

## BONNE ANNÉE 2011

DECEMBRE 2010  
JANVIER 2011

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

### Juridique

Vous dirigez une société ? Tout savoir sur votre responsabilité

### Question-Réponse

Quels salariés ne doivent pas être déclarés à l'ONSS ?

### Astuce

Comment améliorer la communication dans votre entreprise





# Je ne suis pas le seul à sentir la différence.

Un utilitaire est aussi une familiale.  
Mon utilitaire. Le nouveau Vito.

Mon travail occupe une place centrale dans ma vie, mais je n'oublie pas pour autant ma famille. Dans le nouveau Vito Double Cabine, il y a de la place pour tout le monde. En semaine, il transporte tout ce dont j'ai besoin pour ma journée de travail : mon matériel, mais aussi mon équipe. Mes hommes sont aux anges avec la luxueuse banquette trois places et la suspension confort, dignes d'une berline. Ma femme et mes enfants sont

tout aussi enthousiastes, car pendant le week-end, le Vito devient une vraie familiale. Vélos, sacs de voyage ou, la nouvelle armoire : il avale tout sans problèmes. Le nouveau Vito Double Cabine, c'est le meilleur d'un utilitaire et d'un monovolume dans une seule voiture. Nous sentons la différence tous les jours. Réservez votre essai et testez, vous aussi, cette différence.

---

Testez la différence  
[www.testezlevito.be](http://www.testezlevito.be)

7,4 - 13,0 l / 100 km • 195 - 305 g CO<sub>2</sub>/km

Informations environnementales AR 19/03/2004 : [www.mercedes-benz.be](http://www.mercedes-benz.be)  
Donnons priorité à la sécurité.



Mercedes-Benz

## EDITO

## Les chefs d'entreprises en ont marre !



**BENOIT ROUSSEAU**  
Rédacteur en chef

**T**oute l'équipe du SDI se joint à moi pour vous souhaiter une excellente année 2011, ami lecteur. Ce vœu sincère, nous vous le formulons avec d'autant plus de cœur que, sans surprise, cette nouvelle année s'annonce d'ores et déjà bien difficile : la récession économique est toujours présente et continue à plomber l'esprit d'entreprise. Ainsi, en 2010, le nombre des défaillances d'entreprises est resté en permanence tellement élevé que notre record absolu de faillites sera plus que probablement pulvérisé ! Conséquence : nombreux sont ceux d'entre nous qui ont décidé, pour des raisons budgétaires, de sacrifier le traditionnel restaurant du Nouvel-An à la dinde « maison »...

Pendant ce temps, tablant sur le fait que les indépendants subissent généralement leur sort avec résignation, les bonnes résolutions de nos autorités fédérales restent emmurées dans le silence. Englués depuis des mois dans leurs négociations gouvernementales, les partis se retranchent dans le mutisme et c'est inacceptable.

Aujourd'hui, les indépendants et les chefs d'entreprises en ont marre ! Les interminables palabres de nos hommes et femmes politiques placent depuis trop longtemps à l'arrière plan les enjeux économiques et sociaux pourtant cruciaux auxquels notre pays est confronté. En clair, il nous faut d'urgence un gouvernement pour que cesse l'impact négatif de la crise politique sur notre économie.

Mais trêve de lamentations ! Si nous sommes entrepreneurs, c'est que nous avons foi en l'avenir. C'est pourquoi nous continuerons, en 2011 encore, à œuvrer, jour après jour, pour améliorer le statut social, fiscal et économique général de nos membres indépendants et PME et pour nous montrer digne de votre confiance. Comme chaque année depuis près de 30 ans, nous serons là pour vous aider le plus efficacement possible dans le cadre de votre vie professionnelle et pour dénoncer les abus et mesures pénalisantes qui subsistent encore à l'encontre des indépendants et des PME.

...Et d'ici là, à votre santé !



Périodique adressé gratuitement aux membres du SDI, Ad PME et aux associations de commerçants.

**Editeur responsable :** Daniel Cauwel, Av. Albert Ier 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 :** Benoit Rousseau, [redaction@sdi.be](mailto:redaction@sdi.be) | **Comité de rédaction :** Marie-Madeleine Jaumotte, Ode Rooman, Pierre van Schendel | **Directeur Juridique :** Benoit Rousseau | **Mise en page :** Chloé Steinier, [studio@sdi.be](mailto:studio@sdi.be) | **Communication :** Laurent Cauwel, 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. Actualités**

**06. Actualités**

**08. Actualités**

**09. Pression fiscale :** la Belgique recule dans le classement mondial

**10. Actualités**

**VOLS EN MAGASINS**

Les commerçants belges perdent 842 millions EUR par an !



**11**

**13. Conjoncture :** 34% des factures payées en retard en Belgique

**14. Astuce :** comment survivre à un contrôle fiscal



**ASTUCE :**  
Comment améliorer la communication dans votre entreprise

**15**

**17. Tendance :** quels critères influencent les achats de vos clients ?

**19. TIC :** votre informatique est-elle bien protégée ?

**20. Juridique :** vous dirigez une société ?  
Tout savoir sur votre responsabilité

**23. Evénement :** participez à la Journée de l'Artisan

**25. Question-réponse :** « Un des articles que je vends est dangereux ! »

**26. Question-réponse :** « J'ai créé une nouvelle variété de fruit. Comment la protéger ? »

**27. Question-réponse :** « Quels salariés ne doivent pas être déclarés à l'ONSS ? »

**28. Secteur :** « Les entreprises de titres-services sont trop pénalisées ! »

**30. Moteur :** Volvo V60 et Nissan Juke

*Montants de rémunération prévus par la loi du 3 juillet 1978*

## Adaptations au 1<sup>er</sup> janvier 2011

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011, les montants de rémunération prévus par la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail seront adaptés à l'indice général des salaires conventionnels pour employés (MB 12/11/2010).

Les nouveaux montants s'élèveront au 01/01/2011 à :

- 30.535 EUR;
- 36.604 EUR;
- 61.071 EUR.

Ces montants de la rémunération annuelle des travailleurs déterminent :

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

## Entrepreneurs en construction

## Enregistrement bientôt automatique

Le gouvernement fédéral en affaires courantes a récemment approuvé un avant-projet de loi instaurant l'enregistrement automatique comme entrepreneur.

Cet avant-projet permettra d'utiliser le numéro d'entreprise attribué par la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) comme numéro fiscal d'identification.

La procédure existante en matière d'enregistrement comme entrepreneur par le biais des commissions provinciales d'enregistrement sera remplacée par une procédure automatique plus simple par le biais de la BCE. L'Etat belge se mettra ainsi en conformité avec la directive « Service » (2006/123/CE).

Tax-on-web

## Le cap des 3 millions de déclarations a été franchi



Cette année, Tax-on-web a enregistré l'envoi de 2.933.574 déclarations à la clôture partielle du système. Cela signifie un accroissement de 511.224 déclarations fiscales (soit +21,1%) par rapport à l'année dernière. Ce chiffre sera encore revu à la hausse lorsque toutes les déclarations forfaitaires seront intégrées dans le système.

L'augmentation se situe essentiellement du côté des citoyens qui introduisent électroniquement la déclaration à partir de leur ordinateur personnel. En effet, 272.910 citoyens de plus qu'en 2009 ont opté pour le service électronique Tax-on-web. L'année dernière, on en dénombrait 682.665.

Qui plus est, 1.064.429 déclarations électroniques ont été enregistrées par les fonctionnaires des finances dans le courant du mois de juin, que ce soit lors des nombreuses visites des contribuables dans les bureaux locaux des contributions, lors des permanences communales ou dans 20 centres commerciaux. Ceci correspond à une augmentation de 114.342 déclarations (+12,0%) par rapport à l'année 2009.

Enfin, le compteur du nombre de déclarations électroniques via mandataire affiche 913.570 unités. Cela signifie une augmentation de 123.972 déclarations, soit 15,7% de déclarations en plus par rapport à 2009. A noter que les mandataires avaient la possibilité d'introduire la déclaration de leurs clients via Tax-on-web jusqu'au 8 novembre 2010 à minuit.

Grâce à Tax-On-Web, le SPF Finances peut également envoyer plus rapidement les avertissements extrait de rôle. De fait, fin octobre, 2.555.829 décomptes avaient déjà été envoyés, dont 1.425.654 mentionnaient un remboursement.

Automobile

## Les nouvelles plaques d'immatriculation sont là !



nouveaux principes :

- vous ne pouvez plus aller chercher la plaque aux guichets de la DIV : elle est délivrée à domicile contre paiement à Bpost;
- vous payez 20 euros pour la plaque;
- une procédure de livraison express est possible si vous payez un supplément;
- la plaque personnalisée coûte 1.000 EUR.

Par ailleurs, lorsque vous recevez une nouvelle plaque, veillez à renvoyer votre ancienne plaque belge à la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV). La législation établit en effet une présomption d'usage sur la voie publique pour chaque véhicule resté inscrit pour lequel la plaque n'a pas été restituée pour radiation.

# VOUS ÊTES ARTISAN ? VOUS AVEZ DE L'OR DANS LES MAINS !



Inscription et participation gratuites !

Inscrivez-vous dès maintenant  
à la Journée de l'Artisan 2011 sur  
[www.journeedelartisan.be](http://www.journeedelartisan.be) ou par fax  
au 02 357 28 19

LE DIMANCHE 06 | 02 | 2011



## Santé

### Emmenez votre enfant chez le dentiste !



La carie constitue une affection de plus en plus importante auprès des très jeunes enfants. Les trous dans les dents de lait ou affections plus graves deviennent presque la règle. Comparé à il y a dix ans,

de plus en plus de jeunes enfants doivent se faire soigner les dents sous anesthésie. En conséquence de quoi, on relève de longues files d'attentes dans les hôpitaux. Veillez donc bien à ce que vos enfants soignent leur dentition et n'hésitez pas à vous rendre à temps chez le dentiste. Un contrôle annuel est indiqué pour tout le monde.

En Belgique, les enfants et jeunes de moins de 18 ans peuvent prétendre à des soins dentaires gratuits. Les raisons financières ne peuvent donc pas constituer un obstacle.

Le ticket modérateur pour ceux qui n'ont pas encore 18 ans n'est plus d'application pour les prestations pour lesquelles un remboursement est prévu par l'assurance maladie obligatoire. Il convient en l'espèce de répondre à des conditions bien définies. S'agissant de certains soins pour lesquels aucun remboursement n'est prévu par l'assurance maladie obligatoire, le coût reste intégralement à charge du patient (couronne, bridge...). L'orthodontie non plus n'entre pas dans le cadre des soins gratuits.

## Belgique

### Notre population augmente 2,6 fois plus vite que la moyenne européenne

Eurostat, le bureau statistique de l'Union européenne, vient de publier des chiffres sur la croissance de la population européenne. Pour la première fois, Eurostat a également tenu compte de la migration, à savoir toute personne ayant séjourné plus d'un an de manière régulière dans un pays.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2010, l'Union européenne comptait 501,1 millions d'habitants contre 499,7 millions en 2009. Plus de 70% de cette croissance est due à la migration.

Au début 2010, la Belgique comptait 10.827.000 habitants, soit 77.000 de plus qu'en 2009. La population belge s'est donc développée l'année dernière 2,6 fois plus vite que la moyenne européenne. Dans notre pays également, 70% de cet accroissement (soit 55.000 habitants) provient de la migration.

## Remboursements TVA « VATREFUND »

### Prolongation du délai de dépôt des demandes

Le délai de dépôt en ce qui concerne les demandes pour le remboursement de la TVA acquittée par des assujettis établis dans un autre État membre que celui de remboursement, est prolongé de six mois, c'est-à-dire, jusqu'au 31 mars 2011 inclus.

La réglementation sera adaptée avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> octobre 2010.

## Ventes en seconde main

### De plus en plus de succès



Durant le mois de septembre, Troc.com, entreprise de dépôt-vente, a sondé 1.000 consommateurs belges quant à l'achat de biens de deuxième main (vêtements et voitures exceptés). Il ressort de cette étude que près de la moitié des Belges (47%) donnent tout simplement ce qu'ils n'utilisent plus : 17% à la famille, 17% à des amis ou connaissances et 13% à tel ou tel organisme ou œuvre de bienfaisance. 15% des personnes interrogées ne peuvent tout simplement pas se défaire de leurs objets et préfèrent les stocker pour parfois très longtemps - voire indéfiniment - dans la cave, le garage ou le grenier. Près d'une personne sur cinq (19%) réfléchit de façon un peu plus pratique et cherche à vendre ses biens non utilisés.

