

AGENCE WALLONNE A L'EXPORTATION ET AUX INVESTISSEMENTS ETRANGERS
(AWEX)

**Conditions générales d'accès
et de collaboration des entreprises wallonnes**

Préambule

L'Agence wallonne à l'exportation et aux investissements étrangers (ci-après dénommée l'« Agence » ou l'« AWEX ») est un organisme d'intérêt public¹ dont les deux missions principales sont, d'une part, la prospection et l'accueil des investissements étrangers et, d'autre part, la promotion des exportations wallonnes en accompagnant les entreprises wallonnes dans leur développement à l'international.

L'Agence est implantée à Bruxelles et à Namur avec des départements centraux ainsi que dans toute la Wallonie avec des centres de proximité. Elle est également présente dans le monde avec un réseau étendu de Représentations Economiques et Commerciales. L'Agence propose ainsi un vaste éventail de services à l'international destinés à soutenir les entreprises wallonnes (ci-après, dénommées chacune « entreprise »).

L'Agence vise à renforcer le positionnement de la Wallonie à l'étranger en améliorant les performances à l'international des entreprises wallonnes.

Pour que l'Agence puisse cibler de manière encore plus pertinente ses actions et pour optimiser de manière continue ses services, l'implication des entreprises dans une coopération réciproque et suivie avec l'Agence est incontournable.

Dans cette volonté d'amélioration continue, l'Agence instaure les présentes conditions générales pour assurer une relation professionnelle, durable et basée sur la confiance. Ces conditions reprennent les engagements de l'AWEX et des entreprises qui souhaitent bénéficier des services de l'AWEX et collaborer avec elle.

Les présentes conditions établissent un cadre général de la relation de collaboration entre les entreprises et l'Agence, étant entendu que le bénéfice des services de l'AWEX est également conditionné au respect des conditions particulières applicables à chacun d'eux.

Chapitre 1 : Engagements et droits de l'Agence

L'AWEX s'engage à :

¹ Décret du 2 avril 1998 créant l'Agence wallonne à l'exportation et aux investissements étrangers
Conditions générales d'accès et de collaboration avec l'AWEX : version du 20.03.2025

1. Offrir des services et aides financières à l'internationalisation

L'Agence s'engage à accompagner de manière professionnelle et structurée les entreprises enregistrées dans sa base de données des entreprises-clientes en leur proposant un large éventail de services à l'international adaptés à leur maturité et à leurs besoins.

La liste de ces services, leur description et leurs conditions sont mentionnées sur son site internet www.awex.be et ont notamment pour objet : la veille des marchés, des informations commerciales, sectorielles et réglementaires, le sourcing, l'accompagnement dans l'accès aux programmes et financements internationaux, les partenariats technologiques ainsi que des actions (missions, présence sur les foires et salons, séminaires, invitations d'acheteurs ...).

L'Agence peut unilatéralement et à tout moment modifier son offre de services, notamment en vue de s'adapter aux évolutions et changements sociétaux dans un but de satisfaction de l'intérêt général des usagers. L'entreprise ne pourra invoquer un quelconque dédommagement suite à une modification ou suppression d'un ou de plusieurs services.

L'Agence octroie aussi des aides financières à l'internationalisation régies par des arrêtés du Gouvernement wallon qui en fixent les conditions et la procédure.

2. Offrir des services répondant à des besoins spécifiques

L'Agence peut réserver certains services en vue de soutenir un groupe spécifique d'entreprises avec des besoins distincts et présentant des particularités liées à son contrat de gestion, aux priorités de la politique du Gouvernement wallon ou à la politique de promotion des exportations wallonnes.

3. Poursuivre sa démarche de qualité et de digitalisation

L'Agence s'engage à poursuivre en permanence sa démarche qualité et orientée usagers ainsi qu'à simplifier et à digitaliser ses services pour en faciliter l'accès aux entreprises.

4. Poursuivre sa démarche de responsabilité sociétale

L'AWEX s'engage sur le long terme dans sa Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) au travers de la mise en pratique des Objectifs de Développement Durable (Sustainable Development Goals ou « SDG »).

L'AWEX s'engage ainsi à être toujours attentive à son impact social et environnemental dans ses activités et dans ses services, tout en appliquant les principes de bonne gouvernance.

5. Assurer une présence au plus près des entreprises

L'Agence met à disposition des centres régionaux de proximité. En fonction de sa localisation, chaque entreprise relève d'un centre régional déterminé qui est son point de contact à l'Agence.

