

INDEPENDANT & ENTREPRISE

• 1er mensuel des indépendants, chefs d'entreprises et professions libérales •



**Garantie et service
après vente
Que prévoit la loi ?**

Dépôt Bruxelles X - P401140

sdi
Indépendant & Entreprise

Astuce

Obtenir une aide du Fonds
Européen d'investissement

Dossier

Comment le gouvernement wallon
veut soutenir l'entreprenariat

Avantage

Il est temps de sécuriser
vos locaux professionnels

OCTOBRE
2009



*L'architecture,
c'est mon domaine.
Mais pour fonder
mon entreprise
sur de bonnes bases,
qui peut m'aider ?*

Les guichets d'entreprise Securex go-Start
vous apportent tous les outils pour vous lancer
de manière optimale en tant qu'indépendant.

L'un de nos 25 guichets d'entreprise Securex go-Start, vous attend près de chez vous pour vous guider et vous aider à accomplir toutes les démarches administratives liées au démarrage de vos activités. Tout en vous donnant les outils pour lancer votre entreprise de manière optimale.

Plus d'infos sur www.humancapitalmatters.be



> **Editeur responsable**

Daniel Cauwel
Av. Albert 1er, 183
1332 Genval
Tél.: 02/652.26.92
Fax : 02/652.37.26
Site web : www.sdi.be
E-mail : info@sdi.be

> **Rédacteur en chef**

Benoit Rousseau

> **Comité de rédaction**

Marie-Madeleine Jaumotte
Ode Rومان
Pierre van Schendel

> **Directeur Juridique**

Benoit Rousseau

> **Mise en page**

Chloé Steinier

> **Communication**

Laurent Cauwel

> **Collège du S.D.I.**

Président
Daniel Cauwel
Vice-Président
Danielle De Boeck
Secrétaire Général
Arnaud Katz
Gestion et Finances
Thierry Guns

> **Publicité**

Sally-Anne Watkins
0475/43.08.67
sa.watkins@scarlet.be

> **Imprimerie**

Nevada-Nimifi s.a.

> **Secrétariat**

Jocelyne Braem
Anne Souffriau

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



Membre de l'Union des éditeurs de presse périodique.

Les banques doivent mieux soutenir la création d'activité



En cette période de crise, il est très difficile pour un créateur de petite entreprise d'obtenir le soutien d'une banque.

Il est vrai que celle-ci a d'excellentes raisons de ne pas prêter aux starters : risque difficile à évaluer, coût de gestion important, faible rentabilité, sinistralité élevée... En clair, la banque considère que l'entreprise de petite taille nécessite beaucoup trop d'efforts comme l'ouverture de plusieurs comptes, la gestion de nombreux mouvements souvent de faibles montants, des visites en agence, des appels téléphoniques, pour finalement une faible rémunération et un risque élevé de défaillance.

Si le financement de la création intéresse naturellement les banques, c'est souvent loin de se traduire dans la pratique. Sur dix entreprises créées, quatre ne passent pas le cap des trois ans. Les banques doivent donc provisionner ces risques. On a coutume de dire que les banques peuvent accepter un sinistre sur 400 clients entreprises.

La timidité des banques fait régulièrement l'objet de débats animés. Pour nous, le secteur bancaire scie la branche sur laquelle il est assis ! Demain, ce seront les PME et les TPE qui feront vivre leurs clients, qui leur offriront un emploi. Si, dans les prochaines années, un tissu de petites entreprises ne structure pas l'économie, c'est toute notre société qui risque d'en pâtir. Ne pas financer les starters aujourd'hui, c'est ralentir la sortie de crise, l'innovation, la création d'emploi,...

A notre sens, les pouvoirs publics doivent veiller à l'équilibre entre la demande et l'offre de crédit professionnel. Il en va de la croissance, de la création d'emploi, de l'innovation et de l'équité sociale, actuellement handicapées par les carences du secteur bancaire classique.



SOMMAIRE

4 Actualité

6 Actualité

8 Pratiques du commerce
Nouvelles règles en vue !

13 Astuce
Obtenir une aide du Fonds européen d'investissement

14 Actualité



Dossier

Comment le gouvernement wallon veut soutenir l'entrepreneuriat

15 Avantage
Il est temps de sécuriser vos locaux professionnels

16 Subsidies
Quelles questions faut-il se poser ?

17 High-Tech
30 milliards d'euros pour la vente en ligne

19 Forum des Entrepreneurs
Prêt pour le rebond économique ?



Question-réponse

Garantie et service après vente : que prévoit la loi ?

Développement durable

Nouveau site portail

Le SPP Développement Durable a récemment lancé un site portail sur le développement durable. Des informations relatives aux acteurs publics, actifs dans le domaine du développement durable, y sont rassemblées via des articles, des nouvelles et des dossiers. Un classement plus clair – via six thèmes – d'informations pratiques et une information politique élargie au niveau régional et international sont les atouts de cette nouvelle phase. www.developpementdurable.be a pour but d'être le point de rencontre entre la société, les entreprises et le gouvernement en matière de développement durable.

Les visiteurs du site peuvent créer un profil qui leur permet

de recevoir des nouvelles et des activités sur mesure par e-mail, de les commenter et/ou de transmettre ces informations à une tierce personne. Un bulletin d'information mensuel digital informera tous les abonnés et un agenda affichera toutes les activités organisées sur le thème du développement durable.



Centres de contrôle technique

Ouverts deux soirs par semaine

Depuis le 1^{er} septembre 2009, la plupart des centres de contrôle technique sont ouverts deux soirs par semaine. A noter qu'il est aujourd'hui possible de prendre rendez-vous pour passer le contrôle technique en se connectant sur internet. L'utilisateur peut également créer un dossier pour son véhicule et confirmer sa réservation via un prépaiement.

Infos : www.rendezvouscontroletechnique.be.

Indépendants invalides cohabitants Augmentation de l'indemnité

Depuis le 1^{er} septembre 2009, l'indemnité dont bénéficient les invalides cohabitants qui ont arrêté leur entreprise est passée de 31,85 EUR par jour à 32,49 EUR par jour.

L'indemnité concernée est celle qui est payée pendant la période d'invalidité, c'est-à-dire au plus tôt à partir du treizième mois d'incapacité.

Travailleurs ALE

Nouvelles règles depuis l'été

Une nouvelle mesure relative aux travailleurs ALE (Agence locale pour l'emploi) est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2009. Depuis cette date, les activités d'aide à domicile de nature ménagère ne peuvent plus être exercées que par certaines catégories de travailleurs :

- les travailleurs ALE de 50 ans ou plus;
- les chômeurs qui présentent un taux d'incapacité de travail permanent de 33% minimum.

