

**Fraude sociale**

**Les contrôles s'intensifient**

**SEPTEMBRE 2010**

Dépôt Bruxelles X - P401140  
[www.sdi.be](http://www.sdi.be)

**Internet**

Les entreprises wallonnes  
toujours à la traîne...

**Financement**

Mauvais bulletin  
pour les banques !

**Question-Réponse**

Que faire après un vol  
d'objets de valeur ?





*La qualité et le service,  
c'est notre garantie.*

**Vous êtes chef d'entreprise et vous attendez de vos fournisseurs un professionnalisme à la hauteur du vôtre ? Choisissez Fédérale Assurance.**

Depuis de nombreuses années, Fédérale Assurance protège plusieurs milliers d'entreprises contre les risques liés à leurs activités. Notre réseau exclusif de conseillers et de gérants de bureaux est à l'écoute de vos besoins à travers tout le pays. Comme nous n'avons pas d'actionnaires externes, nous pouvons consacrer toute notre attention à vos priorités : des produits de qualité et un service personnalisé, aux conditions les plus compétitives. De plus, nous partageons nos bénéfices avec nos clients !

Plus d'info :

**[www.federale.be](http://www.federale.be)**

Pour le conseiller ou le bureau  
de votre région :

**0800-14.200**

**FEDERALE**  
Assurance

*L'assureur qui partage tout avec vous,  
même ses bénéfices*



## EDITO

## La pension des indépendants reste trop faible !



**BENOÎT ROUSSEAU**  
Rédacteur en chef

**L**e 1er août dernier, la pension minimale des travailleurs indépendants a augmenté de 25 EUR au taux isolé et de 20 EUR au taux ménage. Le montant de la pension minimale des indépendants a ainsi été porté à 945 EUR pour un isolé et à 1.233 EUR pour un ménage.

En 2003, ces mêmes montants étaient de 617 EUR pour les isolés et 823 EUR pour les ménages. C'est ainsi qu'en sept ans, une augmentation mensuelle de plus de 300 EUR au taux isolé et de plus 400 EUR au taux ménage est intervenue.

Si le SDI se montre évidemment satisfait de cette évolution, il nous faut cependant rappeler qu'il reste encore beaucoup de pain sur la planche pour permettre aux pensionnés indépendants de vivre décemment.

En effet, selon les chiffres 2009 du Bureau Fédéral du Plan, la pension de retraite moyenne en Belgique est de :

- 2.400 EUR (hommes) et 2.000 EUR (femmes) pour les pensionnés ayant eu une carrière de fonctionnaire statutaire;
- 1.100 EUR (hommes) et 600 EUR (femmes) pour les pensionnés relevant exclusivement du régime salarié;
- 800 EUR (hommes) et 300 EUR (femmes) pour les pensionnés à charge exclusivement du régime des travailleurs indépendants.

Comme on le voit, aujourd'hui, la pension minimum des indépendants après une carrière complète reste à peine plus élevée que la GRAPA, l'allocation d'assistance sociale (898,35 EUR), et elle n'atteint même pas le niveau du seuil relatif de pauvreté (970 EUR par mois).

Nonobstant l'augmentation intervenue ce 1er août, la situation est donc encore très loin d'être idyllique pour les pensionnés du régime indépendant et il reste beaucoup de chemin à parcourir pour arriver à un minimum de justice sociale !



Périodique adressé gratuitement aux membres du SDI, Ad PME 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 : [www.sdi.be](http://www.sdi.be), E-mail : [info@sdi.be](mailto:info@sdi.be) | Rédacteur en chef : Benoît Rousseau, [redaction@sdi.be](mailto:redaction@sdi.be) | Comité de rédaction : Marie-Madeleine Jaumotte, Ode Rooman, Pierre van Schendel | Directeur Juridique : Benoît Rousseau | Mise en page : Chloé Steinier, [studio@sdi.be](mailto:studio@sdi.be) | Communication : Laurent Cauwel, [laurent.cauwel@sdi.be](mailto:laurent.cauwel@sdi.be) | Collège du S.D.I. : Président : Daniel Cauwel, Vice-Président : Danielle De Boeck, Secrétaire : Général : Arnaud Katz | Publicité : Sally-Anne Watkins, 0475/43.08.67, [sa.watkins@scarlet.be](mailto:sa.watkins@scarlet.be) | Photographies : iStockphoto | Imprimerie : Nevada-Nimifi s.a. | Secrétariat : Jocelyne Braem, Anne Souffriau | Affiliation - Abonnement : [affiliation@sdi.be](mailto:affiliation@sdi.be)

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.

04. Actualité

06. Actualité

08. Actualité

09. E-commerce : la vente en ligne cartonne !

10. Actualité

11

DOSSIER

Fraude sociale :  
les contrôles s'intensifient



14. Astuce : 9 pièges à éviter pour rendre vos réunions productives

17. Avantage : nouvelles ristournes pour les membres du SDI

18. Internet : bien choisir sa connexion



TIC :  
Les entreprises wallonnes  
toujours à la traîne...

19

23. Salon : Tous au salon des Entrepreneurs !

24. RH : aide aux blessés graves du travail

25. Avancée : IP, une nouvelle approche de la téléphonie

26. Question-réponse : « Comment obtenir mon enregistrement comme entrepreneur ? »

27. Question-réponse : « Que faire après un vol d'objets de valeur ? »

29. Moteur : Mercedes-Benz Sprinter BlueEfficiency et Toyota Hilux



## Santé

### Notices des médicaments disponibles en ligne

L'Agence Fédérale des Médicaments et des Produits de la Santé (AFMPS) met désormais sur son site internet, les résumés des caractéristiques et les notices des médicaments à usage humain ou vétérinaire autorisés et commercialisés en Belgique.

Les résumés des caractéristiques du produit (RCP), destinés plus spécialement aux professionnels de la santé ou aux vétérinaires, et les

notices pour le public constituent l'information et la référence de base pour la prescription, la délivrance et l'utilisation appropriées et sûres des médicaments. Il est donc essentiel que ces documents soient facilement accessibles, dans leur version complète et actualisée, à tous ceux qui en ont besoin (professionnels de la santé et patients). C'est la raison pour laquelle l'AFMPS propose dé-



sormais ces documents en libre accès sur son site internet.

Info : [www.fagg-afmps.be](http://www.fagg-afmps.be).

## Campagne de sensibilisation

### « Je reprends l'entreprise familiale »



Le ministère wallon de l'Économie a lancé récemment une opération de sensibilisation auprès des enfants d'entrepreneur sur le thème de la reprise de l'entreprise familiale.

Pour favoriser et encourager la transmission d'entreprise entre parents, grands-parents et enfants, 5 après-midi de sensibilisation la reprise de l'entreprise familiale et à l'esprit d'entreprendre sont organisés en faveur des jeunes fréquentant les 3 dernières années de l'enseignement obligatoire, issus de familles d'entrepreneurs ou indépendants.

Les agents de sensibilisation de l'Agence de stimulation économique (ASE) animeront ces après-midi afin :

- d'identifier les représentations que se font les jeunes de la reprise de l'entreprise familiale;
- de débattre avec eux des questions qu'ils se posent;
- de convaincre une partie d'entre eux de poursuivre l'entreprise familiale.

## Automobile

### Le permis de conduire européen est sur les rails



Ce 7 juillet, le premier nouveau permis de conduire a été délivré dans notre pays. C'était aussi le début du projet pilote de six mois : dix-sept communes pilotes (Aarschot, Ans, Arlon, Courtrai, Kelmis, Liedekerke, Mons, Puurs, Rixensart, Rochefort et Zottegem) délivrent le modèle européen de la taille d'une carte de banque quand un nouveau permis de conduire est demandé.

Toutes les autres communes belges suivront en 2011 et 2012. L'échange en masse des permis de conduire existants sur papier sera effectué systématiquement à partir de 2013. Cette période s'étalera sur 10 ans. Quand la commune vous convoquera pour le renouvellement de votre carte d'identité, vous serez également invités à échanger votre permis de conduire.

Pour le moment, 110 modèles différents du permis de conduire circulent en Europe. Le modèle européen unifié de la taille d'une carte de banque changera tout ça.

Le nouveau modèle (et donc pas l'examen même) a une durée de validité de 10 ans, par analogie avec la carte d'identité électronique (eID). Ainsi, la ressemblance du porteur à la photo comme sur les anciens permis de conduire ne sera plus sujet à discussion. En outre, la photo de l'eID sera récupérée pour le permis de conduire.

Le nouveau permis de conduire contient plusieurs caractéristiques de protection contre la falsification et les modifications : un motif de fond complexe, une photo et des données gravées par laser, un motif en relief, un symbole national sur l'avant de la carte, le caractère "B" sur l'arrière,...

Enfin, dans le futur, il sera possible de faire votre demande de permis de conduire non seulement auprès de votre commune, mais aussi via les centres d'examen et en ligne avec votre eID.



Contrôles fiscaux

**La chance ou la malchance d'être contrôlé est de 0,16% pour un particulier et de 4% à 5% pour une entreprise.**







# **SALON ENERGIE2010**

## MON HABITAT POUR DEMAIN

TRANSFORMER • BIEN ISOLER • RÉNOVER • MIEUX CHAUFFER • ÉCONOMISER • CONSTRUIRE DEMAIN...



## 22 → 24 OCTOBRE 2010 - BRUXELLES - TOUR&TAXIS

Trouvez les réponses à vos questions en matière d'énergies renouvelables! Energie2010 accueille plus de 120 exposants spécialement sélectionnés. Il présente sur 6.000 m<sup>2</sup> les solutions les plus innovantes, les produits et services les plus performants centrés sur les énergies. Energie2010 propose:

- Un cycle de conférences internationales
- 3 expositions
- Une journée professionnelle le vendredi 22 octobre
- De rencontrer gratuitement un auditeur énergétique agréé

Economisez 4€, pré-inscrivez-vous sur  
**WWW.ENERGIE2010.BE**

En quelques clics, recevez gratuitement  
le diagnostic de votre logement  
via [www.energie2010.be/checkup](http://www.energie2010.be/checkup)



Avec le soutien de la Wallonie





OSSOM

## Protection sociale en dehors de l'Europe

Chaque année, 35.000 Belges décident de partir à l'étranger. S'ils quittent l'Espace Economique Européen (EEE), leur couverture en matière de sécurité sociale dépend de l'existence ou non d'une convention entre la Belgique et le pays d'accueil et de leur situation professionnelle dans ce pays. Pour les aider à y voir plus clair, l'Office de Sécurité sociale d'Outre-Mer vient d'actualiser sa brochure « Votre sécurité sociale hors Europe ».

Rappelons que l'Office de Sécurité Sociale d'Outre-mer (OSSOM) est une institution fédérale belge chargée d'assurer la sécurité sociale de nos ressortissants travaillant en dehors de l'Espace Économique Européen et de la Suisse. S'y affilier reste une démarche facultative, ouverte à toute personne répondant aux deux conditions évoquées ci-dessus.

L'OSSOM couvre les principaux domaines de la sécurité sociale : les pensions, les soins de santé, les accidents du travail, les accidents de la vie privée et les allocations de maladie-invalidité et de grossesse.