Internet apparaît aujourd'hui comme le canal le plus populaire pour qui cherche à mettre quelque chose en vente. La moitié des répondants passent par les services d'un site de vente aux enchères ou d'objets de seconde main. 27% choisissent un marché aux puces ou une brocante et 8% placent une annonce dans un journal ou un toutes-boîtes. 9% des personnes interrogées s'adressent à un magasin de dépôt-vente pour trouver un acheteur pour leurs objets de deuxième main. Ce modèle de vente a pour avantage de réunir les trois intervenants (vendeur, intermédiaire et acheteur) autour d'un but commun : permettre une vente rapide à un prix correct. Près d'un quart des répondants (24,3%) indiquent vendre davantage de biens de deuxième main qu'avant la crise. Dans le même temps, ils sont de plus en plus nombreux à opter pour le deuxième main : 23,8% des personnes interrogées reconnaissent acheter davantage de biens de deuxième main depuis le début de la crise économique.

# La Limited reste populaire auprès des entrepreneurs !

## Que choisissez-vous : Limited ou SPRL ?



**D**iriger ou démarrer une entreprise est certainement une chose passionnante, mais... attention! Cela peut également se transformer en cauchemar pour l'entrepreneur et son entourage immédiat. Toute activité commerciale comporte des risques qui, à l'heure actuelle, sont encore accentués, par exemple, par un contexte de crise économique. C'est pourquoi le fait d'entreprendre en qualité de personne physique implique des risques pour les biens personnels. Et donc, la question de créer une société se pose rapidement.

C'est avec raison qu'un chef d'entreprise voudra limiter le plus possible sa responsabilité et minimiser et même éventuellement exclure sa responsabilité civile sur sa fortune et biens personnels. Le chef d'entreprise peut éviter que ses biens constituent la caution de ses dettes commerciales en optant pour des types de sociétés à responsabilité limitée.

### SPRL ou Limited ?

De nombreux chefs d'entreprises se demandent comment ils peuvent se couvrir contre les risques qui les guettent. Mettre une entreprise sous statut de société à responsabilité limitée présente plus d'avantages que de désavantages. Si vous optez finalement pour une société à responsabilité limitée, la question suivante se pose : quelle forme de société choisir ? Chaque forme de société a ses points forts et ses points faibles. La sprl est habituelle, mais pas toujours sûre et engage la responsabilité des fondateurs de la société qui peut mal tourner; de plus, le capital doit être entièrement libéré. En revanche, une Limited est plus sûre et n'entraîne pas l'obligation de libérer le capital entièrement. La Limited n'engage pas la responsabilité

des membres fondateurs et, en qualité de chef d'entreprise, vous bénéficiez, contrairement à une sprl, par ex., d'une protection totale dès le premier jour.

Une Limited offre aux entrepreneurs la possibilité de se couvrir sans devoir investir de gros montants. La Limited est une forme de société accessible à tous et les formalités d'inscription à la BCE sont aisées.

### Une forme de société sûre ne doit pas nécessairement être onéreuse

Notre bureau vous conseille en matière de structures de sociétés à responsabilité limitée. Nous vous donnons des conseils sur mesure et examinons avec vous ce que la Belgique a à offrir sur le plan des sociétés. Nous récapitulons avec vous les avantages et les désavantages de chacune des formes de sociétés.

Chaque chef d'entreprise a des motifs suffisants pour créer une société à responsabilité limitée. Contrairement à ce que l'on entend souvent, la création d'une société ne doit pas nécessairement être onéreuse. Dans la plupart des cas, le fait d'entreprendre sous statut de société offre des avantages fiscaux et vous aurez déjà récupéré votre investissement en quelques mois.

### Motifs fiscaux

Il est impossible d'expliquer dans le présent article l'ensemble de la fiscalité d'une société commerciale. Il est nécessaire d'examiner chaque situation séparément par rapport à la législation fiscale. Une raison pour, par exemple, d'un point de vue fiscal, opter pour une société est notamment que le taux d'imposition le plus haut d'une société est beaucoup plus élevé que celui de l'impôt d'une personne physique (où l'on tombe sous

le coup d'une entreprise unipersonnelle) et que le passage en société sera fiscalement plus avantageux dans la mesure où l'entrepreneur conserve la majorité de son bénéfice dans sa société.

Autant de raisons pour venir en discuter avec nous. Nous nous ferons un plaisir de prendre le temps de dresser une analyse gratuite de votre situation pour pouvoir ensuite passer en revue les différentes options.



**Atlanz**   
STARTS YOUR BUSINESS

Uitbreidingsstraat 84/3  
2600 Berchem  
03/218.22.77  
[www.atlanz.eu](http://www.atlanz.eu)

Vous avez du temps libre ?

## Devenez volontaire à la Protection civile !



La Protection civile, qui fait partie du SPF Intérieur, a pour mission de porter secours à la population en cas de catastrophes, de sinistres ou de calamités. Cette unité est composée de professionnels ainsi que de volontaires.

Cette année, la Protection civile souhaite trouver 400 volontaires, hommes et femmes, qui débuteraient leur formation dès le début de l'année prochaine. C'est principalement pour les provinces du Luxembourg, d'Anvers et de Flandre occidentale que des candidats sont recherchés.

L'agent volontaire est une personne qui, en plus de ses activités professionnelles, effectue aussi des prestations pour la Protection civile. Il reçoit à cet effet une formation spécifique et il est rémunéré en fonction du nombre d'interventions.

Les conditions pour devenir agent volontaire sont les suivantes :

- vous devez subir un examen médical qui vous déclare apte au port d'un appareil respiratoire à air comprimé.
- Vous devez obtenir le certificat de porteur d'un appareil à air comprimé à l'issue d'une formation préparatoire dans l'unité opérationnelle.
- Vous vous engagez à suivre les formations prévues (un samedi par mois).
- Vous vous engagez à être disponible, au minimum deux fois 12 heures par mois.

Recrutement

## Le Belge postule par e-mail

La grande majorité des Belges préfère postuler par e-mail, d'après une enquête internationale de StepStone à laquelle ont participé plus de 11.000 chercheurs d'emploi de huit pays européens. Poser sa candidature par lettre n'a visiblement plus la cote : seule une petite minorité envoie encore un courrier pour se porter candidat.

Près de 70% des Belges postulent par e-mail, soit 10% de plus qu'en 2006. Le nombre de personnes qui postulent via un formulaire de candidature en ligne est resté plus ou moins stable, il n'a que légèrement augmenté pour atteindre 21% à l'heure actuelle. Le nombre de personnes qui posent leur candidature par courrier est très faible. Seuls 4% des Belges ont recours à cette méthode.

On observe de nettes différences entre les pays européens. En Allemagne, par exemple, les candidatures par courrier ont plus de succès que dans d'autres pays (13%). Le Danemark arrive en tête pour les candidatures par mail : pas moins de 79% des Danois postulent par ce canal.

## Meilleurs voeux !

Le Collège, le personnel et l'ensemble des collaborateurs du SDI vous souhaitent un Joyeux Noël et une excellente année 2011 !



Administrations publiques

## Accédez à vos données en ligne



Les administrations publiques disposent de grandes banques de données contenant des informations sur les personnes, les entreprises ou les biens. Vous pouvez accéder à vos données personnelles et, le cas échéant, demander à l'administration de modifier les données erronées ou incomplètes.

L'Agence pour la simplification administrative (ASA) vient de publier la brochure «My Glass House Web» qui décrit quatre services en ligne et les possibilités qu'ils offrent aux citoyens :

- My Minfin (données fiscales);
- Mon dossier (données du registre national);
- Private Search (données exhaustives de la Banque Carrefour des Entreprises);
- My Pension (données en vue de la pension).

Horaires des trains

## Consultez RailTime sur votre téléphone

RailTime, le service d'information du trafic ferroviaire d'Infrabel se dote d'un nouvel outil pour tenir au courant en temps réel les usagers de la SNCF.

Baptisé RailTime by Phone, ce service vous permet d'accéder par téléphone aux informations disponibles en temps réel sur le site [www.railtime.be](http://www.railtime.be). Vous pouvez donc, via tout type de téléphone, vérifier l'horaire de votre train ou connaître les dernières perturbations en cours sur le réseau.

RailTime by Phone fonctionne selon deux méthodes : la reconnaissance vocale ou l'utilisation des touches du clavier de votre téléphone. RailTime by Phone vous permet d'effectuer une recherche par gare, par numéro de train ou encore d'accéder à un résumé des perturbations en cours sur le réseau. Cette application fonctionnant essentiellement en temps réel, elle fournit uniquement les informations connues au moment de votre appel.

RailTime by Phone est accessible via le numéro 02/4320000 et ce, au prix d'une communication au tarif national (sans surtaxe).

Pression fiscale

# La Belgique de plus en plus mal classée !

*Pour la sixième fois consécutive, PwC et la Banque Mondiale ont comparé les systèmes fiscaux mondiaux. La Belgique perd de nouveau une place dans les classements européen et mondial. Elle figure à la 151<sup>ème</sup> place sur 183 au niveau mondial et à la 24<sup>ème</sup> place dans le classement des 26 pays de l'Union européenne. En Europe, notre pays ne devance que la France et l'Italie.*

L'étude « Paying Taxes 2011 – the global picture » a été menée dans 183 pays. La méthode utilisée par la Banque Mondiale permet de calculer un score pour chacun des systèmes d'imposition dans le monde. Cette base générale de comparaison se fonde sur trois éléments :

- la fréquence des paiements d'impôts (nombre de paiements distincts);
- la pression pour se conformer aux lois et règlements, c'est-à-dire le temps consacré à se mettre en ordre en matière d'impôts (formalités à accomplir, préparation de tous les documents nécessaires et règlement des paiements);
- la pression fiscale globale, où sont pris en compte l'impôt des sociétés, les cotisations sociales, l'imposition des dividendes, l'impôt sur les transactions financières, la taxe automobile, la taxe pour immondices, la taxe de roulage, l'impôt sur les biens immobiliers, etc.

Cette année, la pression fiscale globale dans le monde s'élève à 47,8%. Les entreprises consacrent 282 heures par an pour satisfaire à toutes les règles fiscales, et exécutent 29,9 paiements. Au niveau mondial, l'impôt des sociétés ne représente qu'environ 38% de la pression fiscale globale, 25% du temps consacré à se conformer aux lois et règlements et 12% des paiements.

## 3 critères de comparaison

En terme de pression fiscale, la Belgique occupe la 151<sup>ème</sup> place sur 183. Concrètement, notre pression fiscale s'élève à 57%. Avec 21,1%, c'est le Luxembourg qui a la pression fiscale la plus basse au niveau de l'UE, tandis que l'Italie se retrouve lanterne rouge avec une pression fiscale de 65,8%. La moyenne mondiale s'élève à 47,8% (48,3% l'an dernier); la moyenne au sein de l'UE atteint 44,2% (contre 44,5% l'an dernier). Les cotisations sociales et salariales représentent 64,3% de la charge d'impôt totale en Europe; au niveau mondial, ce chiffre reste à 33,8% en moyenne.

Quant au nombre annuel d'heures nécessaire pour se conformer à l'ensemble des règles fiscales, la Belgique, avec 156 heures annuelles, occupe la dixième place au sein de l'UE. Ici aussi, c'est le Luxembourg qui réalise le meilleur score au niveau de l'UE, à savoir 59 heures. Le plus mauvais score est celui de la



Bulgarie, avec 616 heures. Le nombre moyen d'heures consacrées à se conformer à l'ensemble des lois et règlements fiscaux au sein de l'UE s'élève à 222 (232 heures l'an dernier). La moyenne mondiale est de 282 heures (286 l'an dernier). Dans ce classement mondial, la Belgique occupe la 50<sup>ème</sup> place sur 183.

Pour le nombre de paiements, la Belgique se retrouve en 13<sup>ème</sup> place avec 11 paiements, plus ou moins au milieu en Europe. Dans le classement mondial, la Belgique se situe à la 35<sup>ème</sup> place.

Pour ce critère, la Suède atteint l'excellent résultat de 2 paiements à peine. C'est la Roumanie qui a le plus mauvais score, avec 113. La moyenne mondiale s'élève à 29,9 paiements (31 l'an dernier); avec 17,5, la moyenne européenne est également plus faible. En Europe, le nombre moyen de taxes distinctes s'élève à 10,9 contre 9 dans le monde.

## Il faut réagir !

Selon PwC et la Banque Mondiale, une relation « win-win » ne peut s'installer entre les entreprises et les pouvoirs publics que lorsque ceux-ci simplifient les systèmes fiscaux, réduisent les coûts de mise en conformité et abaissent les taux d'imposition. Le citoyen, lui aussi, en tire profit. En effet, une politique fiscale plus attrayante se traduit par une hausse des investissements étrangers et donc par davantage d'emploi.

