



essenscia
Image and satisfaction survey

Report – Wave 8

Content

▶ Introduction

- Business Objectives
- Objectives of the study
- Methodology and sample

▶ Executive Summary - Conclusions & Recommendations

▶ Detailed Results

- Global assessment essenscia: satisfaction, image, strengths & weaknesses
- Evolution of essenscia
- Satisfaction on several criteria
- Priorities / Most important “action pillars”
- Final message to essenscia



Introduction

- Business Objectives
- Objectives
- Methodology and sample

Business Objectives

- ▶ To improve the **image of the Federation** among its members and its « stakeholders » (FEB, Ministry, NGO, etc.).
- ▶ To improve the **satisfaction** of its members
- ▶ To increase the **number of members**
- ▶ To improve the **performance** / reduce **costs**

Objectives of the study

Overall:

- ▶ A **satisfaction and image barometer** to feed the strategy and action plans of essenscia.
- ▶ This study = 8th wave

Key topics :

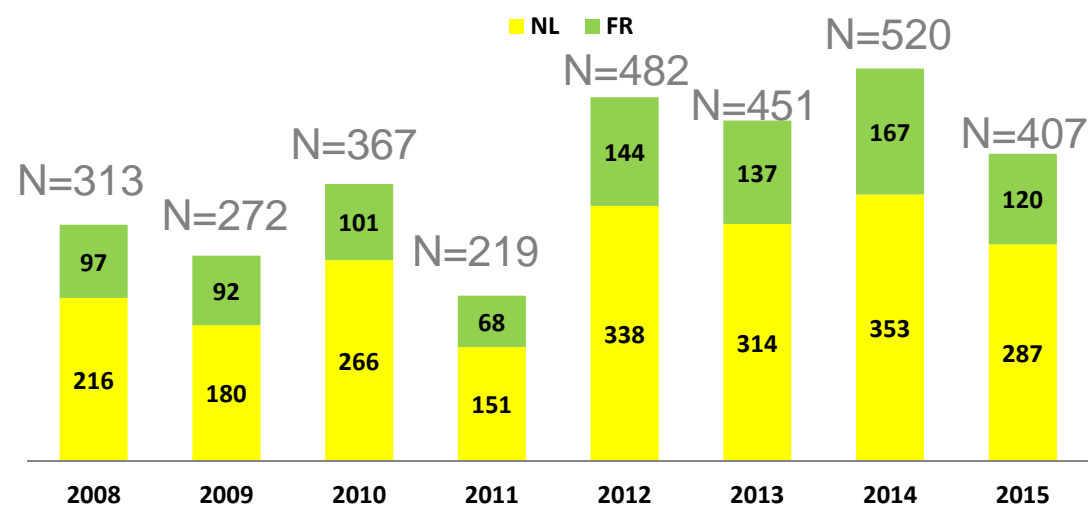
- ▶ To measure the **image and satisfaction** of the Federation among its members¹
- ▶ To identify the **strengths and weaknesses** of the Federation
- ▶ To identify the most important « **action pillars** » in order to determine the action priorities for the future (improvement areas...)
- ▶ To help **set objectives and motivate the essenscia staff** based on market indicators (objective scores).

Method and sample

- ▶ Online questionnaire of +/- 10 minutes, with the **Vox Populi Quali-Quanti®** platform of JPCR.
- ▶ Link sent to the **essenscia members** database (+/- 3.000 persons)¹.
- ▶ Field: from 6th February until 1st March 2015
- ▶ In total, **N=407 persons** have participated to the survey (**response rate of 13,5%**), among which: NL: 287 (70,5%) FR: 120 (29,5%) → big difference (in line with previous years!).
- ▶ **Participation level was lower than the last 3 years** (record in 2014: n=520)

Sample size: evolution 2008-2015

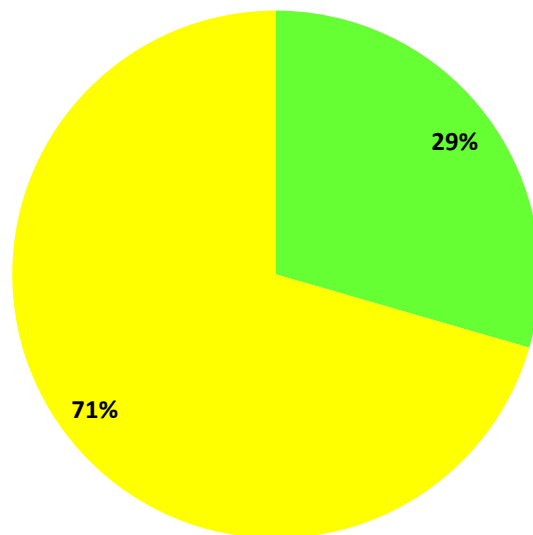
Number of respondents per year



Sample 2015: language / region (1)

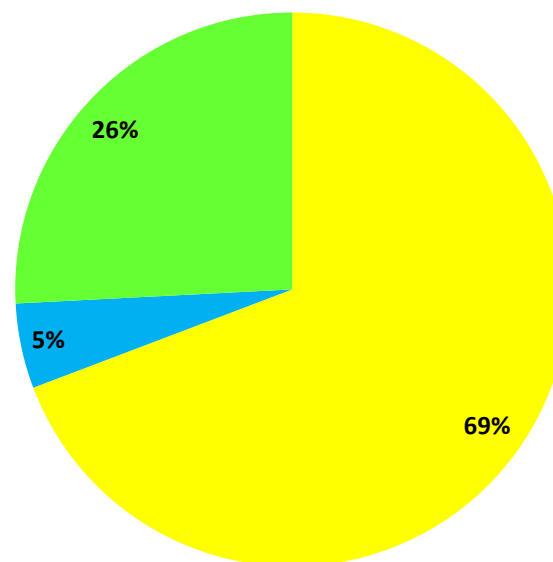
Language (n=407)

■ French ■ Flemish



Region (n=407)

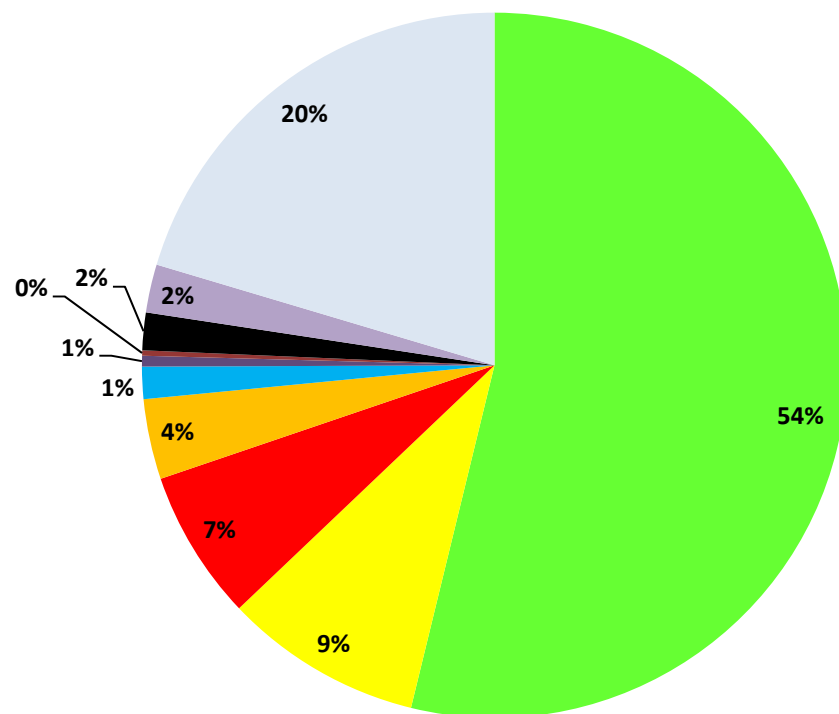
■ Flanders ■ Brussels ■ Wallonia



Sample 2015: sector (2)

Sector member essenscia (n=407)

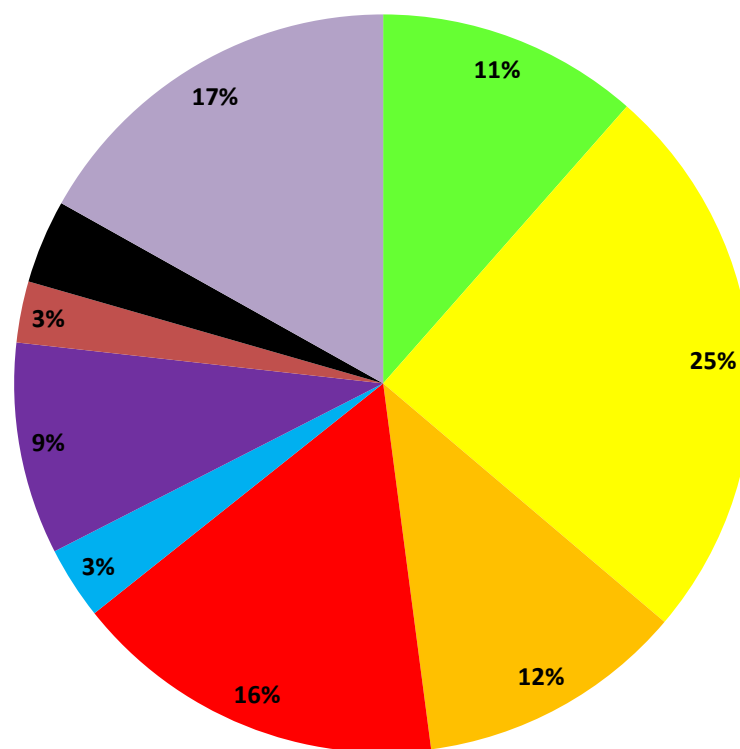
Chimie de base Federplast Pharma Detic Phytofar Belfertil LAB Bio.be IVP Other



Sample 2015: function (3)

Function (n=407)

- Direction générale
- Ressources humaines
- Département environnement
- Département sécurité
- Service finances/achats
- Département production/énergie/entretien
- Département communication/public affairs
- Service marketing/ventes
- Autres





**Executive Summary
Conclusions &
Recommendations**

Conclusions and recommendations (1)

- ▶ **Very positive results, continuous improvement over the last 8 years, even more since 2012**
- ▶ **However: slightly disappointing participation level to the survey this year** (n=407) esp. vs last year (n=520)
- ▶ **In 2015:**
 - **89,7%** are **globally satisfied**, among which **29,5% very satisfied**
 - **92,1%** have a **positive image** of essenscia, among which **29% excellent**
 - Average satisfaction score: **4,2 on 5** = rather stable since 2012 (improvement since 2008)
 - % « **very satisfied** » and « **excellent image** » at **highest level in 2015**, great progression since 2008

Conclusions and recommendations (2)

- ▶ **Key strengths** are, at spontaneous level¹ (=continuous positive evolution since 2008):
 - **Broad representation of the chemical industry (and life sciences):** broad and more and more powerful sector) / **Defend the interest** of its members (common joint & strong position) / Lobbying national + Europe/ **Contributes to positive image of the sector**/ willingness to push the sector up...
 - **Positive evolution! Gaining impact & credibility.** The Management impact / **More vision, anticipation and proactivity.** Better contacts with Authorities. More and more successful. Dynamism.
 - **Information/Communication:** rich, complete, up-to-date and “to the point”, **relevant information + even anticipation/proactivity (e.g. legislation changes).** Various communication channels: **weekly news/emails,** valuable **study days / trainings...**
 - **Excellence / expertise / Competence/Knowledge** of the essenscia staff; professionalism, highly qualified, specialists in different fields (e.g. Social, legal, security, environment...); pluri-disciplinary, also objectivity/neutrality/integrity, a reference, stability of the organization + well organized + up-to-date/proactive / **pragmatic / Strong people & senior management**
 - **Service to members: support and advice / partner/ accompagnement** in various fields ; availability for requests, dynamism, reactive and proactive, client and solution oriented, take initiatives, speed, proximity...
 - **Facilitates networking/ Working groups/ Events**

Conclusions and recommendations (3)

- ▶ The **weaknesses of essenscia** are **much less important**, and furthermore there is an improvement over the last year on several items:

The « biggest » weakness remains (spontaneous and prompted) :

- **Lack of visibility of essenscia in the media (NB. improving), towards general population/ still lack of awareness of essenscia and still relative “bad” image of the chemical sector (NB. improving)**

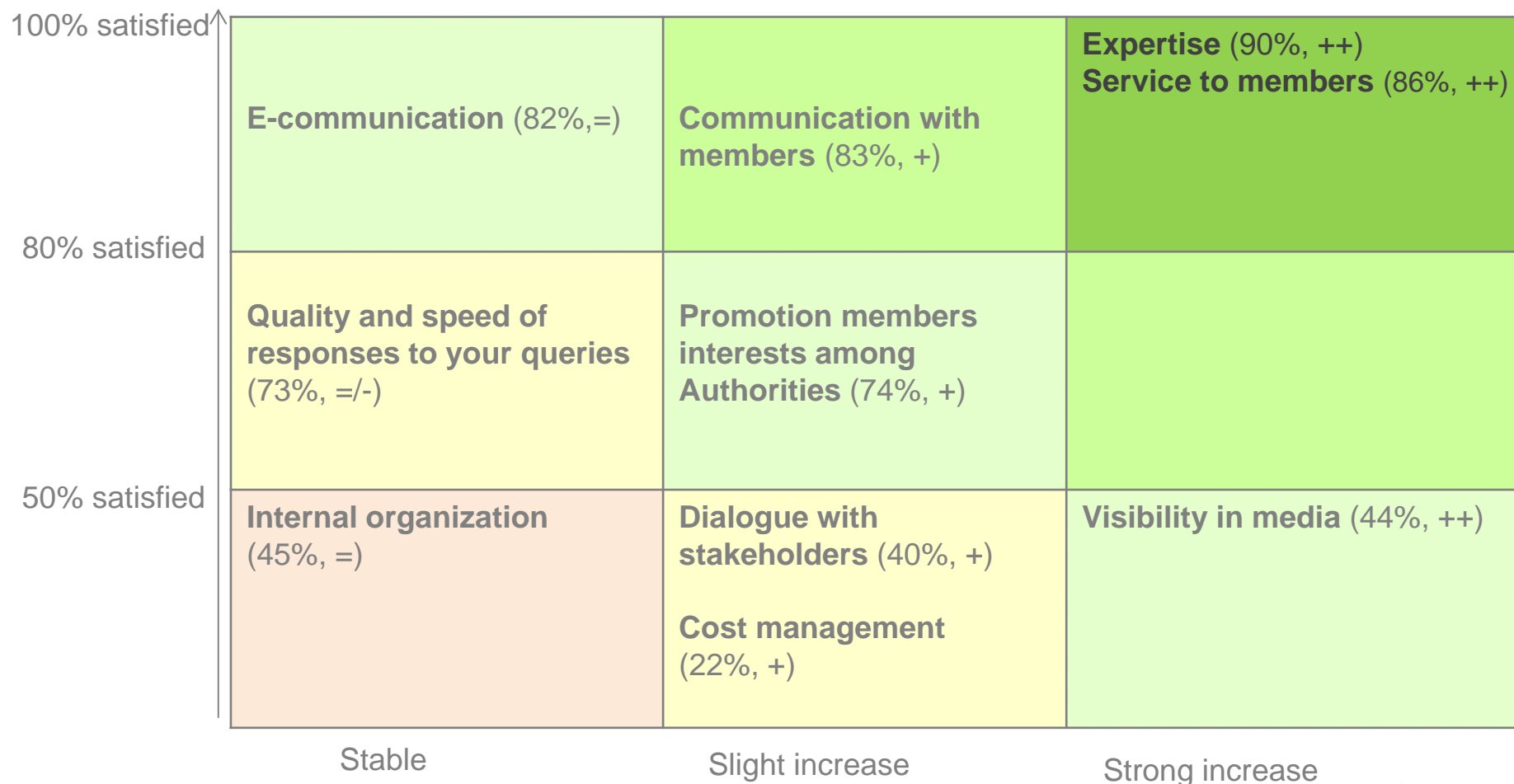
Other weaknesses mentioned (at spontaneous level):

- **Heterogeneity of the sector** / Creates complexity and sometimes conflict of interest: difficulty to have common position.
- **Lack of proximity and interest / support for SME (focus on “Big”): more comments on this topic vs previous year**
- **Communication**: mainly **at digital level**. Website not always user friendly (NB. improving). Too much information for some (not always personally relevant)
- **Lack of power in negotiation with authorities (NB. improving) /lack of power towards unions / in social negotiations (NB. much less comments on this topic vs previous years)**

Conclusions and recommendations (4)

Satisfaction on several criteria + evolution 2008-2015: Overview

SATISFACTION This is confirmed at prompted level: strengths/weaknesses + evolution



EVOLUTION 2008-14
JPCR
Your Coach for Innovation

Conclusions and recommendations (5)

¹Qualitative – specific tendencies of 2014/15 are highlighted in green (positive) and red (negative)

▶ 41,8% perceive a positive evolution (progress) of essencia vs last year.