Sécurité sociale en Europe

## L'harmonisation est en cours

A quelle pension avez-vous droit si vous avez travaillé dans plusieurs Etats membres de l'Union européenne ? Qui rembourse votre note de frais d'hospitalisation en cas d'accident ou de maladie à l'étranger ? Que devient votre allocation de chômage si vous recherchez du travail dans un autre Etat membre ?

Pour pouvoir répondre à ces questions, des règlements de coordination euro-

péens harmonisant les régimes de sécurité sociale des Etats membres de l'Union européenne ont été adoptés. Ces dispositions permettent de déterminer vos droits si vous résidez ou séjournez dans un autre Etat membre. Ces règlements ne visent pas à instaurer un régime de sécurité sociale unique à l'échelle européenne, mais à mettre en place un système de coordination de la sécurité sociale.

Médiateur des Pensions

## Les plaintes se stabilisent

Le Médiateur des Pensions vient de publier son rapport annuel 2009. Un constat : le nombre de plaintes est resté stable par rapport aux chiffres de l'année précédente. En 2009, le service de médiation Pensions a acté 1.689 plaintes (environ 140 par mois). 88% d'entre elles ont reçu une suite favorable; il s'agissait surtout de rectifications financières. 45% des plaintes



concernaient les décisions rendues, 34% le paiement de la pension, tandis que les 14% restants critiquaient la gestion proprement dite des services de pensions (longueur des délais de traitement, etc.). En moyenne, les dossiers ont été traités dans les 3 mois. Les demandes irrecevables ou pour lesquelles le médiateur n'était pas compétent ont été transférées endéans les 12 jours.

Droits d'auteurs et droits voisins

## Utilisez la déclaration unique en ligne

En janvier dernier a été lancé le nouveau site internet [www.declarationunique.be](http://www.declarationunique.be) créé par la SABAM, la Simim et Uradex. Ce nouvel outil informatique résulte de l'accord signé début novembre 2009 entre les sociétés de gestion collective Sabam et Simim et les représentants des entreprises, des classes moyennes et des indépendants pour le règlement des droits d'auteurs et des droits voisins lors de l'utilisation de musique sur les lieux de travail et cantines non-accessibles au public.

Cette initiative s'inscrit dans la démarche de simplification qui consiste à permettre aux entreprises de ne remplir qu'une seule déclaration et de ne re-



cevoir qu'une seule facture pour la musique sur les lieux de travail et cantines non-accessibles au public, les lignes d'attentes téléphoniques et les sites internet d'entreprises. Par ailleurs, les restaurants, les magasins et toutes les autres entreprises au sens large du terme qui utilisent de la musique dans les lieux accessibles au public peuvent également signaler cette utilisation à l'aide d'une seule déclaration sur [www.declarationunique.be](http://www.declarationunique.be) plutôt que d'adresser leurs demandes séparément à la Sabam (pour les droits d'auteurs) et à la Rémunération Equitable (pour les droits des producteurs et des artistes-interprètes). Ils continueront néanmoins à recevoir deux factures distinctes pour cette utilisation.

Notes de crédit

## Quelles mentions ?

Sur une note de crédit, on doit pouvoir trouver les mêmes mentions que sur une facture, notamment : le numéro de la note de crédit, le créancier et le débiteur, la date, le numéro de TVA ou d'entreprise. En outre, elle doit référer expressément à la facture originale. Précisons enfin qu'elle doit être établie en deux exemplaires.





## Starter? Indépendant? Chef de petite entreprise? Les clés du succès!

Le portail pour les entrepreneurs débutants Startyourbusiness, une initiative d'ING, Belgacom, Electrabel et Systemat, organise des workshops Starters.



## Soirée exceptionnelle conseils d'experts

En une soirée...

Échangez les bons tuyaux!

Nouez de nouveaux contacts!

Profitez des trucs et astuces des experts présents!

Et boostez votre démarrage!

Les partenaires fondateurs de Startyourbusiness, ING, Belgacom, Electrabel et Systemat, et un grand nombre d'autres organisations (logos ci-dessous) vous permettront de poser toutes vos questions à l'occasion d'un speed coaching.

La participation est gratuite et les places sont limitées, l'inscription est donc indispensable.

Le livre «**Pratique de gestion de petites entreprises**» sera offert à chaque participant.

### PROGRAMME

- ▶ 18 h 00 – 18 h 30 Accueil
- ▶ 18 h 30 – 19 h 15 Workshop
- ▶ 19 h 15 – 19 h 30 Présentation des différentes organisations présentes
- ▶ 19 h 30 – 21 h 30 Speed coaching accompagné d'un buffet sandwiches

DATE	LIEU
Jeudi 30 septembre 2010	Liège ING, Rue G. Clémenceau 11
Jeudi 7 octobre 2010	Jumet Systemat, ZI Jumet, Allée Centrale
Jeudi 28 octobre 2010	Bruxelles ING, Avenue Marnix 24 1000 Bruxelles

Inscrivez-vous dès maintenant au workshop de votre choix  
sur **www.ing.be/startyourbusiness**



Syndicat des  
Indépendants  
& des PME





Interdiction de fumer dans l'Horeca

### La nouvelle législation est bien suivie

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, l'interdiction de fumer dans tous les établissements Horeca où des repas sont préparés est entrée en vigueur. Pour les restaurants, cette mesure existait déjà depuis 2007, mais l'interdiction de fumer a récemment été étendue aux bistros et tavernes par exemple.

Pour accompagner l'introduction de la nouvelle mesure, les contrôleurs du SPF Santé publique et de l'Agence fédérale pour la Sécurité alimentaire (AFSCA) ont contrôlé au cours des premiers mois de 2010 près de 11.200 établissements. Pendant cette période, ils ont surtout prodigué aux exploitants des conseils concernant l'application correcte de la législation. Globalement, la nouvelle législation est respectée. Le plus mauvais score est obtenu par les lieux où il est encore permis de fumer, certains parmi ceux-ci ne respectant

pas la législation tabac de 1991. Les problèmes rencontrés concernent entre autres la subdivision en zones, le système d'extraction de fumée ou l'indication des espaces non fumeurs. A l'issue de ces différents contrôles, le SPF Santé publique a tiré comme conclusion que la nouvelle législation est plus facile à contrôler, mais aussi à respecter, tant pour le secteur Horeca que pour les fumeurs. Pour les exploitants concernés par ces différentes mesures, il est toujours possible d'obtenir plus d'informations via le call center du SPF Santé publique (02/524.97.97) ou sur le site internet [www.fumer-horeca.be](http://www.fumer-horeca.be).



A la recherche d'un artisan ?

### Pensez à l'annuaire de l'artisan

L'artisanat est un secteur fort diversifié, allant des produits de bouche au travail de la pierre ou du bois, de l'art du vitrail à la maîtrise du métal.

Cependant, il n'est pas toujours aisé de trouver un artisan près de chez soi. Tout comme il n'est pas toujours facile pour un artisan de se faire connaître. C'est pourquoi le SPF Economie a mis en ligne l'annuaire de l'artisan.

Sur ce site, les artisans peuvent s'enregistrer gratuitement en indiquant leur localisation et leur secteur d'activité. Une fois enregistrés, ils feront partie de la base de données consultable via le moteur de recherche du site.

Plus d'informations sur le site [www.lesartisans.be](http://www.lesartisans.be).

Carte d'identité électronique

### Demandez votre nouveau code PIN par Internet



Avec la carte d'identité électronique, vous pouvez apposer une signature électronique sur un document et prouver à distance, par exemple via Internet, que vous êtes bien la personne que vous prétendez être (authentification). Afin d'éviter tout abus, ces possibilités sont, tout comme une carte de banque, sécurisées par un code PIN

(Personal Identification Number).

Lors de la fabrication d'une nouvelle carte d'identité électronique, le producteur de la carte envoie les codes au citoyen. Si la personne ne connaît plus son code PIN (et son code PUK) et n'est plus en possession de ce document, elle peut demander un nouveau code. Certaines communes offrent ce service via leur guichet électronique. La demande peut également être introduite via le site Internet de la Direction générale Institutions et Population du SPF Intérieur. Le demandeur introduira son numéro de Registre national et une adresse e-mail valable. Les nouveaux codes seront alors envoyés à la commune dans laquelle le demandeur est inscrit. Pour demander les nouveaux codes, il n'est donc plus nécessaire de se rendre à son administration communale. Cela reste toutefois nécessaire afin d'activer le nouveau code PIN.

Info : [www.ibz.rn.fgov.be](http://www.ibz.rn.fgov.be).

Annuaire pages blanches

### La version papier est en sursis



L'an dernier, quelque 3.700.000 annuaires (pages blanches) ont été distribués. Aucun Belge disposant d'une ligne téléphonique fixe n'y échappe. Cette distribution obligatoire des pages blanches sera terminée en 2011. À partir de cette date, les pages blanches seront uniquement disponibles en ligne. Les citoyens qui font part explicitement de leur souhait d'en recevoir une version papier pourront se la faire livrer à domicile sans frais. Cette décision permettra de sauver 38.000 arbres et d'économiser 1.512 tonnes de CO<sub>2</sub> chaque année, soit les émissions quotidiennes de CO<sub>2</sub> de 476.280 familles. Le système actuel permet aux citoyens de se désinscrire afin de ne plus les recevoir automatiquement. Seules 51.000 personnes l'ont fait jusqu'à présent. Les alternatives (internet, renseignements téléphoniques comme le 1207, etc.) rendent la version papier inutile. A noter que rien ne change en ce qui concerne les pages d'or (pages jaunes), qui sont un produit purement commercial.



## E-commerce

# La vente en ligne cartonne !

*La confiance des consommateurs belges dans l'e-commerce ne cesse d'augmenter. Chaque jour, 5 nouveaux sites de vente en ligne sont créés. Le nombre de webshops belges a dépassé la barre des 5.000. Clairement, le secteur a le vent en poupe et la tendance ne semble pas proche de ralentir...*



Les ventes en ligne en 2009 ont augmenté de 20% par rapport à 2008. Le nombre de webshops belges a dépassé la barre des 5.000. La crise économique n'a pas d'impact négatif sur la vente en ligne, au contraire : pour cette année on prévoit une nouvelle augmentation d'au moins 15%. C'est ce qui ressort d'une récente étude de marché commandée par BeCommerce et réalisée par le bureau d'étude iVox, combinée avec les statistiques du spécialiste des paiements en ligne, Ogone.

## De plus en plus de webshops

Le nombre de webshops a connu une forte croissance en 2009 pour atteindre le cap des 5.000 boutiques en ligne. En comparaison avec l'année 2007, il s'agit d'une augmentation de 138% ! Le top 3 des produits les plus vendus sur Internet est composé des articles de décoration (35,6%), des vêtements (33,3%) et des accessoires de mode (31,1%).

Pas question de stagnation du secteur cette année non plus : tout au long de 2010, on prévoit le lancement de 5 nouveaux magasins en ligne par jour ouvrable. Ceci démontre que ce n'est pas seulement la confiance des consommateurs dans les achats en ligne qui ne cesse d'augmenter, mais que l'intérêt des vendeurs pour la vente en ligne est lui-même en pleine croissance.

