



**BUDGET 2011**

**Nouvelles avancées  
pour les indépendants**

**AVRIL -  
MAI 2011**

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

**Financement**

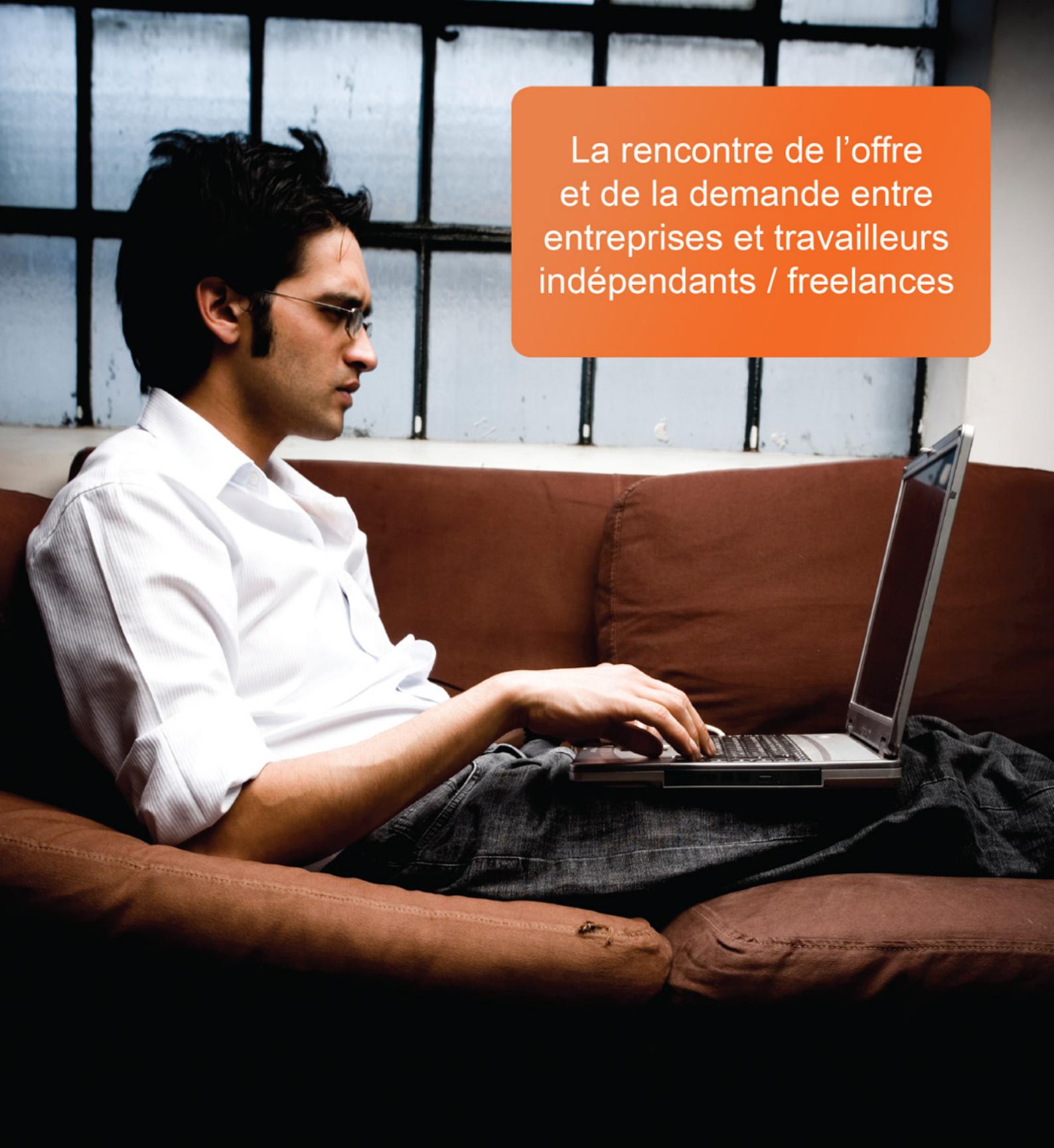
Tout savoir sur le prêt  
Optimeo

**Question-Réponse**

Je suis victime d'une arnaque  
à l'annuaire !

**Management**

Les 10 plus importantes contrariétés  
au bureau



La rencontre de l'offre  
et de la demande entre  
entreprises et travailleurs  
indépendants / freelances

**Vous êtes à la recherche de collaborateurs indépendants / freelances ? Placez votre annonce 90 jours pour 50 euros htva !**

Les indépendants et les entreprises sont régulièrement confrontés à des difficultés lorsqu'il s'agit de trouver une personne ou une entreprise pour un travail freelance, que ce soit un partenaire, un sous-traitant ou un collaborateur indépendant.

Il est parfois complexe de trouver une personne de confiance avec qui il sera possible de collaborer de manière fructueuse.

**freelance**  
**job.be**

Plus d'infos sur [www.freelancejob.be](http://www.freelancejob.be)

## EDITO

## Les frais de carburant doivent être déductibles à 100% !



**BENOIT ROUSSEAU**  
Rédacteur en chef

**C**hacun d'entre nous l'a remarqué : les prix des carburants ont atteint des records ces derniers mois. Selon l'organisation de mobilité Touring, l'automobiliste belge a subi, en huit ans, une augmentation de prix de 83% du diesel et de 55% de l'essence. Pour justifier les hausses, on évoque le plus souvent les fluctuations du prix du baril de pétrole brut. Pourtant, celui-ci ne joue qu'un rôle mineur dans le calcul du prix à la pompe.

L'opérateur qui s'enrichit le plus à chaque kilomètre que nous roulons, c'est l'Etat belge. Pas moins de 67% du prix d'un litre d'essence et 56% du prix d'un litre de diesel sont constitués d'accises, de taxes sur l'énergie et de TVA !

Face à la grogne ambiante, le gouvernement en affaires courantes a annoncé du bout des lèvres, fin mars dernier, qu'il envisageait de remettre en application le mécanisme du cliquet inversé. En clair, si le diesel dépasse 1,50 EUR/l et l'essence 1,70 EUR/l, le montant des accises 'pourra' être réduit.

Autant dire que nous ne devons pas attendre de miracle et c'est bien dommage, car un approvisionnement énergétique à des prix abordables reste, à l'heure actuelle, essentiel pour notre économie et notre bien-être.

Aujourd'hui, les indépendants et les entreprises subissent de plein fouet l'envolée des prix.

Face à ce constat, il est choquant que, depuis le 1er janvier 2010, les frais de carburant aient vu leur déductibilité ramenée à 75%. Cette limitation n'est pas fondée. Lorsqu'un contribuable peut démontrer qu'il utilise son véhicule à titre exclusivement professionnel, la déductibilité du carburant utilisé doit évidemment être intégrale.

De même, le montant forfaitaire déductible de 0,15 EUR par kilomètre parcouru pour les frais de voiture liés aux déplacements du domicile au lieu de travail devrait, lui aussi, être d'urgence revalorisé !



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. Actualité**

**06. Actualité**

**08. Actualité**

**09. Actualité**

**12. Evénement** : une soirée pour faire connaître le SDI aux artisans namurois

**13. Politique** : budget 2011 : des avancées significatives pour les indépendants

**10**

**FEDERATION** :  
SDI et Partena unissent leurs forces



**14. RH** : Motiver ses collaborateurs en les impliquant dans le processus décisionnel

**16. Paiements** : Le GSM devient porte-monnaie électronique

**17. Conjoncture** : Deux fois plus de règlements collectifs de dettes en 2010

**FINANCEMENT**  
Tout savoir sur le prêt Optimeo

**19**

**21. Management** : Les 10 plus importantes contrariétés au bureau

**23. Assurance** : Profitez d'un audit gratuit de vos assurances

**25. Moteur** : Peugeot 508 et Seat Exeo

**27. Question-réponse** : « Je suis victime d'une arnaque à l'annuaire ! »

**29. Question-réponse** : « Quels sont les seuils de rémunération des contrats de travail en 2011 ? »

**30. Réaction** : Entreprises de titres-services : la situation empire !

## Recettes fiscales

### 2010 a été une bonne année

Les recettes fiscales perçues par l'administration des Finances ont augmenté de 3,5% en décembre 2010 par rapport à décembre 2009. Les impôts directs ont reculé de 7,6% alors que les impôts indirects progressaient de 18,3%.

Sur l'ensemble de l'année 2010, les recettes fiscales ont progressé de 6%. La progression des impôts indirects (+8,4%) a été plus forte que celle des impôts directs (+3,9%).

Par rapport aux objectifs du budget 2010 ajusté qui a été fixé en mars 2010, les recettes supplémentaires se sont élevées à 1,12 milliard d'euros.

## Sondage

### La nationalité belge est la 11ème « plus cool » du monde

La chaîne télé d'information américaine CNN a établi un classement des douze nationalités les plus sympas au monde. Les Belges occupent la 11ème place. En tête de classement, on retrouve les Brésiliens.

CNN vante la manière dont les Belges ont fait de la bière, du chocolat et ...des concours de chants de pinsons des disciplines artistiques à part entière.

Herman Van Rompuy, le président du Conseil européen, est désigné par CNN comme icône de notre pays. Son nom et le fait qu'il écrive de la poésie sont très appréciés.

## Déduction des intérêts notionnels

### Baisse du tarif

Les entreprises pourront profiter d'une déduction fiscale pour capital à risque de 3,425% pour l'exercice fiscal 2012. Pour les PME, cette déduction s'élèvera à 3,925%. C'est ce qui a été annoncé dans un avis du 6 janvier 2011 publié au Moniteur belge du 17 janvier 2011.

Rappelons que la déduction des intérêts notionnels est applicable à toutes les sociétés assujetties aux impôts des sociétés.

## Social

### Les allocations familiales seront payées le 8 du mois



À partir du mois d'août 2011, toutes les familles du régime des travailleurs salariés recevront leurs allocations familiales le même jour, le 8 du mois. Cette nouvelle date de paiement a été instaurée en vue de créer l'uniformité dans le régime des travailleurs salariés. Ainsi, toutes les familles recevront désormais leurs allocations familiales le même jour.

Dans la pratique, l'instauration de cette nouvelle date de paiement signifie que plus de 80% des paiements seront effectués deux jours plus tôt. La plupart des familles, qui reçoivent actuellement leurs allocations familiales le 10 du mois, seront donc payées plus tôt.

Pour les familles qui reçoivent aujourd'hui leurs allocations familiales avant le 10, la date de paiement fixe sera introduite progressivement. A partir d'avril, les paiements seront effectués le 5, en mai le 6, et en juin et juillet, le 7.

## Délais de paiement

### Les entreprises belges toujours très lentes !



(60,5%). La Belgique devance uniquement la France (33,6%) et le Royaume-Uni (24,7%).

L'étude de D&B montre par ailleurs que le comportement de paiement avec retard des entreprises belges, au cours de la période octobre-décembre 2010, est généralement moins bon que la moyenne européenne : 8,9% en Belgique, par rapport à 8,8% en moyenne en Europe. Au cours de la période avril-juin 2010, la Belgique avait fait mieux que la moyenne européenne : 8,4% contre 9,1% en Europe. L'Italie (11,4%), le Royaume-Uni (12,3%) et l'Espagne (17,2%) font encore moins bien que la Belgique. Les entreprises néerlandaises restent les meilleures élèves de la classe. Seulement 3,7% d'entre elles paient leurs factures dans les 30 jours ou plus après la date d'échéance. L'Allemagne (4,7%) et la France (6%) font mieux que la Belgique.