Only 1,5% perceive a negative evolution (56,8% have no opinion/stable). Essencia go on with the positive trend!

▶ This « new dynamism » since 2008 is observed at various levels¹: (spontaneous/in the continuity since 2008):

- **N°1: Internal Communication / Information / Trainings, seminars:** many comments in this area! :
 - Many positive comments on the **new website / extranet**; the **newsletter per email/ Essencia Weekly**, the **trainings, info-sessions...**
 - **Overall: better communication: more proactive, more relevant, better structured/ clearer, easier access for members**

- **N°2: (New) initiatives / Networking Events/ Working groups with results**
 - **More active /dynamic / proactive, with Concrete results**
 - **More efficiency** in meetings (well organized, well prepared...) + Higher participation and **involvement of members**
 - **More invitations to valuable seminars / networking events**

- **N°3: More impact on Authorities & unions / more-better Lobbying, with concrete results**

- **External communication / Image/ Visibility in media / Initiatives towards Youth**
 - **Communication of good initiatives** from the sector to external world / More visibility
 - Some actions to mobilize “youth” on chemistry (**more connectivity**)/ contacts with schools

- **Positive collaboration with members / More proximity / “Client oriented”:** (NB. less comments on this topic vs previous year)
 - More “**direct presence**” of essencia for the companies
 - More **involvement of SME** – take into account the diversity of members

▶ **No recurrent item in terms of « decline » observed** (only very few isolated comments)

Conclusions and recommendations (6)

- ▶ There is a **great fit between the strengths of essenscia and the priorities** (idem since 2008):
 - N°1 : The promotion of the members interests among the authorities
 - N°2 : The service towards its members
 - N°3 : The expertise of the essenscia personnel
- ▶ The list of “action pillars” presented seems quite complete. **Few additional key topics:**
 - **Promotion chemistry towards Youth /Training** (youth + professionals throughout their carrier)/
Link with schools / adapt programs to sector needs + online trainings
 - **Synergies with other organizations + International / European “scope”**
 - **Promotion image/value Chemistry among public opinion**

Conclusions and recommendations (7)

- ▶ In terms of **conclusion / final message**, most participants are **very satisfied** and express the **desire “to continue” in this direction** and reinforce the undertaken good steps

The final messages are perfectly in the continuity of the last 7 years → positive dynamic:

- ▶ Continue to defend the **interests of the members, the dialogue with authorities / stakeholders / unions**
- ▶ Continue the **excellent service** to members, **information and expertise** (keep high quality staff!)
- ▶ Continue to promote the **image, attractivity of the sector: chemical / life sciences** (+ even wider) **+ visibility** in the media , **attractivity for young people...+ “proudness feeling”**
- ▶ Continue to improve **communication**, in particular **e-communication, website**, **“focused/targeted communication”** without forgetting human contacts. Continue useful **seminars/workshops** & increase presence in the field
- ▶ Communicate on **objectives / priorities / action plans and results**
- ▶ Continue to provide **trainings** and strive for better link with **schools** and adequacy of the programmes to the industry needs
- ▶ Continue to involve and provide more support to **SME**
- ▶ Continue to promote **sustainable development & innovation**
- ▶ Continue to broaden the impact of essenscia at **european & international level**
- ▶ Continue to stimulate **synergies between regions and members** , more interactivity , also **intersectoral concertation**



Detailed results

- ▶ Global assessment essenscia: satisfaction, image, strengths & weaknesses
- ▶ Evolution essenscia: progress versus decline
- ▶ Satisfaction on several criteria
- ▶ Priorities / most important action pillars
- ▶ Final message to essenscia



I. Global assessment essencia

**Satisfaction, image, strengths &
weaknesses**

Global assessment essenscia + evolution

▶ Global satisfaction:

- **89,7% are globally satisfied**, among which **29,5% very satisfied**
- **Excellent satisfaction level (around 90%) since 2012**, with % « very satisfied » at his highest level (3 record years: 2012, 2013 and 2015), great progression since 2008!
- **Average satisfaction score: 4,2 on 5** = stable since 2012 (continuous improvement since 2008)

▶ Global image:

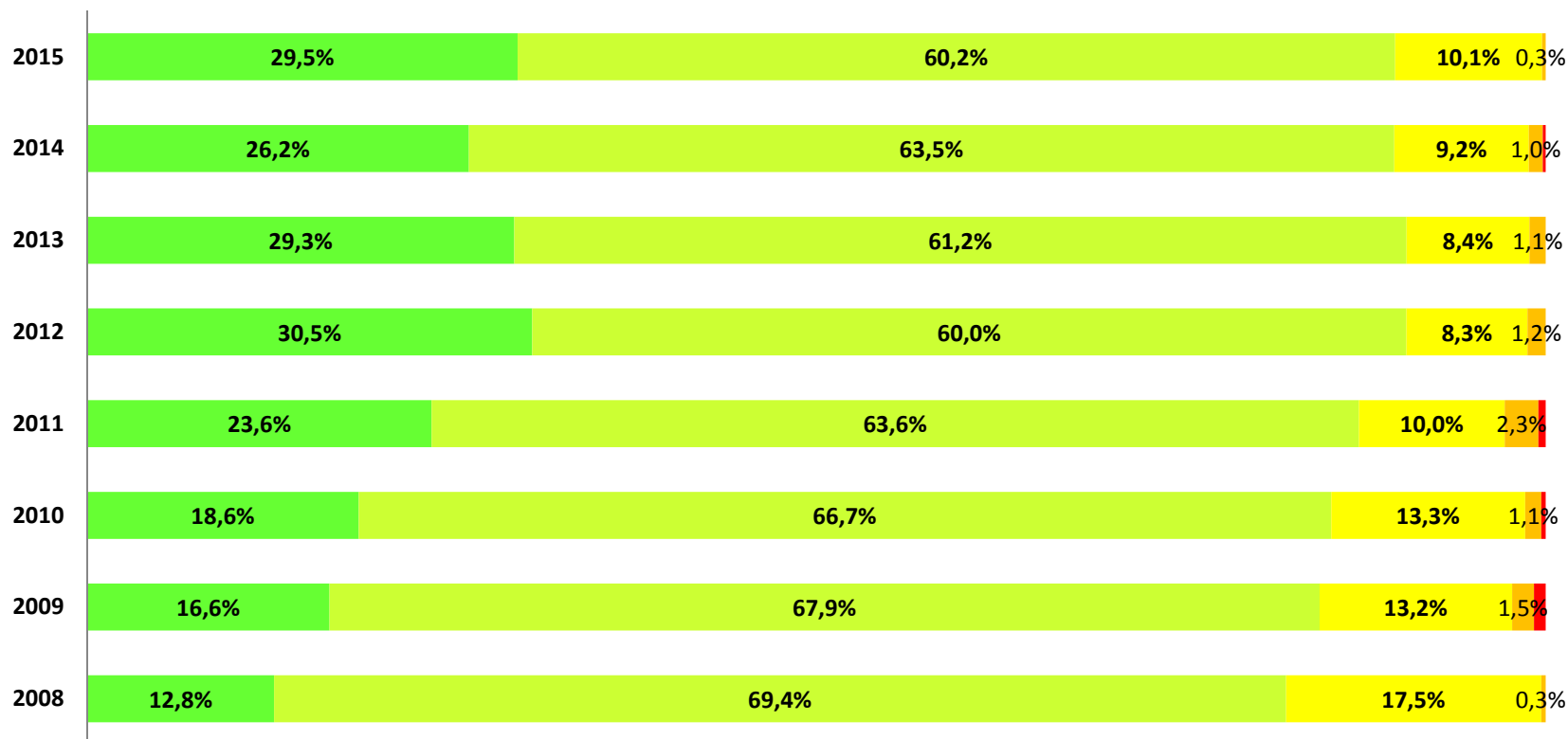
- **92,1% have a positive image of essenscia**, among which **29% excellent**
- **High level since 2013**, with % « excellent image » at his highest level (2 record years: 2013 and 2015), great progression since 2008!
- **Average image score: 4,2 on 5** = same level as 2013

essenscia: global satisfaction 2015 vs 2008-2014

Question: "What is your global satisfaction of essenscia?"

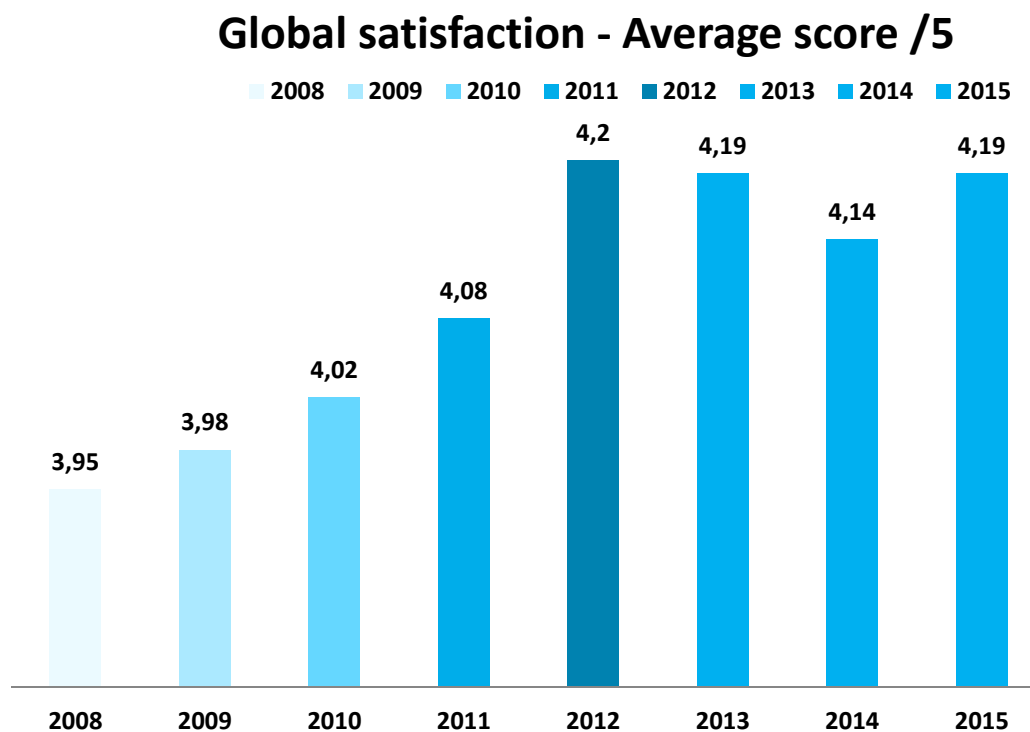
Global satisfaction essenscia 2008-2015

■ Très satisfait
 ■ Satisfait
 ■ Neutre
 ■ Pas satisfait
 ■ Pas du tout satisfait



essencia: global satisfaction 2015 vs 2008-2014

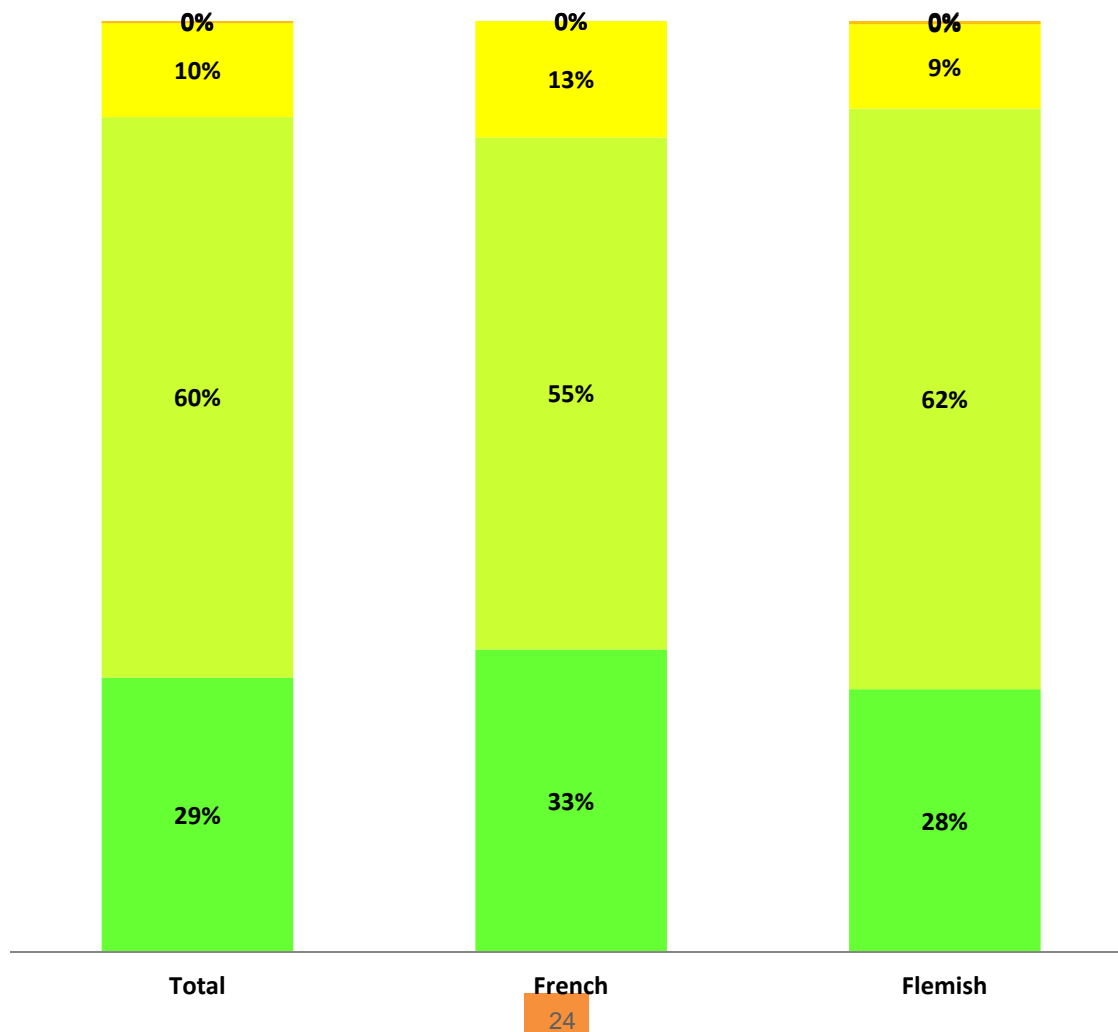
Question: "What is your global satisfaction of essencia?"