Le but de la mesure est de rediriger les travailleurs ALE de moins de 50 ans sans incapacité partielle de travail vers le système des titres-services ou tout autre travail régulier.



www.humancapitalmatters.be

Accompagnement ING au Démarrage de votre Entreprise

**Prenez rendez-vous et découvrez l'accompagnement
et les avantages ING réservés aux starters.**

Vous souhaitez lancer votre propre affaire ? Rencontrez sans attendre un de nos coachs Starters ING qui vous donnera des conseils et l'accompagnement utiles au démarrage de votre activité professionnelle. Il pourra aussi vous donner un coup de pouce en vous proposant des produits à des conditions spécifiques pour les starters. ING vous aidera également à rédiger

vos business plan afin d'évaluer votre projet et d'en analyser sans attendre les aspects financiers et commerciaux. Sur startyourbusiness.be, vous découvrirez de précieux conseils pour prendre de l'avance sur vos futurs concurrents. Intéressé(e) ? Prenez rendez-vous dans une agence ING. Et mettez toutes les chances de votre côté !

www.ing.be/starters



Transport

Plaque d'immatriculation européenne en 2010

Les plaques d'immatriculation européennes pour véhicules seront introduites en Belgique à partir de juin 2010. Ces plaques comporteront des caractères noirs sur fond blanc, précédés du symbole européen de couleur bleue intégrant la lettre B. Les automobilistes paieront également une redevance pour la fabrication et la délivrance des nouvelles plaques d'immatriculation.

L'introduction de la plaque d'immatriculation européenne n'est pas obligatoire. La Belgique restait toutefois le seul pays de l'Union européenne à ne pas l'avoir fait. Cette plaque d'immatriculation européenne devrait faciliter les contrôles.

Retards de trains

Un site web d'information

Infrabel, le gestionnaire du réseau ferroviaire belge, a lancé un nouveau site web où les passagers peuvent trouver des informations en temps réel sur les éventuels retards des trains sur l'ensemble du réseau ferroviaire : www.railtime.be.

Il est possible d'obtenir des informations de plusieurs manières. En recherchant par gare d'arrivée ou de départ, vous obtenez un aperçu de tous les trains s'y arrêtant durant une plage horaire définie. Vous pouvez également effectuer une recherche via le numéro de train pour obtenir directement toutes les informations relatives à ce convoi : itinéraire, position et commentaires éventuels.



Guichets d'entreprises

Heures d'ouverture règlementées

Actuellement, il existe 9 guichets d'entreprises agréés. Ils sont chargés entre autres de l'inscription des personnes physiques, des personnes morales ou des associations qui en Belgique :

- soit agissent en qualité d'entreprise commerciale;
- soit sont soumis à la sécurité sociale en tant qu'employeur;
- soit sont soumis à la TVA;
- soit exercent une profession intellectuelle, libérale ou prestataire de services, en qualité d'indépendant.

Depuis le 1^{er} octobre 2009, ces guichets doivent, au minimum, être accessibles au public tous les jours ouvrables, de 9 à 12 heures. Ils doivent être accessibles par téléphone et ouverts aux visites sur rendez-vous au moins 30 heures par semaine. Un soir par semaine, ils doivent être ouverts jusqu'à 17 heures.

Publication des comptes annuels

4 entreprises sur 10 en retard en 2008 !

Selon les chiffres publiés cet été par Graydon, des 332.854 sociétés ayant publié leurs comptes annuels en 2008 à la Banque Nationale, seules 60,6% l'ont fait dans les délais. Ce retard généralisé est inquiétant, car différentes études confirment un lien direct entre la publication tardive d'un bilan et l'augmentation du risque de discontinuité (faillite, concordat judiciaire, dissolution) d'une entreprise.

A noter qu'en 2003, en raison de l'introduction de la loi-programme du 8 avril 2003 qui inflige des amendes administratives en cas de dépôt tardif, on avait constaté une diminution soudaine (plus de 10%) du nombre de dépôt de bilans tardifs. Tendance affirmée en 2004. En 2005, on notait un record absolu avec seulement 31,1% de publica-

tions en retard.

L'effet dissuasif de la loi-programme semble aujourd'hui se réduire : malgré qu'en 2007, plus d'entreprises que jamais étaient tenues d'introduire un bilan, seules 203.720 (63,89%) l'ont fait à temps, c'est-à-dire endéans de la période légale de 7 mois au maximum après la clôture du bilan. C'est le plus mauvais chiffre depuis cinq ans.

Précisons enfin que d'autres études Graydon démontrent qu'en ce qui concerne 2008, pour chaque 8,5 sociétés dont le bilan a été publié plus de 12 mois après la date de clôture, une faillite sera prononcée. Enfin, le législateur considère d'ailleurs la non-publication durant 36 mois comme raison suffisante pour faire dissoudre la société en question par l'intermédiaire du tribunal.



Découvrez les utilitaires Opel.

Partenaires pour relever chaque défi.



Opel Combo, Vivaro et Movano. Votre réussite dépend de la fiabilité de vos partenaires. Une fiabilité caractéristique des utilitaires Opel, au même titre que leur grande capacité de chargement. Sur la route comme au travail, le confort, la maniabilité et le concept innovant font la différence. Et grâce à sa gamme étendue, Opel a une réponse adaptée à tous vos besoins. Un test vous convaincra, rendez-vous sur www.opel.be ou chez votre Distributeur Opel.

www.opel.be



DONNONS PRIORITÉ À LA SÉCURITÉ.

Consommation moyenne (L/100 km) / Emissions CO₂ (g/km): Combo: 6,6-5,0 / 135-158; Vivaro: 10,9-8,0 / 212-262; Movano: 9,3-8,3 / 220-245

Nouvelles règles en vue !

Cet été, le gouvernement a approuvé un important avant-projet de loi adaptant notre réglementation sur les pratiques du commerce à la directive européenne relative aux pratiques commerciales déloyales. Le projet prévoit un certain nombre de changements relativement importants pour les commerçants.

La vente à perte

L'interdiction de vendre à perte sera maintenue tant vis-à-vis du consommateur que dans le commerce intermédiaire. L'exemple le plus frappant vise le commerçant qui ne peut pas, grâce à sa capacité financière, procéder à des ventes à pertes pour évincer ses concurrents et ensuite faire remonter les prix une fois ses concurrents affaiblis.

L'affichage des prix

La réforme prévoit que lorsqu'un nouveau prix est affiché à l'occasion de promotions, soldes et braderies, il faudra également indiquer le prix par rapport auquel la réduction est appliquée ou permettre au consommateur de calculer facilement et immédiatement ce prix.

Les soldes

Les deux périodes de soldes actuelles seront maintenues (du 3 au 31 janvier et du 1^{er} au 31 juillet).

La période d'attente

Actuellement, la période d'attente avant les soldes, pendant laquelle il est interdit d'annoncer des réductions de prix, est de 6 semaines. Le nouveau texte prévoit, pour les vêtements, les chaussures et les articles de maroquinerie une réduction de cette période à 4 semaines, laps de temps suffisant pour que le consommateur puisse être informés du prix réel des articles tout en préservant la concurrence entre les grandes enseignes et les petits commerçants.

La période d'attente pour les soldes d'hiver débutera donc le 6 décembre et le 6 juin pour les soldes d'été au lieu des 15 novembre et 15 mai actuellement.

La vente à distance

Afin de stimuler le e-commerce en Belgique, le gouvernement a décidé de supprimer l'interdiction pour le commerçant de réclamer un paiement avant l'expiration du délai de réflexion en cas de vente à distance. En effet, la Belgique est le seul pays où une telle interdiction est d'application et, par conséquent, les e-commerçants belges se trouvent dans une position concurrentielle désavantageuse. Ce délai de réflexion passera de 7 jours ouvrables à 14 jours calendrier.