Il ressort du baromètre européen des paiements établi par Dun & Bradstreet que, fin 2010, davantage de sociétés belges ont payé leurs factures à temps (35,1% par rapport à 33,5% au cours du premier semestre de 2010). La Belgique dépasse ainsi la France et gagne une place dans le classement européen. La Belgique fait cependant toujours partie des payeurs les moins ponctuels d'Europe. Il existe en particulier une différence importante avec les entreprises néerlandaises (54,6%) et allemandes

## Retard de paiement dans les transactions commerciales

### Taux d'intérêt légal 2011

Pour le 1er semestre 2011, le taux d'intérêt légal applicable en cas de retard de paiement dans les transactions commerciales s'élève à 8% (avis publié au Moniteur belge du 31 janvier 2011).

Par ailleurs, toujours pour l'année 2011, le taux d'intérêt légal s'élève à 3,75% (avis publié au Moniteur belge du 18 janvier 2011).



Ensemble, nous vous accompagnons dans tout ce que vous entreprenez !



Syndicat des Indépendants & des PME

Les indépendants et chefs d'entreprise représentent l'épine dorsale de l'économie belge et participent activement à l'avenir économique du pays.

Un partenariat entre le **SDI et Partena** est donc une suite logique.

Objectif : représenter les indépendants et les PME, tous secteurs confondus, et les accompagner dans tout ce qu'ils entreprennent.

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

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

## Bilan Carbone

### Calculez l'impact environnemental de votre entreprise

Le Bilan Carbone est un outil développé par l'Agence française de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME). Il permet de quantifier les émissions de gaz à effet de serre d'une activité ou d'un territoire. Une entreprise qui réalise son Bilan Carbone peut de cette façon estimer les émissions de son activité et, par conséquent, trouver des pistes d'action pour lutter contre le réchauffement climatique. De plus, le Bilan Carbone permet d'évaluer la dépendance aux énergies fossiles et donc d'anticiper les impacts économiques et sociaux.

La méthode est simple, transparente, peu coûteuse et reconnue internationalement. Cependant, elle est monocritère (seuls les gaz à effet de serre sont pris en compte) et n'est pas conçue pour réaliser du benchmarking. Enfin, les résultats vont dépendre fortement de la qualité des données utilisées. Pour en savoir plus : [www.ademe.fr/bilan-carbone](http://www.ademe.fr/bilan-carbone).



## Plaques d'immatriculation commerciales

### Vos accès à la profession doivent être en ordre !



Une série de professions indépendantes permettent l'obtention de plaques commerciales. Tel est le cas des carrossiers, garagistes, détaillants en véhicules neufs ou d'occasion, etc. Par contre, certaines professions n'ont pas accès à ces plaques commerciales en raison de leurs activités (par exemple les grossistes en véhicules). Attention, pour les professions indépendantes permettant l'obtention de plaques commerciales, afin d'être habilités à les recevoir, la DIV impose le respect préalable des capacités entrepreneuriales.

A noter qu'il existe deux types de plaques commerciales :

- la plaque essai, utilisable uniquement à titre occasionnel et seulement durant les heures d'ouverture du garage. Elle s'adresse aux carrossiers, réparateurs de véhicules à moteur ou remorques, constructeurs ou assembleurs de véhicules à moteur ou remorques et aux détaillants. Son usage n'est autorisé que pour les démonstrations, la vérification des véhicules, le transfert d'un véhicule vers le garage, la présentation au contrôle technique.
- La plaque marchand, utilisable de façon permanente sur la voie publique par toute personne travaillant dans un garage. Elle s'adresse aux détaillants de véhicules neufs ou d'occasion. Elle peut être utilisée sur tout véhicule qui est mis en vente et ce, sans qu'il soit besoin de renouveler la demande d'immatriculation. La plaque marchand impose de fournir à la TVA des factures prouvant la vente de 12 véhicules par plaque marchand à renouveler.

La validité d'une plaque commerciale est d'un an. La demande de renouvellement doit être adressée, chaque année, entre le 01/10 et le 31/12.

## Premiers secours

### Nouvelles règles

Un nouvel arrêté royal relatif aux premiers secours dispensés aux travailleurs victimes d'un accident ou d'un malaise est paru au Moniteur belge du 28 décembre 2010. Les premiers secours visent tous les actes destinés à limiter les conséquences d'un accident ou d'une affection, en dispensant les secours ou les premiers soins appropriés le plus rapidement possible, tout en attendant si nécessaire l'intervention de services spécialisés. Le nouvel arrêté règle l'organisation et les moyens nécessaires aux premiers secours dans l'entreprise qui doivent être basés sur l'analyse des risques, le nombre de travailleurs et les caractéristiques des activités de l'entreprise. La formation de base des secouristes est déterminée et les organisateurs de cette formation pourront, sous conditions, figurer sur une liste publiée par le SPF Emploi.

## Sociétés

### Obligation de mentionner les bénéficiaires

Depuis un certain temps, le législateur belge impose aux personnes morales comme les SA, les SPRL, les ASBL et les autres constructions juridiques ne jouissant pas de la responsabilité juridique telles que les associations de fait ou les trusts, de communiquer l'identité de leur(s) « bénéficiaire(s) effectif(s) » aux institutions financières dont elles sont clientes. Cette obligation vaut pour les nouveaux clients comme pour les anciens. Afin d'aider les clients existants à se conformer à cette obligation légale, les institutions financières les invitent par courrier à communiquer les données imposées par la loi. Les nouveaux clients sont quant à eux tenus de fournir ces informations d'emblée, dès le début de la relation avec l'institution financière.

Les bénéficiaires effectifs de personnes morales et d'autres constructions juridiques sont les personnes physiques qui possèdent ou contrôlent en dernier ressort le client. Ces données seront traitées en toute confidentialité par les institutions financières et serviront exclusivement à respecter les obligations d'identification légales.

Si des clients refusent de communiquer l'identité du « bénéficiaire effectif » à leur institution financière, cette dernière est tenue par la loi de mettre un terme à sa relation avec le client concerné.





**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

## Pension libre complémentaire pour indépendants

### Cotisation maximale déductible

Les cotisations à la pension libre complémentaire pour indépendants sont considérées comme des frais professionnels déductibles dans la mesure où elles ne dépassent pas la cotisation maximale, et pour autant que l'affilié ait, pendant l'année concernée, effectivement et entièrement payé les cotisations dont il est redevable en vertu du statut social des travailleurs indépendants. Cela signifie concrètement que le montant maximum déductible pour les conventions de pension auxquelles n'est pas lié un régime de solidarité, s'élève à 8,17% du revenu sur lequel sont calculées les cotisations sociales, avec un maximum absolu de 2.852,89 EUR pour les cotisations de 2011. Pour les conventions de pension auxquelles est lié un régime de solidarité, ce montant maximum déductible s'élève à 9,4% du revenu sur lequel sont calculées les cotisations sociales, avec un maximum absolu de 3.282,39 EUR pour les cotisations de 2011.

## SPF Economie

### Contact center

Vous êtes à la recherche d'une information relevant des compétences du SPF Economie ? Le Contact Center peut répondre à bon nombre de vos questions. Il est accessible chaque jour ouvrable, de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00. Tél.: 0800 120 33 (n° gratuit); Fax : 0800 120 57 (n° gratuit); E-mail : [info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be).

## Wallonie

### Les entrepreneurs prennent de l'âge....

Un peu plus de 20.000 PME seront à remettre dans les dix prochaines années en Belgique car leurs patrons auront atteint l'âge de la retraite, a récemment indiqué le ministre wallon de l'Economie et des PME, Jean-Claude Marcourt. Quelque 28% des PME ont un patron âgé de 55 ans ou plus et 20% des entrepreneurs belges ont plus de 60 ans.

## Simplification

### Demandez votre pension en ligne !



Les salariés et les indépendants peuvent désormais introduire leur demande de pension sur le site [www.demandepension.be](http://www.demandepension.be). Ce nouveau service en ligne vient d'être lancé par l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (Inasti) et l'Office national des Pensions (ONP). Quelques minutes suffisent pour réaliser l'opération.

Quand introduire votre demande ?

- Le départ anticipé à la pension peut se faire, sous conditions, à partir de 60 ans.
- La demande peut être introduite au maximum un an avant la date souhaitée de départ à la pension, au plus tôt le mois du 59e anniversaire.
- Celui qui part à la pension à l'âge normal (65 ans) n'a, quant à lui, pas à introduire de demande.

En cas de questions sur le site web ou sur la pension en général, les citoyens peuvent contacter l'ONP au 0800/502 56, s'ils sont/ont été salariés et l'INASTI au 02/546 42 11, s'ils sont/ont été indépendants.

## Faillites et pertes d'emplois

### Statistiques interactives en ligne

Le Fonds de fermeture d'entreprises (FFE) fournit des informations sur les faillites et le nombre d'emplois perdus en Belgique, que ce soit dans une région, une province, un secteur ou une société. Le FFE a été institué auprès de l'ONEM, afin d'indemniser les travailleurs touchés par la fermeture de leur entreprise. Des données chiffrées sur les faillites et pertes d'emplois sont ainsi publiées chaque mois par le FFE sur le site internet de l'ONEM. Grâce à la nouvelle application "Statistiques interactives", vous pouvez désormais composer votre menu vous-même, définir les critères pour votre graphique ou tableau (période, région, province, secteur,...) et ainsi obtenir des statistiques personnalisées sur les faillites et pertes d'emplois. Info : [www.onem.be](http://www.onem.be)

## TIC

### La Belgique continue à se numériser

La révolution numérique ne cesse de gagner du terrain en Belgique :

- 73% des ménages belges dont au moins un membre est âgé de 16 à 75 ans ont accès à l'Internet;
- la plupart des internautes utilisent l'Internet au quotidien;
- les applications utilisées couvrent un large éventail. En haut du classement figurent l'envoi et la réception de courriels.

Telles sont les tendances qui ressortent des résultats de l'enquête TIC réalisée en 2010 par la Direction générale Statistique et Information économique (SPF Économie) sur la base d'un échantillon représentatif de près de 6.160 Belges.



## Bien-être au travail des intérimaires

### Nouvelle réglementation en vigueur

Depuis le 1er janvier 2011, une nouvelle réglementation a introduit des changements dans les obligations en matière de bien-être au travail des travailleurs intérimaires. Il s'agit principalement :

- de l'introduction d'un nouveau modèle de fiche de poste de travail;
- de précisions sur la surveillance de la santé;
- d'un renforcement des obligations relatives à l'accueil des travailleurs intérimaires.

## Brevets belges

**+ 57% en 2010 !**

En 2010, le nombre de brevets belges délivrés à des demandeurs belges a augmenté de 57%. Mais le nombre de demandes de brevet a diminué de 6%. Les brevets demeurent cependant importants et constituent un outil fiscalement intéressant dans la protection de projets et d'inventions. Une invention est 'brevetable'

lorsqu'elle répond à certaines conditions, à savoir :

- être nouvelle, c-à-d. ne pas encore appartenir à l'état actuel de la technique;
- être le résultat d'un travail d'invention, c-à-d. qu'elle ne soit pas pour un spécialiste le résultat évident de l'état de la technique;
- convenir à une application industrielle.

Lorsqu'un brevet est octroyé, le porteur bénéficie d'un droit de propriété industrielle temporaire. Sa validité est de vingt ans maximum et le territoire sur lequel le brevet est valable est également défini. Il est possible d'introduire une demande pour un brevet belge, européen ou international. C'est pourquoi il est recommandé de faire appel à un spécialiste, à savoir une personne agréée par l'OBPI en qualité de mandataire en brevets figurant sur la liste des mandataires agréés pour les brevets d'invention.

