

INDEPENDANT & ENTREPRISE

Le magazine du
SDI



DOSSIER

Engager un étudiant pendant les vacances

**MAI -
JUIN 2012**

Dépôt Bruxelles X - P401140
www.sdi.be

Astuce

10 conseils pour éviter
les tribunaux...

Question-Réponse

Mon ouvrier a abandonné
le travail !

Commerce

Les 5 qualités indispensables
d'un bon vendeur



Il suffit d'avoir un n° de TVA
pour profiter des
conditions fleet ŠKODA.



Bonne nouvelle pour vous, indépendant : dorénavant vous pouvez profiter du spacieux confort d'une ŠKODA Octavia en bénéficiant de la remise Fleet! **Plus d'infos dans le réseau participant ou sur www.skoda.be**

Il existe déjà une Octavia Combi 1.6 CRTDI Active pour **16.099 € HTVA***

* Prix catalogue HTVA valable au 10/05/2012 dans le réseau ŠKODA participant et dans la limite des stocks disponibles. Offre uniquement valable pour les clients professionnels. Véhicule illustré : Octavia Combi Ambition avec jantes alu 17", railing de toit chromé, GPS et peinture métallisée. Informations environnementales (A.R. 19/03/2004) : www.skoda.be

EDITO

Le double langage du politique



BENOIT ROUSSEAU
Rédacteur en chef

La pression fiscale en Belgique a atteint en 2012 un niveau historique. C'est ce qui ressort du dernier rapport du Bureau du Plan sur les perspectives économiques 2012-2017. C'est surtout le travail, mais aussi le capital qui sont lourdement taxés dans notre pays.

C'est ainsi que, selon l'étude annuelle de PwC et de la Banque mondiale qui compare les systèmes fiscaux, notre pays occupe la 24e place dans le classement des 27 États membres européens les plus taxés. Selon l'étude, une simplification du système fiscal, une diminution des coûts de mise en conformité et une baisse des tarifs d'imposition sont nécessaires pour stimuler la croissance économique et attirer les investisseurs.

Nous en sommes loin. Le récent baromètre de l'attractivité belge d'Ernst & Young indique qu'un investisseur étranger sur quatre estime que les mesures fiscales récentes du gouvernement fédéral vont entraîner un net recul des investissements en Belgique.

Bien plus, outre le fait de nous presser comme des citrons, le gouvernement tient un double langage. D'un côté, il déclare à tout vent vouloir soutenir l'entreprenariat et particulièrement les indépendants et PME et, de l'autre, il nous transforme lentement en pays le plus taxé au monde en assortissant cette évolution de mesures disproportionnées et vexatoires envers ses chefs d'entreprises !

Faut-il rappeler la taxation à 309% des avantages de toute nature non-déclarés, qui assimile la négligence d'un indépendant à une grave fraude volontaire et récidiviste ? Ou le dispositif 'anti-abus', que nous avons déjà dénoncé avec force dans ces colonnes ? Voilà bien des exemples-types de mesures contreproductives. Leur seul effet est d'engendrer l'instabilité et la perte de confiance des entrepreneurs, avec pour conséquence un ralentissement, voire un arrêt brutal des investissements !

Est-ce vraiment si difficile pour le politique de comprendre que ce n'est pas en taxant tous azimuts ni en stigmatisant ses acteurs économiques que le gouvernement dopera l'esprit d'entreprise ?..