6. Informer de manière pertinente

En raison de la mission d'intérêt public de l'Agence, celle-ci enverra à l'entreprise des mailings (newsletters, propositions de participation à des actions, etc...) conformément

à ses critères d'enregistrement dans la base de données des entreprises-clients de l'Agence. L'entreprise pourra à tout moment modifier ses critères d'enregistrement ou se désinscrire.

7. Adopter un comportement éthique

Le personnel et les représentants de l'AWEX s'abstiendront de tout comportement inapproprié et adopteront en toutes circonstances une attitude courtoise, respectueuse et loyale dans leurs relations avec le personnel et les représentants de l'entreprise ou avec des tiers dans le cadre des activités de l'Agence.

Les droits de l'AWEX sont les suivants :

7. Responsabilité

A l'exception de sa faute lourde et de celle de ses préposés, l'Agence exclut, dans toute la mesure permise par la loi, toute responsabilité dans l'exécution de ses services pour toute forme de dommage direct ou indirect y compris le manque à gagner, la perte de revenu ou la perte de chance.

8. Force majeure

La responsabilité de l'Agence ne peut être mise en cause si la non-exécution ou le retard dans l'exécution d'une de ses obligations découle d'un cas de force majeure. Il convient d'entendre par « force majeure », l'évènement qui se produit indépendamment de la volonté de l'AWEX, qui est imprévisible et qui n'aurait pu être évité. On citera, à titre d'exemples et sans que cette liste ne soit considérée comme exhaustive, les cas de grève, incendie, cataclysmes naturels, pandémie, saisie, embargo, refus de visa, acte de terrorisme, mesures imposées par les autorités publiques...

Selon la nature de l'évènement, l'obligation sera reportée ou supprimée. Le report ou la suppression des obligations en raison d'un cas de force majeure ne pourra dès lors en aucun cas mener au versement de dommages et intérêts ou l'imposition de pénalités de retard dans le chef de l'Agence.

9. Propriété intellectuelle

Les textes, rapports, études, données, photos, vidéos, affiches, logos... de l'Agence sont réservés et protégés par les dispositions en vigueur applicables en matière de propriété intellectuelle.

Ils ne peuvent faire l'objet d'une utilisation autre que celle convenue, ni de transformation, reproduction totale ou partielle, ou encore publication, sans l'autorisation expresse et écrite de l'Agence.

Toute reproduction totale ou partielle, modification, publication ou transmission à des fins commerciales est interdite.

Les informations, rapports, documentations, photos, vidéos, logos... transmis par l'entreprise à l'Agence seront libres de droit de propriété de tiers. L'entreprise garantit l'Agence de tout recours résultant d'une quelconque violation des droits de propriété de tiers résultant de son utilisation par l'Agence dans le cadre de ses finalités et l'entreprise prendra à sa charge tous les frais et dommages qui en résultent.

10. Contrôle des conditions générales d'accès

L'Agence peut vérifier le respect des conditions générales d'accès à ses services dans les locaux de l'entreprise ou lui demander la transmission de toute information ou documentation utile à cette fin. L'entreprise est tenue d'y donner suite dans un délai raisonnable.

11. Suspension, retrait et refus de l'accès aux services

L'Administrateur général pourra suspendre l'accès de l'entreprise aux services de l'Agence :

- a) Lorsque l'entreprise ne respecte pas ou ne répond plus aux dispositions des présentes conditions générales d'accès et de collaboration ;
- b) Lorsque l'entreprise refuse de s'impliquer dans une relation de collaboration notamment en cas d'absence de réponse aux enquêtes de satisfaction et demandes d'évaluation qui lui sont transmises par l'Agence, malgré l'envoi d'un rappel ;
- c) Lorsque l'entreprise a commis un manquement grave, un acte préjudiciable à l'Agence ou à la Région Wallonne ou une atteinte à leur réputation respective ;

Le retrait définitif d'accès aux services de l'Agence est décidé par son conseil d'administration.

L'accès aux services sera par ailleurs refusé de plein droit :

- a) Lorsque l'entreprise n'a plus fait appel à un service de l'Agence pendant une durée de cinq ans à dater de son inscription et n'a plus mis à jour ses données ;
- b) Lorsque l'entreprise ne dispose plus d'un siège d'exploitation principal en Wallonie ;
- c) Lorsque l'entreprise est en cessation d'activités, dissolution, faillite ou liquidation ;
- d) Lorsque, et aussi longtemps que, l'entreprise est en défaut d'honorer une dette envers l'Agence, malgré l'envoi d'une mise en demeure.