essencia: global satisfaction 2015 (FR/NL)

Global satisfaction essencia

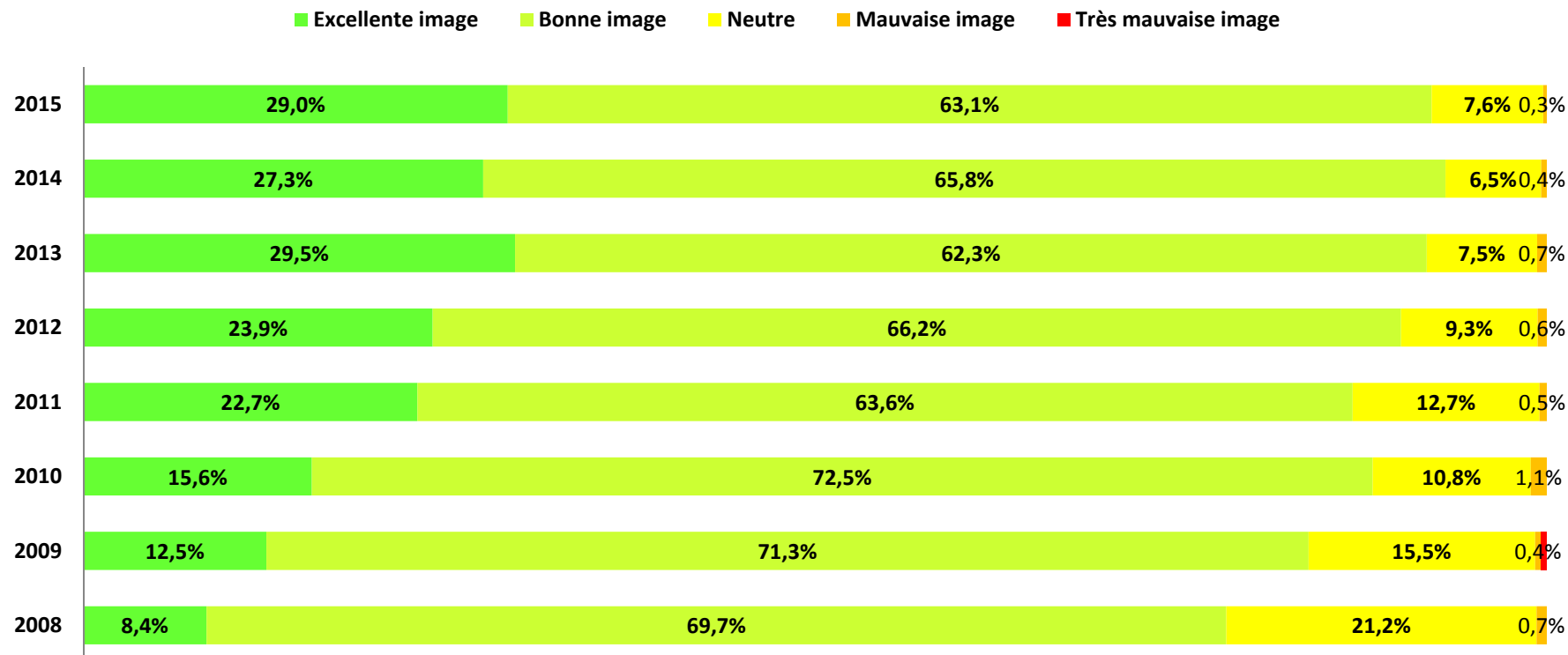
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Neutre ■ Pas satisfait ■ Pas du tout satisfait



essenscia: global image of essenscia 2015 vs 2008-2014

Question: "What is your global image of essenscia?"

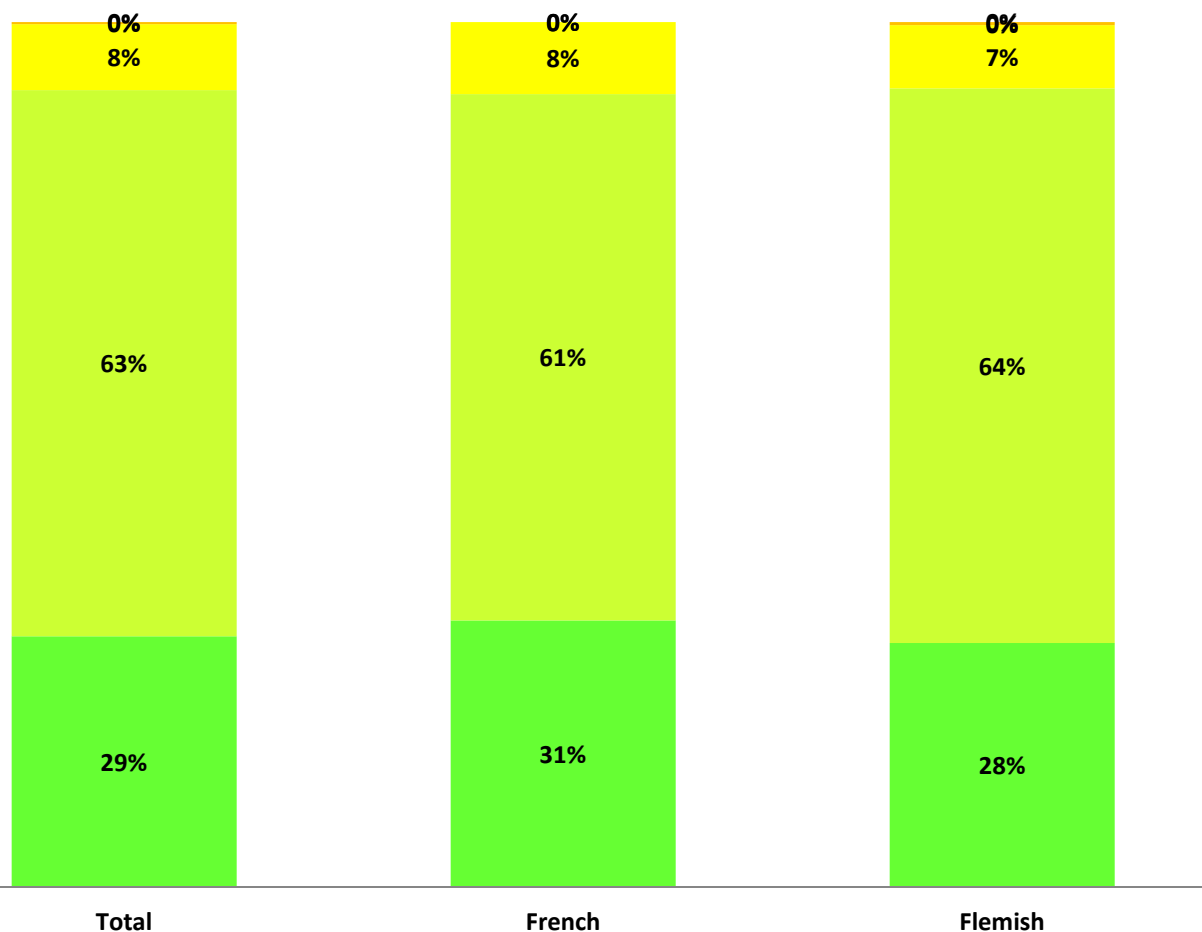
Global image essenscia 2008-2015



essenscia: global image of essenscia 2015 (FR/NL)

Global image essenscia

■ Excellente image ■ Bonne image ■ Neutre ■ Mauvaise image ■ Très mauvaise image



essenscia: spontaneous associations (1)

Open question: "When you think of essenscia, what are your spontaneous associations? Words, images, associations...(in general)?"

Results in line with previous years:

- ▶ **Association / Belgian Chemical industry Federation / Life sciences**
- ▶ **The roles of essenscia**
 - Representation, promotion of the interests of the industry towards authorities / stakeholders, Lobbying
 - Contributes to improve the external image of the sector: in general and also towards youngsters to attract them
 - Expert and dynamic organization
 - Provides information, assistance, support and advise in various fields: legislation, social, labour, environment / durable development, security, fiscality, juridic, negotiations CCT, "veille réglementaire", help to understand and implement reglementations (Belgian, European...)
 - Meeting/networking platforms with a number of working groups/consultative commissions, joined initiatives, study days, trainings/seminars...eg. REACH, CLP, VLARIP/WALRIP, FISCH, GHS, commission safety & environment, High level group...
- ▶ **The name "essenscia"**
 - Positive connotations: "essentie/noodzakelijk/kwaliteit/leven", life sciences, progress, dynamism, innovative, proactive, constructive
 - Important efforts to improve the image
- ▶ **Numerous "strengths" eg. service, expertise, advice / few weaknesses** (cf. infra)
- ▶ **Positive image and evolution – continuity vs previous years**

essenscia: spontaneous associations (2)

► Verbatims illustrate positive image of essenscia / high added-value perceived:

- « De coordinator van de industrie leden en de **imagoversterking voor de chemische industrie in BE met grote autoriteit.** Belangrijke partner in de discussies over nieuwe wetgeving en de interpretatie ervan.”
- “De **goed georganiseerde opleidingen** en de **uitstekende hulp** die geboden wordt in geval van vragen”
- “**Dynamisch, gericht op het uitdragen** van de sterktes van chemische bedrijven, sterk op vlak van sociaal-juridische ondersteuning”
- “Een federatie die **de belangen behartigt van de chemische industrie.** Essenscia staat vooral **ten dienste van haar leden** op vlak van opleidingen, Europees niveau, onderhandelingen...”
- “Een netwerk van **professionelen die betrokken zijn met chemie** en die de **meerwaarde van chemie willen brengen naar de buitenwereld op een positieve manier**, door te wijzen naar de maatschappelijke voordelen (gezondheid, comfort, ...), de werkgelegenheid, de plaats van België in de wereldeconomie. Het positieve is nodig als tegengewicht voor de negatieve berichtgeving als er incidenten rond chemie in het nieuws komen.”
- “Federatie die opkomt voor **de belangen van de Chemische industrie en de life science.** beeld: **luisteren in schelp.** actieve werkgroepen in domein leefmilieu en energie”
- “**Kenniscentrum; Competente medewerkers; Toegankelijke medewerkers; Netwerk. Professionele uitstraling** (gebouw, lokalen edm). Opvolging nationale en internationale wetgeving. Webbased”
- “**Sterke vertegenwoordiger** van de bedrijven van chemische en pharma industrie, zowel grote als kleine bedrijven. informatieverstrekker over zowel technische als wettelijke aspecten”
- “**Verdediger van de belangen van de sector** op een **diplomatische en correcte manier** zich bewust van de impact van de sector en de gevoeligheden hieromtrent”

essenscia: spontaneous associations (3)

► Verbatims illustrate positive image of essenscia / high added-value perceived:

- « *essenscia est une association professionnelle active dans un secteur important pour l'économie wallonne et encore plus pour l'économie belge. Elle **promeut efficacement les intérêts de ce secteur** qui reste sain dans un contexte morose. Des initiatives sont prises pour **mieux faire connaître et apprécier nos activités**, surtout auprès **des jeunes** et des **organismes de formation**. »*
- « *Association à **haute valeur ajoutée** soutenant ces membres dans **l'innovation** de l'industrie chimique »*
- « *C'est l'équipe qui représente les intérêts des entreprises liées à la chimie avec une **vision d'avenir réaliste**, avec **professionnalisme**, avec efficacité. »*
- « ***Chimie innovante** et point de renseignements à **haute valeur ajoutée** »*
- « *Chimie, sciences de la vie, **professionnalisme**, fédération (et tout ce que cela sous-entend comme groupes et commissions), représentativité (interlocuteur et lobbying), **attire pour les jeunes** »*
- « *Fédération des entreprises chimiques, aide juridique en matière environnementale et de sécurité, source d'information et maintien à jour des législations environnementales et de sécurité »*
- « *Fédération professionnelle, Experts à disposition des membres, référence pour le secteur, conventions collectives du secteur chimique »*
- « *L'importance de la chimie dans le quotidien au niveau économique / la possibilité d'éduquer et de faire connaître la chimie au plus large public possible »*
- « *Newsletter - support – dynamisme ».*
- « *Support pour les décisions gouvernementales, aide pour les élections sociales ou les éventuelles difficultés avec les syndicats. Expertise légale dans ces domaines. **Support appréciable** »*
- « *UNE ASSOCIATION PATRONALE composée **d'experts disponibles, qui nous aident** en cas de besoin pour des matières spécifiques. **Bonne expérience** à chaque demande. **Informations claires** sur l'actualité économique et sociale. »*
- « *Une organisation dont **on se sent vraiment membre** et sur laquelle **on peut compter** pour recevoir des **informations pertinentes**. »*

essenscia: strengths (*spontaneous*)- overview¹

Open question: "According to you, what are the strengths of essenscia?"