Les chiffres montrent aussi que les pure players (les entreprises qui ne vendent que via Internet) et les multichannel players

(plusieurs canaux de distribution, tant on-line que off-line) se situent côte à côte dans la conquête du marché belge de l'e-commerce. Mais, avec 34,1% de parts de marché, les pure players gagnent davantage de terrain que les multi-channel players (65,9% de parts de marché).

## Radiographie du secteur

À la demande de BeCommerce, iVox a mené une enquête en ligne concernant les ventes à distance. Sur base des résultats, un certain nombre d'éléments ont été répertoriés concernant la vente en ligne en Belgique.

Tout d'abord, 2009 fut l'année du lancement, en Belgique, de plusieurs nouveaux moyens de paiement en ligne. L'étude révèle que les clients pure players préfèrent clairement payer en ligne et plus particulièrement par carte de crédit. Pour l'ensemble des distance sellers, on en est encore bien loin, même si le nombre des paiements par virement bancaire a diminué considérablement.

Les chiffres montrent également une augmentation du montant moyen de chaque transaction. On observe une augmentation de 9,1% des transactions de plus de 500 euros. De plus, 18% des commandes se situent entre 31 et 50 euros, 16% entre 51 et 100 euros, 23% entre 101 et 200 euros et 27% des commandes coûtent entre 201 et 500 euros. Cette tendance constitue, une fois de plus, un signe de la confiance croissante des consommateurs dans la vente en ligne.

De nombreuses entreprises se lancent dans l'e-commerce et, pour beaucoup d'entre elles, l'essai se transforme en réussite.

## Un avenir serein

Les distance sellers belges se montrent confiants dans l'avenir. 95% des personnes interrogées sont convaincues que la croissance va perdurer au cours des prochaines années. La vigilance est constamment nécessaire pour les e-marchands. 84% des participants à cette étude restent d'avis que la concurrence internationale va croître dans les années qui viennent.

BeCommerce prévoit pour 2010 une croissance minimum de 15%. Si ce chiffre peut paraître en retrait par rapport au schéma de croissance, il traduit en réalité - en chiffres absolus - une augmentation aussi importante qu'en 2009.



www.businessdays.be



forum de networking d'affaires,  
B2B rendez-vous.

100 exposants / Top networking

14/10/2010 - Namur expo  
18/11/2010 - Distillerie de Biercée

Infos et réservations: Nicolas Ritsinas 0496 160 633 / info@rit-s.be

15 % DE REMISE  
pour les membres  
du SDI



Organisé par:





Fraude sociale

## Les contrôles s'intensifient

*La lutte contre la fraude sociale s'est clairement intensifiée l'an dernier. C'est ce qui ressort des chiffres du SIRS, la coupole des services d'inspection sociale du pays...*

**E**n 2009, les services d'inspection sociale ont augmenté le nombre de leurs contrôles. Ceux-ci furent aussi mieux ciblés sur les entreprises et secteurs à risques et sur la détection du travail non déclaré, ce qui a entraîné un accroissement des constatations d'infractions.

Au total, les services d'inspection ont réalisé 11.005 contrôles en 2009 pour rechercher des infractions à la législation sociale. Le nombre de personnes contrôlées est passé de 31.690 en 2008 à 35.741, soit une augmentation de 13%. Comme lors des années précédentes, la majorité (72%) des personnes contrôlées ont été des salariés.

### Travailleurs indépendants

Mais, ce qui est frappant, c'est l'augmentation du nombre de travailleurs indépendants contrôlés. Il a augmenté de 62%. C'est dû en partie à l'augmentation du nombre de travailleurs indépendants même, mais essentiellement au fait que l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI) s'implique de plus en plus dans les activités du SIRS. Cela se traduit par une attention accrue pour les travailleurs indépendants lors des contrôles effectués sous la coordination du SIRS.

De par leur nature plus ciblée, les contrôles ont gagné en efficacité. Le nombre de contrôles au cours desquels au moins une infraction a été constatée a augmenté de 6%. Pour le travail au noir aussi, il y a eu une augmentation de 6%. Le nombre total d'infractions constatées, pour toutes les réglementations sociales, a diminué, passant de 7.103 en 2008 à 6.755 en 2009, soit une baisse de 2%. Le nombre de contrôles positifs a, quant à lui, augmenté, passant de 23 à 26 %.

### Contrôles positifs : les plus nombreux dans l'horeca et le nettoyage

La plupart des contrôles ont eu lieu dans la construction et l'horeca (respectivement 3.617 et 2.682 contrôles), deux secteurs qui sont très sensibles à la fraude.

C'est dans l'horeca que le plus grand nombre de contrôles positifs ont eu lieu. Presque la moitié (46%) des contrôles effectués furent des



	2007		2008		2009		Evolution 2008 - 2009
<b>Contrôles</b>	10.236		10.441		11.005		+5%
Nombre de personnes contrôlées	28.742		31.690		35.741		+13%
- Travailleurs salariés	23.929	83%	25.510	80%	25.728	72%	+1%
- Travailleurs indépendants	4.813	17%	6.180	20%	10.013	28%	+62%
- impliqués dans le travail au noir	6.735	23%	7.832	25%	7.764	22%	-1%
<b>Nombre total d'infractions toutes matières confondues</b>	5.885		7.013		6.853		-2%
dont le travail au noir	4.490	76%	5.378	77%	5.512	80%	+2%
<b>Efficacité</b>							
- contrôles lors desquels au moins 1 infraction a été constatée	2.879	28%	3.235	31%	3.436	31%	+6%
- contrôles lors desquels du travail au noir a été constaté	2.478	24%	3.021	29%	3.205	29%	+6%
- contrôles positifs	*		2.410	23%	2.896	26%	+20%

\* Non définis en 2007



contrôles positifs. Un contrôle positif est un contrôle qui a donné lieu soit à un procès-verbal (PV) pour travail au noir, un PV Limosa (mise au travail de personnes étrangères), un litige pour l'ONEM ou un rapport pour l'ONSS pour non-déclaration de chantier de construction ou de la présence de sous-traitants sur le chantier, soit à une transmission d'informations aux autres institutions de sécurité sociale.

Après l'horeca, suivent à bonne distance les « autres services » (32%), le secteur du nettoyage (31%) et le commerce de détail (26%). La construction, l'agriculture, l'industrie et la mise à disposition de personnel (bureaux d'intérim) tournent autour de 15%. Le secteur des transports connaît le résultat le plus faible avec 12% et fut donc le secteur le plus « blanc » en 2009.

En 2009. Les contrôles se focalisent surtout sur le transport routier lourd, un sous-secteur avec traditionnellement moins d'irrégularités.

## Horeca

L'horeca est et reste le leader indiscuté en ce qui concerne le nombre de contrôles positifs. Pas moins de 46% des contrôles se



gée. Cet enregistrement du temps pourrait réduire considérablement la fraude sociale dans le secteur.

En outre, l'administration travaille à l'élaboration d'une norme de contrôle sociale et fiscale qui devrait permettre d'effectuer des contrôles plus ciblés.

## Construction

Le nombre de contrôles positifs continue à croître dans la construction, mais c'est peut-être plutôt la conséquence de la plus grande efficacité des contrôles que d'une augmentation de la fraude. Il faut savoir que la construction figure en relativement bonne place dans le classement des secteurs en fonction du nombre de contrôles positifs. Cela peut signifier que les efforts soutenus des services d'inspection en matière de contrôles portent leurs fruits.

En outre, il est incontestable qu'un changement de mentalité a vu le jour dans ce secteur, et même dans une mesure telle que l'Administration travaille en concertation avec les partenaires sociaux, à un enregistrement électronique des présences sur les chantiers.

Cet enregistrement permettra aux services d'inspection de contrôler mieux et de manière plus ciblée. De plus, on pourra mieux lutter contre les abus de recours au chômage temporaire.

## Une action nationale

L'an dernier a eu lieu la première action nationale coordonnée de contrôle du SIRS dans le secteur de la construction. Elle s'est déroulée du 15 au 23 juin dans chacun des 21 arrondissements du pays. Un total de 278 inspecteurs, policiers et fonctionnaires de l'Office des étrangers prirent part à l'action. Au total, ils contrôlèrent 504 entreprises de la construction, 1.091 travailleurs salariés et 149 travailleurs indépendants.

Dans 102 ou 20,24 pourcents des entreprises contrôlées, le contrôle fut positif. 171 ou 15,67% des travailleurs salariés contrôlés se trouvaient en infraction.

Secteur (par nombre de contrôles)	Contrôles	Contrôles positifs	
		Nombre	%
Construction	3.617	609	17%
Horeca	2.682	1.231	46%
Commerce de détail	1.125	288	26%
Agriculture et horticulture et pêche	508	75	15%
Industrie	321	46	14%
Mise à disposition de personnel	225	34	15%
Commerce en gros	208	47	23%
Transport (autres que taxi)	178	22	12%
Nettoyage	175	55	31%
Autres	1.438	352	24%
Inconnus	528	137	26%
<b>Total</b>	<b>11.005</b>	<b>2.896</b>	<b>26%</b>

La part des contrôles positifs dans le nombre total de contrôles augmente dans tous les secteurs sauf dans les transports, l'agriculture, la sylviculture et la pêche. Pour ce dernier, il est question d'une véritable tendance à la baisse, qui perdure depuis des années. Une explication est qu'une poursuite de la professionnalisation va de pair avec une baisse du travail au noir.

## Transport

La baisse dans le secteur du transport est la conséquence d'une approche nou-

sont révélés positifs. Mais l'administration a bon espoir que la réduction de la TVA pour les restaurants va mettre un « processus de blanchissage » en route. Comme l'on sait, la réduction de la TVA est couplée notamment à l'introduction généralisée, d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2013, d'un système de caisse électronique enregistreuse ce qui rendra la fraude au chiffre d'affaires certainement très difficile.

De plus, l'instauration d'un système électronique d'enregistrement du temps pour le personnel de l'horeca est envisa-



Pays		Total travailleurs étrangers en infraction 12,1° et 12,2° (séjour légal et illégal)			
		2005	2006	2007	2008
1	Pologne	437	583	557	487
2	Brésil	94	131	337	284
3	Bulgarie	224	182	298	270
4	Roumanie	105	160	183	267
5	Chine (République populaire)	86	79	148	155
6	Maroc	107	79	109	142
7	Turquie	100	84	95	91
8	Inde	122	101	140	83
9	Algérie	35	26	28	43
10	Pakistan	53	57	63	40
Autres		817	731	928	831
<b>TOTAL</b>		<b>2.180</b>	<b>2.246</b>	<b>2.886</b>	<b>2.693</b>

Dans la plupart des cas, il s'agissait de travailleurs au noir.