Chapitre 2 : Engagements et droits de l'entreprise

L'Entreprise s'engage à :

1. Respecter les conditions générales d'accès aux services de l'AWEX :

1.1. Être immatriculée à la BCE et enregistrée dans la base de données des entreprises clientes

L'entreprise doit être immatriculée avec un « statut actif » à la Banque Carrefour des entreprises (BCE) et disposer d'un siège d'exploitation principal en Wallonie.

Le siège d'exploitation est tout établissement ou centre d'activité revêtant un certain caractère de stabilité. Le siège d'exploitation principal est celui qui, au sein de l'ensemble de l'entreprise, emploie le plus de travailleurs.

L'entreprise doit être enregistrée dans la base de données des entreprises-clientes de l'Agence. Cet enregistrement s'effectue après une réunion avec le centre régional de

L'Agence dont l'entreprise relève conformément à l'article 5 du Chapitre 1 des présentes conditions générales (« Assurer une présence au plus près des entreprises »).

L'entreprise peut demander la suppression de son enregistrement à tout moment pour autant que cette suppression ne porte pas préjudice à une prestation en cours. La suppression de l'enregistrement ne donne en aucun cas droit à une quelconque indemnité.

1.2. Poursuivre un projet à l'international

L'entreprise doit poursuivre un projet à l'international qui, s'il aboutit, génèrera une valeur ajoutée pour l'économie wallonne, notamment en termes de création ou de maintien d'emplois en Wallonie ou en termes de développement de la production de bien ou de service localisé en Wallonie ou en termes d'innovation. L'Agence apprécie le caractère réaliste de cette valeur ajoutée pour l'économie wallonne.

La recherche et développement, la propriété intellectuelle, le chiffre d'affaires, les emplois et les investissements directs en Wallonie, ainsi que leur progression respective, sont intégrés par l'Agence dans l'évaluation continue de la valeur ajoutée en Wallonie.

Si la valeur ajoutée générée par l'entreprise est considérée en premier lieu, la valeur ajoutée chez les sous-contractants wallons entre en considération en deuxième lieu.

1.3. Réaliser un Diagnostic de Maturité à l'internationalisation

Afin d'optimiser et pérenniser l'accompagnement international de l'entreprise, un Diagnostic de Maturité à l'internationalisation (ci-après, « Diagnostic de Maturité ») sera réalisé gratuitement par l'Agence afin d'adapter son offre de services à la capacité d'internationalisation de l'entreprise (cf. Annexe I « *Accélérer votre croissance à l'international : Diagnostic de Maturité à l'internationalisation, Programme d'accompagnement personnalisé et Packages de services* »).

L'Agence peut refuser l'enregistrement d'une entreprise dans sa base de données des entreprises-clientes si l'entreprise ne dispose pas encore de la capacité nécessaire pour s'engager sur les marchés étrangers. L'Agence peut alors réorienter l'entreprise en fonction de sa situation. L'entreprise peut solliciter un nouveau Diagnostic de Maturité dès qu'elle peut démontrer qu'elle a mis en œuvre un plan de renforcement de ses capacités à l'international et qu'elle est prête à s'engager sur des marchés étrangers. La réalisation d'un nouveau Diagnostic de Maturité ne peut en tout état de cause intervenir qu'après expiration d'un délai de 6 mois à dater de la réalisation du dernier Diagnostic de Maturité effectué par l'entreprise.

Afin de continuer à bénéficier d'un accompagnement adapté, le cas échéant, l'Agence peut requérir, à tout moment, de l'entreprise une réévaluation conjointe de son Diagnostic de Maturité pour déterminer si elle dispose de la capacité nécessaire pour prendre part à une action sur un ou plusieurs marchés déterminés ou pour s'engager sur ce(s) marché(s) lorsqu'elle souhaite recourir à un autre service de l'Agence.

Des dérogations à l'obligation de réaliser un Diagnostic de Maturité s'appliquent pour certaines catégories spécifiques d'entreprises (cf. Annexe I « *Accélérer votre croissance à l'international : Diagnostic de Maturité à l'internationalisation, Programme d'accompagnement personnalisé et Packages de services* »).

2. Mettre à jour ses données AWEX

En fonction de l'évolution de sa situation, l'entreprise met à jour spontanément et régulièrement ses données dans la base de données des entreprises-clientes via l'accès à son espace membre, sans préjudice de toute mise à jour qui serait réalisée directement par l'Agence à partir de sources authentiques auxquelles elle aurait accès. A défaut de mise à jour de ces données par l'entreprise, cette dernière assumera seule les conséquences qui pourraient en résulter.