En outre, l'avant-projet de loi prévoit l'interdiction du « précochage », c'est-à-dire l'utilisation des options par défaut que le consommateur doit refuser pour éviter l'achat d'un produit supplémentaire.

Les offres conjointes

L'interdiction de proposer des offres conjointes sera levée, conformément au droit européen en vigueur. Toutefois, des éléments d'appréciation seront maintenus afin d'apprécier si une offre est déloyale ou non. Par exemple, la durée d'un contrat excessive au regard de la réduction de prix accordée au consommateur (exemple : un GSM à 1 EUR avec un abonnement onéreux pour une longue période).

L'interdiction de l'offre conjointe sera toutefois maintenue en matière de services financiers, avec les exceptions que la loi actuelle y apporte.

Les professions libérales

Les professions libérales resteront en dehors du champ d'application de la loi. Ces professions ne peuvent pas être assimilées aux commerçants car elles sont soumises à des obligations spécifiques (ordre, instituts ou code de déontologie,...)

Enfin, les pratiques commerciales déloyales au sein des professions libérales seront réglementées par une loi spécifique.



Avec un central téléphonique Belgacom, Limis gagne du temps, de l'argent et évite bien des soucis

Bruno Droeshaut
IT-manager chez Limis



Nouvelle filiale du holding zB delighted, une structure qui regroupe quatre sociétés spécialisées en éclairage (notamment Wever & Ducré sa et Dark sa), Limis a vu le jour en août 2008. Dès que Limis, et donc son département design, son studio R&D et sa division gestion de projets ont pris leurs quartiers dans un nouveau centre d'entreprises à Merelbeke, l'entreprise a été dotée d'un central téléphonique Forum 500 de Belgacom, comme d'autres sociétés du groupe. Pour Bruno Droeshaut, IT-manager du holding avec son collègue Kristof, c'était l'évidence même.

La meilleure solution à un prix concurrentiel

En tant qu'ancien consultant IT, Bruno Droeshaut savait exactement ce qu'il voulait. Il lui fallait une solution fiable mais simple, qui permette à Limis de démarrer ses activités avec souplesse, dans l'attente de l'intégration prévue avec les autres sociétés du holding. Pas de fioritures, mais un service et des conseils de qualité. Une formule en location, plutôt qu'un achat, puisqu'il s'agissait d'une solution temporaire destinée à ne durer que quelques années. De tous les fournisseurs potentiels, Belgacom avait le mieux compris cet aspect précis des choses.

Priorité à la téléphonie conviviale

Les raisons pour lesquelles Limis a investi dans un central téléphonique sont aussi fonctionnelles que simples : dans une entreprise qui a 3 sociétés sœurs, un fichier clients riche de plus de 4000 contacts et des partenaires en Extrême Orient, on téléphone tout simplement beaucoup. Un central

permet à chacun d'appeler à partir d'un numéro direct, rapidement et facilement à partir d'Outlook. Appels groupés, transferts d'appels et renvoi automatique des appels entrants sont au menu des possibilités.

Toutes les sociétés tentent de faire le plus d'économies possible. Dans notre cas, Belgacom a assurément contribué à notre effort.

”

Gain de temps et économies : purement et simplement

Il est bien évident que le personnel de Limis gère son temps de manière bien plus efficace qu'auparavant. Même la répartition des tâches y a gagné : lorsque la secrétaire part-time est au bureau, le numéro d'appel général de Limis est dévié sur son

appareil. Quand elle est absente, l'appel est transféré automatiquement vers le collègue qui, jusque là, a été le moins dérangé. Si le central permet indiscutablement à Limis de gagner du temps, ça ne s'arrête pas là. La société a également négocié avec Belgacom des plans tarifaires adaptés, ce qui lui permet de s'y retrouver financièrement à tous les niveaux de téléphonie : trafic national et international, téléphonie mobile et utilisation d'internet.

Plus de service, moins de souci

Et qu'en pense donc l'IT-manager lui-même ? Il est, lui aussi, très satisfait. Etant en charge des aspects techniques de l'affaire, non pas pour une, mais pour quatre sociétés, il doit pouvoir compter sur un service fiable et rapide. Et, de ce point de vue, suivant Bruno Droeshaut, il est difficile de faire mieux. Dès le départ, Limis s'est vu attribuer les services d'un Account manager dédié, facilement joignable au téléphone ou par e-mail. Et si un incident technique survient après les heures de bureau, généralement, il est résolu le lendemain matin avant 9 heures. Et surtout : il ne faut plus 3 ou 4 coups de fils pour obtenir de l'aide. Et c'est très bien comme cela, car un IT-manager a des milliers d'autres choses à faire.

► Profitez jusqu'au 31.10.2009 d'une installation **GRATUITE** d'une valeur de € 250. Pour de plus amples renseignements, surfez sur www.installationgratuite.be, passez dans un Bizz Corner pour une démo ou appelez le 0800 33 500.

10 raisons de choisir Belgacom

1. Le savoir-faire d'un leader du marché, fort de plus de 50 ans d'expérience.
2. La référence pour quelque 50% des PME belges.
3. Une offre diversifiée de téléphones, accessoires, applications...
4. Excellent rapport qualité/prix grâce à un partenariat avec plusieurs fournisseurs.
5. Intégration flexible des solutions télécom (téléphonies fixe et mobile, trafic de données, télétravail...) et IT (IP, WAN, LAN, PC, protection et applications).
6. Solutions sur mesure, de 2 à 50.000 utilisateurs.
7. Réseau de service 24h/24 avec plus de 300 techniciens et points de vente dans toute la Belgique.
8. Entretien spécialisé du hardware et des softwares.
9. Assistance technique à distance ou sur site.
10. 1 point de contact pour tous vos besoins en matière de téléphonie, internet, données, etc.

belgacom

Comment le gouvernement wallon

Le nouveau gouvernement wallon a décidé cet été de donner priorité à la création et au développement des entreprises. Il va lancer un véritable plan wallon pour les PME. Objectif avoué : que l'esprit d'initiative et d'entreprendre devienne le véritable fondement du dynamisme wallon. Voici les principales mesures annoncées...



- poursuivre la généralisation de la gestion « électronique » des procédures administratives et économiques et systématiser la traçabilité des démarches administratives chaque fois que c'est envisageable;
- être attentif à maintenir un cadre permettant aux entreprises d'assurer leur sécurité juridique en matière d'approvisionnement en énergie;
- rendre éligible l'autocréation d'emploi aux aides à l'emploi;
- garantir une offre diversifiée

1. Encourager l'esprit d'entreprise

Le gouvernement wallon reconnaît que les entreprises sont un des moteurs forts d'une croissance soutenable. Il a donc décidé de soutenir leur redéploiement et leur développement en portant une attention particulière aux PME et en s'inspirant notamment du modèle défendu par l'Union européenne : le 'Small Business Act'. L'un de ses objectifs sera d'encourager et d'aider les entreprises qui le souhaitent à croître et à atteindre une taille optimale.

