

# INDEPENDANT & ENTREPRISE

JANVIER 2008

**Des huissiers  
pour récupérer  
vos créances**

**Juridique**  
Le devis et le  
bon de commande

**Vol à l'étalage**  
812 millions EUR  
de pertes pour les  
commerçants

**Nivelles**

## Les commerçants sont inquiets !





# PARTEZ À LA RENCONTRE DES ARTISANS BELGES

## POSEZ UN VISAGE SUR LA PASSION



**la journée de l'Artisan** DIMANCHE | 2008  
17 FÉVRIER

### ENVIE DE RENCONTRER LES ARTISANS BELGES EN ACTION ?

Retrouvez toutes les informations sur les quelque 400 artisans participants sur [www.journeedelartisan.be](http://www.journeedelartisan.be) ou dans le supplément spécial consacré à cet événement dans votre quotidien l'Avenir, le Jour ou le Courrier du mardi 12 février.



Une organisation du SPF Economie, à l'initiative de la Ministre des Classes Moyennes et de l'Agriculture



**la journée de l'Artisan**



Périodique adressé gratuitement aux membres du SDI  
et aux associations de commerçants

#### Editeur responsable

Daniel CAUWEL  
Av. Albert 1er, 183 - 1332 Genval  
Tél.: 02/652.26.92 - Fax: 02/652.37.26  
Site Web : <http://www.sdi.be>  
E-mail : [info@sdi.be](mailto:info@sdi.be)



Membre de l'union des éditeurs  
de presse périodique

#### Rédacteur en chef

Benoît ROUSSEAU

#### Comité de rédaction

Laurent CAUWEL  
Nancy GEENS  
Marie-Madeleine JAUMOTTE  
Olivier KAHN  
Meryam KHOULI  
Pierre van SCHENDEL

**Photos :** Benoît ROUSSEAU

#### Mise en page

Nevada-Nimifi s.a.

**Imprimerie :** Nevada-Nimifi s.a.

#### Collège du S.D.I.

##### PRESIDENT

Daniel CAUWEL

##### VICE-PRESIDENT

Danielle DE BOECK

##### SECRETAIRE GENERAL

Arnaud KATZ

##### GESTION ET FINANCES

Thierry GUNS

##### DIRECTEUR JURIDIQUE

Benoît ROUSSEAU

##### SECRETARIAT

Jocelyne BRAEM  
Anne SOUFFRIAUX

##### PUBLICITE

Sally-Anne WATKINS  
Tél.: 02/652.26.92 - Fax: 02/652.37.26  
GSM: 0475/43.08.67  
E-mail: [sa.watkins@scarlet.be](mailto:sa.watkins@scarlet.be)

La rédaction veille à la fiabilité des informations publiées,  
lesquelles ne pourraient toutefois engager sa responsabilité.

# Editional

## Meilleurs Vœux POUR 2008 !

**T**oute l'équipe du SDI se joint à moi pour vous souhaiter une excellente année 2008, ami lecteur. Ce vœu sincère, nous vous le formulons avec d'autant plus de cœur que cette nouvelle année s'annonce d'ores et déjà difficile : les prévisions ne sont guère propices à l'esprit d'entreprise. En cette fin d'année, le nombre des faillites reste élevé et nombreux sont ceux d'entre nous qui, pour leur réveillon du nouvel an, ont sacrifié le traditionnel restaurant à la dinde "maison" pour des raisons budgétaires...

Pendant ce temps, tablant sur le fait que les indépendants subissent généralement leur sort avec résignation, les bonnes résolutions des partis politiques sensés nous gouverner sont, depuis près d'un an, emmurées dans le silence.

Englués dans leurs négociations gouvernementales, les partis en présence sont restés pratiquement inactifs ...au point que le mode de financement de l'intégration des petits risques au sein du statut social de base des indépendants n'a été adopté qu'à la mi-décembre 2007, alors que la mesure est entrain en application ce 1<sup>er</sup> janvier. Ce n'est vraiment pas sérieux !

Dans le fond, peut-être devrions-nous inviter nos élus à partager, le temps d'une semaine, le labeur d'un indépendant ou d'un chef d'entreprise. Peut-être prendraient-ils alors conscience de la nécessité d'intensifier leurs efforts pour soutenir les PME, indépendants, commerçants, artisans et titulaires de professions libérales. Il est urgent qu'ils nous démontrent enfin avoir vraiment compris l'importance de notre rôle économique et social. Les indépendants sont décidément bien seuls, confrontés à la fois à un pouvoir qui ne s'avère pas toujours très coopératif et à des consommateurs de plus en plus exigeants.

Mais, trêve de lamentations ! Nous sommes indépendants parce que nous avons foi en l'avenir et que nous sommes idéalistes. C'est pourquoi nous continuerons, en 2008 encore, à œuvrer, jour après jour, pour améliorer le statut social, fiscal et économique général des indépendants et des PME et pour nous montrer digne de votre confiance. Comme chaque année depuis plus de 25 ans, nous serons là et bien là, cette année encore, pour vous aider le plus efficacement possible dans le cadre de votre vie professionnelle de tous les jours et pour dénoncer les abus et mesures pénalisantes qui subsistent encore à l'encontre des indépendants et des PME.

...Et d'ici là, à votre santé !



Benoît ROUSSEAU  
Rédacteur en chef

## Sommaire

### Commerce

Vol à l'étalage

812 millions EUR de pertes pour les commerçants ..... 4

### Avantage

Factures impayées

Des huissiers de Justice pour récupérer les créances des membres du SDI ..... 5

### Europe

Rendre espoir aux indépendants qui ont connu l'échec ..... 6

### Stratégie

10 raisons de refuser une commande ..... 7

### Wallonie

Toutes les avancées intervenues en 2007 pour les entreprises ..... 8

### Réussir

7 conseils pour se remettre d'un échec ..... 10

### Fiches pratiques

Toute l'actualité juridique, sociale et fiscale ..... 11

### Gestion

Mon comptable me répond

Régulariser ses années d'études ?

Abandonner la publication des comptes annuels pour les PME ? ..... 15

### Action

Les commerçants nivellois sont inquiets ..... 16

### Internet

Un site web "tout terrain" : la clé pour faire des affaires ..... 18

### Juridique

Devis et bons de commande : tout ce que vous devez savoir ..... 20

### Pratique

Quoi de neuf au Moniteur ? ..... 22



# 812 millions EUR de pertes pour les commerçants !

**Chaque année, le vol coûte cher aux commerçants. Dans notre pays, il correspond en moyenne à 1,33% du chiffre d'affaires total de chaque établissement. Plus d'un vol sur deux est commis par la clientèle et un vol sur trois par des membres du personnel. Quant aux marchandises les plus convoitées, sont les boissons alcoolisées et les produits de beauté...**

L'édition 2007 du Global Retail Theft Barometer (GRTB), la première étude mondiale sur le vol à l'étalage et la démarque inconnue dans le commerce de détail, a récemment été publiée. Elle révèle une augmentation de la démarque inconnue en Europe occidentale. La démarque inconnue, ce sont les marchandises qui ne sont plus en stock et dont les raisons ne sont pas identifiées (vol, sortie de stock non enregistrée, etc.). On en détermine l'ampleur en calculant l'écart entre le stock théorique et le stock physique réel au moment du comptage des produits en magasin.

L'enquête constate qu'en Belgique et au Luxembourg, les détaillants ont du déplorer 812 millions EUR de manque à gagner en 2007, soit 1,33% de leur chiffre d'affaires total. Il s'agit d'une augmentation de 3,9% par rapport à 2006. Ce chiffre se situe par ailleurs au-dessus de la moyenne européenne (1,25%).

## Plus d'un vol sur deux est commis par les clients

En Europe, le vol par les clients (48,5%) est la source la plus importante de démarque inconnue. Le montant moyen par incident s'élève à 457 EUR en Amérique du Nord, à 82 EUR en Europe et à 40 EUR en Asie.

Les vols par les collaborateurs représentent, quant à eux, 28,6%, suivis par 16% de manque à gagner provenant d'erreurs et 6,9% par les fournisseurs.

En Belgique et au Luxembourg, on constate que les vols commis par les clients représentent 52,8% des cas, soit plus que la moyenne européenne de 48,5%.

Autre constat : le manque à gagner émanant des fournisseurs est remarquablement faible dans notre pays : 2,6%, ce qui est très peu par rapport à la moyenne européenne (6,9%) et mondiale (6,3%).

## Vols par le personnel

Le vol commis par le personnel coûte en moyenne 4.013 EUR par incident en Europe Occiden-



talement. Comparé aux 1.223 EUR observés en Amérique du Nord et aux 151 EUR en Asie, ce montant est considérable. Globalement, le vol et la fraude interne par les collaborateurs coûtent 8.389 millions EUR au commerce de détail en Europe occidentale. 34,1% de ceux-ci ont lieu à la caisse, 24,4% dans le magasin et 41,5% dans le back office du magasin. Le vol de cash, de coupons et de bons de valeurs représente la plus grande part du vol interne (32,6%).

## Les marchandises les plus volées

Heureusement, l'enquête montre clairement qu'en Europe, de plus en plus de produits sont protégés : 61,5% de la plupart des produits volés (contre 59,4% l'an dernier). Cela signifie toutefois que 38,5% des produits sujets au vol ne sont pas encore protégés.

Les produits les plus volés en Europe sont les suivants :

1. boissons alcoolisées;
2. produits de beauté et de soins de la peau;
3. vêtements pour dames;

4. parfums et lotions coûteux;
5. lames de rasoir;
6. DVD et CD;
7. vêtements pour enfants;
8. accessoires;
9. produits design ou de marque;
10. alimentation chère et spécialisée (viande, fromage, fruits de mer).

## Protection à la source

On constate enfin que la protection à la source (étiquettes posées au moment même du processus de production) se développe rapidement. Pratiquement 70% des détaillants européens l'implémentent ou envisagent son implémentation. Le pourcentage de protection à la source effectivement installée est de 39,7% et se situe en dessous de celui d'Amérique du Nord (45,2%).

Endéans les deux prochaines années, 23,5% des détaillants nord-américains, 29,6% des détaillants européens et 27,4% des détaillants asiatiques ont l'intention de protéger à la source leurs produits les plus volés. ■

**Avantage exclusif** pour les membres du **SDI**

## Des **huissiers de justice** pour récupérer vos **créances** !

**L'année 2008 commence fort ! Le SDI a conclu un partenariat avec une importante étude d'huissiers de justice pour gérer vos dossiers de recouvrement de créances. Prenant forfaitairement à sa charge les frais de lancement du recouvrement, le SDI vous permet de bénéficier d'un service professionnel et efficace à des conditions réellement exceptionnelles !**

### **100 % gratuit lorsque le recouvrement aboutit !**

En tant que membre du SDI, dès le moment où votre débiteur règle sa dette, aucun honoraire ou frais n'est mis à votre charge par l'huissier de justice. Vous récupérez l'intégralité de votre créance (principal, intérêts et clause pénale) sans aucune retenue d'aucune sorte !