3. Transmettre les informations utiles et nécessaires

L'entreprise qui fait appel à un service de l'Agence fournit en temps opportun la documentation et les informations complètes nécessaires à la réalisation du service demandé.

Elle transmet ultérieurement en temps utile un bref compte-rendu des actions mises en œuvre sur base du service et des informations reçus.

4. Préparer les rendez-vous organisés par l'AWEX

L'entreprise qui sollicite un rendez-vous organisé par l'AWEX tant en Belgique qu'à l'étranger (business days, journées diplomatiques, programmes de rendez-vous ...) le prépare au préalable pour pouvoir répondre aux questions posées lors des échanges.

5. Utiliser les services AWEX de manière efficace et raisonnable

L'entreprise s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour concrétiser le soutien apporté par l'Agence dans son développement et/ou sa croissance à l'international. Lorsque les retombées sont négatives malgré le soutien accordé, l'Agence réoriente l'entreprise en fonction de sa situation et de sa capacité d'évolution.

L'usage rationnel des deniers publics implique que l'entreprise utilise les services de l'Agence de manière raisonnable.

Par utilisation raisonnable, il faut entendre que le service demandé répond à un besoin de l'entreprise, que les informations sollicitées sont précises et spécifiques à un projet à l'international et que l'entreprise dispose de la capacité nécessaire pour mettre en œuvre et exploiter ces informations.

Par conséquent, l'Agence se réserve le droit de ne pas donner suite aux demandes d'information générales couvrant plusieurs pays, aux demandes récurrentes portant sur le même objet et aux demandes à titre purement informatif.

6. Collaborer avec l'AWEX

L'entreprise collabore activement avec l'Agence notamment en répondant de manière complète et constructive aux enquêtes de satisfaction et demandes d'évaluation des services prestés et soutiens reçus. Elle transmet un flux d'informations permettant la mise en place d'un processus continu d'analyse, afin d'améliorer la qualité et l'efficacité des services de l'Agence, de professionnaliser les entreprises dans leur démarche à l'international et de rationaliser l'utilisation du financement public. Ces informations permettent également à l'Agence de mesurer l'impact concret de ses services sur les résultats à l'international des entreprises en termes d'accès aux marchés étrangers, de

croissance à l'exportation et d'augmentation de l'emploi (pour estimer le retour sur investissement de l'accompagnement de l'Agence).

La participation de l'entreprise à ces consultations est une obligation essentielle qui s'inscrit dans le cadre de sa bonne collaboration avec l'Agence. C'est aussi l'occasion pour l'entreprise d'exprimer ses besoins.

7. Respecter les conditions générales et conditions particulières d'accès aux différents services

L'entreprise s'engage à respecter les présentes conditions générales d'accès et de collaboration et reconnaît que l'accès aux différents services proposés par l'Agence notamment celles relatives aux missions, foires et salons, séminaires, invitations d'acheteurs, programme Explort, Wallonie Bruxelles Design Mode (WBDM) peut être conditionné au respect de conditions particulières qui leur sont propres.

8. Honorer les paiements dus à l'AWEX

L'entreprise s'engage à payer à l'échéance les montants dus à l'Agence. Sans préjudice des dispositions réglementaires applicables, notamment en matière de subventions, en cas de non-paiement d'une dette et après mise en demeure, l'entreprise se verra refuser l'accès aux services et aux subventions de l'Agence.

9. Adopter un comportement éthique

Le personnel et les délégués de l'entreprise s'abstiendront de tout comportement inapproprié et adopteront en toutes circonstances une attitude courtoise, respectueuse et loyale dans leurs relations avec le personnel ou les représentants de l'Agence ou avec des tiers lors de leur participation aux actions organisées par l'Agence.

Les droits de l'entreprise sont les suivants :

10. Un programme d'accompagnement personnalisé et une offre de services adaptée

A l'issue du Diagnostic de Maturité à l'internationalisation, l'entreprise recevra de l'Agence, une proposition de services sur-mesure adaptée à sa capacité et à sa stratégie d'internationalisation.

Les entreprises qui ne sont pas soumises à l'obligation de réaliser un Diagnostic de Maturité ont accès à une offre de services déterminée et adaptée en fonction de la catégorie à laquelle elles appartiennent.

Ces éléments sont détaillés dans l'Annexe I « *Accélérer votre croissance à l'international : Diagnostic de Maturité à l'internationalisation, Programme d'accompagnement personnalisé et Packages de services* » des présentes conditions générales d'accès et de collaboration.