Results in the continuity of previous years, with positive evolution: **gaining more impact and credibility**

Representation chemical
Industry / Defend the interest
of its members / Image sector

Information
Communication

Expertise / Competence
Knowledge

Service to members /
PARTNER/
Support and advice

Facilitates networking/
Working groups

Positive evolution
Gaining impact & credibility
Vision & proactivity

Many strengths

Positive evolution, in line with the expectations of the members

essenscia: strengths (*spontaneous*)- in detail¹ (1)

- ▶ **Broad representation of the chemical industry (and life sciences):** broad and more and more powerful sector / Defend the interest of its members (common joint & strong position) / Lobbying national + Europe/ Contributes to positive image of the sector / willingness to push the sector up...
- ▶ **Positive evolution! Gaining impact & credibility.** The Management impact / **More vision, anticipation & proactivity/ Better contacts with Authorities. More and more successful. Dynamism.**
 - “Verdedigt de belangen van de chemie sector op een goede manier”
 - “Worden als een **zeer waardevolle gesprekspartner gezien vanuit de overheid**. Hun mening wordt gevraagd en gewaardeerd. Zijn voor hun leden zeer bereikbaar. Zetten zich in zowel voor de grote leden als voor de kleine leden”
 - “**Vertegenwoordigt een sterke sector** (economisch en werkgelegenheid), vertegenwoordigt een aantal ondernemingen met uitstraling”
 - “Een **ondernemende groep medewerkers met zin voor initiatief**; een **zwaar gewicht** in de Belgische economie”
 - “Zij geeft een **stem en een gelaat aan de chemische industrie**, zij bevordert het **imago van betrouwbaarheid en degelijkheid**, zij geeft een gevoel van bescherming door het creëren van verbondenheid en het aanbieden van **professionele ondersteuning**.”
 - “Goed **profileren t.o.v. overheid**” / “Goede **contacten met overheden**, update op **nationaal en Europees niveau**” / “**Sterke contacten** met de desbetreffende **overheden**”
 - “**Imagobuilding chemie en life sciences**; Innovation Award”
 - “overzicht, **vrij goed beeld van de veranderingen**, mogelijkheid om **krachten te bundelen, druk zetten op politiek(ers)**, informatiebron in moeilijkere situaties, ...”
 - “**Pro-actief** naar **impact veranderende wetgeving**”
 - “**Representativiteit voor zijn leden en voor de chemie sector**, de interactie op **Europees niveau** (cefic) en het netwerk van bedrijven onderling, los van de commerciële en concurrentieel aspecten”
 - “Bonne utilisation du **poids du secteur** en conservant une **bonne image** , pour la **défense des intérêts du secteur** »
 - « **Anticipation des nouvelles exigences**, contraintes, challenges...Bonne connection avec les autres associations et les instances européennes. » / « **essenscia représente un secteur encore solide dans un environnement économique déprimé**. C'est une position enviable qu'il faut continuer à soutenir par des actions diversifiées. »
 - « **L'ouverture vers le grand public**, l'envie de diffuser un **message positif de la chimie vers l'extérieur**; les possibilités de formation »
 - « **Visibilité accrue, une défense du secteur** (mais qui peut être encore accrue) »
 - « **Professionalisme, proactivité, vision de l'avenir**, parler d'une seule voix au nom de la profession, **qualité de ses porte-paroles**, efficacité et serviabilité des équipes »

essenscia: strengths (*spontaneous*)- in detail¹ (2)

► **Information/Communication:** rich, complete, up-to-date and “to the point”, relevant information + even anticipation/proactivity (e.g. legislation changes). Various communication channels: weekly news/emails, valuable study days, trainings

- « *Toegankelijkheid en centraal informatiepunt voor bedrijfsinformatie betreffende de chemische sector.*»
- « *Communicatie; **het up to date houden** van de leden.*»
- « *Communicatie; **opleidingsmogelijkheden** »*
- « *Het wekelijks op de hoogte brengen van de actualiteit*»
- « *Wekelijkse email met updates en aankondigingen van events ed*»
- « *De **nieuwigheden inzake sociale wetgeving** (PC 116) wordt snel doorgestuurd.*»
- « ***Relevante info/wetgeving** ter beschikking stellen*»
- « *Goed **communicatieplatform** tussen lidbedrijven onderling*»
- « *Goed georganiseerd, competent, in **bezit van veel informatie**, **goede communicatie via newsletter**, netwerking, steun*»
- « *Informatie omtrent **veiligheid, milieu, wetgeving, ...***»
- « ***Infosessies** omtrent sociaal overleg (CAO, sociale verkiezingen, wetgeving...)*»
- « *Samenwerking en **goede communicatie, informatie delen** binnen de chemische sector*»
- « *samenwerking, **elke week nieuwsbrief met nuttige informatie***»
- « *De goede hulp bij vragen, en de goed aangeboden uitleg en **uitstekende cursussen***»
- « ***Opleiding**, ondersteuning, luisterend oor, netwerk, drukkingsmiddel*»
- « ***Bonne synthèse** des problèmes et points concernant les affiliés »*
- « ***Support et anticipation** : on reçoit des infos sur ce que le gouvernement a décidé, même si les Arrêtés Royaux ne sont pas encore passés »*
- « ***Information régulière** sur les **changements de législation** et sur les **négociations nationales et sectorielles.** »*
- « *La rapidité de mise à disposition de l'information »*
- « *Les informations périodiques (weekly news) » / « **Newsletter fréquente** et régulière » / « **Systèmes d'informations des membres (emails, newsletters, ...)** »*

essenscia: strengths (*spontaneous*)- in detail¹ (3)

► **Excellence: expertise / Competence/Knowledge** of the essenscia staff; professionalism, highly qualified, specialists in different fields (e.g. Social, legal, security, environment...); pluri-disciplinary, also objectivity/neutrality/integrity, a reference, stability of the organization + well organized + up-to-date / pro-active / pragmatic / **Strong people & senior management**

- « **Uitstekend en professioneel team** » / « **Professionalisme, kennis, klantegerichte ondersteuning, stabiel team met een grondige kennis van hun materie en onze sector** »
- « **Expertise op relevante vlakken** voor onze industrie. **Goed draagvlak gecreëerd** naar de overheden. **Sterke mensen** in de organisatie (energie, veiligheid, milieu) » / « **Sterke competentie** in hun sector en betrokkenheid bij overheidsbeslissingen »
- “Nationaal en internationaal netwerk. We kunnen op het bedrijf het label essenscia gebruiken bij presentaties aan internationaal management. **Medewerkers zijn toegankelijk. Expertise domeinen** van essenscia komen overeen met veel uitdagingen die wij in het bedrijf dienen te beheersen”
- « **Competente** werknemers die zich inzetten voor de belangen van de chemische industrie, zonder het algemene belang uit het oog te verliezen » / « **Uitstekende vakspecialisten met dossierkennis** »
- “Goed gestructureerde federatie met **uitstekende studiedienst**”
- “**goed op de hoogte** van de **wetgeving - evoluties,...**”
- “**kennis gekoppeld aan de pragmatie**”
- “**Kennis in huis**. Specialisten van alle markten met kennis over allerlei zaken die steeds berijdbaar zijn om **hun visie/kennis te delen.**”
- « Bonne **connaissance juridique** au niveau **syndicat** » / « Connaissances de la **législation** et du **monde du travail.** » / « Connaissance des **textes de loi; veille réglementaire** » / « la connaissance des **lois sociales** et de tous changements »
- « **Qualité des personnes dirigeantes** »
- « **Excellents conseils juridiques; Personnes très professionnelles** »
- « **Expertise** dans les domaines complexes des décisions gouvernementales... et des relations sociales »
- « Un **personnel compétent**, une présence sur le terrain, un contact suivi avec ses clients »

essencia: strengths (*spontaneous*)- in detail (4)

► **Service to members: support and advice / partner/ accompagnement in various fields ; availability for requests, dynamism, reactive and proactive, client and solution oriented, take initiatives, speed, proximity...**

- « **Advies omtrent allerlei arbeidsaangelegenen** zaken; kennis van **vakbonden**; match tussen vakbonden en bedrijven”
- “**Advies** inzake interpretatie van de **wetgeving**” / “advies verlenen in diverse thema’s zoals **milieu, veiligheid, opleiding, O&O, werkgelegenheid, energie,...**”
- “**Gespecialiseerd advies** voor sommige aspecten. Zorgen voor **interpretatie van documenten op nationaal en internationaal vlak**”
- “**Het persoonlijk contact; de klantvriendelijkheid; het deskundig advies; communicatiekanalen** (nieuwsbrief;workshops; ...)”
- “Ik heb enkel contact met het departement sociaal beleid. Daar ben ik uiterst tevreden over. **Altijd bereid om te helpen** en om mee naar **oplossingen te zoeken**”
- “Ter beschikking stellen van **geordende informatie over nieuwe wetgeving. Ondersteuning van bedrijven bij individuele en sectorale problemen.**”
- “**Aide sur la règlementation sociale; Aide et accompagnement sur REACH** »
- « **Accompagnement dans les négociations** »
- « **Proximité** avec ses membres, offre sur des sujets très diversifiés »
- « **Une réponse très rapidement** aux questions et la fiabilité des renseignements donnés »

essencia: strengths (*spontaneous*)- in detail¹ (5)

► Facilitates networking/ Working groups/ Events:

- “**Breed forum** voor een heel diverse chemiesector”
- “**Brengt mensen bij elkaar**, ondersteunt de leden, heeft sterke know-how in huis, vlotte communicatie”
- “**Ervaringen uitwisselen, netwerken**, met mensen met zelfde verantwoordelijkheden kunnen discussieren over interpretatie van wetgeving. tijdig op de hoogte van wijzigingen in wetgeving”
- “Expertise, vlotte respons op vragen, mogelijkheid om via essencia een **netwerk van deskundigen** op te bouwen”
- “Goede organisatie, duidelijke communicatie, **organiseren events**”
- “lobbyen, kanaliseren van informatie, **sterk netwerkplatform bieden, betrouwbaar forum voor leden**”
- “**Netwerk**, delen van info, **samenbrengen van verschillende partijen, sociaal overleg**”
- “Goede werking binnen **VLARIP team en commissie productbeleid**”
- “*Un outil de formation CEFOCHIM* »
- « **Echanges entre spécialistes** »
- « *En HSE: stabilité de l'équipe; expertise; initiative: création du "club sécurité des procédés"* »
- « *Expertises légales; suivi et avis sur la législation (environnement et sécurité); appuis auprès des **autorité; organisation de conférences** sur ces sujets (vu le temps disponible: durée de préférence 1/2 journée)* »
- « *Les **initiatives de type WALRIP*** »

essenscia: weaknesses (spontaneous)- overview¹

Open question: "According to you, what are the weaknesses of essenscia?"

Overall, less answers regarding weaknesses vs strengths.

Same kind of topics as previous year(s)

Lack of **visibility** of essenscia
In the media/ awareness
and image of the sector

Heterogeneity of the sector /
Sometimes conflict of interest

Lack of proximity
and interest
for SME (focus: Big)

Communication / website

Lack of **power/results**
in negotiation
with authorities & unions

Others:
-Gap theory vs practice
-Sometimes too slow

= Opportunities for improvement

Continuous positive evolution, also confirmed by satisfaction on several criteria (see infra)

essenscia: weaknesses (spontaneous)- in detail¹ (1)

▶ Lack of visibility of essenscia in the media (NB. improving), towards general population/ still lack of awareness of essenscia and still relative “bad” image of the chemical sector (NB. improving)

- “Betere communicatie / bekendheid naar het algemene publiek”
- “**Naam, bekendheid naar breder publiek, rol om de chemie** as such bij een breder publiek te verklaren / positiever te maken (al gebeurt er uiteraard veel op het vlak van de relevantste doelgroepen politiek en jongeren en zijn de budgetten ook beperkt)”
- “**Naamsbekendheid en waar we voor staan buiten onze industrie** kan beter. Continu herbronnen en visie / strategie bekijken en bespreken.”
- “**Negatieve imago** van de sector, gebrek aan kennis door grote publiek”
- “Sommige mensen hebben **nog steeds een negatief beeld van "de chemie"**, misschien kan hier nog wat meer aan gewerkt worden om dit bij te sturen”
- “ze zouden misschien **meer in de media** mogen komen” / “Heeft essenscia **voldoende impact ? resultaten beter tonen**”
- “**L'image de la chimie et des industries de la vie s'est améliorée** grâce aux efforts du secteur pour répondre à des contraintes légales exigeantes. Cette évolution, qui doit se maintenir, est **mieux connue du public**, mais peut-être **pas encore suffisamment**. Des investissements sont consentis, mais peu expliqués, **surtout du côté wallon**, où il y a encore **peu de communication sur ces efforts et sur les succès des industries** »
- représentées par essenscia, certainement moins qu'en Flandre à mon avis.
- “Image moins active qu'Agoria”

essenscia: weaknesses (spontaneous)- in detail¹ (2)

▶ **Heterogeneity of the sector: Creates complexity and sometimes conflict of interest: difficulty to have common position**

- “De **complexiteit en diversiteit** van de **subsectoren**; vooral de diversiteit van de **leden-kmo's**”
- “essenscia moet een **grote diversiteit** aan ondernemingen vertegenwoordigen, België blijft kleine speler in Europa”
- “**Grote diversiteit** in de sector. **Veel belangrijke topics** die **niet allemaal door essenscia kunnen behandeld worden**”
- “**Specifieke sectoren** hebben **specifieke problemen/vragen**. De distributiesector heeft een specifieke problematiek. Deze is niet gelijkaardig aan producenten. Deze specifieke problematiek komt niet altijd even goed aan bod”
- “Ze verdedigen een hele waaier van toch wel **verschillende sectoren** en daardoor is de **uitgewerkte oplossing niet altijd ideaal**”
- “Zeer **heterogene groep** met **uiteenlopende belangen**”
- “Groot aanbod voor bepaalde sectoren, eerder **klein aanbod voor specifieke spelers**(gespecialiseerde domeinen)
- “L'assemblage de **diverses industries** n'ayant **pas les mêmes intérêts** »
- « Pas de leur faute, mais les **membres sont parfois très différents** (taille, %-age de m'o dans leur PR...). Les grandes sociétés (avec un poids important en conséquence au niveau essenscia) ayant un % de m'o petit dans les prix de revient, ils sont vite plus généreux, avec des conséquences importantes pour ceux qui font face à un composant m'o important. »



¹Qualitative – specific tendencies of 2014/15 are highlighted in green (positive) and red (negative)



essenscia: weaknesses (spontaneous)- in detail¹ (3)

► Lack of proximity and interest / support for SME (focus on “Big”): (More comments on this topic versus previous year!)