### **...Et si votre débiteur ne paie pas ?**

Dans certains cas exceptionnels, le recouvrement n'aboutit pas (exemple : quand votre débiteur est insolvable ou quand il conteste sa dette et que le tribunal lui donne raison...). En fonction des actes accomplis par l'huissier de justice, certains frais peuvent être portés à votre charge lorsque le recouvrement n'aboutit pas, mais ces frais sont vraiment réduits :

#### ✓ **Premières mises en demeure : gratuit pour vous**

Dans tous les cas, la vérification des coordonnées de votre débiteur, l'envoi des deux premières lettres de mise en demeure par l'huissier de justice et la gestion des éventuelles réactions de votre débiteur sont intégralement pris en charge par le SDI.

#### ✓ **Relances approfondies**

Uniquement en cas de non-récupération finale de votre créance, un maximum de 30 EUR peut vous être facturé par l'huissier de justice si vous lui demandez d'approfondir la phase de recouvrement amiable. Cet approfondissement comprend des relances téléphoniques, des nouvelles lettres de mises en demeure, éventuellement une visite sur place ou d'autres mesures amiables.

#### ✓ **Procédure en justice**

Uniquement en cas de non-récupération finale de votre créance, la citation vous est facturée par l'huissier de justice à son tarif légal, soit environ 125 EUR. Elle s'ajoute cependant à la dette de votre débiteur et lui sera donc réclamée. Une citation non signifiée pour cause d'insolvabilité constatée sur place vous est, quant à elle, facturée à 25 EUR.



#### ✓ **Exécution du jugement**

Uniquement en cas de non-récupération finale de votre créance, le coût de la procédure d'exécution vous est facturé, en fonction des actes accomplis par l'huissier de justice, à maximum 300 EUR, ce montant couvrant au minimum la levée de l'expédition de la décision, la signification - commandement de payer et la saisie mobilière.

### **En pratique...**

Dans le cadre du partenariat exceptionnel que le SDI a négocié pour ses affiliés, dès que votre créance se monte à au moins 50 EUR et pour autant que votre débiteur soit solvable, il est intéressant pour vous de laisser l'huissier de justice porter le litige en justice !

A chaque étape de la procédure, l'huissier de justice vous avertit de l'état d'évolution de votre dossier et vous demande, le cas échéant, si vous souhaitez passer à l'étape suivante.

Pour les dossiers irrécouvrables, l'huissier de justice vous délivre une attestation d'insolvabilité vous permettant de clôturer efficacement vos postes comptables.

# Rendre espoir

## aux entrepreneurs qui ont connu l'échec

**Dans un monde où règne la concurrence, les faillites font malheureusement partie des réalités de la vie. En 2005, quelque 140.000 faillites ont été enregistrées dans l'Europe des Quinze. Elles ne sont pourtant pas une fatalité et ne devraient pas priver automatiquement les entrepreneurs d'une seconde chance. Telle est la position de la Commission Européenne...**

**S**i elle constitue toujours une expérience traumatisante, la faillite peut aussi être, pour les entrepreneurs, une occasion d'apprendre et de tenir compte de leurs erreurs pour mieux réussir à la prochaine tentative. C'est cet aspect positif que la Charte européenne des petites entreprises a toujours privilégié.

### Réduire le poids du risque

Le message semble aujourd'hui passer. En témoignent les efforts visant à maximaliser le potentiel des entrepreneurs ayant fait faillite dans le passé, qui remplacent désormais une législation sur la faillite inutilement sévère. Les programmes de réforme nationaux rédigés l'année dernière par les États membres, dans lesquels ils exposent leurs objectifs stratégiques au titre de la stratégie de Lisbonne pour la croissance et l'emploi, montrent qu'un tiers d'entre eux envisagent de réformer leur législation sur la faillite.

Le récent rapport de la Commission européenne intitulé « Une politique des PME moderne pour la croissance et l'emploi »

souligne également l'importance d'élaborer des mesures permettant de réduire le poids du risque, indissociable des activités d'entrepreneur.

Ces changements visent à simplifier la législation sur la faillite, à offrir davantage de solutions en cas de faillite avérée ou imminente, ainsi qu'à faciliter la restructuration des entreprises et à aider leurs dirigeants à prendre un nouveau départ.

### Nouvelle initiative

L'essentiel de ces efforts trouve son origine dans le projet BEST, lancé en 2003 par la Commission, dans le cadre duquel les parties prenantes ont été consultées sur la restructuration, la banqueroute et le redémarrage. Ce projet insistait, d'une part, sur l'importance d'identifier les difficultés et les menaces à un stade pré-



coc et, d'autre part, soulignait la nécessité, pour les systèmes juridiques, d'établir une distinction entre les banqueroutes non frauduleuses et les escroqueries et de proposer des possibilités de restructuration.

Avec la participation d'experts nationaux, la Commission met en œuvre, depuis le début 2004, un projet intitulé « Stigmate de l'échec et outils d'alerte précoce ». Cette initiative poursuit un double objectif : créer du matériel de communication pour lutter contre les séquelles d'une faillite et développer des outils d'alerte précoce pour prévenir la faillite des entrepreneurs.

### Mesures pratiques

Les changements introduits actuellement dans l'Europe des 25 se concentrent notamment sur l'aide aux entreprises en difficulté. D'autres

visent à éliminer tout ce qui peut faire obstacle à un nouveau départ.

Ainsi, la France a mis en place un système qui permet aux entreprises dont la viabilité financière approche de la zone critique de bénéficier d'un soutien et de conseils, dispensés par trois liquidateurs judiciaires et par un site internet spécialisé. Aux Pays-Bas, une organisation reconnue d'entrepreneurs à la retraite offre une assistance gratuite aux PME en difficulté.

Au Royaume-Uni, la nouvelle loi sur la faillite aide les entrepreneurs ayant déposé leur bilan pour des raisons indépendantes de leur volonté en réduisant le nombre de déchéances ainsi que le délai prévu pour la remise de dettes. L'Allemagne a produit un manuel pour les chefs d'entreprise envisageant un redémarrage, créé pour ces derniers un réseau en Rhénanie-du-Nord - Westphalie et imaginé récemment un nouveau prix « START ».

### Comparatif de 26 pays

La conférence sur l'insolvabilité et la prise d'un nouveau départ organisée par la Commission le 28 mars 2006 à Bruxelles a four-

ni une occasion d'évaluer les nombreuses mesures prises dans ce domaine et d'en envisager de nouvelles. S'étalant sur toute une journée, elle a réuni des fonctionnaires nationaux et européens ainsi que des représentants d'organisations internationales.

Les participants ont reçu des explications détaillées sur un projet de l'OCDE relatif à la législation sur les faillites. Sur les 26 pays étudiés, 14 disposent de systèmes publics d'alerte précoce et 6 sont en mesure d'initier des procédures rapides de réorganisation des PME. Les faillis honnêtes bénéficient automatiquement d'une remise de dettes dans cinq pays, tandis qu'une dizaine de pays imposent un plan pour le remboursement (partiel) de la dette. ■

Source : *Entreprise Europe* n° 23



Ve<sup>re</sup> ou <sup>e</sup> pas <sup>e</sup>dre

# 10 raisons de refuser une commande

**Le client est roi, dit-on souvent. Oui, mais il y a des limites. Il est parfois préférable de refuser une commande plutôt que de se laisser embarquer dans un plan que l'on ne sent pas bien...**

Nous avons tous une conception du métier différente. C'est le principe de base d'un indépendant de pouvoir dire oui ou non à un client selon que ses exigences paraissent disproportionnées ou que, tout simplement, il ne nous inspire pas confiance. Passons en revue une série de raisons qui peuvent amener un chef d'entreprise à ne pas accepter la commande d'un client.

1. Vous ne connaissez pas le client et la commande paraît trop belle pour être vraie.
2. La commande entraînerait une débâche d'énergie ou en personnel démesurée par

rapport aux résultats espérés.

3. Les délais exigés par le client sont extrêmement courts et risquent de poser problème.
4. Le danger de la carotte: « si vous faites ceci, alors je ferai cela pour vous ».
5. Votre bénéfice final sera négligeable, en argent comme en retombées.
6. Le client veut un travail rapide, bâclé et à moindre prix.
7. Accepter la commande de ce client risque de vous empêcher d'en accepter un autre, plus rentable.
8. Vous « sentez mal » le client et/ou son projet, malgré ses belles paroles qui vous semblent, à la réflexion, peu pertinentes.



9. Vous n'avez pas envie d'investir beaucoup de temps pour une petite espérance de réussite.
10. Vous avez envie de faire quelque chose que vous n'avez jamais osé auparavant : envoyer un client promener !..



## Pour les indépendants, l'année 2008 a commencé par une bonne nouvelle

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008, vous bénéficiez de la même couverture soins de santé que les salariés. Et c'est votre mutuelle qui vous rembourse vos soins.

**Affilié ou pas à la Mutualité chrétienne,  
appelez dès maintenant le**

**0800 10 9 8 7**

**un numéro unique et gratuit pour répondre  
à vos questions et vous offrir des conseils personnalisés\* !**

La solidarité, c'est bon pour la santé.  
[www.mc.be](http://www.mc.be)

\* Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 et le samedi de 9h00 à 13h00.

**M**  
MUTUALITE  
CHRETIENNE

# Toutes les avancées intervenues en 2007 en faveur des entreprises

**A la fin 2007, le Gouvernement wallon a dressé un bilan intermédiaire de la mise en oeuvre de son plan de simplification administrative. Celui-ci contient 231 actions à mettre en oeuvre d'ici à 2009, dont 101 actions prioritaires. Bonne nouvelle : 88% de ces dernières ont été lancées et 43% produisent déjà leurs effets...**

## Portail des marchés publics

La Région wallonne s'est associée à la Communauté française pour mettre en ligne un portail des marchés publics dont les avantages sont multiples pour les entreprises soumissionnaires potentielles :

1. *Recherche d'avis de marchés* : point d'entrée unique pour les opportunités de marchés de la Région wallonne, de la Communauté française et d'une majorité des pouvoirs locaux wallons.
2. *Soumission en ligne* : possibilité de soumettre leur offre en ligne pour tous les types de marché (appel d'offre, adjudication, procédure négociée avec ou sans publicité).
3. *Alerte nouveaux marchés* : possibilité de définir son profil afin de recevoir par courrier électronique les offres adaptées à son besoin.
4. *Information* : centralisation des informations relatives au domaine des marchés publics (bases légales, relevé des mesures de simplification prises, outils et références pour comprendre les marchés publics).