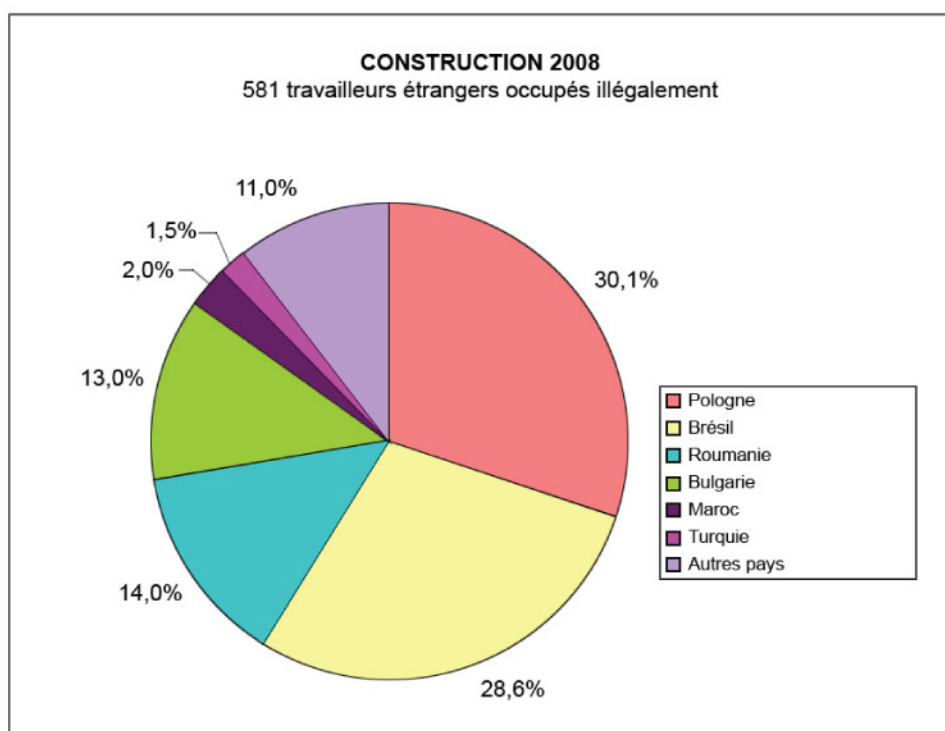
## L'Horeca et la construction sensibles au travail illégal d'étrangers

Ce sont surtout les Polonais et les Brésiliens qui sont occupés illégalement dans notre pays. C'est ce qui ressort de chiffres relatifs à l'année 2008 rassemblés par le SIRS et provenant de tous les services d'inspection sociale compétents pour cette matière.

Lors de contrôles effectués par tous ces services en 2008, 2.693 travailleurs étrangers illégaux ont été interpellés. C'est dans le secteur de la construction (581) et dans l'horeca (478) que l'on a trouvé le plus de travail illégal. Ce n'est pas un hasard non plus qu'il s'agisse des secteurs dans lesquels le plus grand nombre de contrôles a été effectué. Le commerce de détail (141) ainsi que l'agriculture et l'horticulture (101) suivent à bonne distance.

### Construction et horeca

A noter les fortes différences de nationalité par secteur. La construction attire surtout les Brésiliens et les Polonais. Ces deux nationalités sont présentes pour plus de la moitié des infractions.



Dans l'horeca, ce sont surtout les Bulgares (il y aurait une connexion avec les bars et la prostitution) et les Chinois (restaurants chinois) qui occupent le haut du classement.

### Commerce et horticulture

Dans le commerce de détail, ce sont les Marocains et les Pakistanais qui sont en tête du classement. Dans l'agriculture et l'horticulture, les Polonais et les In-

diens représentent les trois quarts des travailleurs illégaux étrangers.

Il faut noter que depuis le 1er mai 2008, les Polonais bénéficient totalement de la libre circulation des personnes dans l'UE. Cela signifie que depuis 2009, ils ont disparu de la liste des travailleurs salariés étrangers occupés illégalement.



## Les 9 pièges à éviter

## Rendez vos réunions productives

*Les réunions... Comment rentabiliser ce temps précieux où tout le monde s'arrête de produire ! Il est essentiel de rendre ce moment réellement utile pour qu'il ne devienne pas une perte de temps. La réunion se doit d'être productive, d'apporter un plus à l'organisation, d'être un moment où chacun amène le meilleur de lui-même.*

Vais-je réunir mon équipe pour les informer, les former, faire le point, etc. ? Est-ce vraiment utile de réunir mon équipe pour cela alors que je puis les informer par mail, par courrier, par support papier ? Je peux également déléguer la formation et faire le point avec chaque personne en particulier sans « déranger » les autres.

Si le travail doit s'arrêter pour que l'équipe participe à une réunion, autant que cela serve les objectifs communs : une meilleure efficacité, une amélioration des compétences, un développement de la productivité,...

## Premier piège : le but de la réunion

Évitez de critiquer le travail des membres de votre équipe devant les autres. Évitez d'informer vos collaborateurs sur ce qui ne les intéresse pas. Évitez de parler de vous en tant que chef. La réunion est un moment où chacun doit donner le meilleur de lui-même pour le bien-être de l'équipe et de l'organisation. C'est un moment où chaque membre de l'équipe peut et doit avoir l'occasion de s'exprimer.

Une réunion, pour être pleinement efficace, doit se centrer sur la recherche de solution, l'amélioration du travail, la résolution des conflits qui touchent vos collaborateurs, l'expression du contentement par rapport aux objectifs fixés avec votre équipe,.... Si ce n'est pas le cas, la réunion est vite considérée comme l'expression du pouvoir du chef sur son équipe. Chacun alors n'a qu'à se taire et écouter en silence les remarques, critiques... entraînant ennui et frustrations.

## Deuxième piège : les sujets à aborder

Si une réunion d'équipe est organisée régulièrement, il est préférable de permettre à chacun de présenter ses problèmes. Le dirigeant n'est pas le seul à être confronté à des problèmes ou capable d'apporter des solutions. Il est utile qu'un secrétaire rassemble les sujets à discuter lors de la réunion. Préférez toujours la nomination de ce candidat par le groupe lui-même.

## Troisième piège : la mise en bouche

Commencez votre réunion par un tour de table informel où chacun exprime ce qu'il a envie de dire en dehors de l'environnement professionnel. Cela détend l'atmosphère, améliore la connaissance des uns et des autres et établit un cadre positif pour le reste de la réunion.

## Comment gérer les propositions

La gestion des propositions d'amélioration (apportées par un membre de l'équipe ou par la hiérarchie) est tout un art. Voici comment procéder.

Celui qui a une proposition commence évidemment par l'expliquer. Un premier tour de table est lancé pour savoir si c'est clair pour tout le monde. Chacun à son tour peut poser des questions de clarification à la personne qui propose la solution. Un deuxième tour peut être envisagé. Ensuite, on demande chacun à son tour s'il consent à la proposition, s'il a des objections, mais sans les expliquer dans un premier temps. Et, en général, il y a des objections !

Chaque personne ayant exprimé une objection explique pourquoi il la formule. Lorsque le tour est fini, il est demandé à celui qui a fait la proposition, s'il souhaite modifier sa proposition en tenant compte des objections exprimées. Si oui, on recommence le système avec les objections jusqu'à l'absence d'objection. Si non, on peut demander au groupe de constituer une cellule de travail constituée de celui qui a fait la proposition et d'une autre personne choisie par le groupe.

## Commentaires

Cette méthode de travail permet de tenir des réunions constructives où chacun s'exprime, apporte sa vision des choses, dans un grand respect de l'autre et avec l'absence de toute influence hiérarchique. Le système de l'objection ne peut s'inscrire que dans le cadre de décisions couvrant le cadre de travail de l'équipe, mais également la formation à l'intérieur de l'équipe. Il en ressort toujours quelque chose de constructif. L'essentiel pour qu'une réunion se passe bien est la clarté des règles utilisées pour sa gestion.





### Quatrième piège : La gestion de la réunion par le dirigeant

Le dirigeant dirige déjà l'entreprise. S'il souhaite tirer le meilleur de son équipe, il est conseillé de confier la mission de « diriger » la réunion à une autre personne.

### Cinquième piège : aborder des sujets qui ont un impact sur tous

Pour obtenir l'attention de tous, il faut aborder des sujets qui touchent l'ensemble des membres de l'équipe.

### Sixième piège : présenter les problèmes avec des faits et non sur base de suppositions

Les faits ont l'avantage d'être indiscutables. Les affirmations non étayées ouvrent le champ aux interprétations souvent différentes en fonction des personnes.

### Septième piège : gérer le temps de parole

Ne jamais se laisser prendre dans une discussion à bâtons rompus entre membres de l'équipe. Proposer toujours le tour de table et imposer le silence et la non-

réaction à ce qu'un membre dit. Chacun aura le droit de s'exprimer « en son temps ».

### Huitième piège : n'oubliez pas de déterminer un timing

Le temps consacré à chaque sujet est important. Le temps consacré à la parole d'autrui aussi. Chacun peut s'exprimer ! Consacrer 2 minutes par personne sur chaque sujet permet à certains d'enfin avoir l'occasion d'émettre une opinion ou à d'autre de limiter leur temps de parole. Les règles de fonctionnement sont essentielles pour aboutir à quelque chose de constructif.

### Neuvième piège : n'oubliez jamais d'acclamer une décision prise par l'équipe

Quand une décision est prise avec le consentement de tous, il est judicieux d'y adjoindre un moment d'acclamation. L'équipe réalise quelque chose ensemble et cela se fête.

Guy Veny, Grow Your Business  
guy.veny@gyb.be

Le mal est profond...

## Une réunion sur trois est perçue comme inutile par vos travailleurs !

Près de la moitié des travailleurs belges (46%) estiment qu'au moins une réunion sur trois est inutile. Les trois principales raisons expliquant l'échec d'une réunion sont le non-respect du sujet ou de l'objectif de la réunion, la présence de participants qui n'ont rien à y faire et la mauvaise préparation.

Telle est la conclusion d'une étude internationale du groupe américain coté en bourse Robert Half International (RHI) auprès de 5.686 directeurs financiers et DRH dans 20 pays.

La réunionite est un mal qui frappe de nombreuses entreprises. Bon nombre de travailleurs se plaignent du flux ininterrompu de réunions internes et externes. Dans le monde, 84% des travailleurs interrogés

affirment avoir déjà participé à une réunion inutile. En Belgique, 87% d'entre eux perdent régulièrement leur temps dans des réunions inutiles alors que près de la moitié (46%) estiment qu'une réunion sur trois est complètement inutile.

### Causes des réunions inutiles

Selon l'étude, l'art de la réunion efficace réside surtout dans le choix minutieux des sujet et des participants. Les trois principales raisons pour lesquelles une réunion est considérée comme inutile sont le non-respect du sujet ou de l'objectif de la réunion (40%), la présence de personnes qui n'ont rien à y faire (35%) et la mauvaise préparation des participants (33%) et de l'initiateur de la réunion (29%).

A noter enfin que la majorité des entreprises ne prennent aucune mesure contre les réunions inutiles. 82% des personnes interrogées ne voient pas l'intérêt de mesures spécifiques destinées à endiguer le nombre de réunions superflues ou inutiles. A peine 40% d'entre elles estiment que des journées sans réunion sont bénéfiques à la productivité.