Par ailleurs, le gouvernement wallon estime que les indépendants (commerçants, artisans, producteurs locaux, professions libérales,...) représentent également un fort potentiel de croissance et un gisement important d'emplois directs et indirects. C'est pour cela qu'il a décidé d'adopter une série de mesures en matière d'animation, de création et de simplification, le but étant de favoriser leur développement et de structurer leurs activités. Pour ces raisons, le gouvernement wal-

lon a donc décidé de:

- renforcer le soutien financier régional apporté aux PME, indépendants, aux professions libérales ainsi qu'aux demandeurs d'emploi désireux de s'établir comme indépendants ou de créer leur entreprise en s'appuyant sur les outils et dispositifs existants (bourses de préactivité, Sowalfin,...);

« Mettre en place une cartographie des commerces »

- renforcer les actions menées en faveur de l'esprit d'entreprendre;
- soutenir financièrement les personnes physiques ou morales désireuses d'investir dans une entreprise personnelle ou une société, ou d'en reprendre une;
- évaluer le système wallon d'octroi d'aides et de primes et, le cas échéant, l'adapter en veillant à compenser l'augmentation des primes les plus efficaces pour les bénéficiaires par la réduction des autres;

dans les noyaux commerçants en dotant la Région d'un Schéma Régional de Développement Commercial (SRDC). C'est ainsi que le gouvernement wallon veillera à :

- mettre en place un dispositif d'analyse reposant sur une cartographie actualisée des commerces existants et permettant de réaliser des simulations multicritères (densité de population, accessibilité, mixité des fonctions, niveau d'équipement, contraintes, impact économique, etc.), de manière à outiller les communes au mieux pour l'examen des projets, à objectiver la prise de décision en matière d'implantations commerciales et disposer ainsi d'un outil précieux d'analyse du commerce en Région wallonne;
- assumer une politique cohérente par 'bassin de vie' dans l'octroi des permis 'socioéconomiques' et autres instruments juridiques afin d'éviter une prolifération anarchique des commerces suite à la concurrence entre ou dans les communes;

veut soutenir l'entrepreneuriat

Qu'est-ce que...

le 'Small Business Act' européen ?

Adopté en juin 2008, le 'Small Business Act' pour l'Europe reflète la volonté de la Commission européenne de reconnaître le rôle essentiel joué par les PME dans l'économie européenne. Il établit, pour la première fois, un cadre politique global pour l'Union européenne et les États membres.

Son objectif est d'améliorer l'approche générale en matière d'entrepreneuriat, d'ancrer de façon irréversible le principe « Penser aux PME d'abord » tant dans le processus législatif que dans le comportement des administrations, et de promouvoir la croissance des PME en les aidant à surmonter les problèmes qui continuent à entraver leur développement.

Le 'Small Business Act' pour l'Europe s'applique à toutes les entreprises qui sont indépendantes, qui emploient moins de 250 salariés et qui ne dépassent pas un certain seuil pour leur chiffre d'affaires et/ou leur bilan, soit 99% de toutes les entreprises européennes.

- favoriser la coopération entre les petites entreprises, notamment via les groupements d'employeurs ou l'organisation des activités économiques en économie circulaire;
- sauf cas de force majeure, généraliser la liaison des aides aux entreprises à des garanties suffisantes en termes de création d'emplois; si une entreprise ne respecte pas cette condition, l'octroi d'aides serait arrêté dès l'année qui suit le constat de non respect des engagements;
- ouvrir les dispositifs d'aide à la création d'entreprises à l'éligibilité des honoraires comptables.

2. Développer une politique de la seconde chance

Pour le gouvernement wallon, encourager plus de personnes à devenir entrepreneurs passe nécessairement par une 'déstigmatisation' de l'échec. De nombreuses entreprises bien établies n'existent que parce que leurs fondateurs n'ont pas abandonné après un premier échec. La faillite d'entreprise peut notamment être surmontée lorsque l'on donne une seconde chance aux entrepreneurs.

Enfin, un entrepreneur qui redémarre apprend de ses erreurs et peut dès lors avoir davantage de succès dans ses affaires par la suite. Pour toutes ces raisons, la Région wallonne se doit de développer une véritable politique de la deuxième chance pour ceux qui ont failli. Partant de ces constats, le gouvernement wallon a pris la décision de :

- renseigner les entrepreneurs, en cas de risque ou d'état de faillite, sur les aides, procédures, possibilités de reprise ou de transmission existantes et visant le sauvetage de l'entreprise. Il mettra notamment en place un numéro vert d'aide pour les indépendants en difficulté afin que ces derniers puissent recevoir assistance et conseils;
- étudier la mise en place d'un dispositif d'alerte précoce et de tests d'autoévaluation permettant de détecter les difficultés financières mais aussi de comprendre les raisons de l'échec et les obstacles au redémarrage et d'en tirer les enseignements utiles;
- dresser les portraits d'entrepreneurs ayant réussi après avoir eu une seconde chance;
- renforcer, en amont, le recours à l'interim management;
- accélérer les procédures d'aides à destination d'une entreprise après une faillite pour l'aider à redémarrer une nouvelle activité;
- engager un dialogue avec le pouvoir fédéral pour que la procédure en matière de faillite ne dissuade pas un entrepreneur failli honnête de redémarrer avec un accompagnement (moins onéreux, simplifié, ramené à une durée de maximum un an).

3. Faciliter la transmission d'entreprises

Le gouvernement wallon estime qu'encourager plus de personnes à devenir entrepreneurs signifie également faciliter les transmissions d'entreprises. On considère qu'un tiers des PME devrait changer de mains dans les dix ans. La reprise d'une entreprise existante constitue souvent une alternative intéressante à la création d'une entreprise.



Des études ont démontré que le futur entrepreneur peut réduire le risque d'échec s'il reprend une entreprise existante au lieu de créer une entreprise à partir du néant, ceci à la condition d'être suffisamment préparé et accompagné dans ses démarches par des professionnels compétents.

La Région devrait éviter les cas de fermeture de ces entreprises causés par les obstacles dus à l'environnement fiscal ou juridique ou le défaut de successeur.

On constate par ailleurs que la transmission familiale tend à diminuer alors que la transmission aux tiers est plutôt privilégiée.

Pour ces raisons, le gouvernement wallon entend poursuivre ses efforts en matière de sensibilisation à la transmission d'entreprise.

Afin d'accompagner la transmission d'entreprises, il fera en sorte de :

- négocier avec le Fédéral une réforme pour faciliter les modifications de situation juridique des entreprises et encourager fiscalement les transmissions d'entreprises afin d'assurer leur continuité;
- rendre l'environnement financier plus favorable aux transmissions et reprises d'entreprises, et singulièrement en cas de crise financière;
- assurer la promotion d'un dispositif de tutorat afin d'assister les chefs d'entreprises lors du transfert;
- identifier, via les agents relais et les partenaires privés (conseillers fiscaux, comptables,

banques,...) les principales difficultés que rencontrent les entrepreneurs et les cédants afin d'instituer des outils et des formations adaptés;

- mettre en place au sein de la Sowaccess des groupes de entrepreneurs pour favoriser les échanges d'expériences exploitables dans le cadre de leur projet;
- engager un débat avec les tribunaux de commerce pour intégrer la Sowaccess le plus en amont possible dans les procédures de faillite afin de trouver des entrepreneurs à l'activité;
- amplifier les partenariats internationaux en matière de transmission d'entreprises et jouera un rôle moteur dans le forum Transeo;
- encourager particulièrement les reconversions des entreprises souhaitant adopter un comportement éthique et repenser leurs activités en termes de développement durable;
- développer un outil d'évaluation permettant d'objectiver la valeur des entreprises à l'occasion de leur cession.