## Web wallon

Le « Web wallon » actuel propose à l'utilisateur un ensemble foisonnant de portails, sites institutionnels, sites événementiels, sites ministériels,... Au total, presque 200 sites occupent l'espace Internet wallon. Le lancement du portail « [www.wallonie.be](http://www.wallonie.be) », en mars 2004, visait déjà à assurer une cohérence plus importante pour l'utilisateur. Malgré l'existence de ce portail et de quelques sites rassembleurs, le rythme de création de nouveaux sites n'a pas ralenti, qu'il s'agisse de sites événementiels, de sites institutionnels ou de sites ministériels. La question de la valeur ajoutée de ces nouveaux sites par rapport aux sites existants est plus que jamais d'actualité. Le Gouvernement wallon a donc décidé, dans une optique de cohérence par rapport à l'utilisateur final, de rationaliser la présence Web de la Région wallonne en regroupant et archivant des sites existants ou susceptibles d'être prochainement modifiés ou supprimés.

## Tests Kafka

En décembre 2006, le Gouvernement wallon décidait de mettre en place un « test Kafka wallon » directement inspiré du modèle fédéral. Ce test vise à décrire l'impact des charges administratives (augmentation et/ou réduction) induites par de nouvelles réglementations et des projets de simplification administrative ou d'e-gouvernement pour les citoyens, les entreprises, le secteur non-marchand, les autorités décentralisées mais aussi pour l'administration. En mai 2007, le Gouvernement a décidé de rendre obligatoire le test Kafka et ce, pour toutes les notes présentées au Gouvernement de la Région wallonne en première lecture.

## Site Internet « PME ? Faites le test ! »

Quelque 3.100 tests ont été effectués sur le site « PME ? Faites le test ! », soit environ 220 par mois. Créée en octobre 2006, l'application récompensée par un e-gov award 2006 permet à une PME, étape par étape, de déterminer sa catégorie de PME, définition basée sur la recommandation européenne du 6 mai 2003 et d'accéder aux primes auxquelles l'entreprise peut prétendre. Elle a été reprise par la DG Recherche de la Commission européenne pour être proposée à toutes les PME souhaitant participer à un projet de recherche européen et savoir si elles doivent bien être considérées comme une PME.

## 471 formulaires sur le site « <http://formulaires.wallonie.be> »

Les chiffres sont édifiants : 439.100 téléchargements annuels et 456.700 visites du site « [formulaires.wallonie.be](http://formulaires.wallonie.be) » par an ! Il constitue le point d'entrée unique pour tous les formulaires et démarches de la Région wallonne. Il offre un gain de temps dans la recherche d'informations et une homogénéité dans la présentation, la structuration et la mise à jour correcte des informations présentées. Le nombre important de téléchargements s'explique par le succès phénoménal des primes Energie.



## 190 textes obsolètes supprimés

Le 10 mai 2007, le Gouvernement wallon a décidé de supprimer 190 textes obsolètes. Par textes obsolètes, il faut comprendre l'ensemble des textes pris par les pouvoirs wallons (décret, arrêté du Gouvernement wallon, arrêté ministériel et circulaire) qui sont implicitement abrogés, sont contradictoires avec une autre norme ou sont manifestement dépassés.

## Commissariat EASI-WAL

Depuis le 26 janvier 2006, le Gouvernement wallon invite chaque Ministre à consulter le Commissariat EASI-WAL lors du processus d'élaboration de projets de textes ou de modifications réglementaires ou décrets soumis au Gouvernement. Ces textes sont analysés au regard des grands principes de simplification administrative et de lisibilité.





## 104 formulaires simplifiés

Un formulaire simplifié est un formulaire retravaillé sur le fond et la forme, qui est construit sur la base de blocs communs et auquel on applique, dès que c'est possible, les principes de confiance et de collecte unique des données.

Les formulaires simplifiés sont symbolisés sur le site « formulaires.wallonie.be » par un petit « Fastoche ».

Ce personnage dynamique et malicieux est la mascotte de la simplification administrative en Wallonie.

## 89 formulaires interactifs

Un formulaire interactif est un formulaire qui propose des fonctions d'aide au remplissage, contrôle la validité du contenu encodé, doit être rempli à l'aide d'un ordina-

teur connecté à Internet, permet le [pré]remplissage automatique à partir de données authentiques ou déjà à disposition de l'administra-

tion et dont il est parfois possible de soumettre électroniquement les données qu'il contient vers l'administration.



## Quelles mesures sont prévues en 2008 ?

### Portail des entreprises

D'ici la fin 2008, un portail spécifique aux entreprises, <http://entreprise.wallonie.be>, va être créé par l'Agence de Stimulation Economique. Le web wallon ne peut en effet faire l'économie d'un portail entièrement dédié aux entreprises et plus précisément, aux entrepreneurs et candidats-entrepreneurs. Ce portail permettra de diriger vers les grands thèmes propres à l'entrepreneuriat.

### Marchés publics

Un module de création de cahiers de charges-types à destination des administrations sera développé d'ici juin 2008. Ce module a pour but de fournir une application permettant aux praticiens de remplir un cahier des charges pré-établi en fonction du type de procédure, du montant du marché et du mode de passation du marché sur lequel ils travaillent. Ceci permettra à l'agent de gagner un temps considérable lors de la rédaction des marchés. Par ailleurs, après la réalisation du portail des marchés publics et le module de soumission d'offre en ligne, l'objectif est d'aller plus loin en déve-

loppant un outil informatique simple qui permette d'assurer la gestion de toutes les étapes liées à la passation et à l'exécution d'un marché public. Ceci permettra de diminuer le temps de traitement des marchés publics en interne et d'améliorer la qualité du processus de marchés publics.

### Usagers des services publics wallons

En vue de disposer d'une évaluation objective permettant de mesurer le degré de satisfaction des usagers des services publics wallons, une première enquête de satisfaction générale avait été réalisée par l'IWEPS en janvier 2004 auprès des usagers des services publics wallons. 4 ans plus tard, une nouvelle enquête va être relancée afin de mesurer et d'analyser l'évolution de la satisfaction des usagers. La méthodologie utilisée sera la même : sondage aléatoire téléphonique auprès de plus de 1.000 personnes ayant introduit un dossier auprès de l'administration wallonne au sens large (y compris les organismes d'intérêt public). Cette enquête sera réalisée début 2008.

### Permis d'environnement

Parmi les obligations des organismes (entreprises ou autres) qui veulent s'installer ou exercer une activité en Région wallonne, la principale obligation conséquente est liée au permis d'environnement ainsi qu'au permis d'urbanisme. La procédure actuelle semble complexe autant pour les demandeurs que pour les agents traitants. Elle est très consommatrice de temps pour l'ensemble des acteurs impliqués, temps qui représente de l'argent pour les entreprises mais également pour les administrations. Par ailleurs, dans le cadre de la Directive Services, l'obligation sera faite de dématérialiser totalement la procédure du Permis d'environnement dans la mesure où toutes les étapes permettant la constitution d'une société et la réalisation d'une activité devront pouvoir être réalisées en ligne. Lors de sa séance du 10 mai 2007, le Gouvernement wallon a décidé d'inscrire dans le cadre de sa politique prioritaire de simplification administrative, l'ensemble de la procédure du permis d'environnement englobant ainsi, de facto, la problématique du permis unique.

# 7 conseils pour se remettre d'un échec

**Quand des battants subissent un échec, ils se relèvent et reprennent la route vers le succès. Et le meilleur moyen de « reprendre du poil de la bête », c'est pour eux de remporter d'autres victoires... et tout de suite ! Est-ce une question de volonté, d'entêtement, de don naturel ou de discipline ? Probablement un peu de tout cela. Voici sept conseils qui vous aideront à devenir ou à rester des battants...**

**E**n règle générale, les battants n'abandonnent jamais. Ils essaient et essaient encore. Voici quelques conseils pour vous y aider. Ces sept attitudes ne sont évidemment pas applicables telles quelles par tous. Elles doivent être modulées en fonction de notre personnalité. Elles doivent être cultivées et développées. C'est dans l'énergie qu'elles créent en notre esprit que nous trouvons la force de nous relever de nos échecs temporaires.

## 1. Considérez les échecs comme des étapes vers le succès

Persuadez-vous qu'il n'y a pas d'échecs, rien que des expériences. Essayer un échec, c'est une manière de découvrir que quelque chose ne marche pas. C'est une autre façon d'apprendre. Les battants voient un avantage dans l'échec : il leur donne le désir de faire mieux. Les perdants, eux, y voient une finalité qui préfigure presque la pierre tombale. Résultat : une perte de confiance et l'abandon.

## 2. Poursuivez des objectifs réalistes

Un alpiniste en chemin pour gravir le Mont Everest n'abandonne pas sa course après avoir franchi 100 mètres depuis son camp de base. Il garde une vision réaliste de l'ascension à parcourir. Il sait que, pour atteindre son objectif, il aura des milliers de pas à parcourir et peut-être des centaines de glissades et de chutes diverses. Les battants savent qu'arriver à leur but leur demandera du temps, des efforts et des expériences diverses. Ils n'espèrent pas atteindre leur sommet à eux durant la première nuit. Ils se préparent mentalement à un long effort. Ils s'attendent aussi à devoir subir des échecs et à s'en relever durant toute cette période.

## 3. Variez dans vos approches

Nombre de chefs d'entreprises tâtonnent avant de réussir pleinement. Lorsqu'on examine leur parcours, on constate qu'ils sont généralement à la base de plusieurs entreprises successives avant de démarrer celle qui les a rendus riches. Les perdants refont sans cesse les mêmes tentatives, jusqu'à se décourager et quitter le monde



de l'entreprise. Les battants, eux, varient sans cesse dans leur façon d'aborder les problèmes, afin d'en percer le talon d'Achille. Ils ne répètent pas leurs approches en aveugles, mais changent leur angle d'attaque.