CAUSES	BELGIQUE	TOTAL
Motifs de réunion imprécis	35%	27%
Pas d'ordre du jour	27%	32%
Présence de personnes qui n'ont rien à y faire	35%	35%
Mauvaise préparation par les participants	33%	35%
Mauvaise préparation par l'organisateur de la réunion	29%	30%
Non-respect du sujet	40%	45%
Absence de stakeholders importants	25%	22%



# VOICI DEUX OCCASIONS DE FAIRE DES ÉCONOMIES! POUR VOS PNEUS OU POUR VOS ENTRETIENS ET RÉPARATIONS.

Il suffit de présenter votre carte de membre dans un des 85 points de vente et de service Q Team ou dans une des 10 stations Speedy pour profiter des deux avantages suivants :

## POUR VOS PNEUS :

Une remise supplémentaire de 5 à 10% (dépendant du choix de la marque) vous sera accordée sur le prix de vente des pneus (prix net/hors coût des services) chez **Q Team** et **Speedy**.

Leader du secteur avec plus de 100.000 pneus en stock. Les meilleurs prix et un service rapide, même sans rendez-vous !

de 5  
à 10%

## POUR VOS ENTRETIENS ET RÉPARATIONS :

Une remise supplémentaire de 10% sur toutes les pièces mécaniques (hors services) chez **Speedy**. Les spécialistes pour l'entretien de votre voiture (toutes marques, sans rendez-vous).

10%



Adresses des points de vente les plus proches sur  
[www.qteam.be](http://www.qteam.be) et [www.speedybelgium.be](http://www.speedybelgium.be)





Pneus, entretien et réparation de véhicules...

## Nouvelles ristournes pour les membres du SDI

Pour être utile à ses membres, le SDI a choisi de s'entourer de partenaires fiables et compétitifs. Aujourd'hui, nous vous présentons Q Team. Notre nouveau partenaire a accepté de vous offrir des avantages importants. N'hésitez pas à le contacter de la part du SDI : il propose des produits et services particulièrement adaptés aux besoins et souhaits des indépendants et des entreprises !



Notre nouveau partenaire, le réseau Q Team est né en 2002 de la fusion de deux entreprises actives dans la vente de pneus de tous types en Belgique : VP Pneus et Lambrecht Numéro 1 du pneu, deux entreprises familiales présentes depuis trente ans sur le marché belge. Ces deux réseaux comptaient chacun environ trente points de vente.

Ces deux sociétés partagent la même philosophie du commerce :

- apporter un service exemplaire à la clientèle;
- grande spécialisation en pneus poids lourds;
- actifs sur tous les segments de clientèle: particuliers, flottes, garagistes, leasing;
- les actionnaires sont actifs dans l'entreprise au quotidien.

En avril 2003, Q Team rachète la totalité de la filiale belge de Speedy en faillite et ré-ouvre 9 des 32 points de service en conservant l'enseigne Speedy. Cet achat s'inscrit tout à fait dans la stratégie de Q Team : couverture nationale à améliorer et offre de produits et de services diversifiés vers la réparation auto rapide.

Aujourd'hui, Q Team est un réseau de spécialistes indépendants du pneu, fort de 93 points de service.

### Découvrez votre avantage

Complétez et renvoyez au SDI le formulaire ci-contre. Vous recevrez ensuite une carte de réduction qu'il vous suffira de présenter ensuite dans un des 85 points de vente et de service Q Team ou dans une des 10 stations Speedy pour profiter des deux avantages suivants :

#### Pour vos pneus

Une remise supplémentaire de 5 à 10% (dépendant du choix de la marque) vous sera accordée sur le prix de vente des pneus (prix net/hors coût des services) chez Q Team et Speedy.

#### Pour vos entretiens et réparations

Une remise supplémentaire de 10% sur toutes les pièces mécaniques (hors services) chez Speedy, le spécialiste pour l'entretien de votre voiture (toutes marques, sans rendez-vous).

Adresses des points de vente les plus proches sur [www.qteam.be](http://www.qteam.be) et [ww.speedybelgium.be](http://ww.speedybelgium.be)



Syndicat des  
Indépendants  
& des PME



#### Demande de « Carte Avantage » Q Team

Coordonnées client : à renvoyer au SDI	
Société	
Nom - Prénom	
TVA	
Adresse	
Localité	
Email	
Téléphone	
Fax	
Immatriculation	

Dès réception de votre demande et après ouverture de votre compte client, nous vous enverrons dans la quinzaine votre carte personnalisée. Il vous suffira de vous présenter dans une de nos stations pour bénéficier de vos conditions spéciales.

Date : .....

Signature : .....

Renvoyez-nous ce formulaire par fax au n° 02 652 37 26 ou par e-mail à [web@sdi.be](mailto:web@sdi.be)

Q Team  
Fleets Division  
Chaussée de Zellik, 25  
1082 Bruxelles

Téléphone : 02/482.01.32  
Télécopie : 02/482.01.48  
[fleets@qteam.be](mailto:fleets@qteam.be)

Les experts du pneu

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



### Internet

# Ne choisissez pas n'importe quelle connexion !

*J'espère que vos vacances se sont bien passées. Septembre est cependant le signe du retour aux affaires. Alors, laissez-moi vous parler aujourd'hui de quelque chose que 75% des PME utilisent aujourd'hui : la connexion Internet.*



### Un gros tuyau ?

Un peu comme un tuyau d'arrosage, une connexion Internet délivre un certain débit de données. Ce débit est exprimé en « mégabit par seconde » ou Mbps. Forcément, plus le débit est important, plus le confort d'utilisation l'est également.

### Ascendant ou descendant ?

Dans les connexion de type xDSL que la toute grande majorité des PME possèdent, le débit n'est pas le même selon que l'information est envoyée vers Internet (upstream) ou reçue d'Internet (downstream). Faites donc attention à cette différence si vous avez des serveurs dans l'enceinte de l'entreprise. Vous pouvez voir cela en visitant le site <http://speedtest.net>.

### Adresse IP fixe ou dynamique

Les abonnements Internet à bon prix (50,-EUR/mois ou moins), vous donnent une adresse IP variable. C'est un quel que sorte comme si votre entreprise changeait d'adresse Internet toutes les X heures. Vous ne l'avez probablement jamais remarqué et c'est très bien ainsi. Par contre, si vous avez des serveurs dans l'enceinte de l'entreprise et que ceux-ci doivent être accessibles de l'extérieur, nul doute que cet aspect a dû nécessiter un traitement particulier.

### Pour quoi faire ?

C'est ici que les choses se corsent. En effet, la plupart d'entre nous n'utilisons Internet que pour surfer, envoyer des mails et

faire quelques achats de temps à autres. Aujourd'hui cependant, on peut utiliser Internet pour bien d'autres choses : téléphoner, surveiller via des caméras, télécharger des images ou des vidéos, organiser des conférences, contrôler son éclairage, transmettre des signaux d'urgence, etc. Comment les priorités sont-elles établies entre ces services ? Et bien, pour l'essentiel, elles ne le sont pas ! La conséquence est que, lors d'un téléchargement important, vos conversations téléphoniques par Internet sont sans cesse entrecoupées et ça, c'est très gênant quand on est au téléphone avec un client !

### Qualité de service (QoS)

Pour les PME qui ont des besoins de type téléphonie et vidéo-phonie par Internet, il existe la possibilité d'établir des priorités dans le type de transmission sur Internet (ou à travers Internet entre 2 sites/bureaux qui vous appartiennent par exemple !). C'est en quelque sorte créer des divisions dans votre tuyau d'arrosage pour permettre un contrôle plus fin du débit qui est réservé par service. Cela s'appelle la « Qualité de Service ». Votre opérateur peut vous donner ce confort.

Bon surf et, au mois prochain.

### UN CONSEIL ?

Je suis en mesure de vous aider à déterminer la meilleure manière de vous connecter à Internet en fonction de vos besoins personnels. N'hésitez pas à me contacter, c'est gratuit !

[alain.leroy@pentacle.be](mailto:alain.leroy@pentacle.be)

### LIENS UTILES

<http://speedtest.net>

<http://pingtest.net>

<http://www.pentacle.be>

Une petite présentation qui résume tout cela :

<http://www.slideshare.net/alainler/sme-ip-readiness>



Alain Leroy  
Pentacle SPRL





## Internet

# Les entreprises wallonnes toujours à la traîne...

Avec 7% seulement pratiquant le B2C, les entreprises wallonnes restent en retrait par rapport à d'autres pays et n'exploitent pas le potentiel économique lié à la croissance continue du commerce électronique. C'est, en substance, le verdict du Baromètre TIC 2010 que l'Agence wallonne des télécoms (AWT) a dévoilé en juin dernier....

## LES WALLONS ET INTERNET

74% des Wallons ont utilisé Internet en 2009, soit une légère croissance par rapport à 2008. On relève également une très nette augmentation dans l'intensité d'utilisation d'Internet. Cette tendance est présente depuis 2002 et ne se dément pas en 2009. Quelque 98% des jeunes de 15 à 29 ans sont usagers d'Internet.

On compte 83% d'internautes masculins contre 67% de féminins : il existe donc toujours un rapport de 4 sur 5 entre femmes et hommes internautes. 98% des jeunes de 15 à 29 ans sont usagers d'Internet, comme 92% des 30 à 44 ans, 77% des 45 à 64 ans et seulement 22% des 65 ans et plus. Les taux d'accès sont aussi moins importants chez les inactifs et les ouvriers.

Le niveau d'études et le niveau de vie des Wallons restent toutefois les facteurs les plus discriminants : plus leur niveau de vie ou d'études est faible, moins ils utilisent Internet. En effet, les taux chutent à 41% d'internautes pour la population sans diplôme ou ayant un niveau d'études primaires et à 59% d'internautes pour la population déclarant avoir une vie très difficile avec son revenu actuel.

Lieu d'accès	Population wallonne	Population active	Internautes wallons
Au domicile	65%	82%	87%
Chez des proches ou des amis	41%	52%	55%
Au travail	27%	46%	36%
Sur le lieu d'étude ou de formation	14%	15%	19%
Sur un point d'accès mobile	13%	18%	18%
Dans un point d'accès public	11%	15%	15%

A noter également que 84% des Wallons possèdent un GSM, taux qui plafonne depuis 4 ans.

## Deux tiers des ménages connectés

En croissance régulière depuis 2005, la connexion à Internet est désormais présente dans deux tiers des ménages, soit 64%. En d'autres termes, 67% des Wallons de 15 ans et plus



ont aujourd'hui accès à Internet à leur domicile.

Ces accès se répartissent comme suit :

- la moitié via l'ADSL classique ou light,
- un tiers via l'ADSL rapide,
- 15% via le câble de la télédistribution,
- 2% répartis entre différents systèmes et opérateurs de téléphonie mobile (sticks USB 3G ou modem 3G intégré à l'ordinateur),
- moins de 1% via des connexions à très haut débit (satellite ou fibre optique).

## LES ENTREPRISES WALLONNES ET INTERNET

Avec 7% seulement pratiquant le B2C, les entreprises wallonnes restent en retrait par rapport à d'autres pays et n'exploitent pas le potentiel économique lié à la croissance continue du commerce électronique. Ce constat est tempéré par la professionnalisation progressive des sites Web.