Ce qu'il faut retenir

Voici les sept pistes suivies par le gouvernement wallon pour augmenter l'esprit d'entreprise en Wallonie:

1. Promouvoir l'esprit d'entreprendre dans l'enseignement, et ce dès l'école primaire.
2. Encourager l'esprit d'entreprise chez les femmes et les personnes issues de la diversité.
3. Soutenir les indépendants et professions libérales, les coopératives d'activités et les chômeurs désireux de s'établir comme indépendants ou de créer leur entreprise.
4. Faciliter l'accès des PME aux marchés publics.
5. Promouvoir la transmission d'entreprises.
6. Développer une culture de la seconde chance tout en essayant de prévenir le risque de faillite.
7. Défendre le commerce de proximité et sa réimplantation dans les quartiers d'habitation et garantir une offre diversifiée dans les noyaux commerçants en dotant la Région d'un Schéma Régional de Développement Commercial (SRDC).

Obtenir une aide du **Fonds européen d'investissement**

Le Fonds européen d'investissement (FEI) fournit du capital à risque aux petites entreprises. Son objectif est de soutenir les entreprises qui se développent rapidement ou qui sont actives dans les nouveaux secteurs technologiques. Vous êtes une PME et vous cherchez un financement ? Voici comment procéder pour demander l'intervention du Fonds...

Le Fonds européen d'investissement (FEI) a été créé en 1994, afin de fournir du capital à risque aux petites entreprises. Il a pour actionnaire majoritaire la Banque européenne d'investissement, avec laquelle il constitue le « Groupe BEI ». Il fournit aux banques octroyant des prêts à moyen et à long terme aux petites et moyennes entreprises des garanties pour les portefeuilles et les créances sur cette catégorie d'entreprises. Il offre également des services de conseil relatifs au capital à risque, aux facilités de garantie et aux structures financières complexes.

Le FEI n'est pas un bailleur de fonds : il n'octroie pas de prêts ou de subventions de manière directe aux entreprises et n'investit pas directement dans des sociétés. Il travaille plutôt par le biais d'autres banques et d'intermédiaires financiers. Il utilise à cet effet soit ses propres fonds, soit ceux qui lui sont confiés par la Banque européenne d'investissement ou par l'Union européenne.

Bénéficiaires

Les PME dans l'Union européenne et dans les pays candidats (la Croatie, la Macédoine et la Turquie).

Conditions

Chaque demande fait l'objet d'un examen spécifique. Les demandes d'investissements et les demandes de

garanties sont évaluées et transmises par des intermédiaires financiers.

Type d'aide

Instruments de capital-risque et facilités de garantie :

- octroi de garanties et d'instruments comparables pour des prêts et autres engagements financiers sous toute forme juridiquement acceptable;
- acquisition, détention, gestion et cession de participations dans des entreprises aux conditions énoncées dans l'accord de l'assemblée générale du FEI.

Procédure de la demande

Les PME qui cherchent un financement doivent contacter un intermédiaire qui intervient (fonds de capital-risque ou pépinières d'entreprises) pour le FEI dans leur pays ou leur région en vue d'obtenir des informations au sujet des critères de sélection et des procédures de notification.

Le FEI n'est pas concerné lui-même par les décisions individuelles en matière d'investissements et de crédit.

Contact

European Investment Fund
43 Avenue J.F.Kennedy /L-2968 LUXEMBOURG
Tél. : +352 42 66 88-1 / Fax : +352 42 66 88-200
Internet : <http://www.eif.org> / E-mail: info@eif.org





Nivelles

Salon de l'emploi, de la formation et de l'entreprise

La 14^{ème} édition se tiendra le jeudi 29 octobre 2009 de 10h à 17h30 au Waux-Hall et à la maison communale de Nivelles. Le SDI sera présent à ce dernier endroit. Nous vous y donnons d'ores et déjà rendez-vous !

Pensions

Nouvelle augmentation

Le 1^{er} septembre 2009, le montant mensuel des pensions de travailleur indépendant (retraite, survie, conjoint divorcé) qui ont pris cours effectivement et pour la première fois en 2004 a été augmenté de 2%.

A noter cependant qu'en cas de pension de survie, c'est l'année de prise de cours de la pension de retraite du conjoint décédé qui est prise en considération si celui-ci bénéficiait de sa pension au décès et que la pension inconditionnelle de travailleur indépendant n'est pas visée par cette augmentation.

Financement

Succès pour le prêt Initio

Lancé à la fin 2008, Initio, le nouveau prêt du Fonds de participation, remporte un franc succès. Au total, 409 demandes ont été introduites au premier semestre 2009. Ce sont surtout les entreprises en phase de lancement qui utilisent la formule : 70% des dossiers sont introduits par des starters.



Déduction des intérêts notionnels

Le CeFiP améliore son simulateur

La déduction des intérêts notionnels est une mesure fiscale destinée à combattre la discrimination entre le financement par fonds propres et le financement par endettement.

Afin de permettre aux entrepreneurs de calculer l'impact de ces intérêts notionnels sur leur déclaration fiscale, le CeFiP a développé en 2007 un simulateur en ligne. Jusqu'à présent, celui-ci ne permettait pas de réaliser ce calcul lorsque l'exercice comptable de l'entreprise était à cheval sur deux années. C'est désormais chose faite. Le simulateur a par ailleurs été actualisé sur base du taux effectif pour l'exercice d'imposition 2009.

Infos : www.cefip.be

Commerce

La fidélisation débute ... dans les toilettes !

Une récente étude menée par Tork en Belgique révèle que la plus petite des pièces que nous utilisons quotidiennement contribue grandement à l'image globale d'une entreprise. Plus de 88% des visiteurs et des travailleurs qui évaluent l'image d'une entreprise tiennent compte des toilettes dans leur évaluation. L'étude illustre l'importance que revêtent des toilettes propres et soignées, à tel point que près de 30 % des répondants indiquent qu'ils seraient prêt à quitter un restaurant si la propreté des toilettes laisse à désirer. Ainsi, pour 84% des Belges, la propreté dans les toilettes est un baromètre de l'hygiène qui règne dans la cuisine.

En outre, plus de 95% des répondants indiquent que les toilettes font partie intégrante de l'image globale d'un hôtel ou d'un restaurant. Pour les bureaux, ce pourcentage atteint 88%.



Déplacements professionnels avec un véhicule personnel

0,3026 EUR par kilomètre

Les membres du personnel d'une entreprise qui utilisent leur voiture personnelle pour effectuer des déplacements professionnels autres que les trajets entre le domicile et le lieu de travail peuvent prétendre à un remboursement des frais de voiture par leur employeur. Ces frais de voiture peuvent être remboursés forfaitairement par l'employeur lorsque leur montant est déterminé conformément à des normes sérieuses. La principale de ces normes est le montant de l'indemnité kilométrique forfaitaire que l'Etat rembourse à ses fonctionnaires pour leurs déplacements de service. Ce montant a été abaissé de 0,3169 EUR à 0,3026 EUR par kilomètre depuis le 1^{er} juillet 2009.