## Abonnements de train entre le domicile et le lieu de travail

**Intervention de l'employeur**

A la suite de l'augmentation du prix des cartes train, l'intervention facultative de l'employeur est adaptée à partir du 1er février 2011 pour les cartes train hebdomadaires, mensuelles, trimestrielles, annuelles et la carte train pour les travailleurs à temps partiel. Dans le cadre de la gratuité des déplacements entre le domicile et le lieu de travail, l'employeur paye 80% et l'Etat paye 20% des frais par le biais d'un contrat tiers payant.

L'intervention obligatoire de l'employeur dans le prix des abonnements de train des travailleurs est fixée forfaitairement à 73,8% en moyenne. Ces montants forfaitaires restent inchangés par rapport à 2010.

## Assurances-vie

**Un système de protection**

L'Etat belge ne garantit pas seulement les dépôts aux institutions financières jusqu'à un maximum de 100.000 euros par client, il garantit aussi certaines assurances sur la vie de la branche 21. Le Fonds Spécial de Protection des dépôts et des assurances sur la vie, institué au sein de la Caisse des Dépôts et Consignations, intervient pour la première fois à partir du 9 mars 2011 pour indemniser les clients lésés suite à la défaillance d'une compagnie d'assurances. Concrètement, il s'agit de la compagnie d'assurance anversoise APRA Leven.



## Banque

**Votre épargne est-elle garantie ?**

Si votre banque ou entreprise d'assurances ne satisfait plus à ses obligations (par exemple lors d'une faillite), vous pourrez récupérer vos fonds sous certaines

conditions (aussi bien pour les comptes à vue, les comptes d'épargne ou les comptes à terme) via les 2 Fonds de protection spécialement créés à cet effet, et cela pour un maximum de 100.000 EUR.

Le Fonds de protection pour les dépôts et les instruments financiers garantit également le remboursement des instruments financiers à hauteur de 20.000 EUR.

Le Fonds spécial de protection des dépôts et des assurances sur la vie garantit les assurances sur la vie (branche 21) à hauteur de 100.000 EUR, à condition que l'entreprise d'assurances ait adhéré à ce Fonds.

## Statut social des indépendants

**Cotisation à charge des sociétés 2011**

Depuis 2004, le montant de la cotisation à charge des sociétés, destinée au statut social des travailleurs indépendants a été modulé en fonction du total du bilan de la société. Ainsi, depuis 2005, la cotisation s'élève à 347,5 euros pour les «petites» sociétés et à 852,5 euros pour les autres.

Afin de ne pas sanctionner les «petites» sociétés, l'arrêté royal du 15 avril 2008 prévoyait pour 2008 l'indexation du montant du seuil du total du bilan qui est retenu pour distinguer les «petites» sociétés et les autres. A l'époque, ce seuil a été porté de 532.022,59 à 570.109,42 euros. Pour l'année 2009, le seuil a été porté à 588.005,65 euros.

Pour 2010, le seuil n'a pas été indexé et est donc resté identique à 2009.

Le Conseil des ministres du 18 mars 2011 a décidé de maintenir les montants de la cotisation inchangés et d'indexer le seuil qui sera porté à 604.112,25 euros.

Cette cotisation est enrôlée en mai et est due pour fin juin.

# SDI et Partena unissent leurs forces !

En ce début d'année, le SDI et Partena ont décidé de faire route commune. L'objectif est d'augmenter notre représentativité et d'offrir à nos adhérents l'accès à des services encore plus performants. Grâce à cette collaboration, nos actions et prises de position ne pourront être que plus pointues et plus efficaces. La première manifestation officielle de cette collaboration s'est concrétisée par la tenue d'un stand commun à l'occasion de l'important Salon 'Entreprendre 2011', à Bruxelles, ces 30 et 31 mars dernier...

Le métier de chef d'entreprise s'est fortement complexifié ces dernières années. Pour pouvoir gérer son entreprise de manière efficace, l'indépendant et le responsable de PME doit, plus que jamais, être bien entouré, à la fois par des collaborateurs motivés et compétents, par des conseillers en matière sociale, comptable, fiscale, et juridique, et par une fédération performante, capable de représenter une véritable force de soutien et de proposition.

C'est dans cette perspective que nous avons récemment choisi de faire route commune avec Partena. Cette décision montre avant tout notre volonté d'offrir à nos membres une meilleure représentativité et l'accès à des services performants adaptés aux entreprises et à leurs besoins. En bref, le désir d'être plus forts ensemble. Outre cet objectif, Partena et le SDI partagent aussi une vision commune qui les rend tout à fait complémentaires.

### Partena : dans tout ce que vous entreprenez

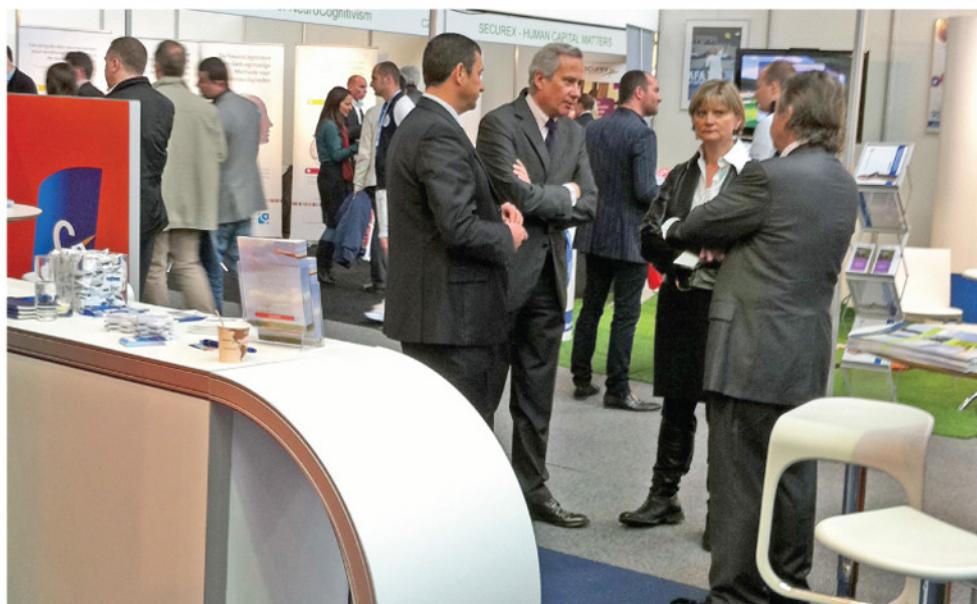
Partena est un ensemble d'entreprises autonomes et complémentaires :

- Partena Guichet d'Entreprises Agréé
- Partena Assurances sociales pour indépendants
- Partena HR Secrétariat Social & Support RH
- Partena Allocations familiales pour salariés;
- Partenamut (en Wallonie et Bruxelles francophone)
- Partena Ziekenfonds & Partners (en Flandre et Bruxelles néerlandophone)

Les six entreprises de Partena poursuivent un objectif com-

mun : accompagner l'individu dans tout ce qu'il entreprend, et à chaque phase de sa vie, tant au niveau de ses projets professionnels que privés.

Les services aux entrepreneurs et managers que propose Partena permettent de sécuriser le statut et le confort professionnel, d'optimiser la gestion opérationnelle et administrative des travailleurs et de développer un climat social positif au sein de l'entreprise et accompagner celle-ci dans un vaste ensemble de formalités administratives. Pour les particuliers, Partena propose des solutions pour, entre autres, une gestion préventive et efficace de la san-



Arnaud Katz, Secrétaire Général du SDI, Yves Sergeant, Administrateur-délégué de Partena, Sabine Laruelle, Ministre des PME et des Indépendants, et Daniel Cauwel, Président du SDI.

té, un confort de vie et l'éducation des enfants.

Pluralistes et indépendantes, les entreprises de Partena partagent des valeurs et une même éthique qui placent l'individu au cœur de leurs préoccupations. Leur expertise fait de chacune d'elle un acteur de référence dans son domaine.

### Des valeurs positives

Enfin, Partena entretient et partage des valeurs fondamentales totalement similaires à celles qui fondent l'existence et l'action SDI :

- la responsabilité dans le choix des solutions proposées pour contribuer au développement profitable et respectueux des personnes et de l'environnement;
- l'engagement dans la prise en charge et le suivi de vos demandes ou vos projets pour vous permettre de vous concen-



Michel Bouillet, délégué régional du SDI, Arnaud Katz, Secrétaire Général du SDI, Danielle De Boeck, Vice-Présidente du SDI, Bruno Giannuzzi et Jean-François Stappaerts, délégués régionaux du SDI

trer sur l'essentiel;

- le pluralisme et l'indépendance pour vous garantir tolérance et objectivité ainsi que savoir-faire dans la gestion de la diversité;
- l'épanouissement via des services et solutions pour améliorer votre bien-être, tant privé que professionnel et contribuer ainsi à votre qualité de vie;
- l'innovation dans l'anticipation des évolutions juridiques et sociales, pour vous assurer des réponses en parfaite adéquation avec votre situation.

Partena s'appuie sur :

- plus de 80 années d'expérience;
- une même éthique des affaires, de la gouvernance humaine et d'entreprise;
- l'expertise et l'engagement de 3000 collaborateurs (employés et ouvriers);
- de nombreux points de contact partout en Belgique;
- la satisfaction et le succès des 1.200.000 personnes et 60.000 entreprises qui lui font confiance.

Avec Partena, il apparaît évident que les actions et prises de position du SDI ne pourront être que plus pointues et plus ef

ficaces. En effet, les indépendants et chefs d'entreprises représentent l'épine dorsale de l'économie belge et participent à l'avenir économique du pays. Le partenariat qui vient de se nouer est donc une suite logique.

## Un stand commun attractif

La première grande manifestation de cette alliance s'est concrétisée par un stand commun Partena-SDI au Salon Entreprendre 2011, organisé à Bruxelles les 30 et 31 mars dernier.

Comme nos nombreux membres présents à l'événement ont pu le constater, les deux partenaires avaient, pour l'occasion, littéralement mis les petits plats dans les grands, proposant un stand aussi élégant qu'attractif. Celui-ci fut également honoré par le passage de Madame la Ministre Sabine Laruelle.

Nous tiendrons évidemment nos membres informés de l'évolution de cet important partenariat

*Daniel Cauwel  
Président du SDI*

### Métiers

# Une soirée pour faire connaître le SDI aux artisans namurois

Le 21 mars dernier à Namur, la Ministre des Indépendants et des PME, Sabine Laruelle, organisait une rencontre pour expliquer les mesures mises en place pour valoriser l'artisanat. Cette réunion avait également pour but de présenter les différents partenaires avec lesquels la Ministre a l'habitude de collaborer sur le terrain. Le SDI, en la personne de son Président, Daniel Cauwel, était évidemment présent.



Sabine Laruelle, Ministre des PME et des Indépendants et Daniel Cauwel, Président du SDI.

ors de la dernière édition de la Journée de l'Artisan, le 6 février 2011, un certain nombre d'artisans avaient manifesté leur souhait de mieux connaître les mesures mises en place afin de valoriser l'artisanat.

### Une Ministre à l'écoute

C'est la raison pour laquelle la Ministre des Indépendants et des PME Sabine Laruelle a organisé une rencontre le 21 mars dernier à Namur. Sabine Laruelle en a profité pour présenter à l'assistance une série de partenaires avec qui elle a l'habitude de collaborer à la promotion de l'artisanat, parmi lesquels le SDI, représenté par son Président, Daniel Cauwel.