### Sites Web

Sur l'ensemble des entreprises wallonnes, 25% disposent d'un site Web. Ce taux grimpe à 61% pour les PME/GE. Ce résultat correspond aux moyennes européennes comprises entre 50 et 65% de PME/GE dotées d'un site Web. Fortement représentées dans notre tissu économique, ce sont les TPE qui tirent le taux de sites Web vers le bas.

La majorité des sites Web (57%) sont propres à l'entreprise,



tandis que les autres sont des sites plus généraux, comme celui d'un groupe d'entreprises par exemple. Un peu moins de la moitié des sites d'entreprises wallonnes (45%) a été développée par un prestataire spécialisé. Les autres ont été réalisés, soit en interne (32%), soit par une connaissance (18%) du directeur (dans les TPE le plus souvent), soit encore par le FAI de l'entreprise (2%) ou la maison mère de celle-ci (3%).

Le contenu des sites Web s'enrichit. 58% des PME/GE équipées d'un site proposent un catalogue de produits, contre 43% seulement en 2007. La présence d'un blog ou d'un flux RSS n'est plus anecdotique : on passe ainsi de 2% à 12% des sites Web qui proposent au moins un de ces services par rapport à 2007. Enfin, il faut souligner la percée des réseaux sociaux, puisque 16% des sites Web d'entreprises wallonnes renvoient vers une page Facebook ou Twitter.

## Équipement TIC

Les PME et les grandes entreprises wallonnes ont atteint un palier en équipement TIC

Pénétration TIC	TPE	PME	GE	Global 2009
Au moins un ordinateur	80%	95%	100%	81%
Connexion à Internet	75%	92%	100%	75%
Connexion mobile à Internet	10%	17%	51%	11%
Taux moyen d'ordinateur par travailleur	1,18	0,54	0,46	0,85
Présence d'un site Web	23%	57%	93%	25%
Ventes en ligne	7%	10%	17%	7%
Achats en ligne	29%	39%	51%	29%
E-business	6%	16%	39%	7%

## Usages basiques d'Internet

Les TPE semblent avoir bien compris les gains associés à l'utilisation d'Internet,

même si les PME/GE retirent plus d'avantages d'Internet en matière d'exportation, de partenariat et d'amélioration des méthodes de recherche d'informations.

## Usages avancés d'Internet

Contrairement aux usages basiques, les entreprises ne semblent par contre pas encore avoir bien compris les avantages que peuvent leur apporter les usages avancés d'Internet...

Usages avancés d'Internet	TPE	PME	GE	Global	Global Evolution p/r à 2007 (PME/GE)
E-commerce	7%	10%	17%	7%	stable
E-achats	29%	39%	51%	29%	stable
E-business	6%	16%	39%	7%	stable
Connexions mobiles à Internet	10%	17%	51%	11%	stable
Version du site adaptée aux mobiles	8%	5%	5%	8%	+6

## Commerce électronique (B2C)

Toutes tailles et tous secteurs confondus, 7% des entreprises wallonnes vendent par voie électronique (e-mail, site Web, EDI, etc.). Ce taux est stable depuis plus de cinq ans et reste trop faible pour une région en phase de redéploiement

affiche 16% d'entreprises qui vendent en ligne, mais les grandes entreprises y sont beaucoup plus nombreuses qu'en Wallonie.

La demande est cependant bien présente : le chiffre d'affaires de l'e-commerce belge est en progression constante depuis 2006. Il est passé d'un montant global de 339 millions d'euros en 2006 à 1,325 milliard d'euros en 2008.

Un autre constat important s'impose : les consommateurs envisagent de moins en moins leurs achats sans une consultation préalable du Web. Ainsi, 53% des internautes wallons s'informent ou comparent les prix sur le Web avant d'acheter. C'est le phénomène du « Compare Online, Buy Offline ». On peut donc affirmer que les entreprises wallonnes ne tirent pas suffisamment profit du Web comme canal de vente, et certainement pas dans les proportions escomptées au début des années 2000.

Toutefois, les choses évoluent positivement. En effet, si le taux de vente en ligne est stable, le rôle du Web dans la vente traditionnelle ne cesse de croître, comme en témoigne la hausse du nombre de sites proposant un catalogue de produits. En améliorant et en professionnalisant leurs sites, les entreprises s'inscrivent donc dans une tendance porteuse, où le Web joue un rôle grandissant dans tout processus d'achat.

Usages basiques d'Internet	TPE	PME	GE	Global	Evolution p/r à 2007 (PME/GE)
Mail	90%	93%	100%	92%	stable
Recherche d'infos	90%	93%	100%	90%	+5
E-banking	87%	85%	75%	87%	stable
Téléchargement	61%	68%	73%	62%	+14
Skype	21%	15%	17%	20%	+6
E-learning	18%	16%	29%	18%	+4
Visioconférence	9%	7%	32%	9%	+5



Sans surprise, la vente électronique augmente proportionnellement à la taille de l'entreprise. Ainsi on passe de 7% d'e-commerçants dans les TPE à 17% de grandes entreprises vendant en ligne. Au niveau sectoriel, les secteurs les plus performants dans la vente en ligne sont : les garages (21%), les TIC (18%) et la distribution (15%).

Les obstacles perçus par les entreprises wallonnes par rapport à la vente en ligne sont principalement l'offre de produits et services sur mesure (50% des entreprises qui ne vendent pas en ligne) et la préférence de l'entreprise pour la vente classique (22%).

### Achats par Internet (B2B)



29% des entreprises régionales achètent par voie électronique (par e-mail, par Internet, EDI, etc.). Hors TPE, ce taux grimpe à 39%.

Les achats électroniques suivent également une courbe ascendante à mesure que la taille de l'entreprise augmente. On passe ainsi de 29 % d'achats électroniques au sein des TPE à 50% au sein des grandes entreprises. La proportion d'achats électroniques de matières premières (59%) est légèrement supérieure à celle des achats électroniques de fournitures (52%) mais, lorsqu'on exclut les TPE du calcul, ce rapport s'inverse, les achats de matières premières tombent à 53% tandis que les fournitures atteignent 58 %.

Enfin, au niveau sectoriel, les leaders des achats électroniques sont : les TIC (64%), les services aux entreprises (48%), les activités immobilières (47%) et la distribution (39%). Ces chiffres encourageants ne doivent pas masquer une réalité inquiétante : la disproportion entre les entreprises achetant et vendant en ligne, dans tous les secteurs d'activité, induira, à terme, un important déséquilibre entre importations et exportations.

### Connexions mobiles

Usages mobiles	%
E-mail	81%
Consultation de sites Web	42%
Accès distant à des applications métier	27%
Géolocalisation	17%

10% des entreprises wallonnes ont au moins un membre de leur personnel qui utilise régulièrement les connexions mobiles à Internet dans le cadre professionnel. Au niveau des PME/GE, cela représente 17% des entreprises. En revanche, les usages des connexions mobiles à Internet sont encore fort centrés sur l'e-mail.

### Télétravail

14% des entreprises wallonnes équiper le domicile de certains employés d'une connexion à Internet, notamment dans le but de leur permettre de télétravailler.

Un peu plus de la moitié de ces entreprises (60%) comptent des télétravailleurs réguliers (au moins une fois tous les 15 jours) dans leur personnel, parfois dans des proportions importantes puisque 37% d'entre elles comptent plus de 50% de télétravailleurs réguliers.



### Formation en entreprise

20% des entreprises wallonnes ont organisé une formation pour au moins un membre du personnel. Dans le cadre de ces formations, 45% des entreprises ont eu recours à Internet, 6% à un extranet, 6% à un intranet et, enfin, 16% ont utilisé des CD-ROM ou des DVD-ROM comme supports de formation.

### QUELQUES CHIFFRES

- 17% des grandes entreprises vendent en ligne.
- 7% des entreprises wallonnes vendent par voie électronique.
- 81% des connexions mobiles à Internet concernent l'e-mail.
- 53% des internautes wallons comparent les prix sur le Web avant d'acheter.
- 61% des PME et grandes entreprises wallonnes possèdent un site Web.
- 19% d'entreprises ne sont pas encore équipées d'un ordinateur. Il s'agit d'entreprises appartenant aux catégories de taille inférieure (souvent moins de 10 travailleurs) et à des secteurs peu technophiles :
  - l'horeca (51% des entreprises du secteur n'ont pas d'ordinateur),
  - l'agriculture (35%),
  - le commerce de détail (29%).
- 92% des entreprises wallonnes disposant d'au moins un ordinateur sont connectées à Internet. Hors TPE, le taux de connexion plafonne à 97%.







le forum des  
entrepreneurs  
by initiatives

20+21 octobre 2010  
Halles des Foires **Liège**

# Cap sur la croissance !

+



Invité d'honneur : le Mali



Wallonie

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

Plan Marshall  
2.vert  
[www.wallonie.be](http://www.wallonie.be)

**spi+**



ucm



RTC

Trends

LIÈGE ECO

La Première

PME KMO



## Forum des Entrepreneurs

# Cap sur la croissance !

*Le Forum des Entrepreneurs, c'est le principal événement professionnel et la plus grande opération de networking en Wallonie... Il réunit plus de 5.000 responsables et créateurs d'entreprises, auxquels il propose un salon des services à l'entreprise et un vaste programme relationnel. Comme chaque année, le SDI a décidé de soutenir et de participer à l'événement. Venez donc nombreux nous rejoindre sur notre stand !*



Le Forum des Entrepreneurs est devenu en quelques années le principal événement professionnel de networking en Wallonie. Sa 25ème édition se tiendra aux Halles des Foires de Liège ces 20 et 21 octobre 2010.

### Thème 2010

L'édition 2010 du Forum est organisée sur le thème des matériaux innovants. De cette manière, le Forum veut souligner les opportunités de création et de développement d'entreprises, générées par l'utilisation par les entreprises et les designers de matériaux nouveaux mais aussi de matériaux existants mais utilisés dans des fonctions nouvelles.

Ce thème se concrétisera par le lancement d'un nouveau salon dans le cadre du Forum des Entrepreneurs : le salon Métamorphoses. Concrètement, outre un espace de plus de 1.000 m<sup>2</sup> accueillant 50 entreprises spécialisées dans les matériaux innovants, Métamorphoses proposera un programme complet de conférences et d'ateliers, une grande réception inaugurale, et la participation d'un grand nom de l'innovation technologique et du design à l'événement inaugural du Forum des Entrepreneurs.

### 1.800 rendez-vous d'affaires !

Le Forum des Entrepreneurs veut prioritairement encourager la quantité et la qualité des rencontres professionnelles entre

dirigeants d'entreprises. D'où l'organisation de rencontres B to B : l'opportunité de rencontres professionnelles, rapides et ciblées, axées sur une brève présentation mutuelle de ses activités et projets, et un échange de cartes de visite, le tout organisé avec l'aide d'un logiciel de matchmaking et d'un site Internet spécifique.

En 2009, le B2Fair a généré 1400 rendez-vous d'affaires inter-entreprises, ayant donné suite à 75% de contacts pérennes. 155 entreprises y ont pris part, dont 60% sont issues de 10 pays européens.

### 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](http://www.lfe.be). Le salon propose un concept profondément mobilisateur : « Cap sur la croissance ». Nous vous y donnons rendez-vous sur notre stand !