Mieux vaut prévenir que guérir...

Il est temps de sécuriser vos locaux professionnels !

En sécurisant votre lieu de travail, vous diminuez automatiquement le risque de vols, de cambriolages ou d'attaques. Et donc également tous les frais liés à ces méfaits. En abordant de front la question de la sécurité de votre entreprise, vous rassurez vos collaborateurs qui peuvent ainsi travailler plus sereinement.

La déduction pour investissements en sécurisation

Les investissements en matériels de sécurisation sont susceptibles de bénéficier, en plus d'un amortissement ordinaire, d'une déduction complémentaire de 22,5%, appelée « Déduction pour investissements ». Elle est opérée sur les bénéfices ou profits

La déduction des frais professionnels à 120%

Les frais relatifs à la fourniture de certains services en matière de sécurisation sont déductibles, à titre de frais professionnels, à concurrence de 120 % (au lieu de 100 %). Cette déduction s'opère



de l'année au cours de laquelle vous avez acquis ces immobilisations.

Exemples de matériel concerné

- Systèmes de contrôle d'accès des locaux professionnels.
- Vitrage retardateur d'intrusion.
- Systèmes de sécurisation pour les portes, fenêtres, volets, portes de garage, coupoles, fenêtres de toiture, soupiraux et barrières.
- Matériel de détection des vols d'objets.
- Coffres munis d'une serrure retardatrice d'effraction, caisses antivol.
- Systèmes d'alarme, de caméras...

pour l'année au cours de laquelle ces frais sont faits ou supportés.

Services concernés

- Frais d'abonnement pour le raccordement à une centrale d'alarme autorisée.
- Frais lors du recours à une entreprise de gardiennage autorisée pour effectuer le transport protégé (récupération des valises intelligentes).
- Frais lors du recours collectif par un groupe d'entreprises à une entreprise de gardiennage autorisée (consortium de gardiennage).



Avec notre partenaire Secure Electronics, bénéficiez d'une ristourne jusqu'à 10% !

Notre partenaire Secure Electronics est une entreprise fiable, spécialisée dans la sécurisation des locaux professionnels. Elle est accréditée 'Incert', possède une agrégation d'installateur et est enregistrée comme entrepreneur.

N'hésitez pas à la contacter pour tous vos travaux de sécurisation. Notre partenaire offre une garantie de 5 ans sur tout le matériel. Les devis sont gratuits et, en tant que membre du SDI, vous bénéficierez d'une ristourne jusqu'à 10%.

Infos & contact

Secure Electronics SPRL
Route d'Itterbeek 11
1700 Dilbeek
Tél.: 02/569.73.80
Sales@secure-electronics.be
www.secure-electronics.be

Demander un subsidie

Quelles questions faut-il se poser ?

Les suites de notre article du mois de juin traitant des obligations environnementales ne se sont pas fait attendre ! Nous avons été contactés par de nombreux affiliés mais deux cas ont particulièrement retenu notre attention. Ils sont la parfaite illustration du quotidien des indépendants et PME.

Monsieur B L, carrossier

Monsieur B.L. investit dans un nouvel atelier de carrosserie : achat du bâtiment, cabines de peinture, matériel... Le financement est accordé, une demande de subsidie aboutit, un permis unique est accordé. Tout va donc pour le mieux ...jusqu'à ce que Monsieur B.L. demande la liquidation du solde du subsidie. A ce moment, un contrôle environnemental est entrepris pour vérifier l'existence d'un permis d'environnement valable. Et c'est à ce moment que les problèmes commencent...

L'Administration constate que le permis d'environnement ne couvre pas toutes les installations de l'atelier. La Police de l'Environnement adresse un avis négatif à la Région Wallonne. La course contre la montre commence. La situation de Monsieur B.L. n'est pas en soi catastrophique, si ce n'est que le crédit-pont accordé par la banque en attente des subsides lui coûte 10.000 € par trimestre ! En raison du retard d'un an, 40.000 € ont été perdus...

Madame L M, organisatrice d'événement

En 2008, Madame L.M. lance une activité d'organisation d'événements. Elle investit dans l'aménagement d'un site, s'entoure d'un bon comptable... Des subsides sont demandés pour environ 30.000 €. Ici encore, la banque accorde un crédit-pont à rembourser en janvier 2010. Malheureusement, suite à une erreur dans la demande de subsides, un refus de la Région Wallonne intervient : Madame L.M. devra malgré tout rembourser la banque en janvier 2010 ! Mais comment... ?



Décodage

A plusieurs reprises ces dernières années, nous avons expliqué que les subsides doivent être considérés comme un bonus. Mais la situation économique a changé. Actuellement, ces subsides sont un réel levier économique. Sans eux, beaucoup d'indépendants et de PME n'investiraient pas ou n'auraient pas accès au crédit. Actuellement, ces subsides remplissent véritablement leur rôle : aider les indépendants et les PME à investir afin de créer (ou maintenir) des emplois et créer de la richesse, plus particulièrement en Région Wallonne.

Cependant, s'agissant d'argent public, il est normal que l'Administration fixe des règles d'octroi et d'utilisation. Personne ne comprendrait que l'on subsidie l'achat par un dirigeant d'entreprise de la dernière voiture sportive à la mode ! Par contre, il est tout à fait normal que ce dirigeant soit aidé dès l'instant où il fait des efforts pour investir dans son entreprise et créer des emplois !

Un investissement ne s'improvise pas. Une demande de subsides non plus ! Il est vital pour une entreprise de se poser les bonnes questions :

- L'investissement est-il pertinent ?
- Les subsides sont-ils indispensables pour la faisabilité du projet ?
- Si oui, mon entreprise ou mon activité sont-elles éligibles ?
- Si non, vais-je réaliser malgré tout cet investissement ?
- Si j'ai besoin des subsides, suis-je en ordre pour les recevoir (TVA, ONSS, environnement... ?)
- Suis-je capable d'introduire ces dossiers seul (temps, connaissances...) et, si je confie ces dossiers à quelqu'un, est-il réellement compétent pour éviter des retards et des erreurs ?

Pour terminer sur une note réjouissante, voici des nouvelles des dossiers de Monsieur B.L et de Madame L.M. : ils ont été confiés à Vinçotte Environnement, notre bureau de référence en matière de subsides et d'environnement qui s'est immédiatement mis à l'œuvre pour aider nos affiliés :

- le dossier de Monsieur B.L. a été débloqué et tout sera réglé pour ce 6 octobre;
- le dossier de Madame L.M. est en cours mais, selon les dernières nouvelles, a de fortes chances d'être revu favorablement.

E-commerce

30 milliards d'euros pour la vente en ligne !

Ce n'est plus un secret pour personne, l'E-commerce a le vent en poupe. Mais ce que vous ne savez peut-être pas, c'est que le commerce en ligne devrait encore progresser dans les années à venir.

Prenons le cas de la France : en 2008, l'E-commerce français a rapporté près de 20 milliards d'euros. Un chiffre impressionnant, qui n'est qu'une étape pour le commerce en ligne. En effet, sur cette base, la vente sur Internet devrait franchir la barre des 30 milliards d'euros d'ici 2010. Et la Belgique dans tout cela ? Le marché du commerce en ligne belge peut également se targuer d'être en plein essor !