Notre Président a tout d'abord chaleureusement remercié la Ministre qui a toujours eu une écoute positive, objective et attentive à nos propositions et revendications destinées à améliorer le sort des indépendants, en ce compris les artisans.

Il n'a pas manqué non plus d'insister sur la qualité de l'action de la Ministre durant cette législature compliquée, et sur les

nombreuses mesures qu'elle a réussi à faire adopter en faveur des indépendants et artisans confrontés à une situation économique et sociale difficile.

### Un rôle très important

S'adressant ensuite aux artisans composant l'assemblée, notre Président insista sur leur rôle très important dans notre pays. En effet, grâce à la qualité et à la diversité des produits et des services qu'ils offrent, les artisans augmentent la qualité de vie au quotidien et renforcent les liens sociaux. De plus, l'artisan est le dépositaire de traditions anciennes, de techniques éprouvées, d'une culture qu'il enrichit et adapte au gré des évolutions de la société et des goûts de sa clientèle.

Passant à la présentation de sa fédération, Daniel Cauwel a ensuite expliqué à l'assistance comment, depuis ses 32 ans d'existence, le SDI représente, défend et aide les indépendants, qu'ils soient commerçants, professions libérales ou artisans.

### Le SDI : apolitique et autonome

Notre Président a longuement insisté sur la neutralité économique et politique de sa fédération, expliquant que le SDI est, d'une part, indépendant de tout parti politique et que, d'autre part, il vit exclusivement des cotisations payées par ses adhérents. Le SDI est une fédération créée par des indépendants pour des indépendants. Il n'est préoccupé que par l'intérêt de ses membres.

C'est ainsi qu'aujourd'hui, plusieurs dizaines de milliers d'indépendants, dont des centaines d'artisans, bénéficient chaque jour de notre travail de lobbying, de notre expérience, de nos conseils et de nos interventions.

### Des huissiers pour récupérer les créances

Après avoir développé tous ces services, Daniel Cauwel a encore insisté sur le fait qu'en cette période de crise, nul n'est à l'abri d'un client mauvais payeur.

C'est la raison pour laquelle, depuis 2008, le SDI a conclu un partenariat avec une importante étude d'Huissiers de Justice pour gérer, gratuitement ou presque, les dossiers de recouvrement de créances de ses membres.

Budget 2011

# Des avancées significatives pour les indépendants !

*Bonne nouvelle : avec un budget de 25 millions d'euros en 2011 (et 70 millions sur une base annuelle) consacré aux mesures « bien-être », le Gouvernement fédéral en affaires courantes a décidé d'augmenter de 30% l'enveloppe initiale consacrée aux mesures en faveur des indépendants. C'est ainsi que notre statut social va encore s'améliorer cette année !*

Concrètement, le budget dégagé par le gouvernement sera consacré à 6 mesures concrètes bien précises :

- augmenter la pension minimum des indépendants;
- augmenter la pension non minimale des indépendants;
- réinsérer les indépendants en incapacité de travail;
- augmenter les indemnités d'invalidité, d'incapacité et de faillite des indépendants;
- augmenter l'allocation d'aide d'une tierce personne;
- instaurer une prime annuelle en faveur des indépendants invalides.

## 1. Augmentation de la pension minimum

La mesure consiste en une augmentation 2,11% au taux ménage et de 2,37% au taux isolé de la pension minimum des indépendants au 01/09/2011 ainsi que de la pension de survie, de telle sorte qu'en tenant compte de l'indexation, ces montants s'élèveront, au 1er septembre 2011, à :

- 1007,14 EUR (964,55 EUR + 42,59 EUR) pour les isolés et les pensions de survie;
- 1310,32 EUR (1258,13 EUR + 52,19 EUR) pour les ménages.

Soit, au premier septembre - et c'est historique ! - des pensions minimales qui dépasseront toutes les 1000 EUR !

## 2. Augmentation de la pension non minimum

Une augmentation des pensions non minimales de plus de 15 ans interviendra au 1er septembre 2011. Elle se montera à 2,25%. Pour les autres pensions non minimum, la hausse sera de 1,25 %. Enfin, les pensions de 5 ans seront augmentées de 2% au 1er septembre 2011.

## 3. Réinsertion professionnelle des indépendants en incapacité de travail

Actuellement, un indépendant peut, durant une période d'invalidité, demander l'autorisation au médecin d'exercer à temps partiel son activité indépendante, avec maintien de ses indemnités (-10% après 6 mois). Cette possibilité, hors cadre de reclassement, n'existe actuellement qu'après les 11 mois d'incapacité primaire indemnisable.

Cette anomalie va être corrigée. La possibilité sera désormais donnée à l'indépendant en période d'incapacité primaire de reprendre partiellement son activité, avec l'autorisation du médecin conseil. Durant les six premiers mois, il conservera ses indemnités complètes. Ensuite les indemnités seront réduites de 10%.

## 4. Augmentation des indemnités d'invalidité, d'incapacité et de faillite

Cette augmentation sera dans la même proportion que l'augmentation des pensions minimum (voir ci-dessus), soit jusqu'à 2,11% au taux ménage et 2,37% au taux isolé.

## 5. Augmentation de l'allocation d'aide d'une tierce personne

Il s'agit d'un complément aux indemnités d'incapacité de travail et d'invalidité de 15 EUR par jour en cas de dépendance.

## 6. Instauration d'une prime annuelle de 200 EUR en faveur des invalides

Nonobstant ces mesures et toutes les améliorations qui sont intervenues ces dernières années, la situation financière du statut social des travailleurs indépendants est par ailleurs particulièrement saine.



# Motiver ses collaborateurs en les impliquant dans le processus décisionnel

*L'implication est un fondement important de la réussite d'une entreprise. Avec des collaborateurs impliqués, toute entreprise fonctionne incontestablement mieux. C'est donc une force à ne pas négliger ! Voici comment la mettre en place...*

Régulièrement, je rencontre des dirigeants d'entreprises, des responsables d'équipe, des cadres, des chefs d'atelier, etc. J'ai pour habitude de leur demander quels problèmes ils rencontrent dans le cadre de leur fonction.

Les réponses tournent en général autour de la difficulté de communiquer, la gestion des conflits, le manque de motivation, l'incapacité à être autonome,... J'en rajoute généralement une couche en leur demandant ce que tout cela entraîne pour leur activité. Les réponses sont toujours les mêmes : absentéisme, démotivation, un travail qui n'avance pas, « je dois toujours repasser après », « je dois tirer toute mon équipe »...

Parfois aussi, je rencontre des entreprises où tout fonctionne bien. Dans ce cas, le dirigeant m'explique le plus souvent que c'est en grande partie grâce à son attitude que tout va relativement bien, que les gens sont motivés et qu'ils savent ce qu'ils font. Et c'est généralement vrai !

Ceci dit, quelle que soit la situation, il n'y a jamais d'explication claire et définitive quant au pourquoi des choses.

## Créer un lien

Aujourd'hui, je livrerai à vos réflexions une piste d'explication, un processus de dynamisation d'une équipe quelle qu'elle soit via l'implication de ses collaborateurs.

En règle générale, dans les entreprises, les services, les équipes qui fonctionnent, il existe un lien fort entre la plupart des individus qui constituent l'équipe et le dirigeant.



Ce lien est basé sur du relationnel (amitiés, camaraderie, confiance réciproque,...) ou sur un sentiment de fierté que l'individu témoigne par rapport à son patron, ou encore sur une compréhension claire du rôle que l'individu

joue au sein de l'équipe,... Ce lien peut être renforcé s'il existe un véritable projet d'entreprise. C'est ce que l'on constate dans les associations humanitaires, les organisations sociales et certaines activités comme l'enseignement. Les personnes remplissent alors une mission à grande valeur « humaine ».

La force de ce lien détermine le niveau d'implication de l'individu. Pas de lien, pas d'implication. Pas d'implication, pas de motivation. Pas de motivation, pas de créativité, pas de participation proactive, pas de responsabilisation,... Sans

implication, vos collaborateurs agissent comme des enfants, attendant les ordres et obéissant sans réfléchir et sans s'impliquer. En cas de problème, ils réagissent également comme des enfants : ils crient, se plaignent, arrêtent de travailler, font grève, cassent tout,...

Mais est-ce que tous les dirigeants possèdent ce charisme ? Ont-ils tous cette capacité à créer la fierté, un lien relationnel fort entre chaque membre de son personnel et lui ? Effectivement, on peut légitimement douter que chacun de nous puisse être naturellement un Bill Gates ou un Richard Branson !

## Instaurer la participation

Alors, de quelle manière créer ce lien d'implication ? Une voie incontestable pour y parvenir est de faire parti-

ticiper le personnel au processus de décision. Pour ce faire, il est impératif de respecter des règles strictes.

Tout d'abord, faire participer le personnel dans le processus de décision ne signifie pas que c'est celui-ci qui va dorénavant diriger l'entreprise. Participer à la décision, oui ! Mais uniquement dans le cadre des activités qui le concerne (son atelier, son service,...).

Faire participer ses collaborateurs à la décision ne signifie pas non plus que le patron n'aura plus rien à dire et devra faire passer son expertise aux oubliettes ! Partager son pouvoir de décision ne veut pas dire abdiquer son pouvoir. A contrario, on constate plutôt une augmentation de l'autorité du dirigeant !

### Des règles de base

Mais, me direz-vous, tout cela va générer énormément de tracas ! Des discussions dans tous les sens, des problèmes qui pourraient ressurgir, des discours revendicatifs et puis une perte incalculable de temps. Ces craintes sont justifiées si vous vous engagez dans cette voie sans préparation et sans méthodologie propre. Donner la parole aux membres de votre équipe n'est possible que si des règles bien précises sont suivies et si votre personnel acquiesce à ces règles. Sans cette étape, difficile de concevoir un réel processus participatif.

Dans le cadre de cette méthode, il est important de faire rejaillir l'intelligence collective. Ce n'est possible que si les personnes apprennent à se taire et à écouter les autres... Et ça, ce n'est déjà pas évident ! Le principe passe par une amélioration constante des propositions faites, soit par le dirigeant, soit par un membre de l'équipe. Chacun à son tour s'exprime sur la proposition et les autres écoutent sans réagir...

En participant à la construction de la décision par l'apport des connaissances, de l'expérience de chacun, le lien dont je parlais plus haut va se créer entre l'individu et le projet, la décision et le cadre dans lequel il travaille.

### Des résultats tangibles

Le dirigeant, quant à lui, va développer son autorité, certes, mais il ne sera plus la « vedette »... Par contre, l'implication du personnel deviendra effective et entraînera toute une série d'améliorations non négligeables : développement de la créativité, du sentiment d'appartenance,

du profit et du chiffre d'affaire, meilleur contrôle des coûts, accroissement de la motivation, diminution de l'absentéisme, des réunions, des conflits et des tensions,...

Qu'y a-t-il de plus impliquant pour un individu que de participer pratiquement à un projet, une décision, une solution ?



Quelle situation confortable également pour le dirigeant de se sentir soutenu et aidé par l'ensemble de son équipe pour résoudre des problèmes sur lesquels il n'a parfois qu'un aperçu ou une vision limitée ! Quelle situation agréable aussi de ne plus se sentir seul à tirer tout le monde et de constater que chacun prend ses responsabilités pour faire avancer le business !