### — EN PRATIQUE —

#### QUAND ?

- > mercredi 20 octobre, de 10 à 20h00
- > jeudi 21 octobre, de 10 à 20h00

#### 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](http://www.lfe.be)

#### ORGANISATION

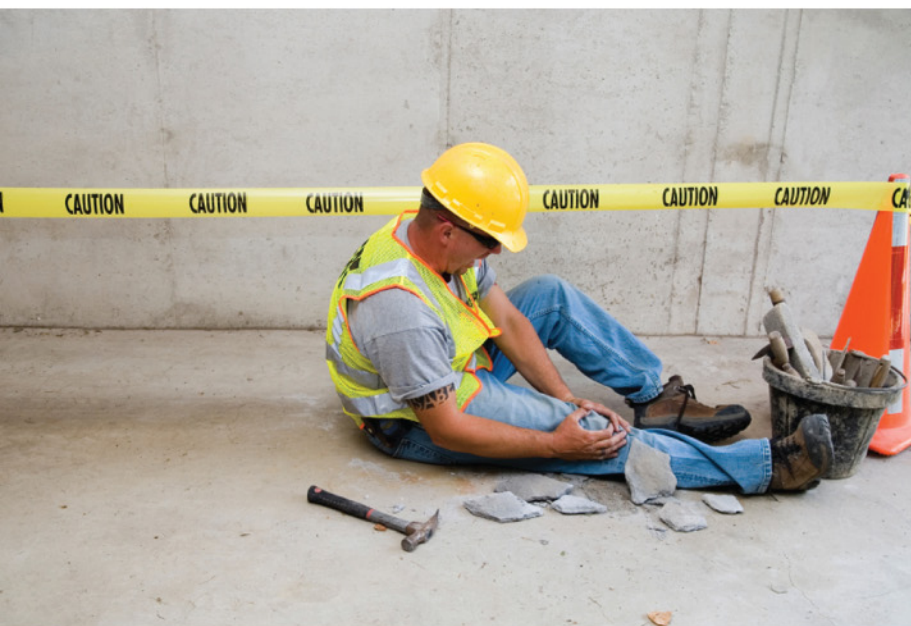
Enjeu asbl, avenue Constantin de Gerlache, 41  
à 4000 Liège  
Tél.: 04/254.97.97 - [www.enjeu.be](http://www.enjeu.be) - [info@enjeu.be](mailto:info@enjeu.be)



Aide aux blessés graves du travail

# Un accompagnement humain et personnalisé

*Un accident est vite arrivé. C'est notamment le cas sur le lieu de travail. Forte de plus de 90 ans d'expérience, Fédérale Assurance propose un service aux blessés graves du travail. Cette démarche vise à assurer un soutien personnalisé à la victime tout comme à sa famille, ses proches parents et son employeur.*



## Dispositions légales

L'assurance contre les accidents du travail est régie par la loi du 10 avril 1971. Conformément aux dispositions légales, elle indemnise la victime (ou ses ayants droit) selon qu'elle soit déclarée en incapacité temporaire totale ou partielle, en incapacité permanente ou qu'elle soit décédée. L'assurance intervient également, à concurrence des montants fixés par la loi, dans les frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation ainsi que dans les frais de prothèses.

## Un service d'aide et d'accompagnement

Au fil des ans, le système légal d'indemnisation s'est complexifié et est devenu souvent difficile à comprendre pour les victimes d'un accident du travail. Il peut aussi, dans certains cas, paraître très éloigné de la réalité quotidienne. La situation que vivent certains blessés graves et les familles d'un travailleur victime d'un accident mortel est souvent pénible, voire dramatique. C'est la raison pour laquelle le département Accidents du Travail de Fédérale Assurance a mis sur pied un service d'aide

et d'accompagnement, qui assure à la victime, à ses proches parents et à son employeur un encadrement professionnel et de qualité.

## Un règlement personnalisé du sinistre

L'équipe spécialisée de Fédérale Assurance aide et assiste les victimes en les informant systématiquement sur leurs droits et sur la procédure de règlement de leur sinistre, y compris le suivi médical du dossier. Elle communique des renseignements utiles aux proches du travailleur décédé qui en expriment le souhait et assure naturellement une information complète à l'employeur.

## Analyse des besoins matériels

Les besoins matériels (aide de tiers, prothèses, recours à des organisations d'aide aux personnes handicapées, soutien psychosocial...) peuvent en outre être analysés, la plupart du temps en présence du médecin-conseil. Au terme du processus de révalidation, les collaboratrices spécialisées de Fédérale Assurance peuvent accompagner la victime dans ses démarches de réinsertion ou de reconversion professionnelle.

## Un accompagnement à domicile

Selon les besoins de la victime, une collaboratrice spécialisée se déplace à domicile, à l'hôpital ou au centre de révalidation, ainsi que chez l'employeur. Elle peut aussi rendre visite à sa famille ou à ses proches. Cette approche démontre que, loin de se contenter d'appliquer correctement la législation, Fédérale Assurance prend en compte la dimension humaine et les implications concrètes de l'accident du travail sur le quotidien de la victime et de sa famille.

Rédaction : Fédérale Assurance  
Plus d'info : 0800 14 200 - [www.federale.be](http://www.federale.be)





Téléphonie sur IP

# Une nouvelle approche des télécommunications

*Vous dirigez une PME et avez entendu parler de la Voix sur IP comme façon de réduire vos coûts et d'augmenter votre productivité ? Vous êtes intéressé mais ne savez pas très bien comment appréhender cette nouvelle technologie et son impact sur votre entreprise ? VoIP (Voice over IP) : derrière cet acronyme se cache un concept simple. Il désigne les technologies qui permettent de numériser la voix et de la transporter sur le réseau informatique d'une entreprise ou sur Internet. En clair, cela remplace la téléphonie traditionnelle !*



La migration vers la VoIP est très simple car les postes téléphoniques, la console de l'opératrice, etc et leur utilisation restent très similaires au traditionnel, mais tout passe par le réseau informatique. La VoIP permet aussi, le cas échéant, de supprimer les lignes téléphoniques traditionnelles et de faire passer les appels à travers des opérateurs VoIP à des tarifs bien inférieurs aux opérateurs traditionnels.

Quel budget représente-t-elle ? Pour dix postes téléphoniques et un serveur dédié (remplaçant la traditionnelle centrale), il faut compter 1900 EUR environ. Cependant, le retour sur investissement sera extrêmement rapide tenant compte des tarifs pratiqués (de l'ordre de 1/3 du tarif traditionnel - y compris les communications internationales (les frontières n'existant pas sur Internet) ainsi que du gain de productivité liés aux nombreuses nouvelles applications possible (le fax directement dans vos e-mails par exemple !) En fait, il suffit de considérer la VoIP comme une extension de votre informatique.

Plusieurs types d'avantages peuvent justifier l'investissement.

## Facture de télécommunication fortement réduite

C'est le bénéfice qui vient tout de suite à l'esprit. A noter que si la facture de téléphone tend à disparaître ou à diminuer fortement (on peut ne plus avoir affaire à un opérateur téléphonique en tant que tel), il restera néanmoins des coûts de connexion et de terminaison.

## Gains de productivité

Ceux-ci sont liés aux fonctionnalités telles que les messages vocaux et les fax directement dans votre e-mail, l'appel à partir d'Outlook, l'ouverture de fiche dans votre CRM lors d'un appel entrant, etc. La VoIP permet aussi le travail à distance. Il est en effet possible d'avoir un logiciel sur son PC ou sur son SmartPhone qui offrira les mêmes fonctionnalités de téléphonie depuis la maison, une gare, un aéroport ou tout endroit avec accès Internet. La VoIP permet aussi d'avoir des numéros de téléphone étrangers mais qui aboutissent sur votre central en Belgique. Cela permet donc à vos clients étrangers de vous appeler pour le prix d'un appel local et donne une dimension internationale à votre entreprise.

## Applications sophistiquées

La voix sur IP permet de développer de nombreuses applications de télécommunications, comme par exemple de la vidéo conférence sur IP, des fonctions de messagerie vocale unifiées (vos messages vocaux en MP3 par e-mail !) ou de la formation multimédia. Mais des applications que l'on ne soupçonnait pas jusqu'ici peuvent être mises en œuvre : des procédures de réponses automatiques à des questions de la clientèle par exemple, ou mieux, en sachant interpréter la référence du client, le système téléphonique orientera directement l'appel vers le responsable qui pourra traiter la requête (sur base de la langue de l'appelant par exemple) ! Ainsi, un client ayant une facture ouverte pourrait être identifié par le système et directement dirigé vers le service comptabilité au lieu du service technique...

La VoIP permet de diminuer les coûts de votre entreprise, d'en augmenter la productivité et de l'ouvrir vers de nouvelles applications, améliorant le service à la clientèle. Ne vous en privez donc pas ! Cependant, bien que la tentation de passer le cap soit grande, il ne faut pas le faire à la légère et il est essentiel de se faire correctement accompagner... en effet, la téléphonie sur IP repose essentiellement sur le réseau informatique. Il est donc nécessaire que celui-ci soit suffisamment robuste et performant, ce qui est toujours affaire de spécialistes...



Serge Dero - XpandIT  
[serge.dero@xpandit.be](mailto:serge.dero@xpandit.be)  
[www.xpandit.be](http://www.xpandit.be)



# « Comment obtenir mon enregistrement comme entrepreneur ? »

Monsieur S.R. de Longchamps nous demande :

« J'ai décidé de me lancer dans le secteur de la construction. Comment dois-je faire pour obtenir un enregistrement comme entrepreneur ? »

Toute entreprise qui exécute, en Belgique, des travaux immobiliers ou des opérations y assimilées, peut demander son enregistrement comme entrepreneur auprès de la Commission d'enregistrement de la province dans laquelle elle est établie (domicile, siège social, principal établissement). Cet enregistrement est accordé si l'entrepreneur est en règle, entre autres, avec ses obligations fiscales et sociales.

L'enregistrement de l'entrepreneur est important. En effet, diverses dispositions subordonnent l'octroi d'avantages fiscaux (réductions d'impôt pour dépenses faites en vue d'économiser l'énergie, pour dépenses de rénovation, pour dépenses de sécurisation, etc.) ou autres (primes octroyées par les Régions, etc.) à la condition de faire appel à un entrepreneur enregistré.

### Comment procéder ?

L'entreprise qui souhaite se faire enregistrer doit introduire sa demande à l'aide d'un formulaire spécial. Cette demande, dûment complétée et signée, doit être adressée par lettre recommandée à la poste au Président de la Commission provinciale d'enregistrement.

Ce formulaire de demande d'enregistrement comme entrepreneur peut être téléchargé à l'adresse [http://fiscus.fgov.be/interfaoiffr/EntrepreneursEnregistres/1I\\_333\\_2010\\_FR.pdf](http://fiscus.fgov.be/interfaoiffr/EntrepreneursEnregistres/1I_333_2010_FR.pdf)

### Comment vérifier l'enregistrement d'une entreprise ?

Toute personne intéressée peut vérifier la situation d'un entrepreneur en matière d'enregistrement en s'adressant au Contactcenter du SPF Finances (tél. : 0257 257 57, de 8h à 17h). Il n'est toutefois pas délivré de confirmation écrite des renseignements ainsi obtenus.