## 4. Créez-vous des obligations

Un jour, un stratège militaire a remporté une victoire éclatante en brûlant ses propres bateaux. La nécessité est la mère de toute innovation. Quand on n'a pas le choix, on fonce ! Rester à terre est bien plus facile que se relever. Adoptez la maxime suivante : « Pour réussir votre vie, faites ce que vous avez à faire, pas moins que ce que vous pensez faire, mais pas plus que ce que vous savez faire ! »

## 5. Ne vous considérez jamais comme battu

Les personnes qui essaient sans cesse ne savent pas les fondements de leur rêve. L'image qu'ils ont de leurs possibilités et de leurs désirs est ancrée au plus profond d'eux-mêmes. Ils ne disent pas « Encore un échec », mais « J'ai perdu une bataille, pas la guerre ». Quand ils chutent et se retrouvent à terre, ils savent que ce n'est pas leur position naturelle. Ce n'en est que plus facile de se relever.

## 6. Considérez vos efforts de manière positive

Les battants voient leur travail comme une récompense. Chacun de nous se réjouit d'un gros bénéfice sur un paiement reçu... Eux, en plus, se réjouissent de l'expérience et du challenge qui leur ont permis d'être rétribués. Si l'argent est votre seul but dans la vie, alors vous vous estimerez sous-payé durant toute votre existence en regard de l'idée que vous vous faites de votre propre valeur. Et ce, quoi que vous gagniez !

## 7. Budgétisez vos efforts

Les battants finissent par savoir quels obstacles surmonter et lesquels contourner. Certains entrepreneurs s'écroulent moralement en face d'un prospect important et perdent ainsi tous leurs moyens de réussir à le convaincre de passer commande. D'autres font leur travail en pèlerin ou en visiteur professionnel, sans savoir donner le « coup d'accélérateur » quand il le faut. Mais ceux qui se relèvent de leurs échecs finissent par trouver le point d'équilibre mental qui les voit encore renforcés après une défaite. Ils savent finaliser un entretien de vente tout en parvenant à doser leurs efforts en rapport avec le prospect en face d'eux. En résumé, il faut savoir quand mettre la pression et quand la relâcher...



## SOCIAL

**Pension minimale des indépendants****Nouvelle augmentation**

**L**es montants de la pension minimum garantie pour indépendants (PMGI) et de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ont été augmentés le 1<sup>er</sup> décembre 2007. Les montants de la pension minimum garantie pour indépendants ont été portés à :

- > 1.060,67 EUR par mois pour les pensions de ménage, sur la base d'une carrière complète
- > 798,03 EUR par mois pour les pensions de survie ou d'isolé, sur la base d'une carrière complète

En ce qui concerne la Garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) :

- > le taux de base applicable aux cohabitants est passé de 6.363,65 à 6.491 EUR par an
- > le taux de base majoré pour les isolés est passé quant à lui de 9.545,48 à 9.736,52 EUR par an

Lors du recalcul de la GRAPA, il est tenu compte de la pension et des autres ressources des ayants droit. Toutes les personnes qui bénéficient de ces augmentations ont été averties par écrit par l'Office National des Pensions (ONP).

Plus d'infos sur le site de l'Office National des Pensions ([www.onp.fgov.be](http://www.onp.fgov.be)) ou via la ligne verte gratuite 0800/50256 (accessible du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00).



A conserver

## EMPLOI

**Reclassement professionnel****Des dérogations**

**L'**employeur n'est pas tenu d'offrir une procédure de reclassement professionnel aux travailleurs licenciés qui remplissent toutes les conditions pour y avoir droit et qui :

- > soit, étaient occupés dans un régime de travail à temps partiel inférieur à un mi-temps;
- > soit, en qualité de chômeurs complets indemnisés, ne devraient plus être disponibles pour le marché général de l'emploi.

Si ces travailleurs en font la demande, l'employeur reste toutefois obligé de leur proposer un reclassement professionnel.

Ces dérogations, prévues par l'accord interprofessionnel et exécutées par l'A.R. du 21 octobre 2007 (Moniteur Belge du 21 novembre 2007), s'appliquent aux licenciements notifiés aux travailleurs depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2007.

Le même arrêté royal détermine les catégories de travailleurs qui ne doivent plus être disponibles pour le marché général de l'emploi.

**Contrats de travail****Nouveaux seuils de rémunération 2008**

**D**epuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008, les montants de rémunération prévus par la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail ont été adaptés à l'indice général des salaires conventionnels pour employés. Ces montants ont été publiés dans le Moniteur belge du 30 novembre 2007.

Les nouveaux montants s'élèvent à :

- > 28.580 EUR;
- > 34.261 EUR;
- > 57.162 EUR.

Ces montants de la rémunération annuelle des travailleurs déterminent :

- > la légalité de la clause d'essai des employés;
- > la légalité de la clause de non-concurrence des ouvriers et des employés;
- > la légalité de la clause d'arbitrage des employés;
- > les modalités de rupture du contrat de travail d'employé;
- > les modalités du contre-préavis des employés;
- > les modalités de droit à l'absence pour rechercher un nouvel emploi en cas de congé donné à l'employé;
- > les modalités d'application de la clause d'écologie.

### Intégration des petits risques

#### Quelle augmentation de cotisation ?

**O**n le sait, depuis ce 1<sup>er</sup> janvier 2008, tous les indépendants sont logés à la même enseigne en matière de couverture des soins de santé. En effet, leurs cotisations sociales trimestrielles intègrent aujourd'hui automatiquement les petits risques. Il s'agit d'une étape importante vers l'harmonisation de l'assurance maladie-invalidité des salariés et des indépendants.

Mais quand exactement les indépendants connaîtront-ils le nouveau montant précis de leurs cotisations 2008 ? Rappelons que ces cotisations sont en principe basées sur les revenus de l'année 2005. Leurs nouveaux montants devraient normalement être communiqués par les caisses d'assurances sociales dans le courant du mois de février 2008.

### Marché de MABRU

#### Recherche : ambulants !

**V**ous êtes marchand ambulant et vous souhaitez un emplacement le dimanche matin ? Ne cherchez plus ! Le site de "Mabru", le marché matinal bruxellois, situé à Laeken, se développe. Il reste encore des places pour les ambulants "non-food" sur le nouveau marché qui est organisé tous les dimanches, en même temps que la brocante...

##### Info et contact :

##### *Brussels by Market*

22-23, Quai des Usines à 1000 Bruxelles-Laeken

Le long du canal entre le pont Van Praet et le pont de Laeken

Proche du ring via exit 7bis-Laeken

Chaque dimanche de 7 à 13 h

tél + 32 485 25 90 76.

## SIMPLIFICATION

### Commerce

#### Livre des recettes journalières électronique

**J**usqu'il y a peu, les commerçants devaient noter chaque jour toutes les ventes pour lesquelles ils n'établissaient pas des factures dans un 'livre des recettes journalières' sur support papier. Quelques 120.000 commerçants et petites entreprises dans notre pays devaient donc chaque jour inscrire leurs recettes dans ce livre papier, alors que la plupart d'entre eux disposaient déjà d'un système de caisse moderne leur permettant d'enregistrer les recettes journalières par voie électronique. Dès lors, beaucoup de commerçants imprimaient les recettes de leur système de caisse électronique et les collaient dans le livre des recettes.

C'est la raison pour laquelle le livre des recettes sur support papier n'est plus obligatoire et peut être remplacé par une version électronique. Les modalités spécifiques auxquelles un tel livre de recettes électronique doit satisfaire pour l'administration de la TVA ont été publiées sur Fisconet ("TVA", "décision", décision n°. E.T.112.577). Ces directives donnent réponse aux questions pratiques des commerçants. Dans un cadre clair et en sécurité juridique, ils peuvent désormais uniquement travailler sur base de leur système de caisse électronique. Un commerçant qui le désire, peut cependant toujours opter pour la version papier.

A conserver

## PROFESSIONS LIBERALES

### Architectes

#### Protection du titre et de la profession

**L**e 23 novembre 2007, le Conseil des ministres a approuvé un avant-projet de loi relatif à la protection du titre et de la profession d'architecte. Le texte transpose en droit belge les directives européennes 2005/36/CE et 2006/100/CE.

La directive 2005/36/CE simplifie l'exercice effectif de l'établissement et la libre prestation des services. Elle fixe les conditions de reconnaissance pour les ressortissants des pays tiers et règle la connaissance des langues nécessaire pour exercer la profession d'architecte ainsi que l'utilisation du titre académique délivré dans le pays d'origine. L'instance compétente pour l'application de la directive est l'Ordre des architectes. Il peut solliciter les pièces nécessaires et les informations auprès de l'Etat membre d'origine, dans le but de vérifier si les conditions d'exercice sont remplies.

La directive 2006/100/CE fixe les conditions de reconnaissance des titres des nouveaux Etats membres.





## Vétérinaires

## Qualifications professionnelles

**L**e Conseil des ministres du 9 novembre 2007 a approuvé un projet d'arrêté royal relatif à la reconnaissance des qualifications professionnelles des vétérinaires. Le projet adapte les nouvelles normes prescrites par les Communautés européennes pour la profession de vétérinaire dans le domaine de la libre circulation des personnes (directives 2005/36/CE et 2006/100/CE).

Le projet définit les qualification professionnelles nécessaires à la reconnaissance des vétérinaires ainsi que les modalités de leurs prestations de service. Concrètement, il prévoit que les

vétérinaires ayant acquis leurs qualifications professionnelles dans un autre Etat membre peuvent exercer leur profession en Belgique avec les mêmes droits que les Belges.

Le vétérinaire d'un autre Etat membre doit être soumis aux mêmes règles de conduite professionnelles, réglementaires et administratives en rapport avec les qualifications professionnelles, telles par exemple : la définition de la profession, l'usage des titres et les fautes graves qui ont un lien direct et spécifique avec la protection et la sécurité des consommateurs.

## SECTEURS



## Concessionnaires auto et carrosseries

## Déductibilité à 100 % des véhicules de remplacement

**F**in 2004, le gouvernement fédéral a décidé que les concessionnaires et carrossiers ne pouvaient plus déduire la TVA à 100 % sur les voitures qu'ils donnaient en location, tandis que les autres entreprises pouvaient le faire pour autant qu'il s'agisse de véhicules accessibles à quiconque. Les concessionnaires et carrossiers étaient ainsi exclus de la déduction à 100 % de la TVA pour les voitures de remplacement qu'ils sont de plus en plus obligés de mettre à la disposition des clients. En novembre 2007, l'administration de la TVA a cependant modifié sa position. Ainsi, aujourd'hui, bénéficie d'une déduction totale de la TVA l'entreprise qui :

- > met à la disposition de ses clients des voitures de remplacement dans l'attente de la réparation ou l'entretien du véhicule de ces derniers;
- > met à la disposition de ses clients des voitures de remplacement dans l'attente de la livraison d'une nouvelle voiture;
- > met à la disposition de ses clients une voiture de remplacement dans le cadre d'un service d'assistance;
- > met des voitures à la disposition de sociétés liées.