- “Eerder voor de majors, kleinere bedrijven (KMO's) vinden moeilijk de weg naar essenscia”
- “Inzicht in de problematieken van KMOs, die totaal anders is dan bij de grote bedrijven. Weinig of geen begrip voor het feit dat K-verwerkers zich eerder associeren met hun eindproduct dan met de oorsprong van de grondstof die ze verwerken. K-verwerkers voelen weinig affiniteit met de chemische industrie. En dus zijn de issues anders dan bij de veelal grote chemische bedrijven. Denk aan CAO (lonen), energie, imago ('plastiek'), green public procurement, etc.”
- “Moet rekenen op grote bedrijven om karren te trekken, terwijl het **tegelijk ook de kleinere niet uit het oog moet verliezen**. Grote bedrijven rekenen op de meerwaarde van het grotere draagvlak van "essenscia" en wil haar belangen verdedigd zien, waarvoor ze ondersteuning willen geven. Kleinere bedrijven kunnen profiteren van die expertise binnen essenscia, maar de kleinschalige eigenheid mag daardoor niet verloren gaan.”
- “Mogelijk **een beetje elitair** (grote bedrijven wegen zwaarder door) en mogelijk te **hoge drempel of te lage bekendheid bij klein bedrijven (KMO)**”
- “Défense du secteur et des **PME** en particulier »
- « L'importance d'Essenscia pourrait faire peur à des **toutes petites PME** qui voudraient être soutenu ou rentrer en contact avec Essenscia »
- « **pas assez pro actif avec les PME** » / « **Pas suffisamment proches des petites entreprises** du secteur »
- « **Sous-représentation des intérêts des petites entreprises** (cf CA d'Essenscia). »

essenscia: weaknesses (spontaneous)- in detail¹ (4)

► **Communication: Website not always user friendly (NB. improving!)/ Too much info for some**

Still lack of awareness of what essenscia can do for members (some)

Opportunity: webstreaming (workshops)

Few comments re. answers to questions (verbal only)

- *“Niet zo gebruiksvriendelijke website.”*
- *“De **workshops** zouden eventueel via **webstreaming** kunnen gebeuren ipv een namiddag in Brussel”*
- *“Hoeveelheid aan **dubbele communicatie** die uitgestuurd wordt” / “Wekelijkse newsletter is een beetje "overkill". In de meeste gevallen komen bepaalde topics keer op keer terug.”*
- *“Kennen wij **alle expertise domeinen** van essenscia ? / “nog te veel "clubje", vele medewerkers in de sector kennen essenscia niet”*
- *“meer **regionale netwerkopportunities** bieden”*
- *“Bien que le reporting soit très professionnel, il serait bien parfois d’être **plus au niveau de ceux qui doivent "ingurgiter" l'information** »*
- *« Je reçois **trop d'infos** qui ne sont **pas nécessairement pertinentes avec mon job RH** => à la fin, on a tendance à ne pas lire les newsletter... »*
- *« Le **site web** pourrait être plus clair, **plus "user friendly"** »*
- *« Etre un peu **plus précis dans les réponses**, expliquer en donnant des exemples. »*
- *« Support uniquement oral lors de questions de législation sociale - **pas de réponses par mail**, uniquement par téléphone »*
- *« Les **utilisateurs connaissent peu leurs différents services** »*
- *« On ne peut pas toujours se rendre aux **sessions de formation et information**, il serait agréable **d'avoir accès aux supports** de toutes les sessions. »*

essencia: weaknesses (spontaneous)- in detail¹ (5)

▶ Lack of power in negotiation with authorities (NB. improving) /lack of power towards unions / in social negotiations (NB. much less comments on this topic vs previous years!)

- « *Contacten met de overheid en resultaat op de besluitvorming zijn minder zichtbaar* »
- “*Contacten met de overheid verlopen nog vaak stroef en traag; erfenis vanuit het verleden als "vervuilende sector" en "ongezonde producten"*”
- “*Spanningsveld tussen (enkel) lobby en concrete oplossingen implementeren. Durf om het debat aangaan met bevolking/politiek over chemische risico's + daarin transparant zijn.*”
- « *Manque de leadership vis-à-vis des autorités* »

essenscia: weaknesses (spontaneous)- in detail¹ (6)

► Others:

- **Gap between “theory” and “practice”:** sometimes too far from the field (esp. for SME) / companies / **Need for even more “practical advice”:** (More comments on this topic versus previous year!)
 - “afstand tot “field””
 - “Verschil tussen **theorie en praktijk** wordt niet steeds goed aangevoeld”
 - “Essenscia **denkt teveel theoretisch** en denkt te weinig aan de praktische uitvoerbaarheid ervan op de werkvloer, **zeker voor KMO's**. Er dient ook meer rekening gehouden te worden met het kostenplaatje hiervan.”
 - “Houdt zich **niet voldoende bezig met de echte problemen** van de leden.”
 - “Niet altijd voldoende **kennis van de realiteit op het terrein**”
 - “Soms nog een **groot verschil tussen de theorie en praktijk**. Maar in vele gevallen ligt dit meer aan de wetgeving die niet altijd eenduidig kan omgezet worden naar de praktijk.”
 - “Accompagnement pratique dans la recherche et la mise en place de **solutions adaptées** »
 - « **conseils restent très théoriques** , parfois un éloignés des préoccupations du terrain »
 - « Pas assez proche des gens; Trop élitiste; Trop théorique; Trop politique; Trop "suffisant" »

essenscia: weaknesses (spontaneous)- in detail¹ (7)

► Others: (cont'd)

- Sometimes too slow – in particular when urgent queries (not always accessible when “urgent”) / heavy (too much administration...) + (More comments on this topic versus previous year! – also slight decrease on 5-points scale “Quality and speed of essenscia responses to your queries”: see infra)
 - « *Tijdig beantwoorden van vragen* »
 - “Als je dringend juridisch advies nodig hebt, ze **niet altijd bereikbaar** zijn.”
 - “**Bereikbaarheid** kan soms beter, maar vooral als het dringend is - bvb. een soort van helpdesk?”
 - “Heel lange responstijd op gestelde vragen of problemen”
 - “Soms enige tijd wachten alvorens vraag beantwoord wordt”
 - “**Niet zo goed bereikbaar** (is misschien ook eigen fout) want wil altijd snel antwoord en gebruik bij voorkeur telefoon en niet mail of gsm berichten.”
 - “**Sommige dossiers duren lang**. Omdat ze “ingewikkeld” zijn en er veel stakeholders betrokken zijn waaronder Federale overheid, vlaamse overheid, stedelijke overheid e.d”
 - “Certaine **lenteur**. Trop centralisé à Bruxelles »
 - « Echanges trop limités, **informations parfois plus lentes** que les syndicats, réactivité limitée »
 - « La **lourdeur administrative** en ce qui concerne les dossiers subventions formations »
 - « **Lenteur d'action** ? trop grand formalisme »

essenscia: weaknesses (*spontaneous*)- in detail¹ (8)

► Others: cont'd (few answers!)

- **Organization/ Structure not always clear / An “overview” of all activities would be useful**
 - *“Transparantie van al de “andere” activiteiten waar jullie mee bezig zijn. Het zou eens goed zijn dat jullie **een overzicht** zouden maken wat jullie allemaal juist doen.”*
 - *“La difficulté de **trouver rapidement le bon contact** au sein de la structure”*
- **Contacts with other Chemical Federations / Other countries:**
 - *“Beter **samenwerking met andere chemie organisaties**”*
 - *“Contacten **chemie sector federaties in andere EU landen**”*
- **Location/ Geographical distance**
- **Cost membership / events (few)**
- **Others (1 answer):**
 - *“Soms moeilijk om stempel te kunnen drukken. België is al maar een klein landje om gewicht in de schaal te leggen op internationaal vlak en als we dan een federatie hebben die ook op 3 geledingen (federaal, Vlaams en Waals) werkt is dit niet altijd even gemakkelijk.”*



II. Evolution of essenscia

Progress versus decline

Evolution of essenscia

▶ Evolution of essenscia (perceived):

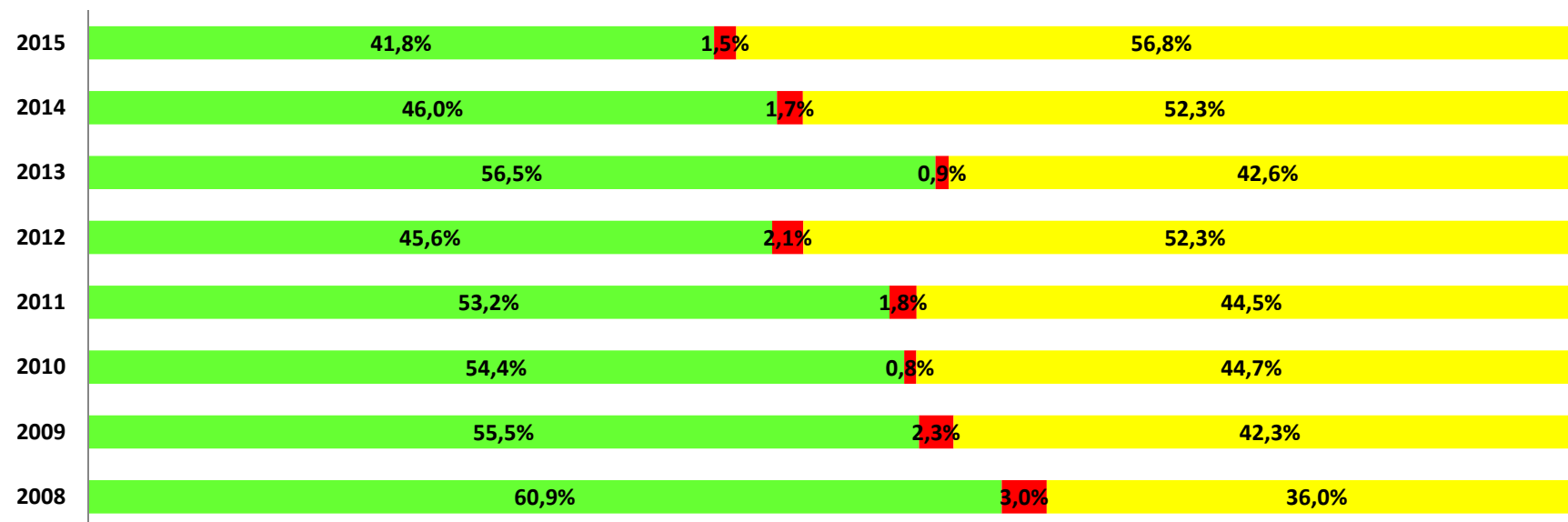
- **41,8% perceive a positive evolution (progress) of essenscia vs last year** - Only 1,5% perceive a negative evolution (56,8% have no opinion/stable).
- essenscia go on with the positive trend

essenscia: evolution perceived the last year 2015 vs 2008-2014

Question: "Globally and according to your own criteria, would you say that essenscia is rather "in progress" or "in decline" versus last year?"

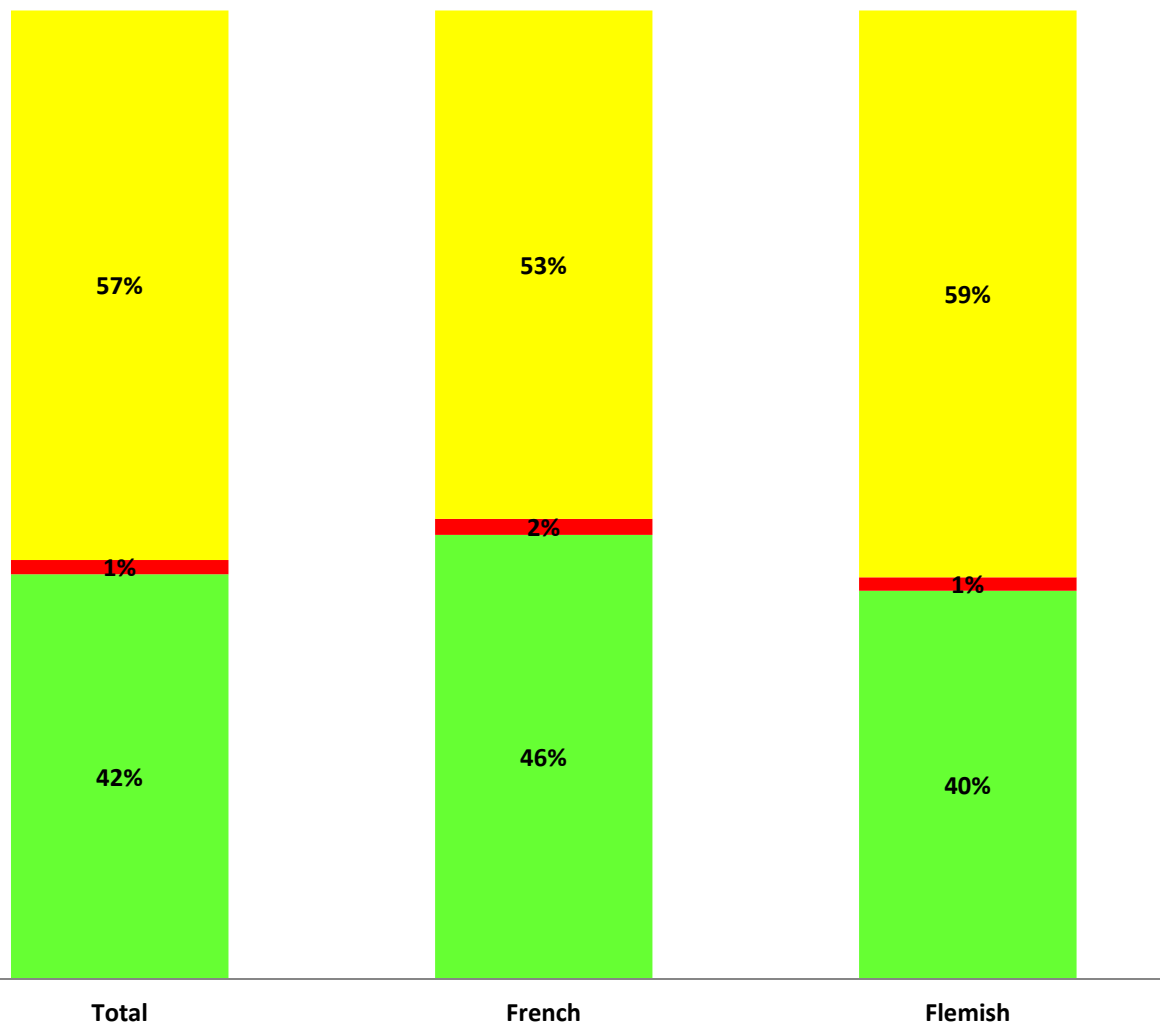
Progrès vs recul

■ En progrès ■ En recul ■ Sans opinion



essenscia: evolution perceived the last year (FR/NL)

■ En progrès par rapport à l'année passée ■ En recul par rapport à l'année passée ■ Sans opinion



essencia: progress perceived (spontaneous)- overview (1)

Open question: "What are, if any, the elements of progress you have perceived?"

Results in the continuity of previous years:

N°1

**Internal Communication/
Information/Trainings**
More relevant

N°2

**(New) Initiatives / Working
Groups with results /
Networking events**

N°3

**More impact on
Authorities & unions**
Concrete results

**External communication/
Image/ Visibility in media**

**Collaboration /
Proximity members
"Client oriented"!**

Continuous positive evolution over the last 7 years

essencia: progress perceived (*spontaneous*)- in detail¹ (1)

Internal Communication / Information / Trainings, seminars: many comments in this area!

