maintient sa décision, il la notifiera par écrit dans les 30 jours de la réunion. Si le candidat souhaite contester cette nouvelle décision, il peut introduire une réclamation auprès du **Médiateur de la Région wallonne**, dont les coordonnées sont reprises ci-dessous :

Rue Lucien Namèche, 54
5000 Namur
Téléphone : 0800/19.199
Fax : 081/32 19 00.
<http://mediateur.wallonie.be/>

La procédure est similaire en cas de suspension ou de retrait d'agrément.

⇒ **11. Quelles sont la durée des missions des Experts et la nature de l'intervention financière de l'AWEX?**

Dans le cas des missions d'expertise, la durée d'une mission est de 30 jours ouvrables maximum ; elle peut cependant être prolongée deux fois d'une période de 30 jours ouvrables maximum. Le délai d'exécution d'une mission et de remise du rapport final est de 12 mois à dater de la notification de la décision ministérielle.

La subvention de l'AWEX est accordée à l'Entreprise pour le remboursement des honoraires de l'Expert. Le coût d'une journée d'expertise pris en compte est plafonné à 750 EUR HTVA, étant entendu que tous les frais, y compris les frais de déplacement pour des voyages en Union Européenne sont compris dans ce montant.

L'Entreprise paie à l'Expert la totalité des honoraires et demande ensuite le remboursement de l'intervention à l'AWEX. En aucun cas, le subside ne pourra être versé à l'Expert.

Pour plus d'information sur les modalités d'intervention pour l'Entreprise, se référer à la notice « Programme Spécialiste en Design– notice de présentation », à télécharger sur la page concernée du site de l'AWEX ou sur demande auprès de l'une des personnes de contacts reprises ci-dessous.

⇒ **12. Que faire en cas de litige avec un client dans le cadre d'une mission proposée par l'AWEX ?**

Les rapports entre l'Expert et l'Entreprise relèvent du droit commercial. Toutefois, il est toujours utile de tenir l'AWEX informée des difficultés rencontrées. Nous pouvons rappeler aux parties leurs droits et obligations mutuels. Cependant, si les conditions de réalisation de la mission ne sont pas rencontrées, l'intervention financière de l'AWEX ne pourra être versée à l'Entreprise et en aucun cas le subside ne pourra être accordé à l'Expert pour paiement des honoraires déjà facturés mais non acquittés.

⇒ **13. Quel est le titre que peut faire valoir l'Expert agréé et quelle publicité est faite par l'AWEX de certaines informations le concernant ?**

Pendant toute la durée de son agrément, l'Expert peut utiliser dans ses contacts professionnels le titre de « Spécialiste en Design d'exportation agréé par l'AWEX » ou d'« Expert agréé par l'AWEX » de même que la traduction anglaise « Design Expert accredited by AWEX ». Il ne pourra par contre en aucun cas faire usage du logo de l'AWEX.

De par sa qualité d'Expert agréé, celui-ci marque explicitement son accord pour que les informations suivantes, et uniquement celles-ci, le concernant soient publiées par l'AWEX sur son site :

- les coordonnées de l'Expert (nom, prénom, adresse, numéros de téléphone, fax, GSM, courriel, site web) ; les noms et coordonnées de la société dans laquelle il est actif ;
- les informations spécifiques à son agrément :

⇒ **Qui contacter pour plus d'informations ?**

AWEX BRUXELLES

Chef de service : Marie-Christine THIRY, Directeur
Agents traitants : Stéphane ROMANS, Premier Attaché
☎ : 02/421.85.32 – 🌐 : s.romans@awex.be
Patricia LEROY, Assistante principale
☎ : 02/421.87.93 – 🌐 : p.leroy@awex.be

AWEX BRABANT WALLON

Rue du Bosquet 3
1400 NIVELLES
☎ 067/88.75.90 🌐 : 067/88.75.91

Responsable : Régine PANGAERT (🌐 : r.pangaert@awex.be ou 📞 : 0478/22.44.01)
Agent traitant : Carine LOOZE ☎ 067/88.75.94 🌐 : c.looze@awex.be

AWEX CHARLEROI

Rue Auguste Piccard 20 – 1^{er} étage
6041 CHARLEROI (GOSSELIES)
☎ 071/27.71.00 🌐 : 071/27.71.19

Responsable : Eric DE CLERCQ (🌐 : e.declercq@awex.be ou 📞 : 0499/58.06.05)
Agent traitant : Benoît DESPIEGELEER ☎ 071/27.71.08 🌐 : b.despiegeleer@awex.be

AWEX LIBRAMONT

Grand' Rue 1
6800 LIBRAMONT
☎ 061/22.43.26 🌐 : 061/22.40.78

Responsable : Sarah HAUTFENNE (🌐 : s.hautfenne@awex.be ou 📞 : 0499/58.06.03)