### OÙ S'ADRESSER ?

Voici les adresses des Commissions provinciales d'enregistrement.

#### Province d'Anvers

Amca-Gebouw, Italiëlei 4, bus 14, 2000 Antwerpen 1  
Tél.: 0257 56 140

#### Province de Brabant flamand et Région de Bruxelles-Capitale (demandes en néerlandais)

Finance Tower, Boulevard du Jardin Botanique 50, bte 3802, 1000 Bruxelles  
Tél.: 0257 73 510

#### Province de Brabant wallon et Région de Bruxelles-Capitale (demandes en français)

Finance Tower, Boulevard du Jardin Botanique 50, bte 3721, 1000 Bruxelles  
Tél. : 0257 70 550

#### Province de Flandre occidentale

G. Vincke-Dujardinstraat 4, 8000 Brugge  
Tél.: 050 32 93 61

#### Province de Flandre orientale

Office Park Zuiderpoort, Gaston Crommenlaan 6, PB 604, 9050 Gent  
Tél.: 02 579 26 02

#### Province de Hainaut

Digue des Peupliers 71, 7000 Mons  
Tél.: 0257 82 110

#### Province de Liège (demandes en français et en allemand)

Rue de Fragnée 40, 4000 Liège  
Tél.: 04 254 88 66

#### Province de Limbourg

Voorstraat 41-43-45, 3500 Hasselt  
Tél.: 0257 616 50

#### Province de Luxembourg

Centre administratif de l'Etat  
Place des Fusillés 10, 6700 Arlon  
Tél.: 063 24 42 32

#### Province de Namur

Place Léopold 10, 5000 Namur  
Tél.: 081 57 93 11 et 081 57 93 16





# « Que faire après un vol d'objets de valeur ? »

Monsieur L.L. de Seloigne nous demande :

*« J'ai récemment été victime d'un cambriolage et je rencontre des difficultés pour me faire indemniser par ma Compagnie d'assurances qui me demande de prouver la réalité de tout ce qui m'a été dérobé. Avez-vous des conseils à me donner pour éviter ce type de problèmes si la situation devait se reproduire ? »*

Assuralia, l'Union professionnelle des entreprises d'assurances donne une série de conseils aux personnes victimes d'un vol.

### Déclarez le vol

Déclarez le vol ou la tentative de vol à la police. Les conditions générales des contrats d'assurance habitation prévoient généralement qu'en cas de vol ou tentative de vol, l'assuré doit porter plainte à la police dans les 24 heures et fournir à l'assureur une copie du procès verbal.

Effectuez rapidement toutes les démarches utiles en cas de vol de titres ou autres valeurs. Si des cartes de crédit ont disparu, avertissez les organismes de crédit (Appelez « Card Stop » au numéro +3270344344).

Déclarez le sinistre auprès de votre assureur en lui donnant les informations les plus précises possibles qui concernent:

- les circonstances du vol;
- les pertes et les dégâts.

Pour appuyer votre déclaration, vous pouvez faire des photos des portes ou fenêtres forcées, du désordre que les cambrioleurs peuvent avoir laissé... S'il y a des témoins du vol, communiquez leurs données à l'assureur.

### Prouvez l'existence et la valeur des objets dérobés

Afin d'être indemnisé après un vol, vous devrez prouver l'existence et la valeur des objets qui ont été dérobés.

C'est vrai pour tous les biens dérobés mais cela présente souvent une plus grande difficulté quand il s'agit de bijoux. Certaines pièces peuvent être très anciennes, provenir d'un héritage, avoir été reçues en cadeau,... et vous n'avez pas toujours des documents qui

attestent que vous en êtes le propriétaire.

La solution : dressez dès aujourd'hui un inventaire des objets de valeur que vous possédez accompagnée des pièces justificatives.

Afin de faciliter et d'accélérer les démarches « après sinistre » et surmonter le difficile obstacle de prouver la propriété des objets volés, vous avez tout intérêt à vous constituer un dossier qui reprend l'inventaire de vos objets de valeur avec les informations et les pièces justificatives suivantes:

- la marque, la type, l'année d'achat, les particularités éventuelles),
- la preuve d'achat (factures, bons de réparation, relevés de carte de paiement,...)

En particulier pour les bijoux :

- le certificat de garantie,
- le certificat d'authenticité,
- des photos (notamment celles montrant les bijoux portés à diverses occasions,
- l'inventaire notarié en ce qui concerne les objets acquis par héritage.

Le SPF Intérieur met à disposition sur son site un formulaire appelé 'save your numbers' pour enregistrer vos biens. Surfez sur <https://besafe.ibz.be>.







UNE NOUVELLE APPROCHE DANS  
LA GESTION DES **RÉSEAUX**

CONCENTREZ-VOUS SUR VOTRE **BUSINESS**  
NOUS PRENONS SOIN DE VOTRE INFORMATIQUE

Les entreprises actuelles doivent faire face à des impératifs générés par des utilisateurs de plus en plus mobiles, aux exigences des applications, ainsi qu'à la nécessité d'offrir un accès sécurisé à tous les types d'utilisateurs.

L'expertise d'XpandIT vous permet de répondre à toutes ces conditions et ceci grâce à notre approche basée sur la veille technologique et la mise en relation des solutions du marché avec vos besoins particuliers.

XpandIT ne se profile pas uniquement comme une entreprise de technologie, mais également comme une entreprise de service. Les systèmes de communication et l'intégration de leurs solutions sont nos activités de base.

Notre offre de services couvre toutes les étapes majeures de la vie de votre informatique. L'étude et le conseil en architecture, tout d'abord. Vient ensuite l'intégration, qui permet de déployer ces solutions.

Enfin, les services d'exploitation et de maintenance permettent de garantir le bon fonctionnement de l'ensemble.

NOMBREUX  
AVANTAGES  
POUR LES  
MEMBRES  
DU SDI



# Mercedes-Benz Sprinter BlueEfficiency

*Apparu en 1995, le Sprinter s'est renipé fin 2005. Il se présente depuis peu avec de nouveaux arguments 'écolonomiques'. Avec une MMA moyenne de 3 T à 5 T, il fait recette... Comme son design, alliant esthétique et fonctionnalité. Sans parler de sa technologie innovante et pratique !*

**T**rois empattements, quatre longueurs de carrosserie comprises entre 5243 et 7343 mm, trois hauteurs de toit et de nombreuses variantes de superstructure,... le Sprinter offre un volume de chargement compris entre 7 et 17 m<sup>3</sup> pour répondre à presque toutes les exigences.

Le concept BlueEfficiency de Mercedes-Benz englobe toutes les technologies d'avenir visant une efficacité maximale : optimisation de la consommation de carburant et réduction des émissions polluantes sont ses mots d'ordre. BlueEfficiency se décline avec un nouveau moteur à quatre cylindres CDI de 95ch, 129 et 163 ch, une nouvelle boîte de vitesses ainsi que d'une fonction Stop/Start ECO. A pointer : les 40.000 km entre chaque vidange et les 80.000 km (voire 100.000 km) entre deux services de maintenance dont le contrôle est assuré par l'indicateur Assyst de série. Ce Sprinter se présente avec 2 portes arrière symétriques, une porte latérale droite avec marchepied pour pénétrer dans le fourgon qui a prévu 8 crochets

d'arrimage. Et un énorme espace de rangement au-dessus des trois personnes installées aux places avant. Une vitre court sur toute la largeur du véhicule et sépare le fourgon de l'habitacle où l'on dénombre porte-bouteilles, rangements pour des docs A4 au-dessus des pare-soleil et 3 boîtes à gants. Le siège conducteur comporte 4 réglages et 2 accoudoirs tandis que le volant est réglable en hauteur. Les vitres, comme les rétros avec rappel de clignoteur, sont électriques. Et l'accès à bord est grandement facilité par les marchepieds comme par les poignées intérieures situées au-dessus des portes.

Enthousiasmant le poste de conduite : tous les gabarits trouveront à coup sûr le positionnement idéal pour passer de longues heures au volant...sans fatigue



*Polyvalence : des carrosseries et des puissances pour toutes les exigences !*

aucune. Bien équipé, sa conduite s'avère sereine. Esthétique et fonctionnel, plus propre, plus sûr et plus confortable, le Sprinter s'offre autant de motorisations et de configurations qu'il y peut y avoir d'aspirations ! Sûr qu'il fera (encore longtemps !) le bonheur du plus grand nombre.

Sprinter Fourgon : dès 23.219 EUR TVAC.

Bob Monard

# Toyota Hilux : nouveau 2,5 D

*Utilitaire réputé pour sa robustesse et sa fiabilité, le Hilux s'adapte aux exigences des différents corps de métiers.*

**D**isponible en 3 châssis - Single Cab, Extra Cab et Double Cab -, il se prolonge d'un plateau (1,520 m à 2,315m) qui porte sa longueur totale à 5,235m. Pour 1,76 m à 1,835 m en largeur et un poids total de 1.750 à 1.930 kg.

Sa nouveauté réside dans le moteur 2.5 D-4D de 144 ch : une puissance augmentée de 24 ch et un couple maximum augmenté de 18 Nm, soit 343 Nm de 1600 à 2800 tm. Cet Hi-

lux 4x4 accélère de 0-100 km/h en 12.5 secondes, soit un gain de 2.5 secondes par rapport à la version précédente et grimpe jusqu'à 170 km/h. Avec sa garde au sol de 212 mm, un angle d'attaque de 30°,

un angle crête de 25° et un angle de sortie de 23°, il ravira encore plus ceux l'utilisent pour leurs loisirs.

L'Hilux Antarctica, équipé au choix du nouveau 2,5 D et du .0 D, est disponible à partir de 35.939 EUR TVAC. Autant d'arguments pour permettre au Hilux de consolider sa place de leader européen avec 25% de parts de marché.

Bob Monard





< 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



# MIEUX COMPRENDRE POUR MIEUX DÉCIDER

LES ASSISES DE L'INTELLIGENCE STRATEGIQUE | 2010

as.e

agence  
de stimulation  
économique



L'Intelligence Stratégique renferme les outils et pratiques qui vont vous permettre d'extraire la connaissance de l'information qui inonde en permanence votre entreprise

■ Inscription via: [www.intelligencestrategique.be](http://www.intelligencestrategique.be)

DOLCE - LA HULPE - BRUSSELS  
14 OCTOBRE 2010 / 09h > 18h



PlanMarshall  
2.vert  
[www.wallonie.be](http://www.wallonie.be)





# Voyez grand.

## Le nouvel Opel Movano.



Chez Opel, nous cherchons à améliorer nos modèles en permanence. La preuve: le nouvel Opel Movano. Grâce à un large choix de hauteurs, de longueurs et d'équipements, il est plus grand, plus robuste et plus polyvalent que jamais, tout en restant un modèle d'économie de carburant dans sa catégorie. Avec sa cabine confortable, ses options comme les roues arrière motrices et le double train arrière, rien ne lui résiste. Pour en savoir plus sur le nouvel Opel Movano, rendez-vous chez votre Distributeur Opel.

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



DONNONS PRIORITÉ À LA SÉCURITÉ.



Wir leben Autos.