### La mise en œuvre

Après, vient la mise en place ! Sur ce plan, rien ne change véritablement. La décision ayant été prise avec l'ensemble de l'équipe, la mise en œuvre se fait de manière directe. Au dirigeant à aider chaque individu à atteindre les objectifs et à rappeler l'esprit dans lequel la décision a été prise. Plus

impliqué, le personnel travaillera mieux, plus, avec d'avantage d'initiatives. Comme personne aidante, le dirigeant modifie sensiblement son action. D'un statut de contrôleur, il devient doucement un pédagogue, un éducateur rappelant les buts à atteindre en favorisant l'esprit du groupe. Une situation bien moins stressante qu'un contrôle incessant sur les autres.

La participation au processus de décision est un chemin qui me paraît incontournable dans un avenir proche. Elle nécessite une capacité pour le dirigeant à penser autrement et à viser d'avantage l'efficacité et la performance de son entreprise que sa position et sa place au sein de celle-ci. Le personnel sera aussi amené à découvrir et à apprêhender un nouveau rôle auquel il n'est pas forcément habitué. Agir en tant qu'homme ou femme responsable demande un certain apprentissage.

L'implication est l'un des fondements de la réussite d'une entreprise. En sa présence, toute organisation fonctionne incontestablement beaucoup mieux. C'est donc une force à ne pas négliger !

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

Avancée

# Le GSM devient porte-monnaie électronique

*Le secteur financier et le secteur des télécoms ont récemment annoncé leur volonté d'introduire un nouveau produit standard pour les paiements mobiles en 2011.*

**L**e secteur financier et les opérateurs de téléphonie mobile belges – Belgacom, Base (KPN Group Belgium) et Mobistar – travaillent main dans la main à l'introduction d'un nouvel instrument de paiement mobile en Belgique. Actuellement, ils examinent la meilleure façon de développer et d'optimiser ce produit afin de le rendre accessible au grand public. Leur objectif est de lancer, dans le courant de cette année, ce produit novateur, fruit de leurs efforts conjugués.

### UN INSTRUMENT INDISPENSABLE

Compte tenu des perfectionnements technologiques constants, de la multiplication des fonctionnalités de la téléphonie mobile (appels, SMS, photos/images, accès à internet, etc.) et de sa convivialité croissante, le téléphone mobile est devenu un instrument indispensable pour chaque Belge. C'est pourquoi le secteur financier, souhaitant stimuler les paiements électroniques en Belgique, et le secteur des télécoms ont entamé des discussions en vue de franchir une nouvelle étape dans le domaine des moyens de paiements.

Le secteur financier et les trois opérateurs de téléphonie mobile en Belgique – Belgacom, Base (KPN Group Belgium) et Mobistar – examinent comment mettre en commun leur expérience, leur savoir-faire et leurs solutions pour commercialiser sur le marché belge un nouveau produit standard pour les paiements par téléphone mobile. Les discussions sont axées sur la sécurité des paiements et la convivialité du nouveau produit pour le consommateur et le commerçant.

### MAXIMUM 25 EUR

L'objectif est de faire du téléphone mobile un porte-monnaie électronique que le consommateur peut utiliser aisément pour effectuer des opérations de paiement courantes de petits montants (maximum 25 EUR). La technologie utilisée sera celle des SMS ou la technologie "NFC" sans contact.

Concrètement, cette nouvelle solution entièrement mobile permettra non seulement de payer son parking, son ticket de bus, sa boisson ou ses achats en ligne via son téléphone mo-



bile, mais aussi de recharger son porte-monnaie électronique, sans devoir passer par des bornes de recharge ou un ordinateur.

### DES PERSPECTIVES POUR LES COMMERÇANTS

Sous réserve des frais qui pourraient éventuellement leur être réclamés (à l'heure où nous écrivons ces lignes, aucune information n'a encore filtré sur ce sujet), cette évolution technologique sera évidemment une très bonne chose pour les commerçants, avec des perspectives intéressantes dans le domaine des paiements.

Ce nouvel instrument innovateur et unique est le résultat d'une étroite collaboration entre le secteur financier et celui des télécoms. Les deux secteurs sont convaincus que le développement d'un produit standard est l'un des facteurs clés pour une évolution rapide et efficace des paiements mobiles en Belgique. Ce qui place notre pays parmi les premiers de la classe dans ce domaine en Europe.

Le lancement de ce nouvel instrument de paiement est prévu dans le courant de l'année 2011. Le secteur financier et les opérateurs de téléphonie mobile publieront alors plus de détails à ce sujet.

## Consommation

# Deux fois plus de règlements collectifs de dettes en 2010 !

*En dépit de tous les signaux positifs, les consommateurs continuent à ressentir les effets de la crise économique. Ce constat est posé par Intrum Justitia sur base d'une spectaculaire croissance du nombre de règlements collectifs de dettes, l'an dernier. Ainsi, pour l'ensemble de l'année 2010, l'opérateur a relevé une augmentation de 222% par rapport à 2009.*

Aujourd'hui, pas moins de 364.309 Belges rencontrent des difficultés quant au remboursement d'un ou de plusieurs crédits.

En derniers recours, les consommateurs peuvent introduire une demande auprès du Tribunal du Travail pour obtenir un règlement collectif de dettes. Au cours de la procédure, il est fait appel à un médiateur de dettes qui, en partenariat avec tous les créanciers, propose un plan d'apurement. Le nombre de personnes concernées par un règlement collectif de dettes augmente de mois en mois. A la fin 2010, plus de 86.500 consommateurs belges avaient déjà introduit une demande de règlement collectif de dettes.

## Un coût social et économique important

La portée et l'impact de règlements collectifs de dettes à cette échelle ne sont pas à sous-estimer. Les entreprises ne voient pas seulement le nombre de factures non payées augmenter en flèche : la procédure de règlement collectif de dettes présente aussi un substantiel coût administratif de suivi qui, dans bien des cas, peut dépasser le montant de la demande initiale. Les entreprises qui fournissent des biens ou travaillent pour le marché des consommateurs s'inquiètent vivement de la dérangeante augmentation du nombre de règlements collectifs de dettes.

Et malheureusement, on ne parle pas uniquement d'un coût économique. Il y a aussi un coût social important : les dossiers de règlements collectifs de dettes mènent automatiquement à une substantielle charge de travail supplémentaire auprès des CPAS, des conseillers de dette et des tribunaux (du travail). En raison de la durée de ces procédures de règlement, il faut également tenir compte du coût administratif pour toutes les parties concernées.

Les tribunaux ont déjà beaucoup de difficultés à gérer leur volume de travail et le nombre de procédures visant le recouvrement de factures

impayées par voie judiciaire est en rapide augmentation (notamment en raison de la modification de la loi d'avril 2009 quant au règlement à l'amiable, qui voit les huissiers et les avocats opter plus rapidement encore pour la récupération par des moyens judiciaires).

## Mieux vaut prévenir...

Comment éviter ce genre de situations? Ici encore, la règle d'or est d'application : mieux vaut prévenir que guérir. Il faut que l'on passe d'une approche d'assistance à une politique de prévention là où il est possible d'éviter que les consommateurs s'endettent trop lourdement. Récemment, par exemple, un nouveau règlement portant sur les possibilités de crédit en fonction des comptes courants est entré en vigueur. Il permet, depuis le 1er décembre 2010, de bloquer les comptes en banque dont le solde serait resté négatif pendant plus d'un mois. De telles mesures, complétées par des informations plus claires, peuvent faire la différence.

Pour Intrum Justitia, il est important de beaucoup mieux protéger les consommateurs contre les accumulations de dettes, afin que moins de personnes se retrouvent plongées dans les problèmes. La nouvelle législation sur le crédit à la consommation constitue un pas dans la bonne direction. Mais le prochain gouvernement fédéral aura du pain sur la planche quand il se mettra au travail.



Il est également nécessaire d'avoir une bonne protection sociale pour les consommateurs qui se retrouvent dans une situation désespérée, mais une simplification et une révision de la procédure de règlement collectif de dettes sont clairement dans l'intérêt de toutes les parties et s'avèrent urgentes au vu de la croissance - et du nombre - de nouveaux règlements collectifs de dettes.



optimeo

[www.fonds.org](http://www.fonds.org)

## Donnez-vous les moyens de grandir !

Vous êtes entrepreneur indépendant, titulaire d'une profession libérale ou responsable de PME ?

Vous cherchez les moyens de développer vos activités ?

Vous avez un projet motivant et l'envie de le mener à bien ?

**Optimeo**, un **prêt** du Fonds de participation pour aider votre entreprise à grandir !

Contactez-nous : 02/210.87.87



## Fonds de Participation

# Tout savoir sur le prêt Optimeo

*Optimeo est un prêt destiné aux entreprises existantes, aussi bien les entreprises unipersonnelles que les personnes morales, dans la mesure où elles correspondent aux critères de petite entreprise. Il contribue à financer leur expansion...*

Le prêt Optimeo est un outil financier du Fonds de Participation destiné au financement d'investissements matériels, immatériels et financiers (par exemple l'achat d'une majorité des actions), ou encore au financement du besoin en fonds de roulement allant de pair avec le lancement de l'activité ou la réalisation du projet d'investissement d'une entreprise.

Le Fonds de participation ne finance que les nouveaux investissements et n'accepte pas le refinancement d'engagements conclus auprès d'autres établissements de crédit, qu'il s'agisse de reprise d'encours ou de restructuration de ceux-ci.

Pour les investissements immobiliers, le Fonds n'interviendra que pour la partie professionnelle du bien, démontrée via une expertise. En outre, les destinations immobilières ne seront prises en compte que pour les occupations personnelles. Le Fonds n'interviendra pas pour des biens qui seront (en partie) loués au niveau professionnel.

## Aussi les reprises d'activités

Optimeo peut également financer la reprise d'activités par des entreprises en phase de développement, tant personnes physiques que personnes morales, pour autant que le groupe économique repris soit une PE (petite entreprise). Le prêt doit être alors destiné aux financements allant de pair avec la cession de l'entreprise. On entend par là la cession à titre onéreux d'une PE ou d'une activité indépendante exploitée par une personne physique ou par une personne morale.

Si la cession concerne une activité exercée par une ou plusieurs personne(s) physique(s), l'entreprise sera reprise dans son intégralité ou l'intégralité de la participation de chaque cédant pour autant que le repreneur obtienne en fin de compte la majorité dans l'entreprise.

Si la cession concerne une personne morale, l'intégralité de l'affaire commerciale ou la majorité des actions devra être reprise. En cas de reprise de la majorité des actions, le repreneur doit en outre exercer la gestion quotidienne de l'affaire.

## Montant maximum

Le montant maximum du prêt du Fonds de participation est égal au plus petit des montants suivants :

- le montant du prêt accordé par la banque;
- 3 fois le montant de l'apport propre;
- 250.000 EUR.

Toutefois, pour les reprises d'entreprises par rachat d'actions, ce dernier plafond peut être porté à 350.000 EUR, limité :

- au montant du prêt que la banque accorde;
- à 35% de l'investissement professionnel si le montant de l'intervention demandée au Fonds de participation dépasse 250.000 EUR.

L'apport propre du demandeur doit représenter au moins 10% de l'investissement global.

L'intervention du Fonds de participation doit atteindre un minimum de 7.500 EUR.

## Durée

La durée du prêt est de 5, 7 ou 10 ans, selon la nature de l'investissement à financer. La durée du prêt bancaire qui l'accompagne ne sera en aucun cas plus courte que celle du prêt du Fonds de participation moins deux ans. Par exemple, un prêt en 7 ans du Fonds de participation pourrait être combiné à un prêt bancaire remboursable en 5 ou 6 ans.