11. Réponse à ses demandes

L'entreprise recevra, dans les meilleurs délais, une réponse à ses demandes introduites auprès de l'AWEX. Si une réponse ne peut être fournie immédiatement, l'entreprise recevra un accusé de réception au plus tard dans les 5 jours ouvrables pour l'informer du délai de traitement de sa demande.

12. Accès à ses informations

Les membres de l'entreprise peuvent accéder aux informations concernant cette dernière dans l'espace sécurisé qui leur est réservé sur le site web de l'AWEX. Ils peuvent également introduire leur demande de services en ligne au moyen de ce même accès sécurisé.

La demande d'accès qui émane d'un tiers agissant en qualité d'intermédiaire ou d'un étudiant doit être validée par l'entreprise pour laquelle ils agissent, pour autant que celle-ci soit éligible aux services de l'Agence.

13. Respect des données à caractère personnel

L'Agence, agissant en qualité de responsable de traitement, traite les données à caractère personnel dans le respect du règlement général sur la protection des données UE (2016/679) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (le « RGPD »).

Ces données sont utilisées conformément à la politique de la vie privée en vigueur au sein de l'Agence et disponible sur son site internet à l'adresse suivante : www.awex.be

14. Respect de la confidentialité

L'Agence s'engage à maintenir confidentiels les rapports et informations commerciales, techniques et financières transmises par les entreprises à ses services, sauf autorisation préalable ou à moins que la communication de ces données à des tiers soit inhérente ou nécessaire pour réaliser la prestation demandée.

Cet engagement ne s'applique pas :

- a) aux rapports et informations tombés dans le domaine public ;
- b) aux rapports et informations dont l'Agence était déjà en possession avant leur transmission par l'entreprise ;
- c) aux rapports et informations dont la divulgation doit être effectuée en application des dispositions légales et réglementaires.

15. Ecoute et réclamations

L'Agence s'efforce de prêter un service de qualité et reste à l'écoute de l'entreprise qui souhaite lui faire part d'une plainte en remplissant le formulaire de réclamation en ligne sur le site web de l'AWEX.

A défaut d'avoir satisfaction, l'entreprise peut introduire sa réclamation auprès du service de médiation de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles à l'adresse suivante :

Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles
Rue Lucien Namèche 54
5000 NAMUR
http : www.le-mediateur.be
mail : courrier@le-mediateur.be

Chapitre 3 : Dispositions finales

1. Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes Conditions générales d'accès et de collaboration sont régies exclusivement par le droit belge.

La nullité totale ou partielle d'une ou de plusieurs dispositions n'affecte pas la validité des autres dispositions qui resteront d'application.

Sans préjudice du droit de l'Agence d'introduire une procédure devant les juridictions du siège social ou du siège d'exploitation principal de l'entreprise, en cas de litige n'ayant pu faire l'objet d'un accord à l'amiable, les cours et tribunaux francophones de Bruxelles seront compétents.

2. Non-renonciation

La tolérance de l'Agence à l'égard d'une situation ne fait pas naître un droit acquis pour l'entreprise et ne peut être interprétée comme une renonciation de l'Agence à faire valoir ses droits.

3. Entrée en vigueur et modifications des conditions d'accès et de collaboration

Par l'utilisation des services de l'Agence, l'entreprise reconnaît expressément avoir pris connaissance des conditions générales d'accès et de collaboration et leurs annexes et les avoir acceptées sans réserve.

Les présentes conditions générales d'accès et de collaboration et leur(s) annexe(s) peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. L'Agence diffusera cette information auprès des entreprises. Les conditions d'accès et de collaboration en vigueur sont consultables à tout moment sur le site de l'Agence : www.awex.be.

Annexe I : Accélérer votre croissance à l'international : Diagnostic de Maturité à l'internationalisation, Programme d'accompagnement personnalisé et Packages de services

Annexe I : Accélérer votre croissance à l'international : Diagnostic de Maturité à l'internationalisation, Programme d'accompagnement personnalisé et Packages de services

1. Le Diagnostic de Maturité à l'internationalisation : définition et mise en œuvre

Le Diagnostic de Maturité à l'internationalisation (DM), sous forme de questionnaire, a été conçu de manière entièrement digitale et permet d'adapter l'accès aux services de l'AWEX en fonction du degré de maturité à l'internationalisation des clients tant nouveaux qu'existants de l'AWEX.