## AIDES

## Wallonie

## Incitants pour l'énergie photovoltaïque

**L**e 20 septembre 2007, le Gouvernement wallon a adopté, en première lecture, un avant-projet d'arrêté en matière de promotion de l'électricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables ou de cogénération.

Il permet notamment d'améliorer la rentabilité économique des projets en électricité verte (allongement de la durée d'octroi de certificats verts à 15 ans, majoration de l'octroi de certificats verts pour des cogénérations à partir de biomasse - hors bois - ayant recours à des technologies particulièrement innovantes).

Enfin, de nouvelles mesures permettront de ramener le temps de retour sur investissement pour un ménage 'moyen' à 7 ans

au lieu de plus de 20 ans aujourd'hui. Enfin, l'avant-projet encourage les entreprises qui s'inscrivent dans la démarche de réduction de leur consommation d'énergie et de leurs émissions de CO<sub>2</sub>. En effet, des réductions supplémentaires par rapport aux obligations de quotas de certificats verts leur seront octroyées dès 2008, en veillant en particulier à ce que les entreprises consommant moins de 20 GWh par an puissent également bénéficier d'un allègement de leur facture d'électricité.

Les nouvelles dispositions prévues dans cet avant-projet d'arrêté devraient entrer en vigueur début 2008.

### Rapport d'activités 2006

L'année 2006 a permis au Fonds Bruxellois de Garantie d'affirmer sa position en tant qu'outil efficace pour les entrepreneurs. Quelques 375 dossiers ont été traités sur cet exercice. Parmi ceux-ci, on compte 252 nouvelles demandes et 123 modifications de dossiers en cours.

Sur un montant total de crédits introduits de 26.308.888 EUR, le Fonds de Garantie est intervenu pour un montant de couverture de 17.301.035 EUR. On obtient donc une moyenne de couverture de 66% par le Fonds.

87% des demandes introduites l'ont été par des personnes morales et 12% par des personnes physiques.

20% des dossiers introduits en 2006 ont concerné la transmission d'entreprises, c'est à dire des demandes de couverture de reprises de fonds de commerces et de rachats de parts de sociétés.

Les dossiers introduits par des starters ont atteint un taux de 40% sur l'ensemble de l'année 2006.

Info : [www.fondsdegarantie.be](http://www.fondsdegarantie.be).

## INDEX

### Evolution de l'indice-santé

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Janvier	122.78	124.27	125.74	128.38	132.54	133.76	135.85	138.27	141.04	143.92
Février	123.08	124.56	126.07	128.80	132.74	134.51	136.27	138.99	141.71	144,66
Mars	122.92	124.57	126.35	129.18	133.02	134.82	136.30	139.74	141.60	144,34
Avril	123.51	124.87	126.69	130.14	132.76	134.71	136.85	139.70	142.11	144,82
Mai	124.18	125.08	126.85	130.77	133.05	134.52	137.05	139.97	142,59	144,49
Juin	124.05	124.86	127.12	131.19	132.74	134.86	137.03	140.21	142,56	144,41
Juillet	124.36	124.89	127.43	131.32	133.16	135.11	137.45	140.78	143,00	144,99
Août	123.87	124.58	127.49	131.41	133.10	135.28	137.49	140.80	143,18	144,95
Septembre	123.84	124.83	128.05	131.61	133.37	135.61	137.55	140.64	143,15	145,00
Octobre	123.85	124.97	127.85	131.69	133.15	135.22	138.04	140.42	143,10	145,66
Novembre	123.83	125.19	128.35	131.94	133.18	135.47	138.03	140.85	143,45	146,68
Décembre	123.84	125.42	128.29	131.70	133.29	135.42	137.75	140.96	143,59	147,38

A conserver

## CALENDRIER

### Formalités

#### Semaine 2 (du 7 au 13 janvier 2008)

- > Préparez vos documents pour élaborer la déclaration TVA (régime mensuel / trimestriel).
- > Invitez vos clients VIP à déjeuner.
- > Vérifiez si votre permis d'environnement n'arrive pas à expiration en 2008.
- > Vérifiez si votre permis d'exploitation n'arrive pas à expiration en 2008.

#### Semaine 3 (du 14 au 20 janvier 2008)

- > Versement du précompte professionnel retenu sur les rémunérations de décembre ou du 4<sup>ème</sup> trimestre 2007 (15 janvier).
- > Dépôt du questionnaire statistique entreprises industrielles décembre 2007 (15 janvier).
- > Dépôt de la déclaration TVA décembre / 4<sup>ème</sup> trimestre 2007 et paiement (20 janvier).
- > Dépôt de la déclaration spéciale TVA intracommunautaire 4<sup>ème</sup> trimestre 2007 (20 janvier).
- > Analysez les résultats de l'année 2007.

### A vos agendas !

- > Dépôt de la déclaration Intrastat décembre 2007 (20 janvier).

- > Actualisez votre site Internet.

#### Semaine 4 (du 21 au 27 janvier 2008)

- > Envoi de la déclaration de rémunération 2007 à la compagnie d'assurance : loi accident du travail.
- > Prenez rendez-vous avec votre professionnel comptable pour organiser l'année nouvelle.
- > Prenez rendez-vous avec votre banquier pour faire le point sur votre situation financière.
- > Archivez.

#### Semaine 5 (du 28 janvier au 3 février 2008)

- > Paiement du solde ONSS 4<sup>ème</sup> trimestre 2007 (31 janvier).
- > Tenue du livre centralisateur (janvier).
- > Paiement du 1<sup>er</sup> acompte ONSS 1<sup>er</sup> trimestre (5 février).
- > Envoi des factures de vente janvier.
- > Préparez vos documents pour élaborer la déclaration TVA (régime mensuel / trimestriel).



# Abandonner la publication des comptes pour les PME ?

**L**e 10 juillet 2007, la Commission européenne a publié une Communication proposant l'abandon de la publication des comptes ainsi que l'allégement des formalités comptables pour les micro-entreprises, définies par la Commission comme celles qui emploient moins de 10 personnes et qui ont un total bilantaire et un chiffre d'affaires respectivement inférieurs à 500.000 euros et un million d'euros. D'autres mesures sont prévues par la Commission, à savoir des exemptions de publicité des comptes et des simplifications en matière de consolidation, d'impôts différés, etc.

Ensemble, l'Institut Professionnel des Comptables et Fiscalistes agréés (IPCF), l'Institut des Réviseurs d'Entreprises (IRE) et l'Institut des Experts-comptables et Conseils fiscaux (IEC) ont récemment mis l'accent sur le caractère aléatoire, voire déstabilisant, de cette « simplification » pour les entreprises.

En effet, pour les trois instituts, une réduction des exigences comptables et du contrôle des comptes conduira inévitablement à une augmentation sensible des charges administratives pour les entreprises et pour les tiers qui utilisent ces données financières, puisqu'ils devront chercher d'autres moyens pour obtenir des informations fiables.



De gauche à droite: Pierre P. Berger, Président IRE, Roland Smets, Président IPCF, Bruno Colmant, Membre CNC - Membre Conseil Supérieur des Finances, André Bert, Président IEC.

Les trois instituts demandent de procéder à une étude d'impact des conséquences potentielles de l'adoption des mesures préconisées par la Commission européenne, selon une analyse non seu-

lement des coûts mais aussi des avantages liés à une information financière de qualité. Il convient plutôt d'envisager des mesures alternatives de simplification véritable...

## Régulariser ses années d'études ?

***On entend régulièrement que la pension légale ne suffira bientôt plus et que nous serons encouragés à assumer nous-mêmes notre pension via par exemple l'épargne-pension ou la pension libre complémentaire. A côté de ces classiques, il existe d'autres possibilités. Une solution peu connue mais pourtant avantageuse est la régularisation des années d'études.***

Pour les employés et les indépendants, l'âge normal auquel on commence à constituer une pension est 20 ans. Beaucoup d'entre nous

sont encore en train d'étudier à cet âge. Ces années d'études n'entrent pas en ligne de compte pour le calcul de la durée de la carrière et finalement de la pension.

Pour empêcher que ces années soient perdues, il est possible, tant pour les employés que pour les indépendants, par le paiement d'une contribution, de faire entrer ces années d'études en ligne de comptes pour le calcul de la pension future.

## Fiscalement déductible

Cette régularisation n'aura pas nécessairement un grand impact mais chaque petit extra est toujours bon à prendre. De plus, cet investisse-

ment est déductible fiscalement l'année du paiement de la contribution.

A partir de la fin de leurs études, les salariés ont dix ans pour demander la régularisation de leurs années d'étude et payer éventuellement spontanément leur cotisation. La demande se fait auprès de l'Office National des Pensions ([www.rvponp.fgov.be](http://www.rvponp.fgov.be)). Les indépendants peuvent, quant à eux, demander l'assimilation n'importe quand, via l'Institut National d'Assurances sociales pour Travailleurs indépendants (Inasti) ([www.rsvz-inasti.fgov.be](http://www.rsvz-inasti.fgov.be)). ■

José Haustraete  
Comptable-fiscaliste agréé  
Professeur invité à l'Université de Gand

**Vos idées de questions nous intéressent. Vous pouvez nous les communiquer par e-mail à l'adresse [stephanie.lievin@ipcf.be](mailto:stephanie.lievin@ipcf.be), accompagnées de la mention « Indépendant & Entreprise ».**  
**Les questions susceptibles d'intéresser un grand nombre de lecteurs seront traitées dans cette rubrique.**

# Les commerçants de Nivelles sont inquiets

**Depuis plusieurs mois, le centre de Nivelles est en chantier et les travaux ne semblent pas prêts de se terminer. Le réaménagement des alentours de la Grand-Place suscite les craintes des commerçants de voir leur clientèle disparaître peu à peu. En cause, une forte réduction des emplacements de parking à proximité du centre-ville...**



Pour en savoir plus, nous sommes allés interroger l'un des membres nivellois les plus dynamiques du SDI, Monsieur Michel Di Tore, patron de la Taverne Christensen, sur la Grand-Place de Nivelles.

• **Indépendant & Entreprise** : Pouvez-vous nous expliquer en quelques mots le problème auquel vous êtes confrontés, vous et les commerçants nivellois du centre-ville ?