« La conjoncture actuelle explique une telle évolution du commerce en ligne, analyse Nicolas Pourbaix, administrateur-gérant d'E-net Business. Il ne faut pas s'en cacher, l'E-commerce est l'avenir du marché économique. De plus en plus de sociétés se lancent sur la Toile afin de conquérir un nouveau public. Il est impossible aujourd'hui d'être viable économiquement sans passer par Internet. » Les chiffres viennent d'ailleurs renforcer cette affirmation.

- En Belgique : les transactions sur Internet sont passées de 4,5 millions en 2007 à 6,4 millions pour 2008. Une évolution de près de 2 millions en seulement un an. Au niveau du

chiffre d'affaire : il est passé de 460 millions d'euros en 2007 à 590 millions en 2008. Une augmentation considérable qui s'explique par les conséquences de la crise financière. En effet, dans la situation économique actuelle, les Belges ont préféré se tourner vers la vente en ligne.

- En France : en 2008, les ventes en ligne ont attiré près de 23 millions de Français contre 21 millions en 2007. Dans les chiffres, l'écart est encore plus intéressant. Alors qu'en 2004, les transactions sur Internet représentaient 5,7 milliards d'euros, ce chiffre est passé à 20 milliards d'euros en 2008. Soit une évolution de près de 15 milliards d'euros en seulement 4 ans.

L'E-commerce a de l'avenir !

Selon nos spécialistes en E-commerce, l'évolution que connaît le commerce en ligne devrait être croissante. En effet, pour 2010 le nombre de transactions sur Internet serait encore en augmentation.

Bon à savoir...

La jeune génération est fan d'achats en ligne !

Bonne nouvelle pour les E-commerçants : les jeunes surfeurs voient de plus en plus un «grand magasin» en l'Internet. Une tendance plus que valorisante pour l'E-commerce.

Le recours au E-commerce semble être une attitude de plus en plus ancrée chez les tout jeunes surfeurs. Un rapport de la Commission européenne tend d'ailleurs à le démontrer. Or, les enfants et ados d'aujourd'hui sont les adultes consommateurs de demain. Cela permet donc de penser que le commerce en ligne va devenir la norme.

Les jeunes sont les plus assidus sur Internet.

Mais que dit ce rapport ?

On y apprend notamment que les internautes les plus assidus sont les moins de 24 ans: deux tiers d'entre eux surfent quotidiennement, contre seulement 43% de l'ensemble de la population de l'Union. Une nouvelle génération d'Européens maîtrisant le web et prête à en appliquer les innovations est en train de faire son apparition. Ces «natifs du numérique» représentent un

potentiel important pour la croissance de l'Europe, souligne le rapport.

Toujours selon cette étude, les jeunes sont également plus disposés à payer pour obtenir un service de qualité supérieure ou un prix plus intéressant que dans un magasin réel.



Rejoignez-moi sur
facebook
www.facebook.com/nicoduweb

Nicolas Pourbaix, patron
d'E-net business :

« **Ma passion : créer
des sites Internet
qui rapportent !** »

Partenaire du SDI, l'entreprise E-net business est réputée pour créer des sites Internet qui rapportent. Son jeune patron, Nicolas Pourbaix, partage de nombreux trucs et astuces sur sa page « Facebook ». Ils permettent aux entrepreneurs de profiter au maximum des ressources du média Internet. Rejoignez-le pour en bénéficier vous aussi !



du sur mesure pour votre entreprise!

21 et 22 octobre 2009
Halles des Foires de Liège
www.lfe.be

En une seule visite au forum des entrepreneurs :

- **Rencontrez ses 200 exposants**
Offrant toute la gamme des produits et des services utiles à la création et la croissance des entreprises.
- **Tirez profit de contacts qualifiés**
En participant aux rendez-vous planifiés avec les nombreuses entreprises participant au BICT 2009
- **Participez aux nombreuses conférences organisées par des praticiens de la gestion des PME**

BICT 2009

Des rendez-vous professionnels programmés !
www.b2fair.com/bict2009

Invités d'honneur 2009 :
La Serbie et le Burundi



- ♦ **Le VIP Lounge du forum animé par le Cercle de Wallonie**
+ L'espace « Entreprendre & Innover » de la Région wallonne (ASE et AST)

Pour votre free pass rendez-vous sur www.lfe.be

Le Forum des entrepreneurs :
un salon taillé pour la relance économique !

Chaque année, le Forum des Entrepreneurs s'affirme comme l'un des principaux événements professionnels en Wallonie. Il réunit plus de 5.000 responsables d'entreprises, auxquels il propose non seulement un salon des services à l'entreprise, mais aussi un vaste programme de conférences et de rencontres. Nous avons décidé de soutenir et de participer à cet événement. Venez donc nombreux nous rejoindre sur le stand SDI !



Connu jusqu'il y a peu sous le nom de salon 'Initiatives', le Forum des Entrepreneurs est devenu en quelques années le principal événement professionnel de networking en Wallonie. Sa 24e édition se tiendra aux Halles des Foires de Liège ces 21 et 22 octobre 2009.

On ne change pas une formule qui gagne

Aujourd'hui, le Forum des Entrepreneurs constitue par excellence le salon du service et du conseil aux entrepreneurs et aux décideurs. C'est un véritable tremplin dynamique pour les sociétés de services qui se positionnent en tant que partenaires privilégiés des entreprises. C'est également « the place to be » pour tous les cadres et chefs d'entreprise en quête de partenaires, d'informations, de fournisseurs, d'échanges d'idées...

Cette année, ce rendez-vous incontournable s'annonce sous les meilleurs auspices. Jugez-en plutôt : plus de 200 sociétés exposantes seront présentes, une trentaine de conférences se-

ront organisées et 5.000 visiteurs sont attendus. Le thème principal aura trait à la volonté forte du Forum de valoriser les tendances actuelles au rebond économique et de redonner la confiance aux entreprises, confiance bien nécessaire pour assurer le redéploiement économique de la région.

Le forum continuera par ailleurs à encourager particulièrement la quantité et la qualité des rencontres professionnelles à travers une plateforme où chaque société intéressée aura l'occasion de générer, à travers un logiciel de « matchmaking », des rendez-vous professionnels de grande qualité.

Rendez-vous sur le stand SDI !

Le Forum des Entrepreneurs présente un vaste programme de conférences, de déjeuners-débats dont le programme peut être consulté sur le site www.lfe.be. Le salon propose un concept profondément mobilisateur : « Du sur mesure pour votre entreprise ». Nous vous y donnons rendez-vous !



Le forum des entrepreneurs

En pratique :

Quand

- > Mercredi 21 octobre 2009 de 10h00 à 20h
- > Jeudi 22 octobre 2009 de 10h à 20h

Où

Halles des Foires de Liège, quai de Wallonie 6 à 4000 Liège

Droit d'entrée

- > 15 euros (sur place)
- > Gratuit sur pré-inscription via le site www.lfe.be

Organisation

Enjeu asbl, avenue Constantin de Gerlache, 41
4000 Liège
Tél.: 04/254.97.97
www.enjeu.be
info@enjeu.be



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.

www.dkv.be

DKV

« Garantie et service après vente : que prévoit la loi ? »

Madame L.P. de Bruxelles nous demande :

« Un de mes clients est récemment venu me trouver en se plaignant d'un produit qu'il m'a acheté il y a un an et demi. Il m'a raconté que j'étais obligée de lui offrir une garantie de deux ans ! Est-ce exact ? Pouvez-vous m'expliquer ce que prévoit exactement la législation sur ce sujet ? »

Effectivement, selon la loi, un vendeur doit répondre de tout défaut de conformité si le défaut se présente dans les deux ans à compter de la livraison. La période de deux ans est prolongée du temps nécessaire à la réparation ou au remplacement du produit, ou du temps que durent les négociations avec le consommateur en vue de chercher une solution.