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, E-mail : info@sdi.be | Rédacteur en chef : Benoit Rousseau, 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 | 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 | Photographies : iStockphoto | Imprimerie : Nevada-Nimifi s.a. | Secrétariat : Jocelyne Braem, Anne Souffrau | Affiliation - Abonnement : affiliation@sdi.be

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

04. Actualité

06. Actualité

08. Actualité

09. Actualité

10. Secteur - Agents immobiliers : une réforme attendue !

15. Avantage - Le SDI vous ouvre l'accès à un service de chefs d'entreprises remplaçants



DOSSIER :

Engager un étudiant pendant les vacances

16. Avantage - Un ERP à prix réduit pour les membres du SDI

19. RH - 65% des entreprises n'identifient pas les causes de l'absentéisme

20. Astuce - 10 conseils pour éviter les tribunaux

22. TIC - Banque par internet : la vigilance reste de mise

23. Sécurité - Forte augmentation de la criminalité informatique dans les entreprises



COMMERCE :

Les 5 qualités indispensables d'un bon vendeur

26. Moteur - Kia Ceed, Opel Combo, Seat Ibiza

27. Loisirs - Pour des vacances sûres et sans souci

28. Question-réponse - Mon ouvrier a abandonné le travail !

29. Question-réponse - Comment mon fils peut-il obtenir son attestation de gestion ?

Actualité

Western Union

Un service de paiements en ligne pour entreprises

La société Western Union, active dans le domaine des services de paiements internationaux, a récemment annoncé le développement en Belgique de son service de paiements en ligne pour les entreprises souhaitant réaliser des paiements de compte bancaire à compte bancaire.

Le service en ligne Western Union Business Solutions permet aux entreprises d'effectuer et de gérer leurs paiements internationaux 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 depuis leur ordinateur. Les entreprises peuvent effectuer des paiements dans plus de 140 devises, consulter en temps réel les taux et les frais de change et recevoir une assistance client en direct. La plateforme permet aux entreprises de verrouiller les taux de change pour que le destinataire reçoive alors exactement le montant attendu.



Arnaque

Attention aux e-mails contrefaits !

Ces dernières semaines, des mails ont été envoyés à des contribuables les avertissant qu'ils ont droit à un remboursement d'impôt. Les destinataires de ces mails sont ensuite redirigés vers une page de site internet contrefaite qui utilise abusivement le logo officiel du SPF Finances. Si vous recevez un mail de fiscus@administration.be, ignorez la demande. Il s'agit d'une escroquerie pure et simple. Le SPF Finances recherche actuellement les possibilités de stopper ce trafic de mails et de bloquer la page du site concernée.

Financement des indépendants et TPE

Un outil d'autodiagnostic en ligne



Même si une PME ou un indépendant rencontre des difficultés, la faillite n'est pas forcément une fatalité. Surtout qu'il existe de nombreux organismes et mesures destinés à les soutenir. Mais malheureusement, ces aides restent trop peu connues du grand public et des entrepreneurs eux-mêmes, estime le Centre de Connaissances du Financement des PME (CeFiP).

Pour cette raison, en collaboration avec le Centre d'Etude de la Performance des Entreprises de l'Université de Liège, le CeFiP a développé un outil gratuit d'autodiagnostic de la performance des entreprises qui s'adapte aux caractéristiques de l'entrepreneur et de son activité.

Ce site a pour objectif principal d'aider le dirigeant de la très petite entreprise (celle qui occupe moins de 10 personnes) ou l'indépendant à se poser les bonnes questions pour s'assurer que son activité est correctement financée.

Il se présente sous la forme d'un outil d'autodiagnostic : il ne pose aucun jugement de valeur et n'implique aucune critique des décisions que vous prenez dans la vie de tous les jours. L'objectif est de mettre à disposition du chef d'entreprise des suggestions susceptibles de l'aider dans la gestion quotidienne de son affaire.

Info: <http://cefipliège.be>

Aide

La prime de crise a aidé 2.064 indépendants

On se souviendra que dans le cadre de l'assurance faillite, les indépendants qui souffraient de la crise économique ont pu obtenir, sous certaines conditions, une allocation temporaire : la prime de crise, dont la dénomination exacte est l'extension temporaire de l'assurance sociale en cas de faillite. Entre le 1^{er} juillet 2009 et le 31 janvier 2011, un total de 2.064 demandes ont ainsi été déposées dans toutes les caisses d'assurances sociales et à la Caisse nationale auxiliaire.