**Michel Di Tore** : La Ville de Nivelles a décidé de réaménager la Grand-Place et ses alentours. C'est évidemment une bonne idée à la base, mais pas de la manière dont elle a été mise en œuvre. Il n'a été tenu aucun compte des petits commerces dans le cadre du projet. Figurez-vous que les travaux vont durer au moins quatre ou cinq ans. On parle aujourd'hui de 2012 comme date de fin de chantier. Vous imaginez que nos clients vont nous rester fidèles dans ce genre de cas de figure ? Evidemment non.



**Michel Di Tore**  
(Taverne Christensen) :

« La Ville ne tient aucun compte des petits commerces ! »

Et ce n'est pas le plus grave : la Ville a décidé de supprimer purement et simplement la plupart des emplacements de parking du centre-ville. Or, vous le savez : sans parking, il n'y a plus de clients. Déjà que nous avons toutes les peines du monde à supporter la concurrence des grands centres commerciaux périphériques, si on nous rajoute tout ça sur le dos, nous n'aurons bientôt plus un seul client et ce sera la mort pure et simple du petit commerce nivellois !

• Ceci dit, le parking n'est qu'un élément dans le cadre de la dynamisation d'un quartier commerçant, il y a aussi toutes les animations traditionnelles...

Peut-être le parking n'est-il qu'un élément, mais ne vous y trompez pas, c'est un élément-

clé. Vous devez savoir que notre clientèle est constituée à 40% de personnes provenant de Nivelles même et de ses environs, et à 60% de clients extérieurs. Ceux-là, sans alternative valable de parking, c'est certain que nous les perdons. Et nous ne pouvons tout de même pas accepter de perdre d'un claquement de doigts 60% de nos clients !



**Alain Barez**  
(Action Shop Vannuscorps) :

« Il est devenu quasiment impossible de me faire livrer des grosses pièces comme des téléviseurs et encore moins de les livrer moi-même aux clients ! »

Ceci dit, votre remarque est pertinente : il y a une série d'animations qui, traditionnellement, dynamisent notre centre-ville. Mais là encore, nous avons des craintes. Le réaménagement en cours risque d'en mettre certaines en péril. Je veux parler de la braderie, de la kermesse annuelle, de la foire aux bestiaux... Nous n'avons reçu aucune garantie que ces manifestations très importantes pour la vie de la cité vont pouvoir être maintenues... Pourra-t-on, par exemple, encore planter des tentes dans le sol de la nouvelle Grand-Place ?

Je suis aussi sceptique par rapport à notre Centre culturel, le Waux-Hall. Les spectateurs acceptent-ils sans rechigner de devoir se garer, à l'avenir, à plusieurs centaines de mètres de leur salle de spectacle ?..

• J'imagine cependant qu'une fois les travaux réalisés, vous y trouverez certains avantages ?

J'ai beau me creuser la tête, je n'en vois pas pour nous. C'est clair qu'en principe, notre environnement urbanistique sera très joli à la fin des travaux, mais si c'est pour se retrouver sans emplacement de parking gratuit à proximité, sans possibilité de déchargement pour nos marchandises et fournitures à cause des nouveaux piétons et en plus avec une police communale qui verbalise à tour de bras, vous compren-

dez que, pour nous, il est vraiment difficile de positiver en quoi que ce soit...

Quant à la création de parkings payants excéntrés, je pense qu'il faudra du temps pour que les clients s'habituent, d'une part à payer, et d'autre part à marcher. Sans même parler des personnes âgées ou à mobilité réduite, que préférez-vous, faire des longs trajets à pied avec toutes vos courses sous le bras pour finalement devoir payer votre parking, ou faire quelques km en voiture pour trouver une grande surface qui, elle, peut se permettre de brader les prix et de mettre à votre disposition des dizaines d'emplacements de parking face à l'entrée ? Je pense que poser la question, c'est y répondre !

• Les travaux sont en cours aujourd'hui. Vous subissez déjà des désagréments concrets ?

Evidemment. Beaucoup de collègues commerçants me disent rencontrer déjà des baisses de leur chiffre d'affaires. Je crains vraiment de voir une série d'entre eux poussés à la faillite si on ne fait rien pour eux. J'entends aussi régulièrement un certain nombre de collègues qui envisagent très sérieusement de se délocaliser dans un quartier ou une commune plus propice...



**Marie Deconinck**  
(Boutique Trésors de Louise) :

« Quand je reçois des livraisons, je dois fermer le magasin et aller aider le chauffeur... Je ne vous raconte pas les problèmes quand il s'agit de gros colis ! »

• ...et la récente loi permettant d'indemniser les indépendants victimes de travaux publics ?

Cette législation est totalement inapplicable pour nous, et vous le savez bien puisque vous n'avez jamais cessé de le clamer également dans vos magazines depuis que la loi a été votée. Pour bénéficier d'une indemnité ridiculement faible (44,2 EUR par jour), vous devez fermer complètement votre établissement pendant un minimum de 14 jours consécutifs ! C'est ridicule ! Autant déposer tout de suite notre bilan !..



## Les traits d'union



**Daniel Gilbert**  
(Salon de coiffure Kwafactuel) :  
« Je fais le vœu pour 2008  
que tous nos problèmes de  
parking soient résolus pour que  
nos clients retrouvent enfin  
le sourire ! »

• Pour vous, qu'aurait-il fallu faire ?

La logique aurait voulu qu'on aménage d'abord des nouvelles places de parking avant de détruire celles qui existent ! Personnellement, j'aurais été totalement favorable à un réaménagement un peu plus « basique » de la grand-place, par

exemple en y installant des réverbères et surtout en conservant tous les emplacements de parking comme à Waterloo... Le piétonnier, par contre, je crains qu'il nous conduise tous à la catastrophe à moyen terme !

• Comment réagit la commune ?

Jusqu'ici, aucun réel dialogue n'a malheureusement été possible. La Ville ne prête aucune oreille attentive à nos demandes. Notre pétition n'a eu strictement aucun effet. C'est à se demander si les membres du Collège échevinal habitent bien dans la même ville que nous. J'imagine que, comme tant d'autres, ils font leurs courses en grandes surfaces et que la sur-

vie de leur petit commerce local les laisse froids.

*Concrètement, comment avez-vous décidé de vous défendre ?*

Avec quelques collègues commerçants, nous avons décidé de consulter un cabinet d'avocats spécialisés qui a introduit pour nous un recours en suspension de l'exécution du plan d'urbanisme, car toutes les règles légales ne semblent pas avoir été respectées... Nous sommes par ailleurs demandeurs d'une véritable concertation avec nos édiles communaux, afin de pouvoir leur exprimer sereinement nos inquiétudes et recevoir des réponses concrètes à nos interrogations. ■

## L'avis du SDI

## Une ville sans commerces est une ville morte !

**E**n Belgique, un emploi sur huit touche au commerce de détail. Ce secteur n'est pas uniquement un acteur économique, mais aussi un partenaire social et urbanistique important. Élément de convivialité et de sociabilité, il structure la ville, fixe l'habitat et réunit les citoyens. Il contribue à la sécurité et à une forme appréciée de contrôle social. Il est aussi le générateur de quantités d'autres activités indispensables à la convivialité de la vie en société : animations, événements culturels, manifestations locales, clubs de loisirs,...

## Des acteurs fragilisés

Or, on le constate depuis plusieurs années, la situation du commerce de proximité ne cesse de se dégrader. Face à la voracité des grands centres commerciaux périphériques et à la lente mais inexorable progression du commerce électronique, une bonne partie de ses acteurs risquent tout simplement de disparaître purement et simplement dans les prochaines années si on ne fait rien pour eux.

C'est pourquoi il apparaît aujourd'hui indispensable de réellement soutenir le petit commerce et, au minimum, de ne pas l'affaiblir par des mesures inappropriées. La première chose à faire est de cesser

de l'ignorer dans le cadre des politiques économique et urbanistique. Cette dernière affirmation signifie évidemment l'instauration d'un véritable dialogue avec les commerçants. Cela veut dire aussi qu'ils doivent être mieux représentés au sein des organes de concertation et de consultation.

## L'importance du parking

En pratique, un des principaux sujets de préoccupation des commerçants installés dans un noyau commerçant concerne souvent le stationnement. Le sujet est sensible. L'accès au parking est en effet fondamental pour les entreprises - non seulement leurs clients doivent pouvoir y accéder facilement, mais elles doivent en outre régulièrement recevoir ou effectuer des livraisons.

Première question à se poser : les parkings publics sont-ils assez nombreux, connus et attractifs ? Un nombre d'emplacements trop faible, un coût de stationnement trop élevé, l'éloignement ou un manque de visibilité constituent évidemment un frein à leur utilisation, avec des conséquences très négatives pour le commerce local.

Ensuite, les communes et les associations de commerçants doivent, ensemble, trouver le moyen d'in-

citer les clients à s'insérer dans un système de stationnement payant très bon marché, voire gratuit, pendant une durée limitée (pour éviter les voitures « ventouses » qui empêchent la rotation de la clientèle). L'objectif doit être de permettre à l'automobiliste de se parquer gratuitement ou presque, pas trop loin des commerces et

communication. Les pétitions et interpellations ne semblent jusqu'ici générer que des grandes phrases creuses sensées calmer l'inquiétude des commerçants mais qui ont l'effet inverse. Et on peut le comprendre : un commerce qui perd ses clients, c'est une famille entière qui tombe dans la misère. Il s'agit, ni plus, ni moins,



pour un laps de temps réduit à la durée de ses achats.

Une telle politique passe idéalement par une phase de concertation et de sensibilisation des riverains, des commerçants et des clients des noyaux commerciaux, suivie d'une nécessaire politique de répression qui sera d'autant mieux acceptée qu'elle aura été bien expliquée...

## ...et à Nivelles ?

Qu'en est-il concrètement à Nivelles ? Une chose est sûre, c'est que les autorités communales ne brillent pas par leur sens de la

d'une question de survie et on ne plaisante pas avec ça !

Pour notre part, contactés par plusieurs membres, nous avons pris l'initiative, le 2 octobre 2007, de répercuter leurs craintes auprès du Collège échevinal nivellois et de lui demander des précisions sur ses intentions. Sans réponse ni même accusé de réception, nous avons relancé le Collège les 31 octobre et 5 décembre dernier. Toujours pas la moindre réaction à l'heure où nous écrivons ces lignes !..

Vous avez dit inquiétant ?..