## Taux d'intérêt

Le taux d'intérêt du Fonds de participation est égal au Belgium Prime Rate (taux plancher sur le marché pour les crédits d'investissement) pour la durée choisie, avec un taux minimum de 3%.

Le taux d'intérêt est appliqué à dater de l'ouverture de crédit. Ce taux est fixe pour toute la durée du prêt.

## Remboursement

Deux méthodes de remboursement sont possibles :

- remboursements variables (capital constant/intérêts dégressifs) mensuels ou trimestriels;
- remboursements constants (capital progressif/intérêts dégressifs) mensuels.

Par ailleurs, à la demande de l'entrepreneur, une franchise de remboursement du capital peut également être accordée pendant 1 ou 2 an(s). En cas de franchise de 2 ans, le taux est majoré de 0,25 %.

## Garanties

En matière de garanties, le Fonds de participation adopte une attitude souple.

Comme toute institution de crédit, il analyse cette question au cas par cas. Les garanties dépendent du risque crédit et ne se rapportent qu'aux éléments relatifs au projet. La philosophie du Fonds de participation en matière de crédits est liée à la qualité (demandeur-projet). Il n'est pas dans la philosophie du Fonds de participation d'octroyer des crédits sur base des seules garanties disponibles. S'il demande des garanties, il veille à ce que les frais afférents à celles-ci soient limités au maximum (par exemple, un mandat hypothécaire au lieu d'une inscription hypothécaire).

## Subordination

En pratique, la subordination signifie que le prêt du Fonds de participation est du quasi-capital. En effet, la subordination diminue le risque pour les autres créanciers. Le crédit bancaire ordinaire est donc plus facile à obtenir.

Sur le plan juridique, la subordination du prêt peut être décrite comme suit : la subordination signifie que le Fonds de participation renonce à être traité sur un pied d'égalité par rapport aux autres créanciers. En cas de concours, et donc lorsque plusieurs créanciers font valoir leurs exigences simultanément, le Fonds de participation accepte que les autres créanciers soient remboursés en premier lieu. Cependant, ceci n'est pas valable pour les dirigeants de l'entreprise, les associés ou les directeurs de l'association ou de la société, les créanciers non-institutionnels sans créances à date fixe, à l'exception des fournisseurs dont la preuve de créance est conforme aux règles du droit commercial.

## Restrictions sectorielles

Selon la législation en vigueur pour le Fonds de participation, tous les secteurs sont admis.

Cependant, le règlement 1998/2006 de la Commission européenne du 15/12/2006, portant sur l'application des articles 87 et 88 du traité CE sur l'aide de minimis est d'application pour le Fonds de participation. Il impose des restrictions sur les secteurs de l'agriculture, du transport et de l'exportation.

## Informations complémentaires

Si vous avez encore des questions après avoir lu ces explications sur Optimeo, vous pouvez prendre contact avec le Fonds de Participation à l'adresse e-mail : [dossiers@fonds.org](mailto:dossiers@fonds.org).





# Les 10 plus importantes contrariétés au bureau

**L**a société Regus a récemment demandé à 400 cadres du Bénélux d'indiquer quelles étaient leurs plus importantes contrariétés au bureau. Voici le top 10 de leurs frustrations...

## **Lorsque mes collègues n'acceptent aucun reproche et refusent d'endosser la moindre responsabilité**

C'est la contrariété qui revient le plus souvent (46,5% des personnes interrogées) : le refus de certains d'assumer leurs responsabilités ou d'accepter une critique. L'incapacité à pouvoir rebondir en «profitant» de ses erreurs est également citée.

## **Lorsque les délais ne sont pas respectés**

38% des participants sont contrariés par l'attitude de leurs collègues lorsqu'ils s'avèrent incapables de tenir leurs engagements : rendez-vous non tenus ou deadlines non respectées.

## **La saleté des parties communes comme les toilettes ou l'espace cuisine de l'entreprise**

36% des personnes interrogées trouvent particulièrement désagréable que la saleté règne dans les espaces communs - couloirs et autres salles de réunion - ou, a fortiori, lorsque la brosse des toilettes n'a pas été utilisée. Parmi les PME (de 50 à 249 salariés) ils sont 46,5% à souffrir de ce type de situation.

## **Lorsque mes collègues parlent fort au téléphone ou passent des appels personnels**

27% des personnes interrogées considèrent comme inapproprié le comportement de leurs collègues lorsqu'ils s'expriment à haute voix au téléphone, surtout pour des échanges qui devraient rester dans la sphère privée.

## **Lorsque mes collègues disent du mal l'un de l'autre ou s'adonnent aux commérages**

26,5% des personnes interrogées disent avoir déjà été victimes de la diffusion de fausses rumeurs.

## **Les odeurs désagréables, comme les odeurs corporelles ou les odeurs de nourriture**

Ils sont 20% à regretter le dégagement au bureau d'odeurs désagréables, qu'il s'agisse d'un restant de nourriture «oublié» ou des aisselles transpirantes du collègue d'en face. À moins que ce ne soit ses pieds nus...?

## **Lorsque mes collègues boivent de l'alcool ou fument à leur bureau**

17% des personnes interrogées se disent dérangées par une telle attitude. Elle est particulièrement ressentie en Belgique et au Luxembourg (22,5%).

## **Lorsque des collègues ressassent les mêmes clichés professionnels**

Les collègues qui monopolisent la parole au cours des réunions et autres lunchs pour ressortir continuellement les mêmes histoires et clichés ne sont pas très populaires au bureau. Plus de 16% des répondants du Benelux en sont agacés.

## **Lorsque les collègues lèvent le pied**

La paresse des collègues est considérée comme dérangeante par 16% des participants à l'enquête. Ce type d'attitude est surtout critiquée aux Pays-Bas (28%).

## **Lorsque des collègues se servent... en oubliant qu'ils seront suivis par d'autres**

7% des personnes interrogées trouvent désagréables de se retrouver aux toilettes... au bout du rouleau. Idem pour la réserve de stylos à bille ou crayons: «Qui a pris le dernier sans en commander...?»



Restart

# Matériel informatique, électronique et software

Entreprises

**Allianz** 

Etes-vous bien couvert ?

# Profitez d'un audit gratuit de vos assurances !

Bonne nouvelle : grâce à notre nouveau partenaire IBN, les membres du SDI bénéficient d'un audit gratuit de leur portefeuille d'assurances. N'hésitez pas à y faire appel !

**N**ouveau partenaire du SDI, Insurance Brokers Network (IBN Gie) est un groupement d'intérêt économique dont les membres sont reconnus comme Conseils en Assurances et en Gestion de Risques. Chacun d'eux apporte une connaissance et un savoir-faire particulier qu'il met à la disposition des autres membres du groupe et de leurs clients. Ainsi, ces derniers bénéficient de la garantie que leurs demandes seront toujours traitées par les meilleurs spécialistes.

Notre partenaire est focalisé sur l'intérêt de ses clients.

- IBN considère que la satisfaction du client est son but principal.
- Il fait le maximum pour défendre les intérêts de ses clients.
- Il a toujours le temps pour le client.

Avec IBN, vous pouvez compter sur un partenaire expérimenté et fiable qui applique les trois principes suivants :

- IBN cherche des solutions et en assure le suivi;
- IBN tient ses promesses;
- IBN assume la responsabilité de l'image de son entreprise.

Etes-vous insuffisamment ou trop assuré ? Le meilleur moyen d'y répondre et ainsi d'économiser, c'est d'être conseillé par des professionnels !

**Notre partenaire IBN Gie offre gratuitement un audit de toutes leurs assurances aux membres du SDI. Profitez-en et économisez jusqu'à 20% !**

Demandez votre audit gratuit en remplissant et en renvoyant le bulletin ci-dessous à :

SDI - Avenue Albert Ier 183 - 1332 Genval  
Fax : 02 652 37 26  
E-mail : web@sdi.be

## Contact

IBN Gie  
Boulevard Piercot, 44  
4000 Liège  
E-mail : info@ibn-gie.be  
www.ibn-gie.be



Syndicat des  
Indépendants  
& des PME



## DEMANDE D'AUDIT D'ASSURANCE

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

Je souhaite bénéficier gratuitement d'un audit de mes polices d'assurance  
Renvoyez-nous ce formulaire **par fax au n° 02 652 37 26 ou par e-mail à web@sdi.be**

Date :

Signature :

# Une nouvelle plateforme web gratuite à votre service : [www.placeof.be](http://www.placeof.be) !

Accueil > Mon compte prestataire > Mes devis > Demandes clients

MA MESSAGERIE (1)

▶ Mon agenda (Beta)

▶ Mes devis

- Demandes clients
- Mes propositions

▶ Mes commandes

▶ Mes factures

▶ Mes notes de crédit

▶ Mon relevé de TVA

▶ Mes statistiques

▶ Mes litiges

▶ Mon compte PlaceOf

▶ Mes annonces

▶ Mes clients

▶ Mes évaluations clients

▶ Mon profil

▶ Personnalisation

## Demandes clients

Rechercher par : Date Tous 2011 Etat Tous Nom OK

1

Date	Client	Prestation	Etat	
01/03/2011	Madame CLIENTE PlaceOf	Dans le cadre de mes fonctions, je serai amené prochainement à devoir préparer une présentation powerpoint. Pourri (...)	En attente	Voir
03/02/2011	Madame CLIENTE PlaceOf	Formation powerpoint	Envoyé	Voir
03/02/2011	Madame CLIENTE PlaceOf	Installation anti-virus, anti-spam	En attente	Voir
03/02/2011	Madame CLIENTE PlaceOf	Formation Web designer	Envoyé	Voir
	Madame			

▶ Consulter

DÉCOUVREZ LES AUTRES ACTIVITÉS PLACEOF

CHOISISSEZ VOTRE ACTIVITÉ

—

ENGAGEMENTS PLACEOF

—

NOS PARTENAIRES

—

BESOIN D'UN SERVICE

Ce site innovant de mise en relation entre acheteurs et vendeurs de prestations de service a été lancé récemment sur internet et les premières transactions réalisées valident le concept imaginé par les fondateurs. PlaceOf est un bouquet de 14 secteurs d'activité : travaux, jardin/piscine, cours particuliers, aide administrative, services à domicile, informatique, ressources humaines, coach, commercial, environnement énergie, qualité, transport, juriste, comptable. Les prestataires indépendants sont peintres, électriciens, coachs, juristes, spécialistes en gestion des ressources humaines ou en gestion administrative... Près de 800 services sont ainsi disponibles.

**Intéressant pour le professionnel qui propose ses services sur la plateforme :** il bénéficie à partir d'une simple connexion internet, d'une mise en relation avec des clients et d'outils de gestion très pratiques pour développer et gérer son activité. Plus de tracasserie administrative : l'indépendant est averti des demandes de devis par email. Il réalise son offre de prix en ligne. Lorsque celle-ci est acceptée, le professionnel dispose automatiquement de son bon de commande. L'émission de la facture est très facile. Il existe même une fonction de relance client en un clic, si ce dernier tarde à payer.

De plus, l'inscription est **GRATUITE**. Il suffit de bien compléter son expérience, sa formation et son niveau pour être sélectionné. Si PlaceOf ne vous apporte pas de clients, vous n'avez rien à payer. Pour rémunérer PlaceOf de ses services, vous lui reversez 10% du montant de la prestation seulement quand vous facturez.