Pour Frank Dierckx, Managing Partner PricewaterhouseCoopers Tax Consultants : « Depuis notre étude précédente, en Belgique, rien n'a été fait pour rendre le climat fiscal plus intéressant pour les entreprises. Nous en voyons les conséquences : nous avons encore un peu reculé dans le classement - alors que nous étions déjà en queue de peloton. Le Portugal a réduit l'impôt des sociétés. Les Pays-Bas, par exemple, ont également pris des mesures. S'agissant d'attirer les investissements internationaux, les Pays-Bas sont pour nous un concurrent direct. En France, le Président Sarkozy a annoncé son intention, pour l'année prochaine, d'œuvrer dans le sens d'une fiscalité plus attrayante. Aujourd'hui, nous devançons la France dans ce classement. Nos voisins français vont-ils, eux aussi, nous dépasser l'an prochain ? »



*Vous êtes d'origine étrangère ?*

## **Postulez dans l'administration !**

Le 22 octobre 2010, Selor, le bureau de sélection de l'administration, organisait la première édition du « Tour de Belgique ». Ce projet vise à encourager les personnes d'origine étrangère à postuler pour un emploi

dans l'administration.

Selor a en effet remarqué une certaine réticence des personnes d'origine étrangère à postuler au sein de l'administration. Il subsiste des préjugés et des questionnements sur le fait de devoir être parfaitement bilingue, que des études supérieures soient indispensables, Des incertitudes au sujet des procédures de sélection existent également.

Grâce à ce projet, Selor souhaite s'adresser aux personnes d'origine étrangère

pour leur fournir les informations nécessaires. Des sessions d'information et des ateliers expliquent les possibilités d'emploi dans l'administration ainsi que les chances d'évolution et les possibilités de formation.

Cette première édition est déjà un succès, les 100 places disponibles ayant été vite réservées. Mais d'autres dates sont déjà prévues à Bruxelles, Charleroi, Liège, Anvers et Gand pour la session 2011 du Tour de Belgique.

### **Your Europe Business**

## **Un portail pour favoriser les échanges commerciaux**

Le nouveau portail « Your Europe Business » offre aux entrepreneurs un accès facile à l'information sur les échanges commerciaux dans l'ensemble des Etats membres. Ce site aide les PME à tirer tous les avantages liés aux échanges commerciaux au sein du marché unique et parmi les 27 Etats membres.

« Your Europe Business » répond à des questions telles que :

- comment enregistrer mon entreprise au Pays-Bas ?
- Quelles sont les autorisations nécessaires pour vendre mes produits sur le marché Italien.
- Que doit savoir un entrepreneur sur la fiscalité des entreprises en Pologne ou sur la législation du travail en Allemagne.

Le site répond aux questions relatives aux exigences légales, aux perspectives et limitations en matière d'échanges commerciaux dans chaque Etat membre et au niveau européen. Il ouvre également d'autres horizons, comme l'accès direct aux services d'e-gouvernement (notamment les procédures de remboursement de la TVA) et les procédures administratives en ligne pour chaque pays. Par ailleurs, il fournit des informations sur les structures de support aux entreprises existant dans chaque pays. Enfin, une section est consacrée à l'accès au financement.

### **Sécurité**

## **De plus en plus de caméras de surveillance**

Ces derniers mois, le nombre de caméras de surveillance déclarées a fortement augmenté. Actuellement, la Belgique compte quelque 14.000 sites équipés de dispositifs de caméras de surveillance, alors que leur nombre n'était que de 8.300 en juin 2010. Cette forte hausse à court terme est due à la nouvelle loi sur les caméras de surveillance.

La nouvelle « loi caméras » est entrée en vigueur en juin 2007. Elle impose la déclaration des caméras de surveillance auprès de la Commission de la protection de la vie privée (communément appelée Commission vie privée) et prévoyait une période transitoire de trois ans. Dans ce délai, toute personne qui disposait d'une caméra de surveillance ou souhaitait en installer une devait tenir compte des nouvelles conditions.

La période transitoire s'étant terminée en juin 2010, la Commission vie privée a vu le nombre de déclarations augmenter fortement.

### **Titres-services**

## **Evaluation du système**

Le rapport « Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2009 » est disponible. Le rapport a été rédigé à la demande de la DG Emploi et Marché du travail du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. La première partie donne un aperçu général du système des titres-services, qui se base sur quelques chiffres-clés d'utilisateurs, entreprises agréées et travailleurs.

La deuxième partie du rapport traite de la qualité du travail. Pour la première fois dans le rapport d'évaluation cette année, la troisième partie analyse la carrière d'un travailleur titres-services dans le détail.

La quatrième partie traite des coûts du régime des titres-services en 2009. De plus, il y a un tout nouveau volet qui donne une analyse d'impact de différentes options politiques.



Vols en magasin

# Les commerçants belges perdent 842 millions EUR par an !

*Le vol en magasin est plus important en Belgique que partout ailleurs en Europe. Ainsi, cette année, quelque 842 millions EUR de marchandises ont été chapardées dans les magasins belges et luxembourgeois. Ces vols « coûtent » 206 EUR par an à chaque famille belge. Le nombre de vols a particulièrement augmenté ces deux dernières années, entre autre à cause de la crise.*

**E**n 2010, la « démarque inconnue », c'est-à-dire les erreurs internes du magasin mais surtout le vol (de la clientèle, mais également du personnel), est pour le Bélu (Belgique/Luxembourg) supérieure de 9% à la moyenne européenne ! Autrement dit, les vols en magasins, chez nous, ont représenté, de juin 2009 à juin 2010, rien moins que 842 millions EUR, soit 1,38% du chiffre d'affaires total des commerces. Un triste record qui place notre pays cette année devant la France. Pour un tiers des magasins du Bélu sondés par cette enquête mondiale, les vols ont augmenté durant l'année. Au niveau mondial, les larcins en magasins grimpent à plus de 107 milliards de dollars (77 milliards EUR) !

## 42 pays sondés

C'est au Center for Retail Research, établi à Londres, que l'on doit ces données. Pour son rapport 2010, 42 pays sont concernés, dont 26 en Europe, où l'Autriche fait figure de meilleur élève dans le classement (la démarque inconnue y représente seulement 0,97% du chiffre d'affaires). Il s'agit de la plus grande enquête au monde sur la criminalité et les pertes dans le commerce de la distribution.

Au total, 1.103 groupes de distribution ont livré leurs infos privées sur les vols, dont 571 en Europe. Il en ressort que les vols en général comptent pour 107,3 milliards, soit 1,36% des recettes. Enorme, mais en baisse de 5,6% par rapport à 2009. 42,4% de la « démarque inconnue » - 45,5 milliards de dollars - sont des vols commis par les clients. 37,8 milliards de dollars sont dérobés par le personnel, tandis que la fraude des fournisseurs intervient pour 5,8 milliards et les erreurs internes pour 18,1 milliards de dollars. C'est en Inde que les vols sont les plus nombreux, le recul le plus net étant enregistré en Amérique du Nord. En Europe, les vols à l'étalage sont estimés à 15,8 millions EUR; 10,1 millions pour les vols commis par le personnel.

## La Belgique à la traîne

La Belgique, dont les chiffres ont été cumulés avec ceux du Luxembourg, ne figure pas dans la bonne moyenne : « il s'agit de la plus haute criminalité en magasin Europe occidentale », avance même le centre de recherche anglais !

Pour le Bélu, 22 distributeurs ont communiqué leurs données confidentielles, soit un total de 2186 magasins. Pour eux, les per-



tes se sont élevées à 842 millions EUR en 2010, dont 433 millions EUR de vols commis par les clients : « cela coûte 206 euros par an à chaque famille belge ». Un tiers des magasins, 28,5%, confirment une hausse des vols l'année écoulée.

Quant au montant moyen des vols en Europe, il croît également : 73,5 EUR en 2008, 94 EUR en 2009 (+27%) et 114 EUR en 2010 (+21%).

Il est à noter que l'étude précédente indique que la croissance du nombre de vols n'a jamais été aussi importante. Parmi les causes pointées dans cette étude, les détaillants attribuent un tiers de l'augmentation des vols à l'étalage à la récession économique. L'étude pointe également l'effet négatif de la réduction des dépenses dans le domaine de la prévention des vols.

## Hit parade des objets volés

Les articles les plus volés dans les commerces européens varient selon les secteurs d'activité : lames de rasoir, piles, viandes et poissons de luxe, alimentation bébé et DVD/CD pour le quinté de tête des supermarchés. Les viandes et fromages haut de gamme connaissent un taux de vol de deux à quatre fois plus élevé que la moyenne... L'habillement et la beauté/pharmacie (produits de rasage, parfums et rouges à lèvres) ne sont pas en reste, mais le secteur du bricolage, mondialement, arrive en tête devant ces deux derniers. En Europe, le trio de tête des secteurs les plus soumis aux vols diffère quelque peu : habillement d'abord, suivi de l'alimentation et du bricolage. Les vins et alcools sont actuellement les produits les moins sensibles, ce qui s'explique sans doute par une protection accrue. Il en va de même des articles électriques et de sport.

«En général, on observe des pics pendant des périodes de faible activité économique», conclut le centre britannique.



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

Baromètre des paiements

# 34% des factures payées en retard en Belgique !

*Au cours de l'été 2010, les entreprises ont souffert des délais de paiements dans le monde entier. Même des pays réputés intouchables, comme la Chine et la Pologne, ont sévèrement souffert de leurs clients situés dans des pays en récession. Par contre, en matière de délais de paiements, la situation s'est nettement améliorée en Belgique au cours de ces derniers mois.*

Voici les principaux résultats pour la Belgique du dernier Baromètre des paiements de l'assureur-crédit Atradius :

- les entreprises belges parviennent de plus en plus à convaincre leurs partenaires de respecter les délais de paiements : les débiteurs acquittent leurs factures en moyenne après 32 jours. Ce délai représente une amélioration significative par rapport aux 38 jours constatées lors du précédent Baromètre (hiver 2009-2010). Le progrès est encore plus sensible auprès des partenaires étrangers qui payent leurs factures dans les 36 jours au lieu de 45 jours;
- les délais de paiements imposés par les entreprises sont restés stables;
- grâce à d'excellentes situations de trésorerie, la majorité des entreprises belges n'ont pas ressenti d'impacts résultant de factures en souffrance sur leurs finances, alors que 34% des factures sont payées en retard;
- nos entreprises préfèrent vendre à crédit à leur clientèle étrangère que domestique.

## Etendre les délais de paiements ?

Le Baromètre des pratiques de paiement d'Atradius a analysé la politique de paiement de plus de 3.900 entreprises de 22 pays différents, dont la Belgique. Les sociétés belges indiquent avoir été plus enclines à vendre à crédit à leur clientèle étrangère plutôt qu'à leurs partenaires commerciaux domestiques. La 'réputation' d'une entreprise, ses 'résultats enregistrés' et la 'familiarité' sont les principaux facteurs qui interviennent dans la décision d'accepter la vente à crédit.

34% des entreprises belges ont vu leurs factures acquittées en retard. 53% des entreprises ont reçu des demandes de délais de paiement et, dans un cas sur deux, les clients ont différé leur paiement sans accord préalable. En moyenne, les entreprises belges sont payées dans les 2 jours suivant la date d'échéance par leur clientèle domestique (32 jours) et dans les 4 jours suivant la date d'échéance par leur clientèle étrangère (36 jours). Ces délais se révèlent encourageants, car ils sont significativement plus courts que ceux enregistrés lors du précédent Baromètre (hiver 2009-2010).

Christophe Cherry, Country Manager Atradius Belgique - Luxembourg, précise : « Un tiers des factures ont été payées avec plus

de 10 jours de retard et 11 % avec plus d'un mois de retard. Même si ces chiffres dépassent les moyennes globales pointées par l'enquête et pourraient suggérer la nécessité de durcir quelque peu les pratiques en matière de gestion des crédits en Belgique, il faut se réjouir de constater que les délais de paiements moyens ont fortement évolués dans le bon sens. »

## Les français en queue de peloton

Les principaux partenaires commerciaux des sociétés exportatrices belges sont français (64% des sociétés interrogées), hollandais (55%), allemands (49%) et luxembourgeois (45%). En dehors de l'Union européenne, le principal partenaire d'exportation a été les États-Unis (32%). Les sociétés belges précisent que leurs clients luxembourgeois et hollandais ont été les meilleurs payeurs. Ce résultat n'est pas une surprise, car il s'agit des pays limitrophes avec lesquels la Belgique a le plus d'accointances.