(à suivre)

# Un site web « tout terrain » : la clé pour faire des affaires !

**Non, il ne suffit pas d'ouvrir un site web pour qu'il soit accessible aux internautes du monde entier. Parce que vos visiteurs utilisent des logiciels et du matériel différents pour surfer, votre portail doit être « tout terrain ». La lisibilité et la conception de sa navigation (menus, rubriques,...) doivent aussi répondre à des choix stratégiques. Mieux : les non voyants devraient aussi pouvoir y accéder sans souci. Voilà pourquoi les indépendants et les entreprises doivent toujours faire appel à un professionnel expérimenté. A défaut, ils risqueraient bien de passer à côté de leurs cibles.**

Chaque mois, le jeune entrepreneur Nicolas Pourbaix livre ses bons conseils pour entreprendre «malin» sur Internet. Décrété meilleur webmaster belge au début des années 2000, ce jeune expert affiche des compétences reconnues dans le business sur Internet.



La plupart des indépendants et des entreprises l'ont compris : le graphisme et la présentation sont primordiaux dans l'attrait d'un site Internet. Plus question de construire des portails à l'aspect austère et rébarbatif : les entrepreneurs exigent de l'originalité. Après tout, il y va de leur image de marque.

Mais voilà : disposer d'un site flamboyant sur la toile ne suffit pas à garantir son accessibilité. En « coulisses », le concepteur se doit d'adopter nombre de stratégies et de techniques. Son but ? Que chaque visiteur du site puisse, sans exception, en découvrir le contenu. « Cela paraît aller de soi, mais ce n'est pas évident pour tout le monde. Cet aspect est capital, et l'on n'en parle pas assez dans le domaine de la conception des portails web, confie Nicolas Pourbaix, directeur-gérant de E-net Business. Par exemple, il faut être sûr que le site s'affiche bien, quel que soit le navigateur utilisé (Internet Explorer ou Firefox, notamment). On doit aussi créer un design qui s'adapte automatiquement à tous les formats d'écrans.

Dans ma société, je veille aussi à ce que nos sites soient tous accessibles aux technologies utilisées par les non voyants. »

Prudence, donc, si vous avez choisi de faire appel à un ami ou au « petit neveu fêru d'informatique » pour concevoir votre site web. A l'arrivée, vous pourriez découvrir de très mauvaises surprises. Sans une conception technique de



www.waterpool.be avec une ergonomie accessible pour les utilisateurs et moteurs de recherche. Respect de la règle de 3 clics.

voir le visiteur se perdre parmi vos pages, en quête d'une information. « Nous appliquons toujours la règle des « 3 clics », ajoute M. Pourbaix. Cela signifie que le visiteur du site doit trouver l'information cherchée en cliquant 3 fois au maximum. Cela passe par une conception scrupuleusement agencée.»

En termes de design, on évitera aussi les animations clignotantes ou agressives : elles ont pour défaut de capter l'œil du visiteur et de perturber sa lecture. L'utilisation de caractères foncés sur fond clair facilitera aussi l'assimilation de l'information.

Mais comment savoir si votre site actuel ou votre portail futur répond à toutes ces conditions ? Il suffit de contacter une société professionnelle, qui réalisera un « audit » à propos de votre site. On peut alors identifier facilement les aspects d'ergonomie et d'accessibilité à améliorer. De quoi toucher, enfin, tous les internautes qui viendront frapper à votre porte virtuelle...

Sacha Peiffer

pointe, votre site risque de ne pas être lisible par une partie de ses visiteurs. Catastrophique, on l'imagine, sur le plan marketing.

## La règle des 3 clics

C'est tout ? Non ! Dans sa présentation, votre site Internet doit respecter certains principes d'accessibilité à l'information. Pas question de

## Contact

**Nicolas Pourbaix** (E-net Business sprl)  
Zoning Industriel de Namur  
Tél. 081/40.23.46 | Fax. 081/40.23.56  
Site Internet : [www.e-net-b.be](http://www.e-net-b.be)  
E-mail : [sdi@e-net-b.be](mailto:sdi@e-net-b.be)



PLUS DE 100 CONFÉRENCES  
250 EXPOSANTS  
10.000 DIRIGEANTS DE PME  
AU RENDEZ VOUS !



**19 & 20 MARS - TOUR&TAXIS**  
**WWW.ENTREPRENDRE2008.BE**

# entreprendre | 2008

LE RENDEZ-VOUS DES PME

Si le salon Entreprendre est devenu en 4 ans le premier RV des **dirigeants de PME's**, des indépendants et des **comptables** c'est tout simplement parce qu'il s'agit d'un salon orienté résultat\*. Cette année son contenu s'étoffe. Parmi les 230 exposants présents, une cinquantaine d'entre eux seront regroupés au sein d'un village **e-commerce**. Les autres thèmes chers aux PME ne manquent pas à l'appel. Entreprendre grâce à la **franchise**, ou céder ou reprendre une PME dans le village consacré à la **transmission**. Tout y est que ce soit par le biais de conférences et ateliers pratiques ou grâce à l'une des 750 premières consultations gratuites dispensée par les expert présents. Rendez vous les 19 et 20 mars.

\* Dans l'enquête de satisfaction réalisée auprès de 697 visiteurs, 93% d'entre eux affirment avoir l'intention de revenir cette année. Par ailleurs 94% des visiteurs sondés estiment avoir trouvé ce qu'ils cherchaient au salon!



## QUESTIONS REPONSES

par Nancy Geens, Marie-Madeleine Jaumotte, Meryam Khoufi  
Benoit Rousseau et Pierre van Schendel, Conseillers Juridiques du SDI

# Devis et bon de commande : ce qu'il faut savoir...

**QUESTION**

**Monsieur V.D. d'Overijse nous demande :**  
« Récemment, j'ai dû rédiger un devis pour un client et je me suis rendu compte que je ne savais pas avec précision quelles mentions je devais indiquer. C'est d'ailleurs pareil lorsque je dois faire un bon de commande pour un client. Pouvez-vous me dire quelles règles je dois respecter dans ces deux cas ? »

**REPONSE**

Il s'agit effectivement de notions importantes que tout commerçant devrait maîtriser sur le bout des doigts. Voici donc les quelques règles applicables en la matière.

## 1. Le devis

Les articles 16, 17 et 18 de l'Arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix des produits et des services et au bon de commande prévoient une série de dispositions applicables aux devis.

Le devis est une estimation du coût d'un travail, effectué par un professionnel. Il s'agit donc du prix à payer pour une prestation dont le coût varie selon les circonstances et qui ne peut être communiqué au moyen d'un tarif standard. Il permet au client de connaître à l'avance le prix d'un travail auprès du prestataire de services de son choix. Il est contraignant pour celui qui l'a établi. En effet, il s'agit d'une offre de contrat qui lie celui qui l'a émise. Pour que le véritable contrat soit conclu, il faut que le consommateur donne son accord par écrit, en signant par exemple le devis. Attention, un devis signé par le prestataire de service et le consommateur constitue un véritable contrat.

La règle de base est qu'en cas d'offre en vente de services non homogènes à caractère principalement non intellectuel, un devis doit être délivré au consommateur, pour autant que celui-ci en fasse la demande et que le vendeur soit disposé à fournir le service.

## Mentions obligatoires

Le devis doit mentionner :

- > le nom et/ou la dénomination sociale et l'adresse ainsi que le numéro d'entreprise;
- > le détail et la nature des prestations à effectuer et des fournitures éventuelles;
- > le prix calculé forfaitairement ou déterminable par référence à des critères directement liés à la nature du service;
- > la date et la durée de validité du devis;
- > l'estimation de la durée de la prestation.

L'usage du devis est généralisé dans certains domaines comme :

- > la construction;
- > les travaux immobiliers :
  - travaux d'aménagement;
  - installation de vitrages, toiture, plomberie;
  - ravalement de façade, etc...

En principe, un devis est gratuit. Toutefois, le prestataire de services peut en convenir autrement. Dans ce cas, il doit en préciser le prix au client avant de réaliser le devis.

Dans un établissement ouvert au public, le prix réclamé pour un devis doit être clairement affiché.

## 2. Le bon de commande

Généralement, lorsque le vendeur et l'acheteur complètent un bon de commande, c'est parce que le bien acheté ne peut être immédiatement emporté,

- > soit, parce qu'il est trop volumineux (meubles...);
- > soit parce qu'il n'est pas immédiatement disponible (voitures...);
- > soit parce qu'il s'agit d'un service non exécutable immédiatement (voyages...).

L'établissement d'un bon de commande signifie que le vendeur et l'acheteur sont d'accord sur l'objet de la vente et sur le prix. C'est lorsque ces deux éléments sont réunis que l'on peut parler de vente au sens juridique du terme.



La livraison et le paiement intervenant plus tard n'y changent rien.

Dès que l'acheteur paie un acompte pour un bien ou un service qui ne sera livré ou exécuté que plus tard, le vendeur est obligé par la loi d'établir un bon de commande et d'en remettre un exemplaire à l'acheteur.

## Quelles mentions ?

En vertu de l'article 19 de l'arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix des produits et des services et au bon de commande, le vendeur doit obligatoirement faire figurer sur le bon de commande les mentions suivantes:

- > sa dénomination et son adresse ainsi que son n° d'entreprise;
- > la date et le n° d'ordre de ce bon;
- > la description du produit ou du service (modèle, couleur, matériau, accessoires, dimensions,...);
- > le prix unitaire, la quantité et le prix total;





- > le taux de TVA d'application, si la TVA n'est pas comprise dans le prix;
- > le montant de l'acompte s'il y a lieu;
- > le montant restant à payer;
- > la date ou le délai de livraison du produit ou de la fourniture du service;
- > la signature du vendeur.

A noter que si le vendeur ne fait pas figurer sur le bon de commande toutes les mentions obligatoires, cela ne signifie pas pour autant que le bon de commande soit sans valeur. Ainsi, constitue un début de preuve ou une preuve de contrat de vente, tant pour le vendeur que pour l'acheteur :

- > un bon de commande même non conforme;
- > un bon de commande non signé par le vendeur mais en raison duquel l'acheteur a payé un acompte.

### Puis-je réclamer un acompte ?

Aucune obligation légale n'existe quant au paiement d'un acompte. Toutefois, dans la pratique, peu de vendeurs acceptent une commande sans qu'un montant minimum ne soit payé : acheteur et vendeur doivent donc se mettre d'accord.

**Exception :** dans le cas d'une vente à tempérament, la loi du 12 juin 1991 sur le crédit à la consommation fixe le montant minimum légal de l'acompte à 15% du prix d'achat.