**Intéressant pour le professionnel qui désire trouver une personne ou une entreprise de confiance** pour un travail freelance. Faire appel à un électricien, installer ou dépanner son informatique, créer rapidement un site internet, trouver un coach ou un commercial, bénéficier d'une assistance administrative ou juridique, mettre en place une politique RH,... sont quelques-uns des très nombreux services proposés par PlaceOf. La recherche des prestataires est intuitive et conviviale. Des informations très utiles sont immédiatement consultables sur la formation, l'expérience et le niveau des prestataires. Googlemap situe la distance par rapport au lieu de la prestation. Les entreprises et les particuliers trouvent ainsi facilement le prestataire à même de répondre à leur besoin et, via le site, envoient rapidement leur demande.

## Une question ?

contact@placeof.be

A bientôt sur [www.placeof.be](http://www.placeof.be)!

## AVANTAGE MEMBRES SDI

Pour les membres SDI qui s'inscrivent comme prestataires : PlaceOf vous remboursera 2% du total facturé via sa plateforme (soit -20% de la rémunération PlaceOf) pendant 1 an à compter de votre inscription.



# Peugeot 508 : confort et qualité

*La grande routière est depuis toujours la spécialité de Peugeot ! Des mythiques 403 et 404 aux non moins glorieuses 405, 406 et 407 sans oublier les plus confidentielles 604, 605 et 607, le constructeur sochalien se fait fort de toujours répondre aux exigences d'une clientèle en quête d'une berline associant style, bien-être, sûreté et robustesse.*



Disponible en berline et en break, la 508 remplace la 407 et la 607.

**L**a 508, qui prend à la fois le relais de la 407 et de la 607, hausse résolument le ton en conjuguant -avec une heureuse habileté- élégance et qualité de réalisation. La berline (4,79 m) comme le break SW (4,81 m) se déclinent avec trois blocs diesel (112, 136, 163 et 204 ch) et un essence (116, 150 et 156 ch) associés à des boîtes manuelle (5 et 6 rapports) et automatique à 6 vitesses. Son look épuré avec sa bouche unique et ses projecteurs félins, la modernité de sa technologie qui allie dynamisme et confort font de cette berline une voiture très gaie à vivre quel que soit

le type de conduite. Son habitacle respire le sérieux tant dans son aménagement qu'au niveau de la richesse de l'équipement dont l'affichage tête à haute qui renseigne vitesse et consignes de navigation sans que le regard du conducteur ne quitte la route.

Tenant remarquablement le parquet et freinant avec puissance, détermination et précision, elle aura tôt fait de séduire les accrocs du Lion en quête de « german touch » dont elle ne fait pas mine d'intelligemment s'inspirer. Accès et démarrage mains libres, clim' quadri zone, mousses de la planche de bord, feux de route adaptatifs, frein de stationnement électrique automatique, aide au démarrage en pente, système de mesure de place disponible pour le parking,...la générosité de l'équipement Access, Active, Allure et GT convaincra les plus exigeants.

Que ce soit au niveau de l'espace réservé aux passagers arrière comme pour ce qui concerne l'ergonomie et l'habillage. Côté

pratique, le volume du coffre de la 4 portes (545 à 1581 litres) et de la 5 portières (660 à 1865 litres et toit panoramique vitré de 1,62 m<sup>2</sup>) font nettement mieux que la 407 qui traînait les pneus dans le marché fleet. Cette 508 arrive à son heure dans un segment très disputé où la VW Passat règne en maître. Plus longue (10 cms) et plus légère (35 kg) que la 407 et plus courte (7 cms) que la 607, elle se drape dans quatre robes et s'offre dès 24.330 € et jusqu'à 39.280 €.

Sobre, agile et de belle tenue, cette lionne profite d'un châssis qui en étonnera plus d'un. Au même titre que les lignes qui s'épousent sans coupure, sans cassure et sans fioriture avec des surfaces affleurantes du capot au coffre. Quelques regrets pour la quantité plus que négligeable de fourre-tout comme pour la visibilité ¾ arrière. Mais assurément pas de quoi ternir le brio du trio tenue de route-qualité-agrément général...

Bob Monard

# Seat Exeo : l'Audi A4 du Sud !

*Dans les affaires, il faut être malin ! Et le secteur automobile n'échappe pas à cette in-con-tour-na-ble obligation. L'espagnol Seat l'a bien compris en reprenant ce qui fait le succès de l'Audi A4 pour son Exeo.*

**B**erline apparue à Genève voici deux ans, cette 4 portes et break est désormais dotée d'une boîte automatique à variation continue avec 7 rapports séquentiels associée au 2 litres TDI de 143 ch. Et la berline de grimper allègrement jusqu'à 208 km/h !

A noter qu'avec cette configuration Multitronic, le bloc fonctionne toujours à un niveau optimal d'efficacité : en ville comme en conduite plus soutenue, l'Exeo se montre plaisante à mener. Facile d'utilisation et d'une ergonomie soignée, elle profite de sa banquette arrière repensée pour offrir plus d'espace et de confort. Feux arrière à technologie LED, sellerie cuir de série, palettes au volant pour com-

mander la boîte de vitesses, coffre de 442 à 1354 litres, airco bizona, plastics agréables au toucher et à l'œil, phares bi-xénon

sociétés. Précisons que 70% des Exeo commercialisées le sont en déclinaison ST pour Sport Tourer !



La Seat Exeo chipe à sa cousine Audi A4 ce qui concourt à son succès jamais démenti.

en option, ...cette moyenne de 4,66 mètres et 1545 kg table sur l'excellence de son rapport qualité/confort/prix pour se forger un joli succès dans les parcs de

Dessinée par le belge Luc Donckerwolke, l'Exeo est constituée pour 2/3 de composants d'Audi A4. On se félicitera du seuil de chargement pas trop haut et de la bonne tenue générale (tenue de cap, freinage,insonorisation) mais on aurait préféré des sièges avant avec plus de soutien fessier ainsi qu'un plus grand nombre d'espaces de rangements. Pas tape à l'œil et manquant donc un chouia de « sex appeal », l'Exeo fait sérieux sans tomber dans l'austérité cafardeuse et contagieuse. Nippée en Référence, Style et Sport, elle est affichée de 28.050 € à 30.380 €. Bob Monard

# Europcar



**REMISE EXCLUSIVE SUR  
VOS PROCHAINES LOCATIONS  
DE VOITURES &  
DE VEHICULES UTILITAIRES**

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



Réservations : 02 348 92 12 ou via [www.sdi.be](http://www.sdi.be)  
N'oubliez pas de mentionner votre code promotionnel  
50113185

## « Je suis victime d'une arnaque à l'annuaire ! »

Monsieur A.M. de Namur nous demande

« Récemment, une entreprise étrangère m'a envoyé un mailing me proposant de vérifier si mes coordonnées figurant sur le document étaient exactes. Je leur ai renvoyé la lettre pour accord. Quelle ne fut pas ma surprise de recevoir quelques jours plus tard une facture de plus de 1.000 EUR pour « commande d'insertion payante » dans le guide en question ! Qu'en pensez-vous et comment dois-je réagir ? »

**V**ous êtes effectivement victime d'une arnaque. La plupart des indépendants en sont occasionnellement la cible. Ainsi, ne vous est-il jamais arrivé de recevoir des propositions d'insertion de vos coordonnées dans des guides professionnels électroniques ou traditionnels ? Avez-vous récemment reçu une facture vous proposant de racheter les noms de domaine pour votre activité ? Avez-vous reçu la visite d'un démarcheur vous proposant une insertion publicitaire dans un fascicule régional ? En cas de doute, mieux vaut ne rien signer !

### En quoi consistent les arnaques aux annuaires professionnels ?

Vous recevez par courrier, fax ou e-mail un message vous invitant à corriger les coordonnées de votre entreprise (indépendants, professions libérales, asbl) en vue d'une mise à jour. On vous demande de signer le document et de le renvoyer. Mais, lorsque vous signez ce document, vous êtes tenu par un contrat d'une durée de 2 ou 3 ans en général à des tarifs démesurés. De plus, le service rendu est de qualité très médiocre voire inexistant.

Un autre procédé est également utilisé. Vous recevez une facture qui laisse supposer qu'un contrat a déjà été conclu alors que ce n'est pas le cas. Le paiement de cette facture implique que vous avez accepté l'offre. Et de même, vous vous retrouvez tenu par un contrat onéreux de plusieurs années.

### Insertions publicitaires : démarcheurs toujours honnêtes ?

Vous recevez la visite d'un démarcheur vous invitant à payer pour insérer une publicité de votre entreprise dans un catalogue diffusé dans la région et/ou vendu au profit de diverses œuvres.

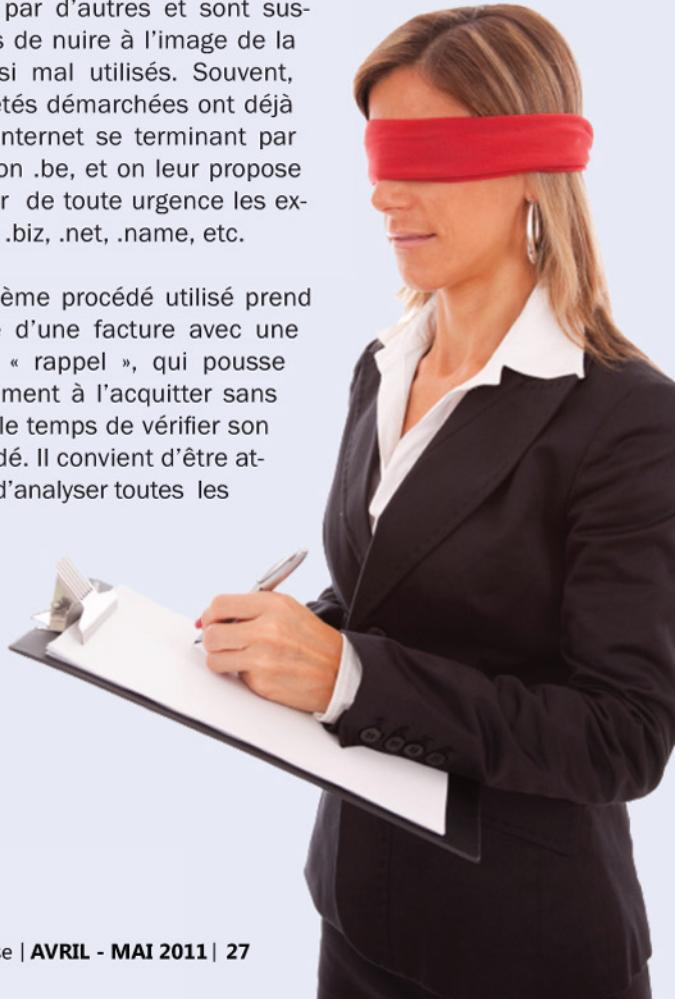
Une fois que vous avez accepté la première offre du démarcheur, vous recevez une demande de confirmation pour insertion publicitaire. Vérifiez absolument l'intitulé exact du

catalogue pour lequel une signature vous est demandée ! Un des procédés des démarcheurs consiste, au moment de cette confirmation, à vous faire signer pour une deuxième insertion publicitaire dans un autre fascicule. En effet, ces démarcheurs éditent, en général, plusieurs magazines et profitent d'un moment d'inattention de votre part pour vous faire signer deux contrats.

### Arnaques aux noms de domaine : un nouveau phénomène

Ici aussi deux procédés existent. Le premier consiste en un démarchage téléphonique invitant à payer des noms de domaine à des tarifs abusifs. Ces noms de domaines pourraient être achetés par d'autres et sont susceptibles de nuire à l'image de la société si mal utilisés. Souvent, les sociétés démarchées ont déjà un site internet se terminant par l'extension .be, et on leur propose d'acheter de toute urgence les extensions .biz, .net, .name, etc.