A noter cependant que les entreprises situées en France, autre partenaire commercial limitrophe, s'avèrent les moins appréciées. 22 % des sociétés belges ont désigné leurs clients français comme étant les plus mauvais payeurs. C'est quelque peu surprenant sachant que les durées et délais moyens de paiement sont comparables aux Pays-Bas, en France et en Belgique. Cela suggère donc que les acheteurs français qui paient en temps utile leurs factures domestiques sont moins rapides lorsqu'il s'agit de payer des factures étrangères.



Mettre tous les atouts dans son jeu...

# Comment survivre à un contrôle fiscal

Les sociétés et organismes soumis à l'impôt des sociétés doivent rentrer une déclaration une fois par an, puis payer des impôts sur le bénéfice net réalisé. Mais quels sont vos droits et devoirs en cas de contrôle ?



## Délai de contrôle

Le délai normal de contrôle pour vérifier le montant de vos revenus est de trois ans. Il prend cours le premier janvier de l'exercice d'imposition pour lequel l'impôt est dû. En cas d'infraction aux dispositions légales ou réglementaires en matière d'impôts sur les revenus, commise dans une intention frauduleuse ou à dessein de nuire, le délai peut être prolongé de deux ans. Si vous avez introduit une réclamation le délai est prolongé. Pour investiguer, le contrôleur doit avoir fait connaître préalablement, par écrit et de manière précise, les indices de fraude qu'il a relevés contre vous.

## Déroulement du contrôle

Un contrôle fiscal se déroule comme suit :

- le contrôle sur place est précédé d'un avis de passage du contrôleur. Cependant, des contrôles inopinés peuvent avoir lieu afin de constater certains faits;
- le contrôle se passe en principe dans les locaux professionnels étant donné que vous n'êtes pas obligé de vous déplacer. Vous êtes également libre de convenir d'un autre lieu, date ou horaire avec le contrôleur;
- lors du contrôle, vous avez le droit de demander au contrôleur de s'identifier;
- pour que le contrôle fiscal se déroule correctement, le contrôleur doit avoir un interlocuteur capable de lui fournir les informations nécessaires et de donner accès aux locaux professionnels. Votre présence est donc souhaitable mais il vous est loisible de vous faire représenter (par un mandataire) et de vous faire assister (d'un expert fiscal et/ou d'un comptable).

## Clôture du contrôle

Selon les cas, un contrôle fiscal peut se terminer des manières suivantes :

- si vous avez fait l'objet d'un contrôle sur place, un rapport de vérification sera établi et si des irrégularités ont été constatées, un accord pourra vous être proposé. Vous pourrez éventuellement accepter, sinon et dans tous les autres cas, un avis de rectification vous sera envoyé corrigéant les données mentionnées dans votre déclaration;
- si vous avez reçu une demande de renseignements et que le contrôleur estime votre réponse satisfaisante, la vérification sera laissée sans suite. Si votre réponse n'est pas satisfaisante, un avis de rectification vous sera envoyé;
- si vous faites l'objet d'une taxation d'office (déclaration non rentrée, non valable, tardive, absence de réponse...), vous recevrez une notification d'imposition d'office sur laquelle vous pouvez faire vos remarques.

## Vos droits

En tant que contribuable, les droits suivants vous sont garantis :

- droit à une information claire, précise et appropriée;
- droit à un contrôle impartial qui doit s'effectuer objectivement dans le cadre fixé par la loi;
- droit à un contrôle proportionné au but poursuivi et qui ne peut vous causer des désagréments exagérés;
- droit au respect des accords conclus. Le contrôleur ne peut pas remettre en cause des accords sur des éléments de fait pour les années écoulées. Il le peut cependant bien pour les années à venir, à condition de vous en avoir informé préalablement;
- droit au respect du secret professionnel. Si en raison de votre profession, vous faites valoir votre secret professionnel, le contrôleur ne peut vous forcer à révéler des informations qui concerneraient vos clients. Vous ne pouvez toutefois pas invoquer le secret professionnel pour échapper à un contrôle qui porte sur votre situation fiscale;
- droit de consulter, sur place, un document administratif, d'obtenir des explications à son sujet et d'en obtenir une copie, pour autant qu'aucune exception ne soit applicable;
- droit à être entendu.

## Vos obligations

Lors d'un contrôle fiscal, vous devez :

- répondre aux demandes de renseignements du contrôleur sur vos revenus et activités professionnelles;
- communiquer les livres et documents demandés;
- donner accès à vos locaux professionnels.

# Comment améliorer la communication dans votre entreprise

*Pour un chef d'entreprise, il peut parfois être extrêmement utile de remettre en question son mode de communication avec ses collaborateurs et ses salariés...*



Pour la réussite d'une entreprise, le transfert de l'information est le plus souvent essentiel. En général, le processus de transfert d'information s'effectue de deux manières.

## Faire descendre les directives

La première manière appuie tous les actes de mise en œuvre d'une décision. Ce sont les ordres et les consignes donnés par le patron à ses subordonnés. C'est l'organisation de type « armée ». Ce système est évidemment nécessaire pour faire fonctionner son entreprise comme son patron le désire. Il est clair que les directives bien acheminées permettent la réussite de l'objectif que l'on s'est fixé. Il ne viendrait jamais à l'idée de quelqu'un de construire ou fabriquer quelque chose sans une organisation centrée sur une série de consignes à donner et un contrôle de la bonne exécution des tâches.

Sur le plan historique et culturel, cette structure de transfert d'information du haut vers le bas de la hiérarchie est la plus répandue. L'empire romain, le moyen-âge, les monarchies ou différents empires et même les dictatures l'ont toutes utilisée.

## Faire remonter l'information

La seconde manière représente toutes les voies possibles que le dirigeant possède pour percevoir ce qui se passe dans son entreprise. Ces informations lui sont utiles pour prendre de bonnes décisions ou, en tous cas, les meilleures possibles. Au moins ces structures de transfert d'informations existent, au moins la société se développe. A l'inverse, au plus la communication circule du bas vers le haut, meilleures sont les décisions. ...Meilleures pour l'entreprise, mais aussi pour le personnel.

Un des stress majeurs du dirigeant est le doute qui le remplit au moment du choix d'une décision. Sa responsabilité est grande pour lui-même, pour sa famille, pour ceux qui lui ont fait confiance, pour ses ouvriers ou ses employés. Beaucoup de chefs d'entreprise décident encore seul aujourd'hui en se basant sur leur connaissance du marché, de leur métier, de leur expérience,....

Quand on travaille seul, difficile de faire autrement. Par contre, quand on travaille en équipe, à partir de 2, 3 ou 4, il est possible d'améliorer facilement le processus de décision et d'avoir plus de certitude quand à la justesse de celle-ci. Cela permettra également de bien

faire comprendre à tous une situation donnée et d'avoir tout l'appui possible du personnel sur un choix fait, car pris ensemble !

## Rester ouvert

Prendre du temps pour écouter les membres de son entreprise n'est jamais du temps perdu. Ecoutez ceux qui souhaitent parler, suscitez le dialogue avec ceux qui ne parlent jamais. Soyez en liaison directe avec tous les membres de votre équipe.

Le chef d'une entreprise est comme un pilote de voiture. Il roule et regarde son tableau de bord et la route devant lui (s'il n'y a pas trop de brouillard). Il regarde également ses concurrents dans son rétroviseur ou devant lui. Mais s'il se limite à cela, il risque vraiment d'avoir des problèmes.

Le pilote de voiture est attentif à tout : au bruit du moteur, comment la suspension réagit, comment la voiture freine, s'il y a des problèmes avec la direction, etc. Il écoute également son copilote ou toute autre personne qui peut lui permettre d'aller plus vite, de prendre un raccourci, de ménager le véhicule.

Tout comme le conducteur d'une voiture, soyez attentif à tout ce qui se passe en ayant un esprit d'ouverture maximum. Soyez attentif à ce qui est compris et à ce qui l'est moins. Soyez attentif aux propositions d'amélioration et n'hésitez jamais à faire part de qui provient l'idée.



## Un véritable apprentissage

Certains dirigeants ont cette fibre en eux et n'ont pas besoin de structure spécifique pour « faire remonter l'information ». C'est lorsque le dirigeant change que l'on se rend compte à quel point l'absence de structure spécifique sur ce plan peut mener à des catastrophes. C'est une situation tellement courante dans les



grosses entreprises. La structure du transfert d'information du bas vers le haut doit être inscrite dans le fonctionnement de l'entreprise. Elle se doit d'être une procédure de base obligatoire, même si le chef vient à changer pour permettre la continuité et l'équilibre dirigeant-dirigés.

Beaucoup d'entrepreneurs mélangeant malheureusement encore la notion chef avec celle de pouvoir absolu. Les dirigés ne sont alors qu'une ressource comme une autre et donc « corvéables » et interchangeables à merci. Le fait de prendre une décision seul, sans l'avis de ses collaborateurs, définit par essence leur fonction au sein de leur entreprise et est perçu comme la seule source de pouvoir.

L'art d'être chef, dirigeant, entrepreneur relève d'avantage de l'apprentissage que de la nature même de la personne. Son pouvoir provient généralement du fait qu'il est propriétaire de l'entreprise, mais surtout du pouvoir que lui confère son équipe. Plus son équipe participe au processus de décision par un transfert d'informations vers le dirigeant, plus ce dernier aura du pouvoir et sera donc reconnu comme le chef.

Le chef est également la personne vers qui on se tourne lorsqu'on a un problème, un souci. Il remplit donc une fonction d'aide, de support pour son équipe. Pour remplir cette fonction, il est nécessaire que les membres de l'équipe n'aient pas peur de communiquer avec lui. Il doit donc apprendre à écouter et à réagir positivement.

N'ayez pas peur de vous remettre en question la communication dans votre entreprise. Vous avez tout à y gagner ! Cela ne viendra peut-être pas tout seul, mais si vous y arrivez, quel plaisir et quel gain de temps, tant pour vous que pour vos collaborateurs !

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

Tendance

# Quels critères influencent les achats de vos clients ?

Comment vos clients choisissent-ils leurs produits et leurs magasins ? Quels critères privilégiennent-ils ? Le prix ? La proximité ? L'accueil ? Les conditions de travail ? Le respect de l'environnement ? Une récente enquête du CRIOC nous donne toutes les réponses utiles pour adapter notre stratégie commerciale aux attentes des consommateurs...

Pour la neuvième année consécutive, le CRIOC a étudié la façon dont les consommateurs choisissent leurs produits et leurs magasins. Le prix des produits, le respect de l'environnement, la sécurité alimentaire et la qualité de la nourriture deviennent très importants pour le choix du magasin.

En mars 2010, 611 Belges ont été interviewés pendant une demi-heure au sujet de leurs critères de choix.

## Choix d'un produit alimentaire

Le prix est le premier critère de choix du consommateur, critère important en période de crise. Après viennent la qualité (24%), la fraîcheur (20%), le goût (7%) et la composition d'un produit (7%). La qualité est un facteur plus important de 10% pour les francophones. L'odeur, le respect de l'environnement, le respect du commerce équitable et du bien-être animal, l'absence d'additifs, le respect des conditions de travail, l'aspect, la composition et l'absence d'OGM sont importants pour 2 consommateurs sur 3. Mais par rapport à l'année passée, les consommateurs y prêtent moins d'importance, ils reviennent plus à des fondamentaux (prix, qualité, fraîcheur et goût). L'étude révèle aussi que par rapport à l'année passée, les consommateurs sont beaucoup plus attentifs à l'information du produit. Soit la demande d'information constitue une tendance nouvelle dans le choix d'un produit alimentaire, soit la crise a un impact important. L'intérêt pour les coûts de production éthiques est élevé alors que les critères éthiques sont délaissés à défaut de critères fondamentaux.

## Choix d'un magasin alimentaire

Quatre éléments essentiels interviennent dans le choix d'un magasin alimentaire : la proximité est citée à 39%, optant pour la localisation d'un point de vente proche du domicile ou du lieu de travail du consommateur. En deuxième position, le prix, cité à 16%. Il reste un élément très important en période de crise. Suivi de la qualité (12%) et de la variété des produits (18%). Ces deux facteurs étaient inversés en 2009. On constate également que,



dans le choix du magasin, le comportement du personnel a un impact important sur la décision des consommateurs (accueil, convivialité, compétence...), tandis que la durée prolongée de la crise diminue leur intérêt pour les produits éthiques.