### ...Et si la vente est assortie d'un financement ?

Dans l'éventualité où une sollicitation de financement est nécessaire, deux possibilités se présentent :

1. soit il s'agit d'une vente à tempérament (contrat de vente et contrat de financement ne font qu'un). Dans ce cas :
  - > versement obligatoire d'un acompte de 15% du prix d'achat;
  - > indication de mentions obligatoires dans le contrat, notamment:
    - prix au comptant;
    - prix total à tempérament;
    - nombre, montant et périodicité des paiements;
    - montant de l'acompte;
    - coût total du crédit;
    - date du premier paiement;
2. soit une demande de prêt à tempérament est adressée à un prêteur ou à un courtier de crédit. Dans ce cas, le consommateur

sera tenu de s'acquitter du montant de la commande en cas de refus du financement, à moins que le bon de commande contienne une mention comme : *"la vente ne sera effective que dans l'hypothèse de l'acceptation du crédit par la banque"*.

### Quel délai de livraison ?

Le délai ou la date de livraison sont à négocier avec le client ! On peut prévoir aussi bien une date précise (et éventuellement sa raison si elle est essentielle pour le consommateur) ou un délai en semaines ou en mois.

De telles clauses sont interdites et nulles. A noter cependant que la nullité d'une clause n'entraîne pas nécessairement la nullité des autres clauses des conditions générales, ni celle du bon de commande !

### Le client peut-il annuler son bon de commande ?

La législation actuelle ne prévoit pas la possibilité pour le consommateur de se rétracter après avoir signé un bon de commande dans un magasin, qu'il s'y soit rendu de sa propre initiative ou sur invitation du vendeur.



### Les conditions générales de vente

En principe, le bon de commande reprend au verso les conditions générales de vente. Ces conditions décrivent les devoirs et les droits des deux parties ainsi que les conséquences en cas de manquement (non-respect des engagements de l'une des parties concernant le délai de livraison, les réclamations, les paiements tardifs et défauts de paiement, les conditions de garantie, le tribunal compétent,...).

Pour éviter les abus, la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur a interdit une série de clauses dites « abusives », c'est-à-dire qui créent un déséquilibre entre les droits et les devoirs des deux parties.

Lorsque le consommateur est dans l'incapacité de respecter ses engagements, soit :

- > un accord peut être conclu entre les parties;
- > le vendeur peut faire procéder à l'exécution forcée de la vente :
  - livraison de la marchandise;
  - paiement de la somme convenue;
- > en cas de résiliation de la vente demandée par le client, celui-ci doit indemniser le vendeur de son préjudice. Le client devra généralement payer au vendeur des dommages et intérêts (le plus souvent entre 10 et 20% du prix de vente).

En cas de désaccord d'une des deux parties, la résiliation de la vente tout comme l'exécution forcée de la vente, devront être prononcées par un juge (article 1184 du Code Civil). ■

# Quoi de neuf au Moniteur Belge ?

## M.B. du 4 octobre 2007

Arrêté royal du 28 septembre 2007 déterminant les modalités de calcul de la moyenne des travailleurs intérimaires occupés par un utilisateur, p. 52013.

## M.B. du 8 octobre 2007

Arrêté royal du 14 septembre 2007 modifiant les articles 1er, par. 4bis, II, B., 1.c), 22 et 23, de l'annexe à l'arrêté royal du 14 septembre 1984 établissant la nomenclature des prestations de santé en matière d'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, p. 52527.

Arrêté royal du 14 septembre 2007 modifiant l'arrêté royal du 23 mars 1982 portant fixation de l'intervention personnelle des bénéficiaires ou de l'intervention de l'assurance soins de santé dans les honoraires de certaines prestations, p. 52528.

Arrêté royal du 14 septembre 2007 modifiant l'article 25, par. 3, de l'annexe à l'arrêté royal du 14 septembre 1984 établissant la nomenclature des prestations de santé en matière d'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, p. 52529.

Arrêté royal du 24 septembre 2007 modifiant l'arrêté royal du 18 décembre 1986 relatif aux taxes et taxes supplémentaires dues en matière de brevets d'invention et en matière de certificats complémentaires de protection, p. 52533.

Arrêté du Gouvernement flamand du 6 juillet 2007 modifiant l'arrêté du Gouvernement flamand du 3 décembre 2004 portant exécution du décret du 19 décembre 2003 relatif à l'activation de capital-risque en Flandre, p. 52537.

## M.B. du 9 octobre 2007

Arrêté du Gouvernement flamand du 7 septembre 2007 modifiant l'arrêté du Gouvernement flamand du 1er septembre 2006 réglant la garantie d'investissement alternative accordée par le « Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgelonden Aangelegenheden » (Fonds flamand de l'Infrastructure affectée aux Matières personnalisables), et l'arrêté du Gouvernement flamand du 9 février 2007 réglant la garantie d'investissement pour les maisons de repos, octroyée par le « Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgelonden Aangelegenheden » (Fonds flamand de l'Infrastructure affectée aux Matières personnalisables), et modifiant l'arrêté du Gouvernement flamand du 1er septembre 2006 réglant la garantie d'investissement alternative octroyée par le « Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgelonden Aangelegenheden », p. 52682.

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 14 juin 2007 établissant la liste d'experts pouvant agir en qualité de médiateur, p. 52720.

## M.B. du 12 octobre 2007

Arrêté royal du 3 août 2007 modifiant l'arrêté royal du 29 juin 2003 relatif à la formation des conducteurs d'unités de transport transportant par la route des marchandises dangereuses autres que les matières radioactives, p. 53124.

Arrêté du Gouvernement flamand du 14 septembre 2007 modifiant l'arrêté du Gouvernement flamand du 17 novembre 2006 instaurant un système de conseil agricole pour agriculteurs et horticulteurs, p. 53137.

Arrêté du Gouvernement flamand du 14 septembre 2007 modifiant l'arrêté du Gouvernement flamand du 8 juillet 2005 instaurant un régime de paiement unique et établissant certains régimes d'aide pour agriculteurs et portant application de la conditionnalité, p. 53138.

## M.B. du 15 octobre 2007

Arrêté royal du 2 octobre 2007 modifiant l'annexe de l'arrêté royal du 14 septembre 1984 établissant la nomenclature des prestations de santé en matière d'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, p. 53368.

## M.B. du 17 octobre 2007

Arrêté royal du 30 janvier 2003 pris en exécution de l'article 26 de la loi du 24 décembre 2002 modifiant le régime des sociétés en matière d'impôts sur les revenus et instituant un système de décision anticipée en matière fiscale, p. 53649.

Arrêté ministériel du 12 octobre 2007 de désignation de l'organisme de contrôle visé à l'article 1er, par. 2, deuxième alinéa, de l'arrêté royal du 1er septembre 2006 instituant le contrôle technique routier des véhicules utilitaires immatriculés en Belgique ou à l'étranger, p. 53649.

Arrêté du Gouvernement flamand du 14 septembre 2007 modifiant l'arrêté du Gouvernement flamand du 21 décembre 1988 portant organisation de l'emploi et de la formation professionnelle, p. 53673.

## M.B. du 19 octobre 2007

Arrêté ministériel du 18 octobre 2007 modifiant la liste jointe à l'arrêté royal du 21 décembre 2001 fixant les procédures, délais et conditions en matière d'intervention de l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités dans le coût des spécialités pharmaceutiques, p. 54499.

## A votre service

Nous vous transmettons gratuitement tout extrait du Moniteur Belge

Arrêté royal du 3 mai 2007 modifiant l'arrêté royal du 17 janvier 2006 instaurant un régime de prestations d'aide à la maternité en faveur des travailleuses indépendantes et modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services. Traduction allemande, p. 54247.

## M.B. du 23 octobre 2007

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 4 octobre 2007 relatif à l'octroi de primes à la rénovation de l'habitat, p. 55005.

## M.B. du 25 octobre 2007

Arrêté du Gouvernement wallon du 11 octobre 2007 portant exécution du décret du 10 avril 2003 relatif aux incitants financiers à la formation des travailleurs occupés par les entreprises - volet tutorat, p. 55298.

## M.B. du 26 octobre 2007

Arrêté du Gouvernement flamand du 19 juillet 2007 réglant le Fonds de Promotion de l'Economie sociale en Flandre, p. 55480.

## M.B. du 30 octobre 2007

Arrêté ministériel du 29 octobre 2007 modifiant l'arrêté ministériel du 11 avril 2003 fixant la liste des marchés réglementés belges, p. 55817.

Arrêté du Gouvernement wallon du 30 août 2007 relatif à la procédure en matière de respect des critères de salubrité des logements et de la présence de détecteurs d'incendie, p. 55865.

Arrêté du Gouvernement wallon du 30 août 2007 déterminant les critères minimaux de salubrité, les critères de surpeuplement et portant les définitions visées à l'article 1<sup>er</sup>, 19<sup>o</sup> à 22<sup>o</sup>bis, du Code wallon du Logement, p. 55871.

## M.B. du 31 octobre 2007

Arrêté royal du 25 octobre 2007 déterminant le modèle de la formule de déclaration en matière d'impôt des non-résidents (sociétés, associations, etc.) pour l'exercice d'imposition 2007 et les conditions qui permettent de fournir les données demandées dans ladite formule de déclaration au moyen d'imprimés informatiques, p. 56002.

Décret du 18 octobre 2007 portant ratification de l'arrêté du Gouvernement wallon du 15 juin 2006 pris en application de l'article 1er du décret-programme du 3 février 2005 de relance économique et de simplification administrative, p. 56124.



< On n'assure jamais deux indépendants  
de la même façon.

Chez VIVIUM, nos solutions de pension  
complémentaire sont conçues  
pour s'adapter à chacun.

Pour plus d'info, consultez  
votre courtier VIVIUM. >



[www.vivium.be](http://www.vivium.be)

Ensemble, c'est sûr.

  
**VIVIUM**  
ASSURANCES

VIVIUM S.A. : Rue Royale, 153 - 1210 Bruxelles - TEL. +32 (0)2 406 35 11 - FAX +32 (0)2 406 35 66 - 0404.500.094 R.P.M. Bruxelles - Entreprise agréée sous le code 0051.



# Les meilleurs soins. Pour toute la vie.



hospitalisation

ambulatoire

dépendance

revenu garanti

Quand faut-il souscrire une DKV? Dès la naissance!

Des soucis de santé peuvent survenir à n'importe quel moment de votre vie. Ne prenez donc pas de risques inutiles!

Vous n'avez pas encore une DKV? Contactez votre intermédiaire d'assurances!

DKV, pionnier et spécialiste en assurances soins de santé, vous protège aujourd'hui et tout au long de votre vie.