Exception à cette règle : les biens d'occasion. Pour ceux-ci, le délai peut être raccourci, mais il ne peut en tout cas être inférieur à un an à compter après la livraison.

Quels produits ?

La garantie vaut pour les biens de consommation, c'est-à-dire les biens corporels mobiliers tels qu'une table, une voiture, un four à micro-ondes... à l'exception de l'eau, du gaz et de l'électricité et des produits de consommation immédiate.

Sont également concernés les contrats de fourniture de biens de consommation à fabriquer ou à produire. Dans l'hypothèse où l'installation d'une cuisine fait partie du contrat de vente et que l'installation de cette cuisine se révèle défectueuse, le délai de garantie de deux ans est également d'application. Ceci vaut aussi lorsque la cuisine est installée par le consommateur et que le montage défectueux est dû à une erreur dans les instructions de montage.

Quand la garantie intervient-elle ?

Le vendeur est tenu par la garantie si le produit est en défaut de conformité avec le contrat. Pour évaluer la conformité entre le bien acheté et le produit demandé, quatre critères sont pris en compte. Le bien acheté doit :

- correspondre à la description donnée par le vendeur;
- être propre à tout usage recherché par le consommateur (tel qu'accepté par le vendeur);
- être propre aux usages auxquels servent habituellement de tels biens;
- présenter la qualité et les prestations auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre.

Que peut exiger le client ?

Si les biens achetés ne correspondent pas à la description reprise dans la déclaration de garantie ou dans la publicité, le vendeur est légalement tenu de remplacer ou de réparer les produits, sans frais.



Si la réparation ou le remplacement se révèle être non raisonnables ou impossibles, ou nécessitent trop de temps, le consommateur a droit à une réduction adéquate du prix ou à la résolution du contrat avec le remboursement du prix.

En cas de remboursement, l'acheteur doit accepter une réduction du prix proportionnelle à l'utilisation du produit. Dans le cas d'un remboursement, le montant peut donc être moins élevé que le prix d'achat. Dans certains cas, le consommateur peut éventuellement démontrer un préjudice subi et exiger une compensation financière.

En tout cas, dès le moment où un consommateur constate un défaut, il doit en informer le vendeur aussi vite que possible. Les conditions générales peuvent inclure un délai au-delà duquel il est trop tard pour informer le vendeur, mais ce délai doit être au minimum de deux mois à partir du moment où le consommateur a constaté le défaut. En principe, un délai de prescription d'un an est à compter à partir du jour où le consommateur a constaté le défaut de conformité, pour traduire le vendeur en justice.

Précisons enfin que, dans les six premiers mois à compter de l'achat, l'acheteur doit uniquement démontrer qu'il y a un défaut de conformité. Il ne doit pas démontrer que ce défaut existait déjà au moment de la délivrance, car on estime automatiquement que tel était le cas.

Après les premiers six mois, l'acheteur doit démontrer qu'un défaut de conformité existait au moment de la délivrance, mais qu'il s'est seulement manifesté plus tard.

« Puis-je cumuler une pension de survie avec un revenu de remplacement ? »

Monsieur O.G. de Namur nous demande :

« La réglementation applicable me permet-elle de cumuler ma pension avec une indemnité de maladie ? »

Une pension, qu'il s'agisse d'une pension de retraite ou de survie, n'est en principe pas cumulable avec un revenu de remplacement. Dès qu'un revenu de remplacement est payé, la pension est suspendue.

Pour les pensions de survie, il existe cependant une exception. Depuis le 1er janvier 2007, une veuve ou un veuf âgé de moins de 65 ans et bénéficiant uniquement d'une pension de survie peut cumuler cette pension de survie avec certains revenus de remplacement. À partir du moment où l'intéressé perçoit aussi une pension de retraite, cette règle de cumul particulière ne s'applique plus.

Quel est l'effet sur la pension de survie ?

L'effet varie selon que l'allocation a trait ou non à un mois civil complet.

L'allocation concerne tous les jours ouvrables d'un mois civil	L'allocation ne concerne pas un mois civil complet
Lorsque l'allocation concerne tous les jours ouvrables du mois civil, le cumul n'a aucune répercussion financière sur la pension de survie. Les deux montants peuvent être cumulés de manière illimitée.	Lorsque l'allocation n'est pas payée pendant tout un mois civil, elle est considérée comme un revenu professionnel. Elle entre en ligne de compte pour l'activité autorisée de cette année.

Quels sont les revenus de remplacement cumulables ?

La personne qui bénéficie d'une pension de survie peut la cumuler avec l'un des revenus de remplacement suivants :

- une indemnité belge ou étrangère de chômage complet involontaire;
- une indemnité belge ou étrangère pour maladie ou invalidité;
- une indemnité complémentaire dans le cadre d'une prépension conventionnelle.

Quelques restrictions

On dénombre 3 restrictions concernant le cumul de la pension de survie et le revenu de remplacement.

a) La pension de survie est limitée au montant de la GRAPA

Lorsque la pension de survie est cumulée avec un revenu de remplacement, elle est limitée pour ces mois au montant de la Garantie de Revenus Aux Personnes Agées accordée à un cohabitant (590,60 EUR/mois). Si la pension de survie est supérieure au montant de la GRAPA, elle est limitée à ce montant. Si la pension de survie est inférieure, le montant initial est conservé.

La restriction s'applique toujours à un mois complet, même si la personne concernée ne reçoit un revenu de remplacement que pour quel-



ques jours de ce mois. Il est toutefois toujours possible de renoncer au paiement de l'allocation, au profit de la pension de survie. Dès que l'allocation n'est plus versée, la personne concernée a à nouveau droit à l'intégralité de la pension de survie.

b) Le cumul est limité à maximum 12 mois

Le cumul de l'allocation et de la pension de survie est limité à maximum 12 mois civils. Ces 12 mois peuvent être répartis sur toute la carrière. Ils ne doivent pas être consécutifs. À l'issue de la période de 12 mois, le cumul n'est plus possible. La pension de survie est alors suspendue, sauf si l'on renonce à l'allocation.

c) Aucun cumul possible avec une pension de retraite

À partir du moment où le veuf (la veuve) reçoit une pension de retraite en plus de la pension de survie, cette règle de cumul particulière ne s'applique plus. C'est le cas dès l'entrée en vigueur de la pension de retraite.

Plus d'information ?

Vous trouverez de plus amples informations sur le site d'Acerta.
www.acerta.be

Mieke Bruyninckx
Acerta Caisse d'Assurances Sociales



< 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

Ensemble, c'est sûr.


VIVIUM
ASSURANCES