## Choix d'un produit non alimentaire

Spontanément, les consommateurs citent le prix (34%), suivi de la qualité (32%), de la robustesse (7%) et de la disponibilité (5%). On constate que l'information sur l'emballage ou reçue du vendeur sont des éléments qui ont été cités par 2 consommateurs sur 3 et que plus le consommateur vieillit, plus il voudra recevoir des informations plus complètes. La présence d'un label, de produits éthiques ou de leurs conditions présente un intérêt réel dans la prise de décision du consommateur, même si la crise a un peu diminué cet effet en 2010. Un produit non alimentaire attractif aux yeux des consommateurs doit conjuguer prix et qualité.

## Choix d'un magasin non alimentaire

Trois éléments essentiels : en premier, la localisation du magasin non alimentaire qui doit être proche, soit du domicile, soit du lieu de travail (34%). Viennent ensuite la qualité des produits proposés (18%) et leurs prix (7%). Les services du magasin, la sécurité, l'ambiance, les conseils des vendeurs et la proximité sont cités par plus de 3 personnes sur 4. L'intérêt pour les conditions de production éthiques est très élevé tout âge confondu alors que l'intérêt pour des critères éthiques diminue cette année. Notons aussi que pour un choix de magasin non alimentaire, la qualité s'est substituée à la variété et les consommateurs cherchent des produits solides, une gamme variée et du personnel compétent.

-10%\*



Investir dans votre image,  
c'est donner des ailes à votre business



Créons et  
communiquons  
votre **identité**  
**visuelle**

\*Sweet Unity octroie une remise de 10%  
pour tous les membres du SDI sur la  
création graphique et le webdesign.

C'est le moment de créer vos futurs logos,  
cartes de visites, sites Web ou objets  
promotionnels! Nous mettons l'efficacité et  
la créativité de notre équipe au service de  
votre métier.

[www.sweetunity.com/sdi](http://www.sweetunity.com/sdi)



Av. des Paveurs 33A, Waterloo 1410 · Belgique  
Tél: +32 (0)2 351 01 34 • Fax: +32 (0)2 351 05 34 • E-mail: [info@sweetunity.com](mailto:info@sweetunity.com)

Mieux vaut prévenir que guérir...

# Votre informatique est-elle bien protégée ?

En 2009, plus de 50% des entreprises européennes ont subi des pertes financières liées à des problèmes informatiques. Seules 30% d'entre elles avaient pris des précautions pour veiller à la disponibilité et fiabilité de leurs données informatiques. Cela signifie que les 70% restant d'entreprises courrent aujourd'hui des risques. Voici quelques conseils pour sécuriser vos données.



Dès le milieu des années 80, les entreprises se sont dotées de réseaux locaux d'ordinateurs. Il est bien entendu primordial de valoriser l'investissement, tant humain que technique, réalisé dans ces réseaux informatiques. C'est pour cela que les différents acteurs font de plus en plus appel aux différents services et informations proposées par les grandes applications administratives. Ainsi les titulaires de comptes financiers accèdent à leurs données en ligne, les gestionnaires de stock sont avertis en temps réel de l'état de ces derniers, les inscriptions aux événements se font via le net, ...les exemples d'interactions ne manquent pas !

## DES RISQUES RÉELS

Pour maintenir son avantage compétitif de manière durable, l'entreprise doit impérativement assurer la disponibilité constante de ses outils, et particulièrement de son outil informatique ! L'entreprise doit aussi assurer l'intégrité de l'information qu'elle a stockée dans son système informatique. Enfin, elle doit préserver la confidentialité de cette information. Tel est l'enjeu, qui a pris une importance croissante depuis que de plus en plus d'opérations naguère manuelles se sont informatisées, depuis que les réseaux d'entreprise permettent de distribuer l'informatique dans toute l'organisation et depuis que ce réseau s'ouvre sur l'extérieur.

Il existe différents types de risques pour les données d'une entreprise, les principaux étant les virus et programmes malveillants, les emails frauduleux, le piratage, l'espionnage industriel, la malversation, la perte d'informations confidentielles, l'erreur de manipulation et la défaillance technique. Par ailleurs, avec le nomadisme consistant à permettre au personnel de se connecter au système d'information à partir de n'importe quel endroit, les membres du personnel sont amenés à « transporter » une partie du système d'information hors de l'infrastructure sécurisé de l'entreprise.

## 5 OBJECTIFS

La sécurité informatique, d'une manière générale, consiste à assurer que les ressources matérielles ou logicielles d'une organisation

sont uniquement utilisées dans le cadre prévu et pourront être rapidement restaurées en cas de perte.

Réaliser un état des lieux est souvent nécessaire pour avoir une vision d'ensemble de son informatique. Cette étude, sous forme d'audit, permet d'évaluer les risques potentiels et sert de point de départ pour les actions à entreprendre.

La sécurité informatique vise généralement cinq principaux objectifs :

- l'intégrité, c'est-à-dire garantir que les données sont bien celles que l'on croit être;
- la confidentialité, consistant à assurer que seules les personnes autorisées aient accès aux ressources échangées;
- la disponibilité, permettant de maintenir le bon fonctionnement du système d'information;
- la non répudiation, permettant de garantir qu'une transaction ne peut être niée;
- l'authentification, consistant à assurer que seules les personnes autorisées aient accès aux ressources.

## GLOBALISER SON APPROCHE

Le niveau de sécurité d'un système est caractérisé par le niveau de sécurité du maillon le plus faible. Ainsi, une porte blindée est inutile dans un bâtiment si les fenêtres sont ouvertes sur la rue.

La sécurité des systèmes informatiques consiste à garantir les droits d'accès aux données et ressources d'un système en mettant en place des mécanismes d'authentification et de contrôle permettant d'assurer que les utilisateurs des dites ressources possèdent uniquement les droits qui leur ont été octroyés.

Mais le ciment de la sécurité reste l'infrastructure réseau ! Sans une base solide, correctement entretenue, tout ceci est impossible. Il faut bien se rendre compte que le réseau constitue la pièce maîtresse de toute organisation qui souhaite déployer des solutions en ligne.

Nous sommes très loin des réseaux qui permettaient le partage des imprimantes et des fichiers. L'enjeu de ce début de siècle est le partage de l'information stratégique partout et tout de suite !

En conclusion, la bonne gestion des flux d'information est une condition sine qua non, non seulement du développement, mais aussi de la survie d'une entreprise. Ce succès repose de façon évidente sur les possibilités offertes par un réseau solide et performant.

Serge Dero, CEO XpandIT



Vous dirigez une société ?

# Tout savoir sur votre responsabilité

Quand on prend le risque d'entreprendre et de développer une entreprise, le passage en société est souvent une étape nécessaire, à la fois pour des raisons fiscales, mais aussi pour mettre à l'abri le patrimoine privé du chef d'entreprise. Cette protection est pourtant loin d'être absolue, comme nous l'explique l'Ordre des Avocats du Barreau de Liège.



Un des objectifs de la constitution d'une société est de mettre son patrimoine privé à l'abri des poursuites des créanciers de l'entreprise. Les gérants, administrateurs et membres du Comité de direction d'une société ne contractent aucune obligation personnelle relativement aux engagements de la société.

En vertu de la théorie de l'organe, l'acte commis par l'administrateur ou le directeur est l'acte de la société elle-même qui se trouve de la sorte engagée vis-à-vis des tiers.

Cependant, la gestion d'une société implique une certaine rigueur, à peine de tomber sous le coup de différents régimes de responsabilité aggravée et plus draconiens que la responsabilité de droit commun qui incombe à celui qui exerce son activité professionnelle en personne physique.

## 1. Responsabilité des fondateurs

### Qui est concerné ?

Cette responsabilité incombe en principe à toutes les personnes qui comparaissent à l'acte constitutif en qualité d'associés. Dans le cas de la société anonyme, à certaines conditions, il est possible d'intervenir à l'acte constitutif comme simple souscripteur.

### L'insuffisance manifeste du capital

La responsabilité civile des fondateurs peut être engagée dans différentes hypothèses, telles que la non-validité de la souscription du capital, la cause de responsabilité présentant le plus de risque étant celle pour insuffisance manifeste du capital en cas de faillite dans les trois ans.

Cette responsabilité spécifique suppose donc que la société soit mise en faillite *au cours des trois premières années suivant sa constitution*. Si une faillite intervient après le délai de trois ans, l'insuffisance du capital pourrait encore être reprochée aux fondateurs mais dans le cadre d'une responsabilité de droit commun.

### Qui peut intenter l'action ?

Tant que la faillite n'est pas clôturée, cette action ne peut être intentée que par le curateur qui dispose d'un monopole pour poursuivre la réparation d'un préjudice commun à tous les créanciers.

Pour aboutir dans son action en responsabilité, le curateur doit seulement démontrer le caractère manifeste de l'insuffisance du capital, à savoir, l'absence au moment de la constitution de la société de moyens financiers permettant sa viabilité pendant deux ans au moins.

Une fois cette preuve établie, le curateur n'a pas l'obligation de démontrer que la faillite a pour cause l'insuffisance du capital.

Conclusion : capital minimum ne signifie pas suffisant.

Le Code des Sociétés ne se limite donc pas à fixer un capital minimum, mais exige aussi que le montant du capital ou d'autres sources de fonds propres soient suffisants, d'où l'importance d'établir un véritable plan financier et de ne pas se contenter d'un plan financier '*pro forma*'.

## 2. Responsabilité des gérants, administrateurs et membres du comité de direction pour faute de gestion

Il s'agit de la responsabilité des dirigeants envers la société elle-même qui peut exercer '*l'actio mandati*'.

Cette responsabilité est individuelle et implique l'établissement d'une faute contractuelle en lien causal avec le préjudice allégué.

### 3. Responsabilité pour violation du Code des Sociétés ou des statuts

#### Responsabilité solidaire

La faute est établie par la seule violation du Code des Sociétés ou des statuts et la responsabilité des administrateurs ou des gérants est solidaire (sauf évidemment dans le cas du gérant unique d'une SPRLU).

#### Peut-on échapper à la solidarité ?

Pour se dégager de cette responsabilité collective, il faut ne pas avoir pris part à l'infraction, l'avoir dénoncée à la plus prochaine assemblée générale après en avoir pris connaissance et n'avoir commis aucune faute.

#### Action introduite par la société – action minoritaire

Cette action peut être introduite par la société elle-même sauf en cas de décharge valable, ce qui implique notamment qu'elle soit donnée par un vote spécial et que les comptes annuels ne contiennent ni omission, ni indication fausse dissimulant la situation réelle de la société.

Une action peut être intentée contre les gérants ou administrateurs pour le compte de la société par des associés minoritaires, pour autant que les conditions prévues par le Code des Sociétés soient établies (dans le cadre d'une SPRL les minoritaires doivent posséder un seuil de participation de 10%; ce seuil est de 1% pour la SA).

#### Action poursuivie par des tiers

La responsabilité pour violation du Code des Sociétés ou des statuts peut également être invoquée par les tiers. Cette responsabilité est très étendue puisque les infractions au droit comptable font partie intégrante du droit des sociétés.

### 4. Action en comblement du passif

#### Action en comblement 'ordinaire'

En cas de faillite de la société et d'insuffisance de l'actif et s'il est établi qu'une faute grave et caractérisée dans leur chef a contribué à la faillite, tout administrateur ou ancien administrateur, tout gérant ou ancien gérant, ainsi que tout administrateur ou gérant de fait, peuvent être déclarés personnellement obligés, avec ou sans solidarité de tout ou partie des dettes sociales à concurrence de l'insuffisance d'actifs.

Cette action implique *une faute grave et caractérisée*, à savoir un acte dont le caractère fautif est évident tel que des prélevements massifs effectués sur les avoirs sociaux, l'absence de comptabilité ou une comptabilité gravement irrégulière, le non-paiement récurrent de charges fiscales et sociales utilisé délibérément comme mode de financement de l'entreprise par les dirigeants...

La faute, grave et caractérisée, est présumée de façon irréfragable en cas de fraude fiscale grave et organisée.

Par rapport au droit commun, les conditions de la responsabilité sont moins exigeantes puisqu'il ne faut pas démontrer un lien causal entre la faute et l'insuffisance d'actifs mais seulement établir que *la faute a contribué à la faillite*.

#### Exemption pour les petites sociétés

Les gérants de petites SPRL bénéficient d'une exemption (si le chiffre d'affaires moyen des trois derniers exercices est inférieur à 620.000 euros HTVA et si le total du bilan au terme du dernier exercice n'a pas dépassé 370.000 euros).