Il inclut 11 rubriques afin de couvrir les différentes thématiques déterminant les forces/atouts mais aussi les faiblesses/points d'attention impactant le potentiel/la maturité de l'entreprise dans sa démarche d'internationalisation :

- Positionnement du produit/service >< marché domestique (ou premier marché)
- Projet d'internationalisation
- Commercial/Business Development
- Maturité digitale de l'entreprise
- Moyen de production
- Capacités financières
- Ressources humaines
- Logistique
- Aspects juridiques/légaux/réglementaires
- Innovation/R&D
- RSE/Développement durable

Des questions « bonus » sont également prévues afin de visualiser le positionnement de l'entreprise par rapport à la stratégie de spécialisation intelligente de la Wallonie

Le Diagnostic de Maturité à l'internationalisation est réalisé avec l'entreprise par l'Account manager du Centre régional compétent.

2. Le Programme d'accompagnement personnalisé et les packages de services

A l'issue du Diagnostic de Maturité à l'internationalisation, un Programme d'accompagnement personnalisé (PAP) est proposé à l'entreprise par son Account manager en fonction du résultat du Diagnostic de Maturité à l'internationalisation et du projet international de l'entreprise. Celui-ci tient compte des services accessibles en adéquation avec le potentiel de l'entreprise, étant entendu que l'accès aux services proposés par l'AWEX reste, en tout état de cause, conditionné au respect, dans le chef de l'entreprise, des « conditions générales d'accès et de collaboration des entreprises wallonnes » et des conditions particulières applicables à chaque action/service et au respect de la réglementation applicable en matière de subventions.

Les packages de services associés aux résultats du Diagnostic de Maturité à l'internationalisation sont les suivants :

- < 30 % : l'entreprise est répertoriée en « lead » dans le CRM de l'AWEX mais n'est pas enregistrée dans la base de données des entreprises-clientes de l'AWEX. L'entreprise bénéficie

toutefois des services de base d'information proposés par l'AWEX dans le cadre du Réseau EEN (Enterprise Europe Network) ou subsidiés par l'AWEX dans le cadre du SIEX (Secrétariat d'intendance à l'exportation) ainsi que des services de Wallonie-Bruxelles Design Mode (WBDM). L'entreprise est éventuellement réorientée vers d'autres structures d'accompagnement (Structures d'accompagnement à l'auto-crédation d'emploi, Wallonie Entreprendre, Chambres de Commerce et d'industrie, la plateforme chèques entreprises,...).

L'entreprise est invitée à recontacter l'AWEX lorsque les points d'attention détectés par le Diagnostic de Maturité à l'internationalisation auront été résolus. Elle peut solliciter un nouveau Diagnostic de Maturité à l'internationalisation dès qu'elle peut démontrer qu'elle a mis en œuvre un plan de renforcement de ses capacités à l'international et qu'elle est prête à s'engager sur des marchés étrangers. La réalisation d'un nouveau Diagnostic de Maturité ne peut en tout état de cause intervenir qu'après expiration d'un délai de 6 mois à dater de la réalisation du dernier Diagnostic de Maturité effectué par l'entreprise.

➤ **≥ 30 et < 50 %** : l'entreprise est répertoriée en « account » dans la base de données des entreprises-clientes de l'AWEX. Elle a la possibilité d'accéder à un ensemble de produits/services déterminés visant à l'accompagner dans sa politique d'internationalisation :

- Ensemble des services de la catégorie précédente (résultat au DM < 30 %)
- Participation à des séminaires/webinars d'informations de l'AWEX en Belgique ou à l'étranger
- Services avancés du Réseau EEN
- Informations préliminaires sur les prérequis d'approche du marché par le Conseiller économique et commercial (limitation du/des pays en fonction du Programme d'accompagnement personnalisé)
- Participation, selon les disponibilités et en tant que visiteur, à des foires/salons de préférence en Europe où l'AWEX est présente
- Possibilité d'accompagnement par le CBEC (E-commerce transfrontalier)
- Accompagnement par le service Wallonie-Bruxelles Design/Mode
- Subvention « Support Communication »
- Chèque-entreprise à l'internationalisation - Support Booster

➤ **≥ 50 %** : l'entreprise est répertoriée en « account » dans la base de données des entreprises-clientes de l'AWEX et elle a accès à l'ensemble des produits/services proposés par l'Agence :