- ▶ Overall: in the continuity: better communication: more proactive, more relevant, better structured/ clearer, easier access for members
- ▶ The website / intranet; The newsletter/ Essencia Weekly, the trainings, info-sessions...
 - “**Duidelijkheid** van informatie verstrekken via **allerlei media** (e-mail, papier, intranet)”
 - “**Goede website**, uitstekende bereikbaarheid”
 - **Betere site**, meedenken met de recente ontwikkelingen”
 - “Goede, **volledige newsletters**” / “sterke **newsflashes** en actuele website” / “**Verzorgde nieuwsbrief** die geregeld verschijnt”
 - “Interessante **opleidingen**” / “**Relevante opleidingen** die voorzien worden”
 - “**Proactieve communicatie, newsletter**”
 - “Communicatie naar de leden toe: **diversiteit van de onderwerpen**”
 - “Communicatie was al iets **praktischer** dan vorig jaar”
 - “**Relevante info/wetgeving ter beschikking stellen** binnen de huidige stortvloed aan wijzigingen”
 - “**Vlottere communicatiewegen** (inschrijvingen deelname aan vergaderingen)”

essenscia: progress perceived (*spontaneous*)- in detail¹ (2)

Internal Communication / Information / Trainings, seminars:(*cont'd*)

- *“Changement au niveau du **site web** qui se veut **plus structuré** » / « Une meilleure approche pour informer, le **site est plus accessible** à lire. »*
- *« **Clarté des lettres d'info**, accessibilité au site intranet » / « Diffusion plus **claire** des infos importantes via l'extranet »*
- *« **Communication beaucoup plus présente**, mails pour nous tenir informés et parfois même un **message personnel** pour le suivi de dossiers lorsque le sujet est très sensible (exemple : Réduction PP pour recherche scientifique)*
- *“La communication s'est diversifiée, elle n'est plus focalisée sur des demandes de flexibilité ou de réduction du coût de l'énergie. Les apports des membres d'essenscia à l'ensemble de la société me semblent mieux mis en valeur. »*
- *« La **pro-activité** dans l'information donnée. Les **messages (weekly news)** me semblent **plus facile à comprendre**. »*
- *« Les interactions sur la **plateforme Web**. »*
- *“**Bonne synthèse sur les textes législatifs** (AR analyse de risque sur les anciennes installations électriques, politique de l'eau en Région wallonne par exemple) »*
- *« Dernière édition du **mémento social** encore plus accessible que la précédente »*
- *« Dans mon **domaine (HSE)**, plus de communication / information »*
- *« **Formations tjrs intéressantes**, disponibilité croissante alors que nous ne sommes pas une grosse structure »*
- *«Plus d'interaction par rapport aux évolutions de **législation REACH CLP** par l'envoi **d'informations par mails** »*

essenscia: progress perceived (*spontaneous*)- in detail¹ (3)

(New) initiatives / **Networking Events**/ Working groups with results

- ▶ **More active /dynamic / proactive, with concrete results**
- ▶ **More efficiency in meetings (well organized, well prepared...) + higher participation/ involvement of members**
- ▶ **More invitations to valuable seminars / networking events**
 - “*Betere voorbereidingen in de meetings*”
 - “*Grotere zichtbaarheid doordat er meer bijeenkomsten worden georganiseerd (info sessies, netwerken, ...)*”
 - “*Grotere aanwezigheid van leden tijdens workshops*” / “*Hoge vertegenwoordiging met actieve deelname in de werkgroepen*”
 - “*Nieuwe initiatieven; langdurige opleidingen meer afstemmen op de realiteit dat we relatief weinig tijd vrijhebben om naast het dagdagelijks werk nog doorgedreven opleidingen te volgen. Werk met modules ipv 1jaar opleiding bvb.*”
 - “*Verdere verdieping in wetgeving, niet alleen Reach, maar ook koppeling met CLP, Seveso en Vlare*m”
 - “*De organisatie van interessante netwerk-evenementen*”
 - “*Delta process academy, interesse in forums,..*”
 - “*Nieuwe aanpak in essenscia Vlaanderen met goed voorbereide raden van bestuur*”
 - “*Opstarten Duurzaamheid project*”
 - “*Création du "club sécurité des procédés" / « Création du groupe process safety »*
 - « *Il y a eu plus de séance d'info + lieu désigné pour ces séances* »
 - « *Offre à divers séminaires (journée Reach avec Thierry van Mol)* »
 - « *Organisation de réunions plus pointues avec l'industrie* »
 - « *Préparation des événements. Le timing est bien meilleur, et les communications sont faites suffisamment à l'avance.* »

essenscia: progress perceived (*spontaneous*)- in detail¹ (4)

More impact on Authorities & unions / more-better Lobbying / with concrete results:

- *“Impact in de beslissingen van overheid/vakbonden - impact in beleid van ondernemingen”*
- *“Resultaten bereikt in discussie/overleg met overheid”*
- *“Impact op het politieke gebeuren, er wordt meer naar ons geluisterd”*
- *“Terugvinden van Essenscia thema's in bvb regeringsverklaringen”*
- *“Aanvaarde discussiepartner door overheid mbt EBO en aanverwante themas”*
- *“Directe contacten met ministers/kabinetten met voorstellen”*
- *“Concrete milieu en energie afpraken met de overheid”*
- *“het forum met communicatie met de politiek (ministers aanspreken over het te voeren beleid)”*
- *“Het behoud van de tewerkstelling in de chemische sector in zijn totaliteit in moeilijke economische tijden.”*
- *“Invloed binnen het vbo voor nationale onderhandelingen, werkgroepen rond veiligheid”*
- *“Een aantal nadelige wetswijzigingen werden tegen gehouden zonder het overleg op te blazen”*
- *“Bv impact op regelgeving van CLP en het gebruik van fold-out label”*
- *“Dicht bij sociaal overleg, dicht bij strategie van de onderneming/sectorbelangen”*

essenscia: progress perceived (*spontaneous*)- in detail¹ (5)

External communication / Image/ Visibility in media / Initiatives towards Youth

- ▶ Communication of good initiatives from the sector to external world / More visibility
 - ▶ Some actions to mobilize “youth” on chemistry (**more connectivity**) / contacts with schools
-
- “De in het voorbije jaar gevoerde acties ter **beter bekendmaking van de sector** en haar bedrijven”
 - “**Vaker zichtbaar in media** als 'stem' uit de sector”
 - “**Beter imago chemie en life sciences** in de media”
 - “Steeds **nauwere samenwerking industrie & onderwijs**. De juiste thema's op de agenda plaatsen bij het beleid (ovv onderwijs en arbeidsmarkt)”
 - “**Stijgend aantal leerlingen** in techniek/wetenschappelijke richtingen”
 - “De aanpak aangaande CAO voorbereiding 2013-14. De **communicatie bij de stakingen** eind 2014”
 - “L'image de marque et la notoriété »
 - «**Meilleure présence & Image** ; la fédération est devenu un leader d'opinion »
 - «**Ouverture aux jeunes, "connectivité"** (site breaking sciences,facebook, twitter...) »

essenscia: progress perceived (*spontaneous*)- in detail¹ (6)

Positive collaboration with members / More proximity / “Client oriented”:

NB. Less comments on this topic versus previous year!

- ▶ More “direct presence” of essenscia for the companies
 - ▶ More involvement of SME – take into account the diversity of members
 - ▶ More accessibility, listening, interactivity with members
-
- “De mensen van essenscia zijn **gedreven en helpen echt**”
 - “Sterkere '**aanwezigheid**'& **toegenkelijkheid bij leden**, aanwezig in belangrijke debatten”
 - “**Meer leden**, waaronder ook veel **KMO's**”
 - “**Verjonging met nieuwe dynamiek**; inspanningen naar **kleinere bedrijven/kmo's**”
 - “**Grande écoute des membres**”
 - “**Présence sur le terrain**”

essenscia: decline perceived (*spontaneous*)

Open question: ““What are, if any, the elements of decline you have perceived?”

Overall: very few answers: only 1,5% perceive a negative evolution versus last year

No recurrent item, only isolated comments:

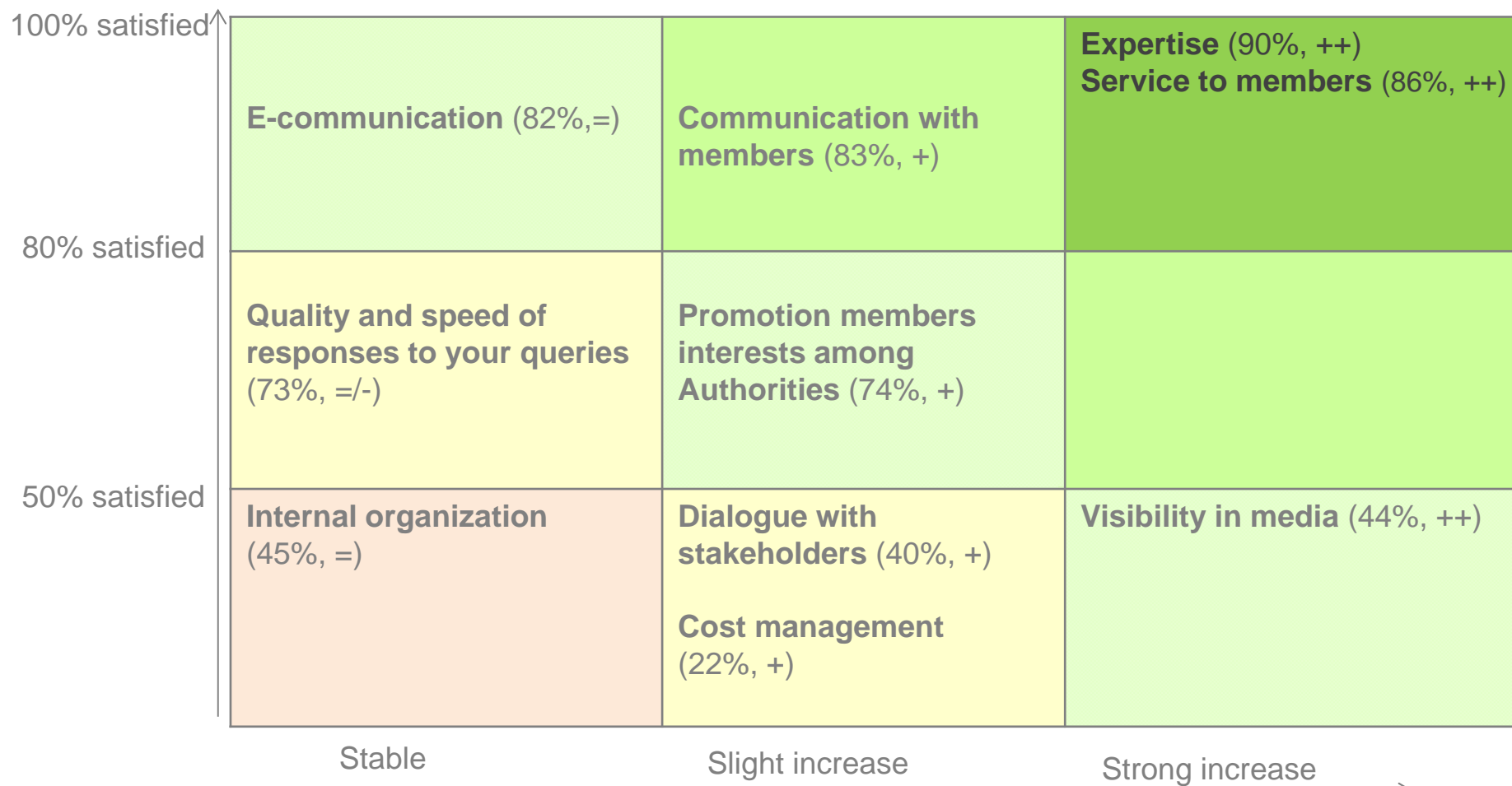
- “Er zijn **veel dossiers** -> kunnen ze allemaal **dezelfde aandacht krijgen ?**”
- “Niet genoeg vooruitgang op andere vlakken (**populariteit technische/wetenschappelijke richtingen in het onderwijs, aantrekken nieuwe krachten, loonkloof, ...**)”
- “Zichtbaarheid, communicatie (pers), **té veel politiek gericht-té weinig praktische promo van chemie & life science**”
- “De personeelsbezetting van Essenscia in sommige domeinen → laat soms niet toe om voor bepaalde onderwerpen voor de leden een spreekbuis te zijn”
- “Actions fermes concernant **l’approvisionnement énergétique futur**, il y a urgence »
- « Je suis **noyé de mails trop généraux**, que je finis par ne plus lire. Informer les gens, ce n’est pas leur balancer des E-mails... »



III. Satisfaction on several criteria

essenscia: satisfaction on several criteria + evolution 2008-2015: Overview

SATISFACTION



EVOLUTION 2008-14
JPCR
Your Coach for Innovation

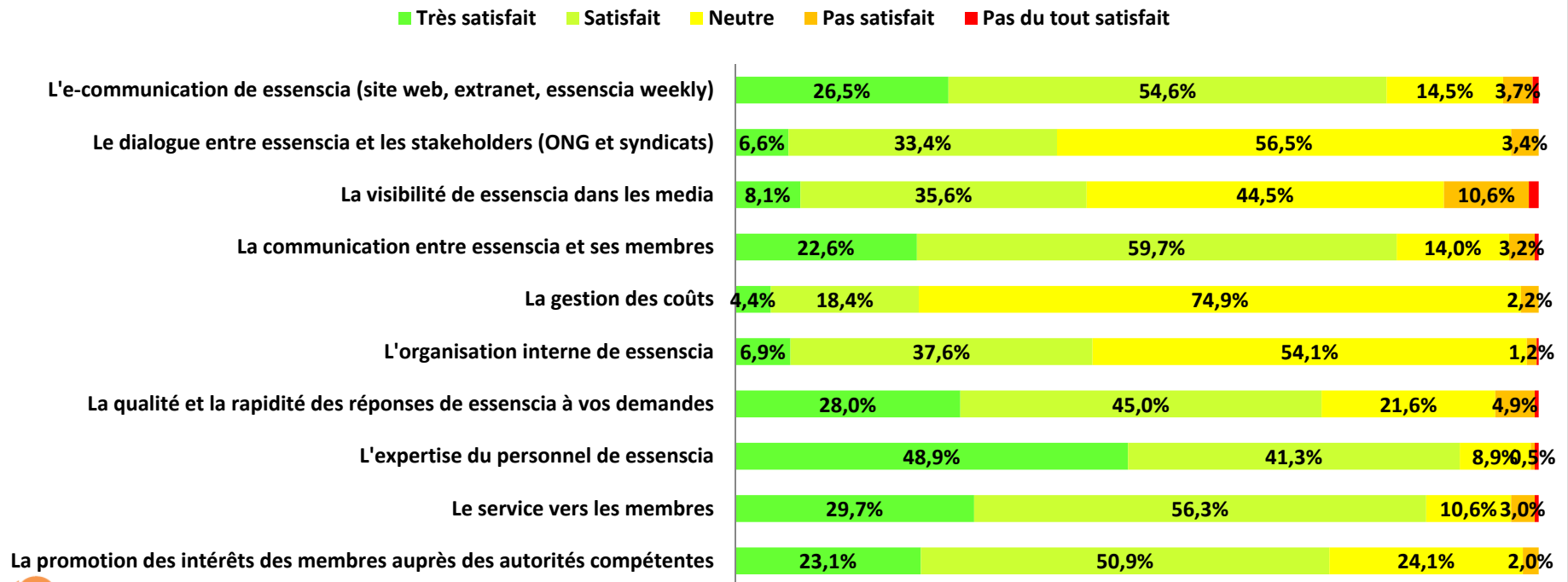
essenscia: satisfaction on several criteria – 2015

Top strenghts:

- **1. Expertise of the staff** (90% satisfaction, among which 49% very satisfied!)
- **2. Service to members + quality/speed of answers to queries**
- **3. Communication with members & e-communications**
- **4. Promotion of interest members among Authorities**

No key dissatisfaction

Satisfaction on several criteria

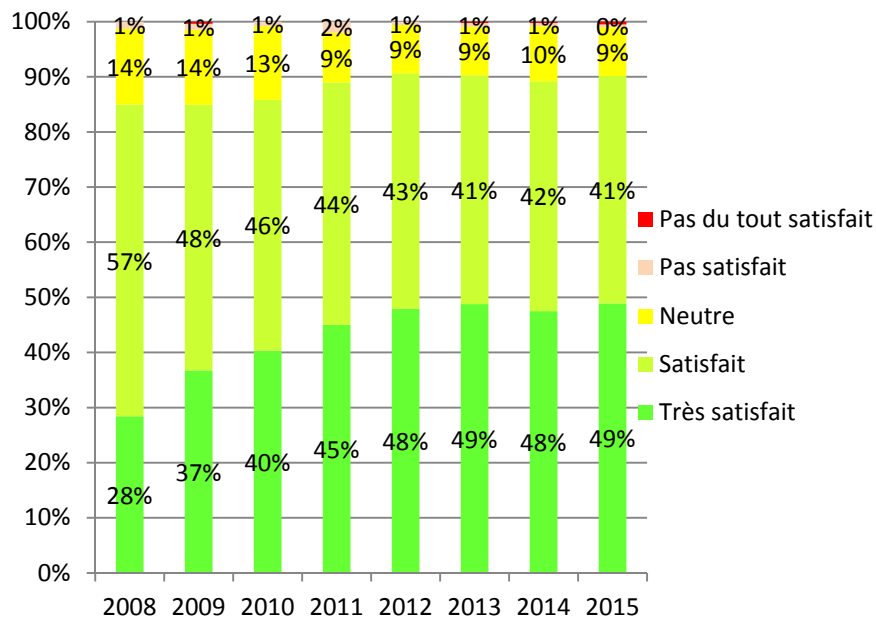


essenscia: satisfaction on several criteria: evolution 2008-2015 (1)

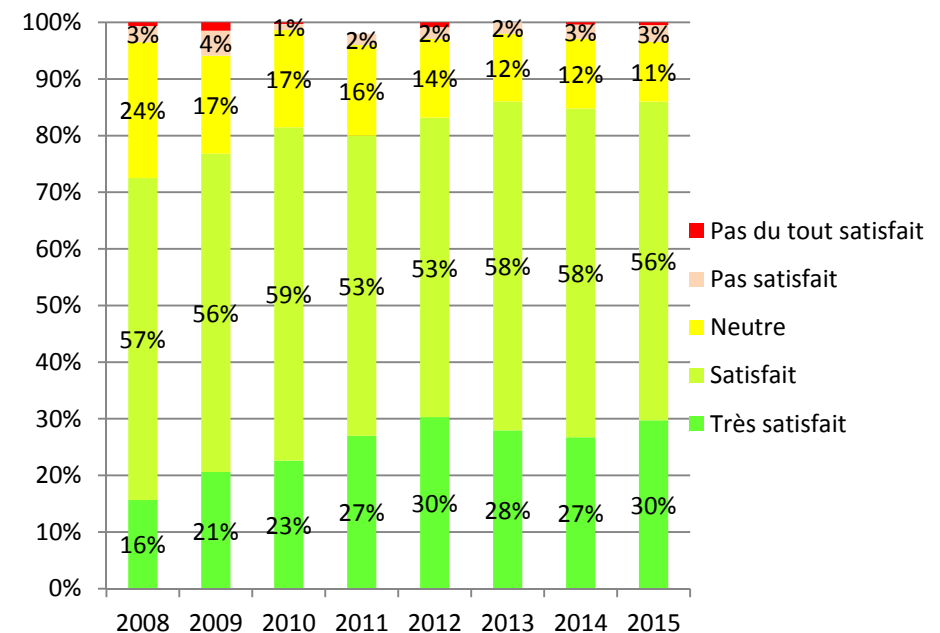
Service level and expertise: high and positive evolution

- **High Expertise: 90% satisfaction, and positive evolution** (49% very satisfied in 2015 vs 28% in 2008)
- **Good Service level: 86% satisfaction, and positive evolution** (30% very satisfied in 2015 vs 16% in 2008)

L'expertise du personnel de essenscia



Le service vers les membres

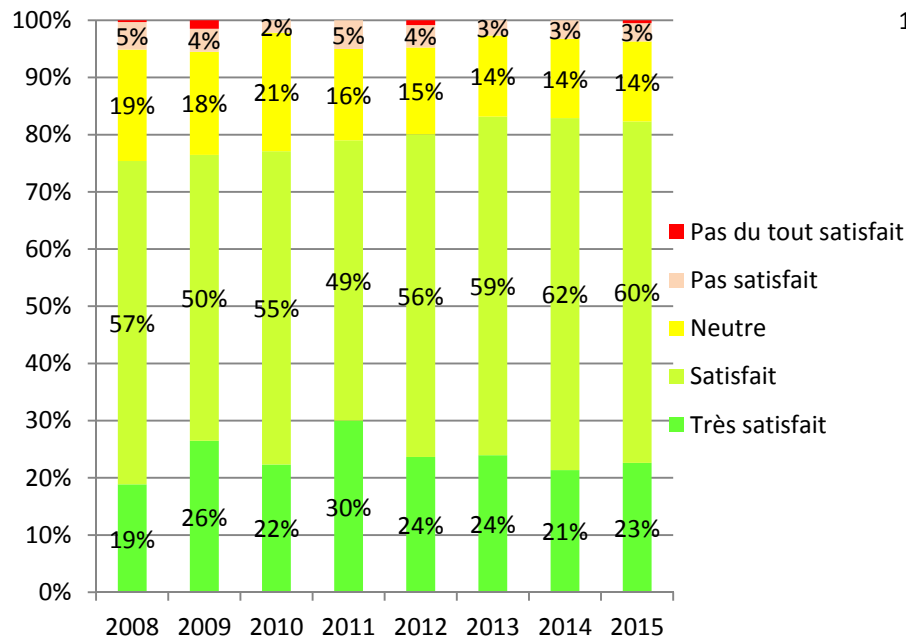


essenscia: satisfaction on several criteria: evolution 2008-2015 (2)

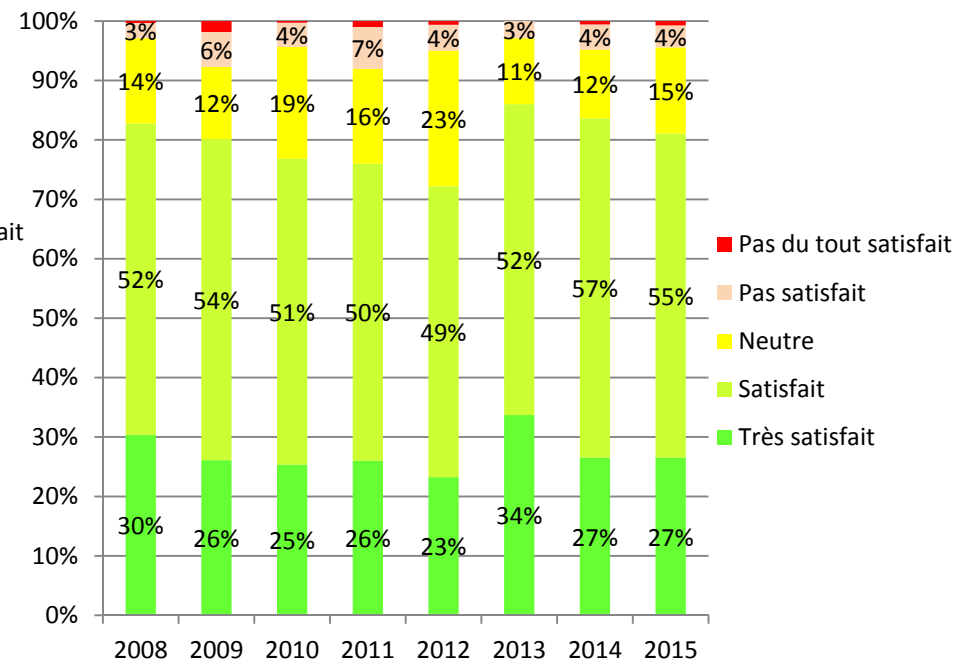
Communication & e-communication: rather high and relatively stable

- **Communication: 83% satisfaction, slight progression** (76% satisfaction in 2008)
- **E-communication: 82% satisfaction, rather stable**

La communication entre essenscia et ses membres



L'e-communication de essenscia (site web, extranet, essenscia weekly)

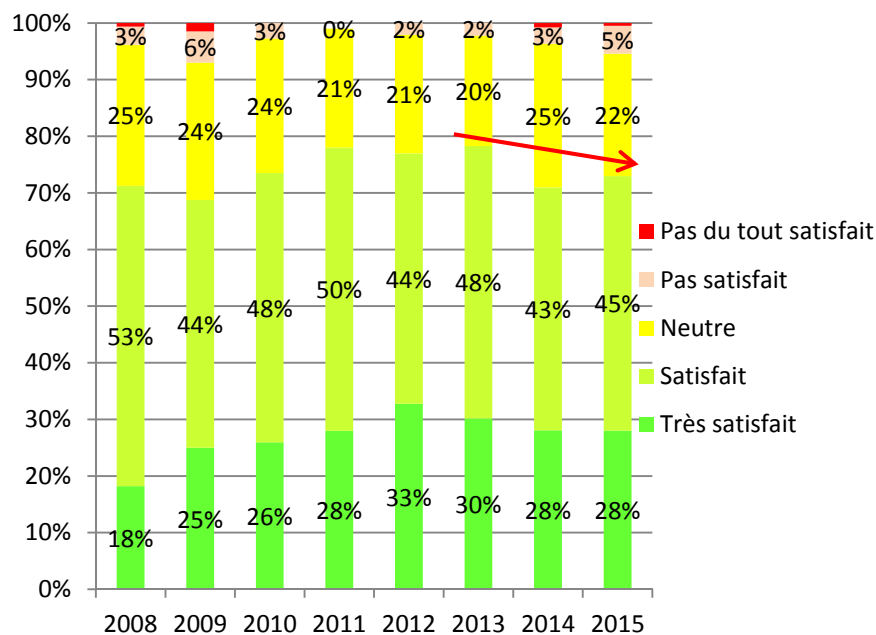


essenscia: satisfaction on several criteria: evolution 2008-2015 (3)

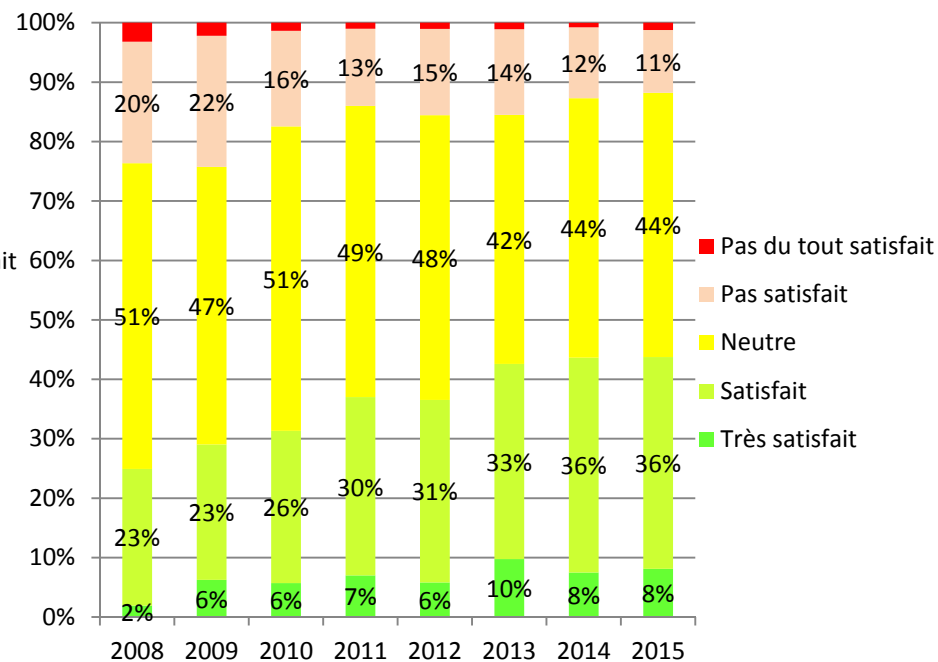
Responsiveness to queries and visibility in media:

- **Quality and speed of essenscia responses to your queries: 73% satisfaction, slight decrease (78% in 2011-2013)**
- **Visibility in media: 44% satisfaction, continuous improvement since 2008, but stabilization since 2013**

La qualité et la rapidité des réponses de essenscia à vos demandes



La visibilité de essenscia dans les media

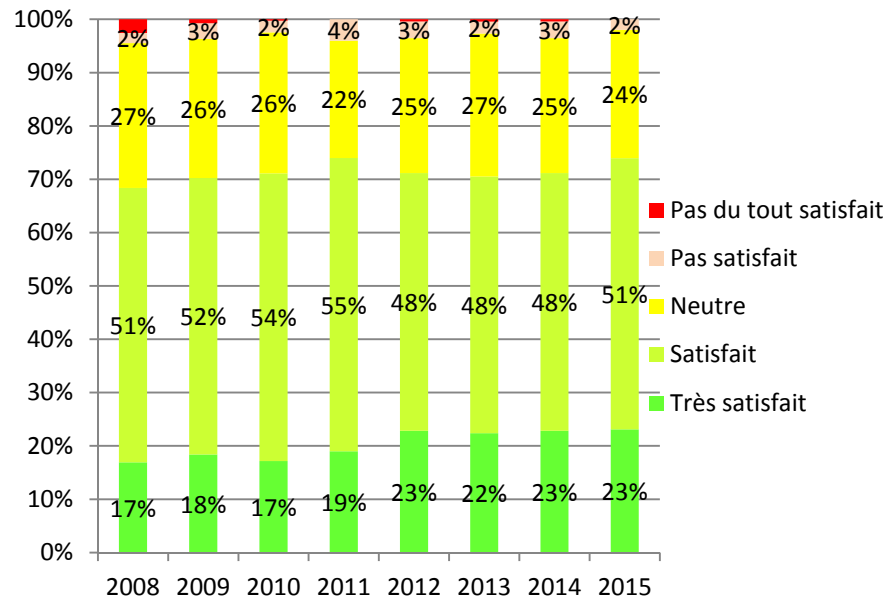


essenscia: satisfaction on several criteria: evolution 2008-2015 (4)