*D'où l'importance d'avoir une comptabilité régulière car, à défaut de comptabilité régulière, les dirigeants ne peuvent se prévaloir de cette exemption. C'est en effet au gérant qu'il appartient d'établir que la société qu'il gère entre dans les conditions fixées par l'article 265, § 1er, al. 2 du Code des Sociétés pour échapper à l'action en comblement de passif.*



L'absence de toute comptabilité d'une société faillie empêche la preuve de ces conditions. C'est ce qu'a notamment décidé la Cour d'Appel de Liège dans un arrêt du 30/04/2007.

Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 4 septembre 2002, l'action en comblement de faillite peut être intentée plus seulement par le curateur mais également, sous certaines conditions, *par les créanciers du failli*.

## Action en comblement spécial pour le passif à l'égard de l'ONSS

Une action en comblement du passif social à l'égard de l'ONSS, régie par des règles particulières, a été instaurée en faveur de l'ONSS par la loi-programme du 20/07/2006.

Les gérants, administrateurs, anciens gérants, anciens administrateurs, administrateurs ou gérants de fait, doivent être tenus comme étant personnellement et solidairement responsables pour la totalité ou une partie du passif social à l'égard de l'ONSS.

Une présomption irréfragable de faute grave est prévue lorsque la société est dirigée au moment de la faillite par une personne qui a été impliquée dans des problèmes avec l'ONSS lors de faillite ou liquidation antérieure.

## Responsabilité aggravée en cas de non-paiement de certaines dettes fiscales

Il faut rapprocher cette action en comblement de passif social en faveur de l'ONSS avec l'aggravation de responsabilité en matière de précompte professionnel et de TVA.

Les articles 15 et 16 de la loi-programme du 20/07/2006 ont introduit un article 442 quater dans le CIR92 et un article 93 *undecies C* dans le Code TVA qui prévoient en des termes quasiment identiques une responsabilité aggravée à charge de dirigeants de sociétés et de grandes ASBL lorsque la société ou l'ASBL ne remplissent pas leurs obligations en matière de paiement du précompte professionnel ou de la TVA.

Il ne s'agit cependant pas à proprement parler d'une action en comblement du passif puisque le fisc peut intenter l'action tant au cours de la vie normale de la société qu'en cas de faillite.

Ces dispositions introduisent une présomption réfragable de faute en cas de non-paiements répétés des dettes fiscales.

## 5. Responsabilité de droit commun des dirigeants-de sociétés

La responsabilité aquilienne sur base de l'article 1382 du Code Civil d'un dirigeant de sociétés peut être engagée dans différentes hypothèses.

### En cas de faute dans l'exécution d'un contrat

Même si, en principe, les gérants et administrateurs ne sont pas personnellement liés par les engagements contractuels qui sont pris au nom de la société, il peut exister, en cas de violation d'un engagement contractuel, un cumul des responsabilités contractuelles de la société, d'une part, et quasi-délictuelles des dirigeants, d'autre part.

Ceci implique toutefois que la faute mise à charge du dirigeant constitue un manquement non seulement à l'obligation contractuelle mais aussi à une obligation générale de prudence et que la faute a causé un dommage autre que celui résultant de la mauvaise exécution du contrat. Cette « *quasi immunité* » des gérants en matière de faute

contractuelle ne s'applique pas si la faute reprochée aux gérants ou administrateurs constitue également une infraction pénale.

Suivant la doctrine majoritaire, elle n'est également pas de mise dans le cas des actions poursuivies par le curateur à la faillite qui tente à la réparation d'un préjudice collectif.

### En cas de faute non-contractuelle

En-dehors de l'existence d'un contrat, la responsabilité des dirigeants peut être engagée à l'égard de certains créanciers institutionnels tels que l'administration fiscale ou l'ONSS, et ce même si les conditions particulières de l'action en comblement de passif ne sont pas réunies.

Enfin, la responsabilité quasi-délictuelle de la société peut se trouver en concours avec celle des dirigeants.

Tel est le cas par exemple en matière de faute précontractuelle commise lors de la négociation d'un contrat qui peut engager tant la responsabilité directe de la personne morale que la responsabilité personnelle de l'organe qui coexiste avec celle-ci (la Cour de Cassation a statué en ce sens dans un arrêt du 20/06/2005).

Espace Entreprises de l'Ordre des Avocats du Barreau de Liège  
<http://entreprise.barreaudeliege.be>



Une initiative soutenue par le SDI

## Participez à la Journée de l'Artisan !

*La cinquième édition de la Journée de l'Artisan aura lieu le dimanche 6 février 2011. Comme pour les deux éditions précédentes, elle sera présentée sous le label « Ils ont de l'or dans les mains ! ». Ce jour-là, de nombreux artisans francophones et néerlandophones ouvriront les portes de leur atelier pour faire découvrir au grand public leur savoir-faire et leur passion pour un métier artisanal au travers d'une démonstration ou d'une visite guidée. Le SDI a évidemment décidé de soutenir cette initiative très positive...*

**L**a Journée de l'Artisan a été organisée pour la première fois en octobre 2006 par le SPF Economie, à l'initiative de Sabine Laruelle, Ministre des PME et des Indépendants. D'année en année, le succès de l'initiative ne s'est jamais démenti : 370 artisans inscrits en 2006 avec 45.000 visiteurs à la clef, et 555 artisans inscrits en 2010 avec pas moins de 70.000 visiteurs sur l'ensemble du pays.

Rappelons que la Journée de l'Artisan est un événement national et couvre aussi bien la Flandre que la Wallonie et la Région bruxelloise. Tout bénéfice pour le public qui n'a que l'embarras du choix pour partir à la découverte de pas moins de 50 métiers différents présentés par le biais de visites originales, variées et passionnantes.

### Tout bénéfice pour l'artisan

En participant à la Journée de l'Artisan, les artisans s'associent à un événement d'ampleur nationale, entièrement gratuit et largement répercuté dans les médias. En effet, l'événement sera annoncé par une vaste campagne de communication presse, radio et télé deux semaines avant l'événement afin de drainer un maximum de public vers les ateliers des artisans inscrits.

Un site web a spécialement été créé. Celui-ci permet au grand public de trouver toutes les informations sur les artisans qui ouvrent les portes de leur atelier en Wallonie, Flandre et Région bruxelloise à la date du dimanche 6 février 2010. Enfin, un dossier complet sur la Journée de l'Artisan sera publié dans la presse quotidienne francophone et néerlandophone les jours précédant l'événement.

Et ce jour-là ? Il ne reste plus qu'aux artisans à présenter leur activité de la manière la plus attractive pour que cette cinquième édition de la Journée de l'Artisan soit un succès pour tous.

### Comment s'inscrire ?

Pour participer à cet événement, il suffit à l'artisan de compléter le formulaire d'inscription sur le site [www.journeedelartisan.be](http://www.journeedelartisan.be). C'est le moyen le plus rapide !

Lors de son inscription, l'artisan peut se choisir un identifiant et un mot de passe qui lui permet de revenir sur le site et de modifier ses données jusqu'au 15 janvier 2011, date de clôture des inscriptions.



### EN PRATIQUE

- Journée de l'Artisan, le dimanche 6 février 2011
- Inscriptions sur le site [www.journeedelartisan.be](http://www.journeedelartisan.be) ou par fax au 02/357.28.19 en mentionnant soigneusement vos coordonnées
- Clôture des inscriptions : le 15 janvier 2011
- Contact : [info@journeedelartisan.be](mailto:info@journeedelartisan.be)

Une demande d'inscription peut également être faite par fax au 02 357 28 19.

Le site de la Journée de l'Artisan propose également des 'chemins'. Ces itinéraires organisés regroupent de 2 à 5 artisans autour d'une thématique et/ou d'une zone géographique.

Avec son mot de passe, l'artisan peut accéder à la rubrique 'Chemins de l'artisan'.

Il peut y créer un chemin, inviter d'autres artisans à y participer ou encore demander à participer à un chemin créé par un de ses confrères.

Des séances d'information - mentionnées sur le site - seront organisées en Wallonie, Flandre et Région bruxelloise entre le 15 et le 28 janvier 2011. Les artisans y recevront un kit avec des affiches, des dépliants d'information, des flèches signalétiques, une grande banderole... ceci afin d'assurer un maximum de visibilité à leur atelier le jour de la Journée de l'Artisan.

Témoignage

# Une comptabilité dans l'air du temps avec Exact Online

Pour un patron de PME, la gestion de l'entreprise doit pouvoir se plier à ses disponibilités. Les solutions IT doivent donc être flexibles et toujours accessibles. Partisan de l'“IT in the cloud”, Axel Capart de Provert applique désormais ce concept à sa comptabilité.



Une caractéristique de la solution en-ligne se traduit par des gains de temps encore plus appréciables : “Le logiciel évolue de lui-même.”

Axel Capart, administrateur délégué Provert

Pour un entrepreneur, la gestion doit pouvoir se plier à ses disponibilités. Les solutions IT doivent donc être flexibles et toujours accessibles. Partisan de l’“IT in the cloud”, Axel Capart de Provert applique désormais ce concept à sa comptabilité.

La société Provert, basée à Lasne, propose une large gamme de machines, équipements et accessoires destinés à la création et à l'entretien d'espaces verts, qu'ils soient privés ou publics. Outre la vente, Provert propose également des services de réparation et d'entretien du matériel. La société a réalisé, l'année dernière, un chiffre d'affaires de 2,2 millions d'euros.

La multiplicité des produits, le nombre élevé de clients (plusieurs centaines) et de fournisseurs (plus de 200) se traduisent, au niveau administration et comptabilité, par la génération d'une masse

très importante de pièces comptables.

“Nous avons deux magasins, l'un à Lasne, l'autre à Waterloo”, explique Axel Capart, administrateur délégué de Provert. “Mais un seul système informatique qui orchestre le tout, depuis la création de documents jusqu'aux connexions directes avec les fournisseurs. Notre philosophie est d'externaliser nos données. Nous travaillons avec des serveurs accessibles de partout. L'ensemble de notre gestion est placée sous ce signe.”

## Des avantages aussi manifestes que nombreux

“La comptabilité est encodée par notre comptable. Le soir, je peux consulter et contrôler la comptabilité chez moi voire d'un quelconque endroit s'il m'arrive, comme c'est assez souvent le cas, d'être à l'étranger. Je dispose désormais d'un iPad qui me permet d'accéder également à Exact Online. Nous avons, à tout moment, accès aux données actuelles. J'estime d'ailleurs que c'est là quelque chose de normal, bien dans l'air du temps. Si nous ne le faisions pas, nous serions dépassés par la concurrence. Informatiser au maximum permet de travailler avec moins de personnel et de libérer les collaborateurs pour des tâches plus utiles. Par ailleurs, l'instantanéité

qu'autorise Exact Online nous permet d'offrir un service immédiat à tout client. Lorsque quelqu'un nous téléphone, nous avons une visibilité immédiate sur ce qu'il a par exemple déjà commandé, sur sa situation comptable...”

Le fait de confier ses données comptables à un partenaire externe n'a jamais soulevé le moindre doute ou la moindre crainte dans l'esprit d'Axel Capart: “Nous faisons confiance à Exact Software !”

## Exact Online pour indépendants et PME

Exact Online est un service d'Exact Software qui vous permet de gérer votre facturation et/ou de tenir votre comptabilité sur Internet à partir de 29 euro par mois. Où et quand vous voulez. Rapide, convivial et bien protégé. Vous n'achetez pas de logiciel et ne payez pas pour les mises à jour. Si vous avez des questions, vous pouvez gratuitement joindre notre helpdesk. Enfin, votre comptable peut recevoir un accès de contrôle gratuit à vos données. C'est vous qui décidez !



## « Un des articles que je vends est dangereux ! »

Monsieur O.P. de Bruxelles nous demande

« Pouvez-vous m'expliquer comment je dois réagir si je constate qu'un des articles que je vends dans mon commerce est dangereux ou non conforme ? »

Un « Guichet central pour les produits » a été institué au sein du SPF Economie dans le but de coordonner le flux d'information sur la sécurité des produits et des services. Les producteurs et distributeurs doivent immédiatement alerter ce Guichet central s'ils constatent qu'ils ont mis sur le marché des produits ou des services qui ne répondent pas aux normes de sécurité et représentent donc un risque pour le consommateur.

Peuvent également porter plainte au Guichet central : les consommateurs, les employeurs et les autorités confrontés à des produits ou des services ne répondant pas aux consignes de sécurité légales et/ou pouvant nuire à la santé des consommateurs.

### Inspection environnementale

L'inspection environnementale fédérale comprend trois équipes d'inspection. Celles-ci contrôlent les biocides, les substances dangereuses et les préparations ainsi que le transit des déchets qui ne sont ni produits, ni traités, ni éliminés en Belgique.