- Ensemble des services de la catégorie précédente (résultat au DM ≥ 30 et < 50 %)
- Participation au Programme d'actions internationales de l'Agence
- Participation aux Business Days
- Accompagnement par le département géographique et/ou par le département sectoriel comprenant Expertises sectorielles (Aerospace, Agrifood, Digital Economy, GreenTech, Life Science) ; Cross-sectoriel Supply & Value Chain Management ; Direction Partenariats technologiques et réseaux d'innovation
- Organisation de programmes personnalisés de rendez-vous et de recherches marchés spécifiques en fonction des besoins réels de l'entreprise
- Conseils de la Cellule « financements internationaux »
- Programme Explort (et au programme Explort+ si DM ≥ 75 %)
- Subventions « Support à la prospection » et « Support à l'implantation hors Union européenne »
- Subvention « Projet stratégique d'internationalisation »
- Chèque-entreprise à l'internationalisation - Support Consultance

Pour les entreprises dont le résultat au Diagnostic de Maturité à l'internationalisation se situe en-deçà de 60 %, l'accès aux services non-financiers de l'AWEX est limité aux pays/zones géographiques mentionnés dans le Programme d'accompagnement personnalisé.

Eu égard aux résultats du Diagnostic de Maturité à l'internationalisation et au projet à l'international de l'entreprise, l'entreprise sera orientée par l'AWEX vers les subventions AWEX pertinentes par rapport à sa maturité.

3. Les entreprises à Haut Potentiel d'Internationalisation (HPI) et les entreprises structurantes

L'AWEX a déterminé des critères spécifiques afin d'accorder le bénéfice d'un traitement prioritaire des dossiers (Passexport) ainsi que l'accès à des services additionnels à haute valeur ajoutée aux entreprises qui, outre un $DM \geq 50\%$, répondent aux qualifications d'« entreprise HPI » ou d'« entreprise structurante ».

Les critères cumulatifs déterminant les entreprises HPI :

- Date de création : enregistrement à la BCE depuis au moins 3 ans
- Ancrage wallon : siège d'exploitation principal de l'entreprise basé en Wallonie et la croissance à l'international doit renforcer cet ancrage (même au travers d'implantations à l'étranger)
- Innovation : développement ou mise en œuvre de méthodes de production innovantes et/ou de produits/services innovants, notamment dans les secteurs de la [Stratégie wallonne de Spécialisation Intelligente \(S3\)](#)
- Effectifs : minimum 8 ETP incluant 1 ETP export manager et croissance de l'emploi sur les 3 dernières années
- Chiffre d'affaires : croissance d'au moins 20 % du chiffre d'affaires et réalisation d'un chiffre d'affaires export d'au moins 10 %/an, tous deux sur les 3 derniers exercices comptables
- Critères financiers : gestion des besoins et risques financiers au travers d'un plan financier qui répond aux besoins de l'entreprise et qui permet sa croissance à l'international
- Présence à l'international : prospection et commercialisation depuis au moins 2 ans sur un premier marché étranger et participation en tant qu'exposant au minimum à une manifestation internationale ou mission de prospection à l'étranger (avec ou sans l'AWEX)
- Développement à l'international : validation d'un business model sur un marché étranger (reproductible sur d'autres marchés)
- Vision / stratégie export pour les 3 années à venir (planification)
- Développement durable : intégration des enjeux environnementaux et sociaux dans le fonctionnement de l'entreprise ainsi que dans ses produits et services.

Les critères cumulatifs déterminant les entreprises structurantes :

- Date de création : enregistrement à la BCE depuis au moins 5 ans
- Ancrage wallon : siège d'exploitation principal de l'entreprise basé en Wallonie
- Création par son activité d'une valeur ajoutée conséquente en Wallonie en termes d'emplois, de production et d'innovation
- Effectifs : ≥ 50 ETP
- Exportations dans au moins 5 pays différents dont au moins 1 à la grande exportation (hors Union européenne)

- Innovation : développement ou mise en œuvre de méthodes de production innovantes et/ou de produits/services innovants, notamment dans les secteurs de la [Stratégie wallonne de Spécialisation Intelligente](#) (S3)
- Chaînes de valeur : (i) appartenir à l'une des chaînes de valeur wallonnes identifiées par l'AWEX, par la S3 ou par les Pôles de compétitivité, et (ii) être identifiée comme chaînon important, contribuer à renforcer un chaînon manquant ou s'insérer dans une chaîne de valeur mondiale

Parmi les services additionnels à haute valeur ajoutée (dans le respect des conditions propres à chaque produit/service proposé) figurent notamment :

- Organisation de programmes spécifiques personnalisés en fonction de la stratégie commerciale (adéquation produits-marchés) avec, si opportun, constitution d'une Task Force d'accompagnement AWEX
- Programme Explort +
- Subvention « Support à la certification » (uniquement pour les entreprises à Haut Potentiel (HPI))

4. Entrée en vigueur du Diagnostic de Maturité à l'internationalisation et mesures transitoires

Le Diagnostic de Maturité à l'internationalisation est d'application pour accéder aux **services non-financiers de l'AWEX** depuis le 1^{er} septembre 2022.