Le deuxième procédé utilisé prend la forme d'une facture avec une mention « rappel », qui pousse généralement à l'acquitter sans prendre le temps de vérifier son bien fondé. Il convient d'être attentif et d'analyser toutes les



# Question-Réponse

toutes les mentions, et plus particulièrement celles en petits caractères. En lisant ces mentions, on constate qu'il s'agit d'une offre et non d'une facture impayée. Aucun contrat préalable n'a donc été signé.

## Quelques bons réflexes

### - Ne signez rien !

La signature et la mention de la date constituent un engagement contractuel ferme, ne signez jamais une offre douceuse ou que vous ne comprenez pas.

### - Ne payez rien !

Même si vous recevez une facture portant ou non une mention de rappel, vérifiez systématiquement que cette facture corresponde bien à un service demandé.

### - Déjà signé ? Déjà payé ?

Tout d'abord, cessez tout paiement !

Si vous avez donc été victime d'une pratique commerciale déloyale (par exemple, une vente à but philanthropique qui n'en est pas une, une facture sans contrat préalable...), vous pouvez porter plainte auprès du SPF Economie. En effet, celui-ci a pour mission de surveiller le marché belge des biens et services et de veiller notamment à ce que les comportements des vendeurs soient conformes à la réglementation économique en vigueur.

Si vous souhaitez faire valoir vos droits (obtenir un remboursement, une résiliation du contrat signé sans frais, etc.), seules les autorités judiciaires pourront vous y aider.

Néanmoins, un des buts de la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie est de faire cesser les pratiques commerciales illégales dans l'intérêt général. Dans cet esprit, vous pouvez l'aider en l'informant des pratiques dont vous avez été victime afin d'éviter que d'autres tombent dans le piège.

## Prudence !

Nous vous recommandons la plus grande prudence lorsque vous recevez des offres émanant des sociétés suivantes :

- BMS
- BPS (Belgium Packet Service)
- Construct Data
- Custom Contact Nederland (bedrijvenonline.nu)
- DAD - Deutscher Adressdienst / Registre Internet belge
- Easy Pages Ltd / European www register
- Edition Hekking Cornélis
- Euro Business Guide
- Euroguide.de

- European City Guide
- Expo Guide
- Global Earth Register
- Globe Trade Control
- Guide pour la ville
- Index-Entreprise / Etude Grivière SAO France
- Inet Biz Solutions
- Intercable Verlag
- IRD
- MCH Printing Services / International Publicity Services
- Media Belgique Design
- Media Connect
- Media Group Vlaanderen
- Media Print
- Nederland Media Register
- Nouvel annuaire / Belga Marketing / Internet Bedrijven-gids / Annuaire pro
- Pan World Life
- Print Media Group / Plan de ville
- Registre des Branches professionnelles
- Service-pro / Eurl Media Press
- TM - Collections
- TVV - Tele Verzeichnis Verlag / Portail des Entreprises
- United Lda / Nova Channel / Temdi / Med1web
- World Business Guide
- World Company Register / World Company Directory
- WZD - Wolf SW / Banque Centrale des données économiques
- Yellow-Pages

## COMMENT PORTER PLAINE ?



Auprès de la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie, via le formulaire de plainte téléchargeable sur le site <http://economie.fgov.be> ou disponible à l'adresse suivante :

**SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie**  
Direction générale du Contrôle et de la Médiation  
NG III, 3ème étage  
Boulevard Roi Albert II, 16  
1000 Bruxelles  
Tél. : 02 277 54 85  
Fax : 02 277 54 52  
E-mail : [eco.inspec.fo@economie.fgov.be](mailto:eco.inspec.fo@economie.fgov.be)

# « Quels sont les seuils de rémunération des contrats de travail en 2011 ? »

Monsieur J.Q. de Libramont nous demande

« La loi sur les contrats de travail détermine des seuils de rémunération permettant de fixer, entre autres, les délais de préavis et la durée de la période d'essai à respecter. Pouvez-vous m'indiquer les montants applicables en 2011 ? »

Voici les seuils applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2011.

Situation	Seuil de revenus (R)	Effet
Clause d'essai (art. 67)	R ≤ 36.604 EUR R > 36.604 EUR	Durée : - Maximum 6 mois - Maximum 12 mois
Préavis employeur (art. 82)	R ≤ 30.535 EUR R > 30.535 EUR	Durée : - Délais minima - Durée conventionnelle ou fixée par le juge
Préavis employé (art. 82)	R ≤ 30.535 EUR 30.535 EUR < R ≤ 61.071 EUR R > 61.071 EUR	Durée : - Maximum 3 mois - Maximum 4 mois et demi - Maximum 6 mois
Contre-préavis employé (art. 84)	R ≤ 30.535 EUR 30.535 EUR < R ≤ 61.071 EUR R > 61.071 EUR	Durée : - Maximum 1 mois - Maximum 2 mois - Durée conventionnelle ou fixée par le juge (max 4 mois)
Convention sur le délai de préavis (Art. 82 §5)	R > 61.071 EUR	Accord possible avant l'entrée en service, avec respect pour les délais minima
Clause d'arbitrage (art. 69)	R ≤ 61.071 EUR R > 61.071 EUR	Nullité Validité conditionnelle
Clause de non-concurrence des ouvriers et employés (art. 65 et 86)	R ≤ 30.535 EUR 30.535 EUR < R ≤ 61.071 EUR R > 61.071 EUR	Nullité Applicabilité limitée aux fonctions ou catégories de fonction définies par CCT (conclue en commission ou sous commission paritaire) Applicabilité sauf pour les fonctions ou catégories de fonction exclues par CCT (conclue en commission ou sous commission paritaire)
Clause de non-concurrence des représentants de commerce (art. 104)	R ≤ 30.535 EUR	Nullité
Absence pour recherche d'emploi (art. 85)	R ≤ 30.535 EUR R > 30.535 EUR	Droit de s'absenter une ou deux fois/semaine (max. une journée par semaine) Droit de s'absenter une ou deux fois/semaine (max. une journée) pendant les 6 derniers mois du préavis, durant la période antérieure, droit limité à une demi-journée par semaine

Nos membres ont la parole...

# Entreprises de titres-services : la situation empire !

Dans notre édition de décembre 2010, nous avions répercuté le mécontentement d'une entreprise de titres-services jugeant excessives et inadaptées les formalités administratives qui leur sont imposées. Notre article a suscité une série de réactions émanant de la profession. En voici l'une d'entre elles, particulièrement explicite sur le malaise important ressenti par le secteur...



« Nous ne pouvons que confirmer le témoignage que vous avez publié et nous nous permettons d'y ajouter le nôtre. Tout d'abord, il est vrai que le transfert entre les sociétés Accor et Sodexo n'a pas été des plus simples. De plus, Sodexo présente sans cesse un manque de collaboration vis-à-vis des entreprises agréées notamment pour la gestion des utilisateurs. Sachez également que depuis quelques mois, et sans raison apparente, les entreprises n'ont plus aucun droit d'accès à leur dossier, que ce soit pour un changement de coordonnées, une demande de renseignement pour des titres égarés et/ou non reçus ou encore pour des informations sur les commandes. Bien entendu, Sodexo n'en a jamais informé la clientèle et donc ce sont les entreprises qui fautes de moyens, doivent rediriger leurs utilisateurs vers la société émettrice et qui doivent dans certains cas recevoir les foudres de clients mécontents. De plus, leur joignabilité par téléphone laisse clairement à désirer (+/-30 minutes d'attentes par appel) et les diverses plaintes envoyées par courrier restent toujours sans réponses !

### Des problèmes en pagaille !

Il faut également avouer que le nouveau titre-service (orange) sensé être plus facile d'utilisation nous cause pas mal de soucis. Nous renvoyons en moyenne 10.000 titres par mois, et d'après les rapports de lecture optique, notre situation est pitoyable ! Nous nous interrogeons sur la qualité de lecture chez Sodexo car en ce qui nous concerne, les titres sont vérifiés lors de leur remise par nos dames et lors de leur scannage, le manuel d'emploi fourni est aussi respecté à la lettre !

Etudions par exemple le rapport du mois de novembre 2010. Sur 10.361 titres envoyés, 3.213 NISS Travailleurs sont illisibles, 4.683 dates de prestation le sont aussi, 8.107 titres ne présentent pas de notre numéro d'agrément, 102 signatures utilisateurs sont manquantes et 228 signatures travailleurs également. Ces chiffres nous interpellent car comme dit précédemment, les titres sont vérifiés à minimum deux reprises. Nous sommes extrêmement vigilants à ce que toutes les informations y figurent et qu'elles y soient lisibles. Pour les dates de presta-

tions, nous restons stupéfaits car sans dates lisibles comment aurions nous fait pour les encoder dans notre propre système informatique ? Puisqu'il s'agit également d'un scan. Pour notre numéro d'agrément, nous ne savons quoi penser. En effet, nos titres sont tamponnés par une tamponneuse automatique qui appose exactement le même cachet sur chacun d'eux ! Ce pourrait-il que notre matériel tamponne certains titres de manière différentes ? Cela nous étonnerait fortement ! Et comment Sodexo peut-il identifier nos titres et nous dire qu'ils ne savent pas les lire si notre identité n'y figure pas ?

### Aucune réponse personnalisée

Nous envoyons donc un mail de questionnement chez Sodexo et comme pour votre affiliée, nous recevons une réponse standard envoyée à toutes les entreprises plaignantes. L'envoi d'un scan des titres « erronés » semble impossible, vu la quantité de travail que cela leur demanderait.

Nous attendons bien évidemment une réaction de Sodexo. Malheureusement nous sommes conscients qu'aucune suite ne sera probablement donnée à notre plainte. Seulement, rappelons-le, sur notre rapport de novembre, la quasi-totalité de nos titres présentent des « anomalies », cela signifie que si Sodexo met ses menaces à exécution et donc ne rembourse plus ces titres, nous nous retrouverions en perte financière considérable, et dans ce cas, comment rémunérer à nos 135 aide-ménagères ?

Pour ne rien arranger à la situation, ce 18 mars, nous recevons un mail de l'ONEm concernant les conséquences de ces procédures en rapport au nouveau titre. Ce mail nous informe de futures sanctions qui seront prises à l'égard des entreprises qui ne respectent pas la procédure. Vous trouverez ci-joints ce mail auquel nous comptons répondre.

### David contre Goliath ?

A l'heure actuelle, nous nous demandons quand Sodexo et l'ONEm se décideront enfin à essayer de résoudre ces problèmes, car pour le moment nous ne recevons que des menaces et aucunes solutions !

N'est-ce pas un moyen déguisé pour nous pousser à passer aux titres-services électronique ? Economie pour Sodexo mais tracas pour les sociétés et surtout pour les personnes âgées qui représente 40% de notre clientèle. »

Laurence Barbaix - Directrice de Vit'ale (Tournai)

# Le Micro-crédit, alimentez rapidement vos projets d'entreprise...



Besoin de garanties?...Nous vous cautionnons.

Société de caution mutuelle des entreprises.  
Rue de la Grosse Pomme, 1 B-7000 Mons

 : 065 84 40 91

 : 065 33 72 83

[www.socame.be](http://www.socame.be) - [socame@socame.be](mailto:socame@socame.be)

**SOCAME**





# START YOUR BUSINESS

## Founding Partners



## Golden Partners



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