L'inspection environnementale a par exemple découvert un spray qui imperméabilise le cuir mais est aussi particulièrement irritant pour les voies respiratoires. Le produit rejeté ne peut plus être vendu ou utilisé.

Les inspecteurs ont pour objectif premier de protéger le consommateur. Ils agissent de manière préventive et également de manière répressive à l'égard des entreprises qui enfreignent la loi.

### Système d'alerte européen

Le système d'alerte européen « Rapid alert system for non-food consumer products » (Rapex) a été instauré en 1984 pour prévenir les risques pour la santé et améliorer la sécurité du

consommateur par un échange rapide d'informations entre les Etats membres européens.

Les autorités nationales de chaque Etat membre alertent la Commission lorsqu'ils découvrent des produits dangereux sur le marché (à l'exception des aliments, des produits pharmaceutiques et du matériel médical). Les autres pays de l'Union européenne sont alertés. Ensuite, ils peuvent décider de retirer un certain article du marché, demander aux consommateurs de le retourner ou le retirer du commerce. Les médias peuvent en informer le consommateur.



Tous les vendredis, la Commission européenne publie une liste de tous les produits dangereux répertoriés via Rapex. Vous pouvez consulter cette liste de produits dangereux sur le site de la Commission européenne.

### Système de surveillance du marché européen

Le « European market surveillance system » (ICSMS) a pour but de mettre à disposition et d'échanger via internet des informations sur des produits, dangereux ou non. Le site de l'ICSMS comporte un volet protégé et un volet public.

La partie dont l'accès est protégé est destinée aux services des autorités comme les services administratifs de surveillance du marché, la douane et la commission européenne. Elle reprend des informations sur des produits, des résultats de tests, des mesures prises par les pouvoirs publics...

Le volet public s'adresse aux consommateurs et aux fabricants. Il contient, entre autres, des informations sur les produits dangereux, mais aussi des annonces de plagiat et des retraits de produits effectués sur base volontaire par l'industrie.

# « J'ai créé une nouvelle variété de fruit. Comment la protéger ? »

Monsieur H.M. de Visé nous demande :

« *A force de travail et d'expérimentations, j'ai réussi à créer une nouvelle variété de fruit qui pourrait rencontrer pas mal de succès en cas de commercialisation. Comment puis-je protéger mon invention ?* »

Les fruits et légumes que nous consommons ainsi que les fleurs et plantes qui ornent nos maisons et jardins sont souvent le résultat d'un labeur intensif. Le sélectionneur qui a mis au point ces variétés pourra les valoriser grâce au droit d'obtenteur.

### Comment protéger une variété végétale en Belgique ?

Deux voies existent en vue de protéger une variété végétale :

- le droit d'obtention végétale belge qui permet de protéger la variété en Belgique;
- le droit d'obtenteur communautaire qui permet de protéger la variété sur le territoire des vingt-cinq Etats membres de la Communauté européenne.

### Qui peut demander et obtenir un certificat d'obtention végétale belge ?

La personne, physique ou morale, qui a obtenu ou trouvé la variété ou Obtenteur; il s'agit du sélectionneur qui effectue des croisements et sélections pour mettre au point de nouvelles variétés. L'obtenteur peut également mandater une personne qui agit en son nom.

### Comment obtenir un certificat d'obtention végétale belge ?

La demande doit être introduite auprès de l'Office de la Propriété intellectuelle au moyen de différents formulaires. Une redevance de dépôt de 150 EUR doit également être acquittée. Il faut joindre un formulaire technique. Dès réception du dossier complet, une date de dépôt et un numéro officiels sont attribués à la demande. Un examen technique de la variété est effectué. Celui-ci dure une ou plusieurs années, selon l'espèce.

La variété doit être distincte, homogène et stable. Elle doit en outre être nouvelle. Elle ne peut pas encore avoir été commercialisée en Belgique et elle ne peut avoir été commercialisée à l'étranger depuis plus de 4 ans. Enfin, la variété doit porter une dénomination qui lui est propre, qui ne risque pas d'être confondue avec d'autres et qui n'induit pas l'utilisateur en erreur.



### Comment obtenir un certificat d'obtenteur communautaire ?

La procédure à suivre pour recevoir un certificat d'obtenteur communautaire est relativement similaire à celle suivie pour la demande d'un certificat d'obtention végétale belge. Nous vous invitons à consulter le site de l'Office communautaire des Variétés végétales à l'adresse : [www.cpvo.eu.int](http://www.cpvo.eu.int).

### Comment savoir si une variété est protégée en Belgique ?

La liste des variétés protégées par un droit d'obtention belge est consultable sur le site du SPF Economie. La liste des variétés protégées par un droit communautaire est quant à elle disponible sur le site de l'Office communautaire des Variétés végétales : [www.cpvo.eu.int](http://www.cpvo.eu.int).

Ces deux listes nécessitent de fréquentes mises à jour. Nous ne pouvons que vous conseiller de demander confirmation au cas par cas, en vous adressant directement à l'Office de la Propriété intellectuelle du SPF Economie ou auprès de l'Office communautaire des Variétés végétales (OCVV).

### Qu'est-il permis de faire avec une variété protégée ?

Un certificat d'obtention végétale belge donne à son titulaire le droit exclusif d'utiliser cette variété à des fins commerciales. En d'autres termes, quiconque souhaite vendre (ou produire pour la vente) des semences, des boutures, des plants, des bulbes d'une variété protégée doit d'abord en demander l'autorisation à l'obtenteur et se soumettre aux conditions qu'il aura fixées.

Certains actes peuvent quand même être accomplis sans l'autorisation du titulaire du certificat. Le matériel de la variété doit ainsi rester libre d'utilisation pour celui qui souhaiterait l'utiliser comme source de variation (comme point de départ) pour créer d'autres variétés, pour effectuer des recherches ou enfin, pour l'utiliser à des fins privées.

## « Quels salariés ne doivent pas être déclarés à l'ONSS ? »

Monsieur L.T. de Namur nous demande :

« J'aimerais savoir dans quelle mesure il est permis pour un employeur de ne pas déclarer certains travailleurs à l'ONSS ? »

### Secteur socioculturel

Pour autant qu'elles ne dépassent pas 25 journées de travail par an et que, préalablement à l'occupation du travailleur, une déclaration soit établie auprès de l'Inspection sociale du SPF Sécurité sociale, il n'y a pas lieu d'établir une déclaration ONSS pour les activités suivantes exercées dans le secteur socioculturel :

- occupation en qualité de chef responsable, d'intendant, d'économie, de moniteur, d'animateur, de conférencier, d'enseignant;
- activités dans le cadre de la formation socioculturelle, d'une initiation sportive, de sports de vacances, de plaines de jeux, de colonies de vacances;
- pour des associations qui ne poursuivent pas de bénéfices.

### Manifestations sportives

Les organisateurs de manifestations sportives et les personnes qu'ils occupent le jour de ces manifestations sont également dispensés de payer des cotisations pour autant que les prestations ne dépassent pas 25 jours par an et que les travailleurs soient inscrits dans un registre spécifiquement prévu à cette fin. Cette disposition n'est pas applicable aux sportifs.

### Activités agricoles

Les ouvriers occupés à certaines activités de culture agricole (planter et cueillir du houblon et du tabac, nettoyer et trier des yprés) ne doivent pas être déclarés par l'employeur à l'ONSS si les conditions suivantes sont remplies :

- les prestations ne dépassent pas 25 jours par an;
- l'ouvrier n'a pas travaillé dans le courant de la même année dans le secteur agricole;
- l'occupation se situe endéans les périodes légalement fixées.

### Etudiants

Certains étudiants ne sont pas assujettis à la sécurité sociale mais font uniquement l'objet d'une cotisation de solidarité. Il s'agit des étudiants dont les conditions suivantes sont remplies :

- être occupés dans les liens d'un contrat écrit d'étudiant;
- ne pas travailler plus de 23 jours au cours des mois de vacances de juillet, août et septembre;
- ne pas travailler plus de 23 jours pendant les autres

mois de cette année calendrier;

- ne pas travailler pendant les périodes de présence obligatoire dans l'établissement scolaire.

### Personnel de maison et travailleurs domestiques

Les travailleurs domestiques sont des travailleurs qui fournissent principalement des travaux ménagers d'ordre manuel pour les besoins du ménage de l'employeur ou de sa famille (lessiver, repasser, nettoyer,...). N'est cependant pas considéré comme tel :

- le travailleur qui, pour le compte d'une entreprise, travaille auprès d'un ménage privé;
- le travailleur qui fournit ces prestations pour une communauté dont les membres ne forment pas à proprement parler un ménage (par exemple, un couvent);
- le travailleur qui s'occupe de l'entretien des parties communes d'un immeuble à appartements.

Par ailleurs, un travailleur domestique n'est pas déclaré à l'ONSS si :

- il ne preste jamais quatre heures ou plus par jour chez l'employeur;
- les prestations journalières fournies sont de quatre heures ou plus (chez un ou plusieurs employeurs), mais le total cumulé de ces prestations journalières de quatre heures ou plus n'atteint pas vingt-quatre heures par semaine.

A noter qu'un travailleur domestique logé dans la famille où il travaille doit toujours être déclaré.

### Autre personnel de maison

Sont à considérer comme personnel de maison autre que les travailleurs domestiques, les travailleurs :

- qui fournissent des prestations d'ordre intellectuel pour le ménage (par exemple : garde d'enfant, infirmière privée, dame de compagnie);
- qui fournissent des prestations d'ordre manuel pour le ménage, mais qui ne sont pas des travaux ménagers (par exemple : chauffeur privé, homme à tout faire, jardinier).

Pour eux, aucune déclaration à l'ONSS n'est requise pour chaque semaine au cours de laquelle la durée de l'occupation n'atteint pas huit heures (chez un ou plusieurs employeurs).



Nos membres ont la parole...

# « Les entreprises de titres-services sont trop pénalisées ! »

*De plus en plus d'entreprises de titres-services sont mécontentes. Nombre d'entre elles jugent inadaptées les formalités administratives qui leur sont imposées et se sentent incomprises du grand public, de l'Onem et de Sodexo. Voici le cri d'alarme que nous adresse une de nos membres de ce secteur en expansion...*

« J'ai ouvert en 2008 une société de titres-services dont c'est la seule activité. Actuellement, je compte 22 travailleurs. Au fil du temps, je me rends compte que l'Onem et Sodexo (la société émettrice des titres-services) mettent de plus en plus de contraintes aux entreprises sans tenir compte du contexte dans lequel nous travaillons.

Je comprends qu'ils doivent contrôler et protéger les travailleurs face à certains dirigeants peu scrupuleux, mais je pense qu'ils ne se rendent pas compte des difficultés qu'une entreprise agréée rencontre. De plus, j'ai le sentiment que toute les décisions sont prises de manière unilatérale sans jamais interroger les entreprises agréées (personnellement, je ne l'ai jamais été sur quoi que ce soit).

### Un transfert désorganisé

Tout d'abord, on est passé de la société émettrice de titres-services Accor à Sodexo. Cela ne s'est pas fait sans mal, tant le transfert a été désorganisé. En ce qui me concerne, ma société a rencontré énormément de retards dans le remboursement de ses titres-services. De plus, à nouvelle société émettrice, nouveau layout. Pour moi, à l'époque, cela m'a causé pas mal de problèmes. En outre, les travailleurs et les clients ne peuvent plus utiliser de bic vert ou rouge (plus facile à faire respecter par les travailleurs que par les clients !) Par la suite, le layout des titres-services a de nouveau changé.

A chaque fois, il faut tous réexpliquer au client (qui a déjà difficile à comprendre que Sodexo et l'entreprise agréée sont

deux sociétés différentes) et au travailleur. Il faut bien entendu aussi commander de nouveaux cachets (environ 21 € pièce par travailleur) pour remplir les titres-services.

### Flou artistique

Quand tous cela est fait et commence à un peu fonctionner, je reçois un rapport me signalant que certains titres-services ne sont pas ou sont mal complétés (ils ne passent pas à la lecture optique). Je me renseigne afin de savoir en quoi consistent les erreurs. On me répond que je dois relire le manuel d'emploi (que je connais presque par cœur). Cela ne m'explique pas le type d'erreur que je commets : est-ce que ce sont mes cachets qui ne passent pas et pour quelle raison ? Est-ce que ce sont les chèques remplis à la main qui posent problèmes ?..

La première réponse que je reçois est un e-mail-type de questions réponses adressé à toutes les sociétés. Voici la réponse à celle qui m'intéresse :

« **QUESTION** : J'ai envoyé un mail ou appelé le service clientèle pour recevoir des données spécifiques ou un scan de (tous) les titres-services concernés. Quand puis-je attendre les réponses à mes questions et les scans ?