Toutefois, pour permettre la réalisation effective et progressive du Diagnostic de Maturité à l'Internationalisation à l'ensemble des entreprises qui souhaitent bénéficier des services de l'AWEX, les mesures transitoires suivantes seront d'application :

- Le DM sera obligatoirement appliqué à tout nouveau client de l'AWEX à partir du 1^{er} septembre 2022 ;
- Le DM sera progressivement appliqué aux entreprises répertoriées dans la base de données des entreprises-clients de l'AWEX à partir du 1^{er} janvier 2023 lorsque celles-ci solliciteront un service de l'AWEX.

Le Diagnostic de Maturité à l'internationalisation est d'application pour accéder aux **subventions de l'AWEX** depuis le 1^{er} avril 2024.

5. Dérogations à l'obligation de réaliser un Diagnostic de Maturité à l'internationalisation

Les dérogations à la réalisation d'un diagnostic de maturité à l'internationalisation ont été établies , d'une part, pour certains clients de l'Agence dont la maturité était déjà largement avérée lors de l'entrée en vigueur du diagnostic et d'autre part pour les clients dont l'activité spécifique n'est pas adaptée à la réalisation d'un Diagnostic de maturité.

L'obligation de réaliser un Diagnostic de Maturité à l'internationalisation n'est pas applicable aux entreprises appartenant aux catégories spécifiques définies ci-après. Ces entreprises ont accès à un package de services spécifique.

a) Les entreprises déjà répertoriées dans la base de données des entreprises-clientes de l'AWEX à la date d'entrée en vigueur du Diagnostic de maturité à l'internationalisation et déjà largement engagées à l'international

Appartiennent à cette catégorie les entreprises qui sont déjà répertoriées dans la base de données des entreprises-clientes de l'AWEX à la date d'entrée en vigueur du Diagnostic de maturité à l'international et qui sont déjà largement engagées à l'international, c'est-à-dire qui **répondent aux critères cumulatifs suivants** :

- Minimum 30% du total du chiffre d'affaires à l'exportation pendant les 3 dernières années ;
- Existence d'un chiffre d'affaires à l'export depuis au moins 5 ans ;
- Disposer d'un export manager ou d'un département export clairement défini ;
- Nombre de pays à l'export égal ou supérieur à 3 ;
- Emploi sous payroll (salariés) minimum en ETP : 10 et plus.

Les entreprises appartenant à cette catégorie ont accès à l'ensemble des **services non-financiers de l'Agence**.

Il leur est par ailleurs vivement recommandé de réaliser un Diagnostic de Maturité à l'internationalisation afin de permettre à l'AWEX de leur proposer un Programme d'accompagnement personnalisé et de leur ouvrir l'accès aux subventions.

b) Les Groupements et assimilés

Appartiennent à cette catégorie, les Groupements¹, les Chambres de commerce mixtes², les Clusters et les Pôles de compétitivité.

L'appartenance à cette catégorie donne uniquement accès à la participation au Programme d'actions internationales de l'Agence ainsi qu'aux aides financières régies par l'arrêté du Gouvernement wallon du 9 juillet 2020 relatif au soutien à l'internationalisation des groupements d'entreprises, des chambres de commerce mixtes et de leurs membres ou la norme qui le remplace (à l'exception des Pôles de compétitivité dont le soutien financier est régi par une convention de financement spécifique).

c) Les Opérateurs

Appartiennent à cette catégorie les Administrations, les Banques, les Centres de compétence, les Chambres de commerce, les Etablissements d'enseignement, les Fondations, les Hub de développement économique, les Intercommunales, les Représentations diplomatiques et consulaires, les Sociétés d'investissement et de financement, les Villes et les Communes.

L'appartenance à cette catégorie donne uniquement accès à la participation au Programme d'actions internationales de l'Agence.

¹ Le groupement est toute organisation professionnelle, interprofessionnelle ou sectorielle représentative d'entreprises, n'ayant pas de but lucratif et organisant pour ses membres des projets encourageant l'entrepreneuriat international à partir de la Région wallonne.

² La chambre de commerce mixte est l'association n'ayant pas de but lucratif dont l'activité vise à promouvoir les relations commerciales de la Région wallonne avec un ou plusieurs autres pays ou une autre région et qui organise des projets encourageant l'entrepreneuriat international à partir de la Région wallonne.