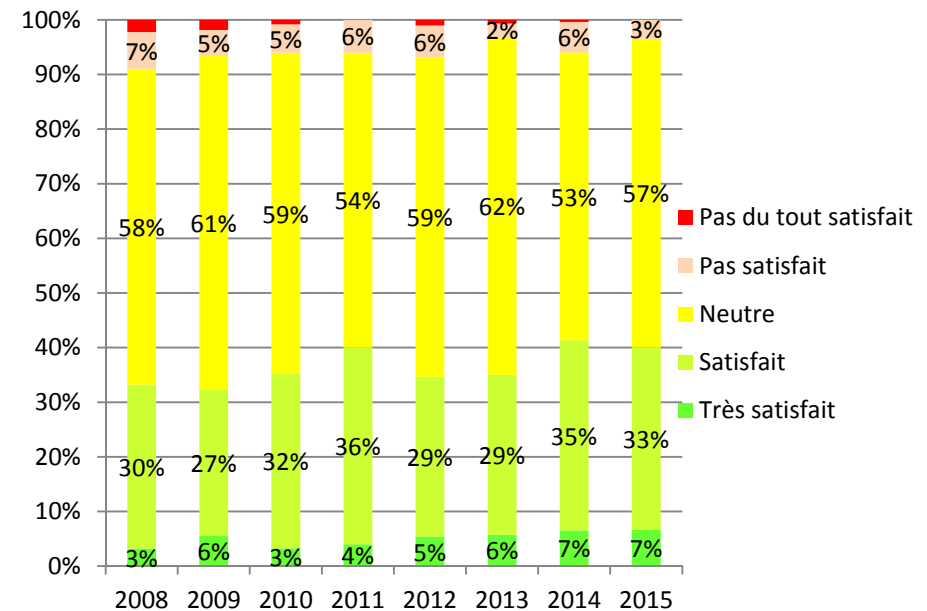
External relationships:

- **Promotion of the members interests among the authorities: 74% satisfaction** (rather stable; slight increase of very satisfied: from 17% in 2008 to 22-23% since 2012)
- **Dialogue with stakeholders (ONG and syndicates): remains at lower level (40% satisfaction), but positive evolution since 2008** (33% satisfaction)

La promotion des intérêts des membres auprès des autorités compétentes



Le dialogue entre essenscia et les stakeholders (ONG et syndicats)

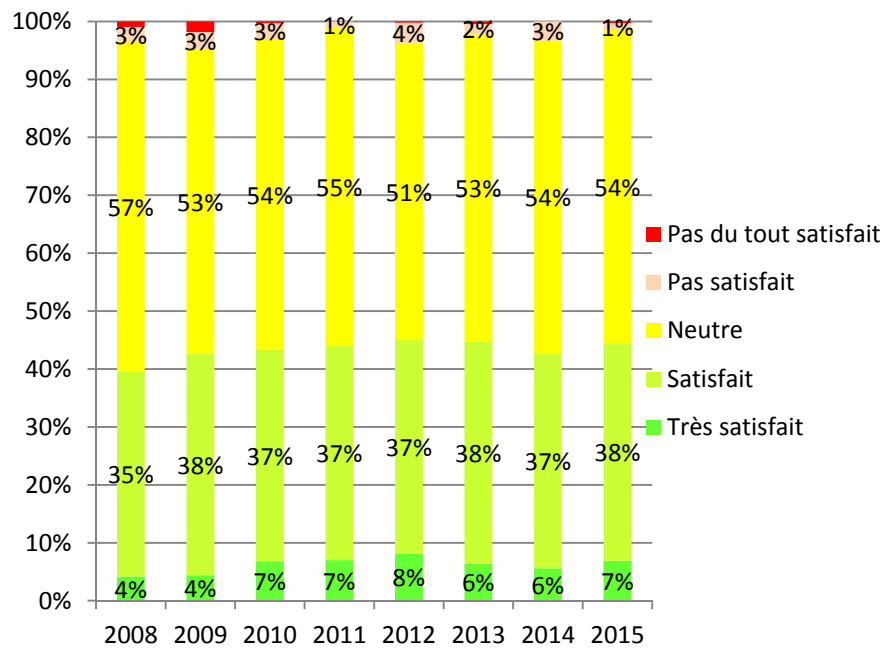


essenscia: satisfaction on several criteria: evolution 2008-2015 (5)

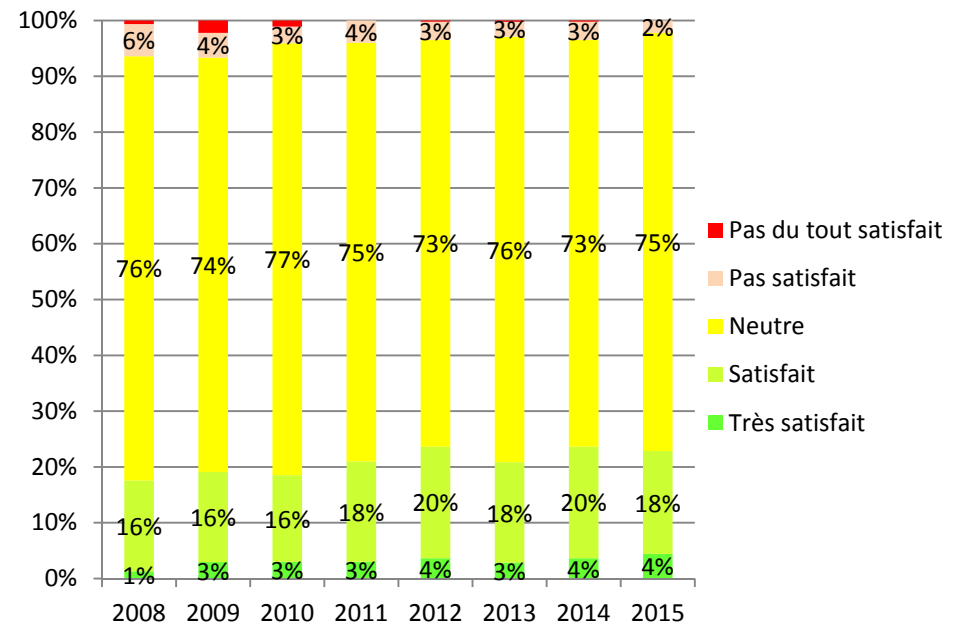
Internal organization and cost management: rather neutral and stable

- Internal organization: 45% satisfaction (stable), 54% are neutral
- Cost management: 22% satisfaction (slight improvements since 2008) but most (75%) are neutral.

L'organisation interne de essenscia



La gestion des coûts





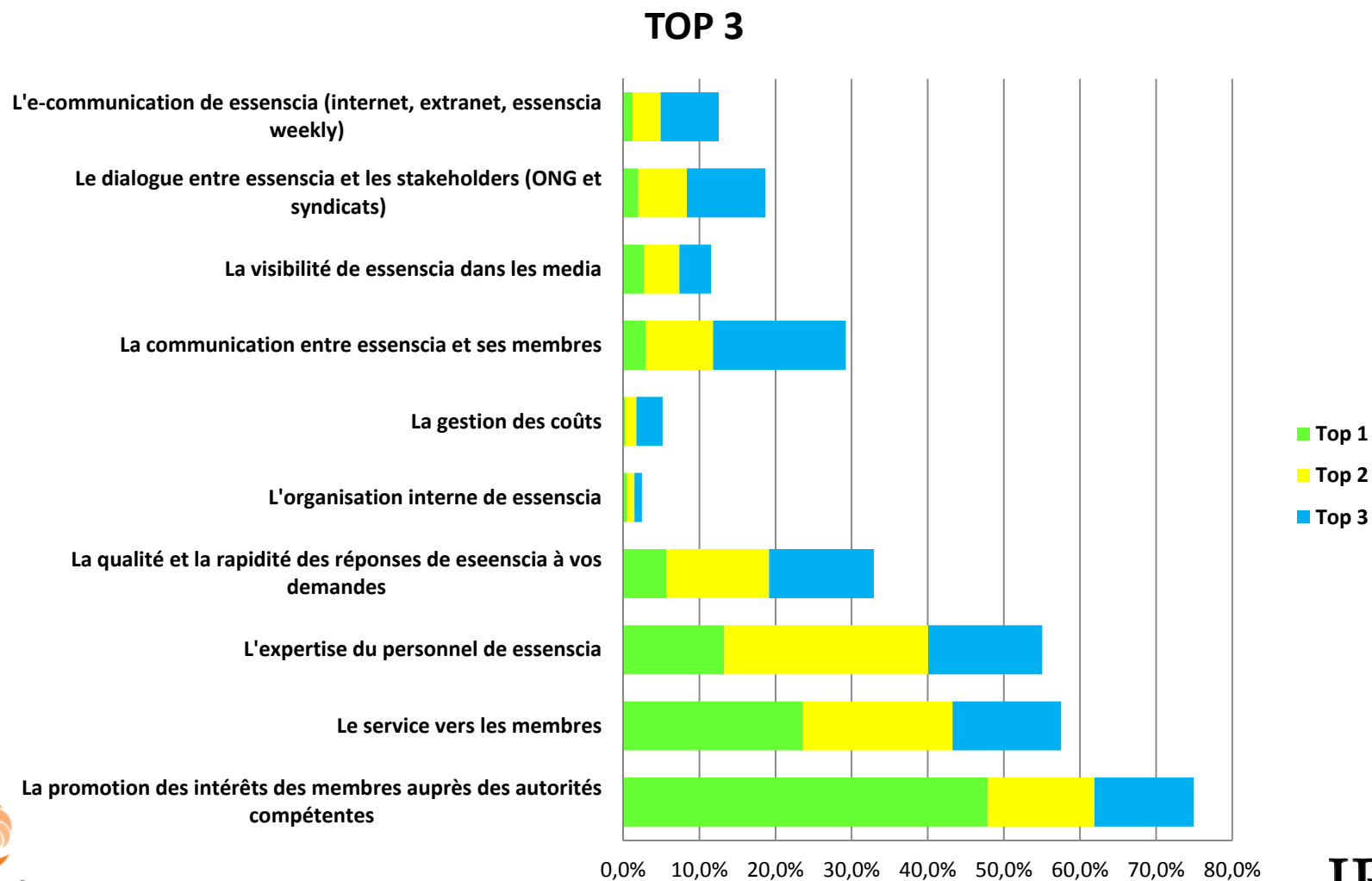
IV. Priorities / Most important action pillars
Final message

essenscia: priorities / most important action pillars

- ▶ Great fit between the strengths of essenscia and the priorities (idem since 2008):
 - N°1 : The promotion of the members interests among the authorities (48% top 1 priority!)
 - N°2 : The service towards its members (24% top 1 priority)
 - N°3 : The expertise of the essenscia personnel (13% top 1 priority)

essencia: priorities: most important action pillars

Question: "Among the following list, what is your TOP 3 in terms of action priorities for essencia?"



essencia: other important action pillars (1)

Open question: "Are there other action pillars that are important for you, and not included on the previous list? If positive, please specify which one(s)."

3 key additional topics: in continuity with last years:

▶ Promotion chemistry towards Youth /Training (youth + professionals throughout their carrier)/

Link with schools / adapt programs to sector needs:

- « *Communicatie over essencia en de toepassingen naar jongere mensen en zelfs kinderen : onderwijs, jeugdbewegingen, sportverenigingen* »
- *"Opleiding en aantrekken nieuwe medewerkers via promotie tov onderwijswereld"*
- *"Verdere ondersteuning/vernieuwing van chemie-onderwijs en scholen"*
- « *Les actions de promotion du secteur de la chimie et des sciences de la vie dans l'enseignement* »

▶ Synergies other organizations + International / European "scope":

- « *Samenwerking met andere federaties (bv hoe blijven we up to date op gebied van IT, op gebied van logistiek & magazijnen)* »
- *"Contacten met gelijkaardige beroepsverenigingen in het buitenland"*
- *"Samenwerking met buitenlandse organisaties, zoals Cefic, maar ook pan-Europees"*
- « *L'intégration avec les associations/Fédérations européennes* »

▶ Promotion image/value Chemistry among public opinion

- *"Meer visibiliteit in het dagelijks leven = meer bekendheid = belangrijker worden."*

essenscia: other important action pillars (2)

...And a few (more isolated) points:

▶ Others:

- «Een **databank** waarop je via **zoekmotor** gestelde juridische vragen (van andere bedrijven) kan raadplegen. Het is dikwijls zo dat meerdere bedrijven met dezelfde items geconfronteerd worden, als dit dan al ergens geraadpleegd kan worden, zou het de juristen misschien werk besparen ?
- « En tant que **PME**, je souhaiterai évaluer la possibilité de participer via Essenscia avec d'autres acteurs de la chimie en Belgique via un cluster d'entreprises à des événements de pointe du type CPHI, ACHEMA afin de mutualiser les coûts »
- «L'échange **Flandre/Wallonie** »
- « **Visie op lange termijn** (energie, productbeleid, sustainability, grondstoffen, ...)»
- « Essenscia zou **meer 'community investeringen'** moeten doen voor community issues vb IT oplossingen, praktische opleidingen,...»
- “Het zou goed zijn moest Essenscia kunnen samenwerken (of eerder een deel domeinen overnemen) van de **belgische petroleumfederatie**. Ik ben van oordeel dat een samenwerking toegevoegde waarde creert.”
- “Het zou wenselijk zijn dat essenscia de praktische haalbaarheid van het hele **Reach** gebeuren en de voorstellen van het Echa onderzoekt, zeker naar KMO's toe. Wat is het kostenplaatje? Wat is de invloed op de kwaliteit van de chemische producten naar praktisch toepasbaarheid.”
- “**Regionale verankering** en organiseren van ervaringsuitwisseling of informatiedoorstroming in levende lijven”
- « Les **aides à l'exportation** »

Final message to essenscia

Open question: "What are all your ideas, suggestions for improvement, for essenscia?"

- ▶ **Most participants are very satisfied and express the desire "to continue" in this direction and reinforce the undertaken good steps**

« Doe zo voort!" "Goed bezig!" "Continuez comme ça!" »

The final messages are perfectly in the continuity of the last 7 years → positive dynamic:

- ▶ Continue to defend the interests of the members, the dialogue with authorities / stakeholders / unions
- ▶ Continue the excellent service to members, information and expertise (keep high quality staff!)
- ▶ Continue to promote the image, attractivity of the sector: chemical / life sciences (+ even wider) + visibility in the media , attractivity for young people...+ "proudness feeling"
- ▶ Continue to improve communication, in particular e-communication, website, "focused/targeted communication" without forgetting human contacts. Continue useful seminars/workshops & increase presence in the field
- ▶ Communicate on objectives / priorities / action plans and results
- ▶ Continue to provide trainings and strive for better link with schools and adequacy of the programmes to the industry needs
- ▶ Continue to involve and provide more support to SME
- ▶ Continue to promote sustainable development & innovation
- ▶ Continue to broaden the impact of essenscia at european & international level
- ▶ Continue to stimulate synergies between regions and members , more interactivity , also intersectoral concertation

- ▶ NB. See also PDF file with full verbatims (p.53-60)



JPCR s.a.

Your Coach for Innovation

Clos de la Futaie 5 | 1410 Waterloo Belgique

T: +32(0)2.376.52.10

F: +32(0)2.376.52.14

info@jpcr.be | www.jpcr.be

Contact:

Corinne Rosinski | Jean-Paul Crabbé

ESOMAR'15
corporate