**REONSE** : Vous recevrez une réponse standard à votre mail et les scans ne vous seront pas envoyés. Vu le nombre de titres-services concernés et les nombreuses questions, cela nous est impossible...»

Cette explication ne m'aide évidemment pas à mieux compléter mes titres-services.

Quelques jours plus tard, je reçois enfin une réponse personnalisée de Sodexo :

« Chère Madame,  
Je vous envoie le manuel d'instructions permettant de remplir les titres-services de manière conforme. En effet dans le cadre de la lecture optique chaque détail compte. Exemple : la signature ne doit pas dépasser du cadre. »

Cela ne m'aide pas beaucoup plus. Par contre, dans le courrier précédent, on me menaçait de ne plus me rembourser les chèques non conformes. J'ai donc des raisons de m'inquiéter.

### Un parcours compliqué

Par ailleurs, nous travaillons avec des ouvrières qui, pour la plupart, ont d'énormes difficultés avec les tâches administratives mais qui, à côté de cela, sont d'excellentes aides ménagères. Certaines ne savent pas écrire mais sont des déesses du nettoyage. Et on leur impose de plus en plus d'exigences au niveau administratif.

Pour l'employeur, entre le moment où une prestation est effectuée et le moment où elle est indemnisées par Sodexo, il se passe minimum un mois pour peu que le client ait commandé ses chèques,



qu'il les ait reçus à temps, que l'aide ménagère ne les ait pas oubliés, qu'ils aient été signés et datés comme il se doit, que le travailleur les ait complétés comme il faut, que les chèques aient été remis dans les délais prévu à l'entreprise qui doit en encoder la réception. Ensuite les chèques peuvent partir chez Sodexo et, 10 jours plus tard, ils sont enfin remboursés.

Maintenant, à cela, il faudrait ajouter des allers-retours parce qu'une signature dépasse d'une case ? Est-il autorisé à l'entreprise de ne payer le salaire de son travailleur que lorsque le titre-service a été remboursé par Sodexo ? Non bien-sûr ! L'entreprise, elle, est soumise à une législation stricte qui prévoit que le travailleur ne peut pas être payé au nombre de titres rentrés mais bien selon un nombre d'heures contractuelles, que les titres aient été rentrés ou non, correctement complétés ou non.

## L'entreprise de titres-services pénalisée

Bref, le client n'est jamais sanctionné, le travailleur non plus, Sodexo non plus et l'Onem non plus. Le seul pénalisé est l'entreprise de titres-services qui, si elle sanctionne ses travailleurs,

reçoit leurs syndicats sur le dos et qui, si les titres ne sont pas complétés de manière adéquate, se voit refuser le remboursement par Sodexo. Remboursement qui, je le rappelle, permet de payer le salaire du travailleur... »



## Les titres-services en bref...

*Le régime des titres-services est une initiative du gouvernement fédéral pour favoriser le développement de services et d'emplois de proximité. Le but est de créer de l'emploi et de lutter contre le travail au noir.*

### Quelles sont les activités autorisées ?

- L'aide à domicile de nature ménagère, c'est-à-dire :
  - > le nettoyage du domicile, y compris les vitres;
  - > la lessive et le repassage;
  - > le raccommodage du linge à repasser;
  - > la préparation de repas.

Il doit toujours s'agir d'une aide dans le ménage. Les travaux suivants sont, par exemple, interdits avec paiement par les titres-services : réparation d'un WC, travaux d'électricité, tapissage et peinture, entretien du jardin, petites transformations, baby-sitting, garde de personnes âgées ou malades, garde et soins aux animaux durant l'absence

du propriétaire, gérance ou travaux administratifs pour l'entreprise,...

Les titres-services ne peuvent être utilisés que pour payer des activités réalisées pour vos besoins privés et non dans le cadre de vos activités professionnelles (n'est pas autorisé, par exemple : nettoyage d'un cabinet médical, d'une salle d'attente, d'une chambre ou d'un studio mis en location, etc).

- L'aide hors du domicile est également acceptée dans les cas suivants :
  - > L'activité de courses ménagères : il s'agit de petites courses visant à pourvoir à vos besoins quotidiens (exemple : poste, pain, pharmacie). Ne sont pas considérés comme des besoins journaliers, notamment l'achat de meubles, d'appareils ménagers, d'appareils audio-visuels, l'achat de repas chauds, la distribution périodique de journaux et de magazines.
  - > Le repassage dans un local de l'entreprise (également le raccommodage du linge à repasser). Sont considérés comme du repassage, le repassage lui-même et les activités apparentées suivantes :
    - > l'enregistrement : la réception du linge à repasser apporté par le

client, l'enregistrement des pièces à repasser et l'établissement d'un accusé de réception;

» le triage : le triage du linge à repasser selon le processus de production;

» le contrôle : le contrôle de la qualité et le contrôle final après repassage;

» l'assemblage : rassembler à nouveau le linge repassé pour le client;

» l'emballage : emballer le linge repassé;

» la livraison : la réception par le client du linge repassé dans l'atelier de repassage et le règlement du paiement.

> L'aide aux déplacements d'un particulier ou aux déplacements de l'enfant mineur handicapé d'un particulier :

» si la personne qui est aidée pour ce déplacement est une personne handicapée reconnue, le transport doit être réalisé à l'aide d'un véhicule adapté pour lequel le SPF Mobilité et Transports a délivré une attestation;

» si le particulier bénéficie d'une allocation pour l'aide aux personnes âgées, un véhicule adapté n'est pas requis pour le transporter.

# Volvo V 60 : break et coupé

*Le crédo de Volvo reste invariablement identique : design, sécurité et modularité.*

**P**ositionné entre les breaks V50 et V70, la V60 est la jumelle de la dernière S60. Une cinquième porte en sus. Cette V60 a fière allure sans tomber dans le tape à l'œil idiot ! Racée sans outrance (vous avez dit classe ?), elle se montre intelligemment et savoureusement séduisante. Ses atours augurent d'agréables sensations qui se révèlent bel et bien au rendez-vous. Pour le plus grand bonheur de l'amateur de break dont le coffre accueille 430 litres de bagages...

La V60 conjugue - avec une discrète élégance - luxe, confort et sécurité. Dont le système Pedestrian Detection qui détecte les piétons en mouvement aux abords immédiats du véhicule, avertit le conducteur et déclenche automatiquement un freinage d'urgence si le conducteur ne réagit pas à temps. Une caméra, intégrée à la calandre, offre un champ de vision de 180° et constitue une nouvelle fonctionnalité optionnelle d'une grande utilité à l'approche des intersections à visibilité réduite ou lors des manœuvres en passages étroits et

"aveugles". Ajoutons-y le contrôle de stabilité et le City Safety de série.

Silhouette en coin et pavillon de toit élancé, l'ambition déclarée est d'apporter



Volvo V 60 : un break racé et feutré.

un raffinement inédit et passionnant. En tout cas, le look avantageux et la technologie LED confèrent à la nouvelle V60 une silhouette nocturne assez exclusive qui a tout pour plaire.

Notre périple à bord de la D3 (2 litres diesel, 5 cylindres de 163 ch) nous a fait savourer tout le moelleux de la mécanique

de cette concurrente des Audi 4 Avant, BMW série 3 Touring et Opel Insignia Sports Tourer dans un segment riche de 38.000 ventes annuelles. Egalement proposés la D 5 (2,4 litres de 205 ch) ainsi que les blocs essence 4 cylindres 2.0 Turbo de 203 ch et les T3 (150 ch) et T6 (six cylindres) de 304 ch. Blocs flanqués de boîtes manuelles à 5 ou 6 rapports et auto à 5 paliers. En 2011, un 1600 D Drive de 115 ch viendra encore compléter l'offre.

Plus longue (4,62 m), plus large (1,86 m) et plus haute (1,48m) que la petite V50 mais plus ramassée que sa frangine V70, la D3 nous a très agréablement convaincus grâce à son moteur coupleux au ronronnement enchanter et son intérieur du meilleur goût avec banquette arrière fractionnable en 40/20/40.

Tablez sur 30.650 euros. Et 45.850 euros pour le top. Précision au cas où : nous, on a vraiment apprécié cette V60 !...

Bob Monard

# Nissan Juke : la rondeur omniprésente !

*Plaisant à souhait et idéalement suspendu.*

**H**éritant du look savamment rondouillard du Murano et des astucieuses proportions du Qashqai, le Juke (4,135 m x 1,765 m x 1,570 m et de 1172 kg à 1329 kg) séduit d'emblée. Ses formes joufflues, ses ailes rebondies, sa ligne de toit fuyante, son pare-brise bombé, ses optiques sur 3 niveaux dont celui de la calandre pour le moins typée, ses grandes roues de 17 pouces, sa garde au sol de 18 cm,...v'là enfin une automobile qui s'inscrit en faux des productions généralement correctes mais trop aseptisées. Nanti d'un habitacle compact mais spacieux avec trois niveaux d'équipement et de finition (Visia, Acenta et

Tekna), il est livrable tant avec les roues avant motrices qu'en traction intégrale et avec trois blocs associés à une boîte manuelle à 5 rapports ou 6 rapports: un diesel 1461 dCi de 110 ch et deux essences dont un 1598 cc 16 soupapes (117 ch) ainsi qu'un tout neuf 1618 cc turbo (190 ch) seul à être associé aux 4 roues motrices.

Plaisant à souhait et idéalement suspendu, le Juke vire bien et devient réellement amusant sur parcours sinueux où le soutien des sièges et la précision de la direction font merveille. Charmeur, pratique avec son coffre de 251 à 830 litres, sécurisant avec sa garde au sol de



Nissan Juke : sympa sous toutes ses coutures...

18 cm, donné pour 5,1 litres aux cent en motorisation diesel et 6,4 à 7,6 litres en version essence, ce Juke est facturé entre 16.550 euros et 25.150 euros.

Quand on vous le disait sympa !

Bob Monard



**LES ENTREPRENEURS SONT (DÉJÀ) DES SUPER-HÉROS...**

**= exact**

**NOS SOLUTIONS DE COMPTABILITÉ EN LIGNE VOUS RENDENT  
ENCORE PLUS FORTS, PLUS RAPIDES ET PLUS EFFICACES!**

En tant que chef d'entreprise, vous êtes passionné par votre métier! Exact Online vous aide à maîtriser et à contrôler **les résultats de votre entreprise** grâce à la facilité d'utilisation de son logiciel en ligne. Que vous soyez un jeune chef d'entreprise ou une grande organisation, Exact Online a un abonnement adapté à votre situation. **L'hébergement, les mises à niveau et le support** sont compris dans le prix de l'abonnement. Exact Online est rapide, convivial et sécurisé!

Récemment, **une gestion complète des ventes** avec une gestion des offres, des contacts et des documents est venue étoffer Exact Online. Ce module est intégré à la facturation et à la comptabilité. Cette application conviviale est pleinement intégrée avec des services additionnels (habitude de paiement, informations détaillées des contacts...) en collaboration avec notre partenaire Graydon. Vous gagnez donc du temps et de l'argent. Exact Online vous offre **la convivialité, la liberté et le contrôle!**

Pour de plus amples informations surfez sur  
[www.exactonline.be](http://www.exactonline.be) et testez gratuitement Exact Online!

**Exact Online**  
Exactement ce qu'il me faut!

Exact Software Belgium S.A.  
Koningin Astridlaan 166,  
1780 Wemmel  
T: 0800 97 631, F: +32 2 711 16 13  
marketing@exact.be  
[www.exactonline.be](http://www.exactonline.be)

**= exact**

And it all comes together.

# une société de produits en béton n'est pas un fournisseur d'énergie



Steven Diependaele  
IT-manager d'Electrawinds



Ben Rogiers  
IT- et telecom-manager de Coeck



chacun son business, chacun sa solution télécom

Pour la société de produits en béton **Coeck N.V.** ce qui fait la force de **BASE business**, c'est l'accessibilité en Belgique comme à l'étranger.

L'entreprise **Electrawinds**, productrice d'énergie renouvelable, apprécie quant à elle surtout la flexibilité de **BASE business** à répondre aux besoins changeants d'une société en pleine croissance voire à les anticiper.

**Quel que soit le secteur dans lequel vous êtes actif, **BASE business** vous offre des solutions mobiles et de transfert de données sur mesure ainsi que des options adaptées à votre activité. Et ce, toujours aux tarifs les plus bas, cela va de soi.**

Découvrez nos plans tarifaires et options sur [www.BASE.be/business](http://www.BASE.be/business)

**BASE**  
business