AWEX LIEGE

Rue du Vertbois 13 A
4000 LIEGE
☎ 04/221.79.86 🌐 : 04/221.79.90

Responsable : Marielle GERMIS (🌐 : m.germis@awex.be ou 📞 : 0478/30.65.62)
Agent traitant : Stéphane DOTRENGE ☎ 04/221.79.91 🌐 : s.dotrenge@awex.be

AWEX MONS

Rue du Chapitre 1

7000 MONS

☎ 065/31.63.78

📠 : 065/34.95.03

Responsable : Pierre LIBIOULLE (📧 : p.libiouille@awex.be ou 📞 : 0492/59.87.39)

Agent traitant : Daniel DELAUNOIS ☎ 065/31.63.78 📧 : d.delaunois@awex.be

AWEX NAMUR

Avenue Sergent Vrithoff, 2

5000 NAMUR

☎ 081/73.56.86

📠 : 081/73.55.95

Responsable : Sarah HAUTFENNE (📧 : s.hautfenne@awex.be ou 📞 : 0499/58.06.03)

Agent traitant : Camille PETIT ☎ 081/71.47.41 📧 : c.petit@awex.be

PROGRAMME "SPECIALISTE EN DESIGN"

RAPPORT D'AUDIT

RAPPORT D'AUDIT

La présente notice a pour objet d'expliquer, vis-à-vis des Experts agréés, ce que l'AWEX et le Comité d'accompagnement du programme "Spécialiste en Design » (SDE) souhaitent trouver dans un rapport d'audit.

Il s'agit en principe d'un audit de 3 jours avec une rémunération forfaitaire de 750 € HTVA par journée de prestation; cependant dans certains cas un rapport d'audit simplifié, d'un ou de deux jours, peut être jugé suffisant par le Comité d'accompagnement.

Le rapport doit permettre de juger si l'entreprise possède les capacités financières, techniques et humaines pour aborder une démarche design orientée vers l'exportation. Il définira, ensuite les besoins de l'entreprise en matière de Design à l'exportation.

Un bon rapport est donc celui qui est concis, tant dans son texte propre que dans ses annexes. Il doit par ailleurs toujours comporter, mais sans nécessairement se limiter à cela, les éléments suivants :

- ◆ un bref historique et une présentation des dirigeants ;
- ◆ une description de l'activité de l'entreprise et de ses possibilités techniques et humaines ;
- ◆ une analyse de la situation financière ;
- ◆ le dernier compte de résultats ;
- ◆ des conclusions critiques (ce qui ne veut pas dire négatives) ;
- ◆ la capacité et l'aptitude de l'entreprise à passer à aborder l'exportation ;
- ◆ des indications sur les premiers jalons d'un programme design.

Il convient d'insister sur le fait qu'une candidature d'entreprise ait été retenue pour bénéficier de la première phase du programme SDE, à savoir l'audit, ne signifie nullement que l'AWEX veuille à tout prix dérouler le programme jusqu'au bout en passant à la deuxième phase, qui consiste à mettre en place le programme "design" (la mission d'expertise). Tout au contraire, l'analyse de l'auditeur se doit d'être critique et il ne doit pas hésiter à conclure que l'entreprise examinée n'est pas en mesure d'affronter l'exportation. L'entreprise aussi bien que l'AWEX ne peuvent que gagner à un verdict réaliste.

De façon plus générale, il est attendu de l'Expert qu'il indique également dans son rapport si d'autres incitants mis au point par la Région wallonne ne seraient pas, soit complémentaires du programme SDE, soit mieux adaptés que celui-ci pour apporter une solution au(x) problème(s) rencontré(s) par la société.

Pour permettre aux Experts de présenter le programme SDE ou de suggérer d'autres actions, les renseignements et documents suivants peuvent s'avérer utiles :

- ◆ le formulaire de candidature entreprise à remplir par les sociétés sollicitant le recours au programme SDE est disponible sur le site de l'AWEX (www.awex.be Aides à l'export/Soutiens financiers/Specialiste en design) ou sur demande auprès d'un des agents traitants (dont les coordonnées sont reprises sur la page de garde de la présente notice) ou du Centre régional de l'AWEX (voir page 7/11 « Qui contacter pour plus d'informations ») ;
- ◆ un exemplaire de la convention d'audit est disponible sur demande auprès d'un des agents traitants ;
- ◆ une notice explicative sur la prime aux services de Conseil de la Division des PME de la Direction générale de l'Economie et de l'Emploi est accessible sur le site du Ministère de la Région wallonne (<http://formulaires.wallonie.be>) ;

Il est à noter que l'Expert qui sera désigné pour la mission d'expertise n'est pas le même que celui qui a effectué l'audit.