Plus de 9 indépendants sur 10 (90,99%) ont déposé leur demande suite à une diminution considérable de leur chiffre d'affaires. Mais il est impossible de déterminer sur base duquel des 7 critères possibles, les demandes ont été introduites. Et ce, en raison du fait qu'aucun enregistrement obligatoire n'a été imposé pour les critères invoqués par les travailleurs indépendants.

Concernant la répartition entre secteurs, presque la moitié (45,20%) du nombre total des demandes concerne des indépendants travaillant dans le commerce. 20,88% des demandes se localisent ensuite dans l'industrie puis 17,25% dans le secteur des professions libérales. Le reste d'entre elles provient du secteur des services (7,17%), de l'agriculture (6,83%) et des professions diverses (2,67%).

Dans 83,14% des cas, soit pour 1.716 demandes, l'activité indépendante a continué. Moins d'une demande sur 5 (348 ou 16,86%) a finalement mené à une cessation de l'activité indépendante.

Vos droits en tant que citoyen européen

Donnez votre avis !

Du 9 mai au 9 septembre 2012, vous pouvez donner votre avis sur vos droits en tant que citoyen européen à travers une consultation publique organisée par la Commission européenne. La Commission souhaite ainsi connaître les obstacles quotidiens auxquels vous pouvez être confronté en tant qu'Européen vivant, étudiant, travaillant, consommant ou voyageant dans l'Union européenne. Elle souhaite également recueillir vos idées sur les moyens de lever ces obstacles afin de renforcer la notion de citoyenneté européenne. Surfez sur : http://ec.europa.eu/justice/opinion/your-rights-your-future/index_fr.htm





Solutions Bitdefender pour Entreprises La sécurité dans le Cloud, des PME aux Datacenters



Partenaire
technologique



Bitdefender Cloud Security for Endpoints

Bénéficiez d'une solution de sécurité antimalware en mode SaaS

- Protège et administre les postes de travail, les laptop et les serveurs
- Offre une protection des postes de travail disponible instantanément
- Offre une visibilité globale du réseau grâce à la console Web

www.bitdefender.com/cloud

Bitdefender Security for Virtualized Environments

Sécurisez toutes les plateformes de virtualisation grâce à une solution unique

- Protège les serveurs et postes de travail virtualisés Windows et Unix
- Première solution à s'intégrer à VMware vShield 5 sans agent antimalware à installer
- Augmente le nombre de machines virtuelles grâce à l'optimisation des ressources de l'hyperviseur

www.bitdefender.com/sve

Contactez-nous !
+32 (0)474 69 33 06

partenairesbitdefender@editions-profil.eu



ÉDITIONS PROFIL Plus de 400 millions d'utilisateurs sont protégés par les technologies Bitdefender.



Allocation de congé de maternité des indépendantes

260 EUR d'augmentation

Ce 1^{er} juillet, les indépendantes qui prendront leur congé de maternité verront leur allocation de maternité pour 8 semaines augmenter de plus de 250 euros. Les indépendantes qui prennent un congé d'adoption verront également leur allocation majorée.

Actuellement, une travailleuse indépendante reçoit une allocation hebdomadaire de 398,71 euros durant son congé de maternité. A partir du 1^{er} juillet 2012 s'y ajoutera un montant supplémentaire

hebdomadaire de 33,15 euros. Ainsi, à l'avenir, outre un congé de maternité pouvant aller jusqu'à 8 semaines (9 semaines en cas de naissance multiple), l'indépendante recevra une allocation de maternité supplémentaire totale de plus de 250 euros. A noter qu'en moyenne, les indépendantes prennent un congé de maternité de 7,64 semaines.

Par ailleurs, dans le cadre du congé d'adoption dont la durée est fixée de 4 à 6 semaines en fonction de l'âge de l'en-

fant, l'indépendante bénéficiera également d'une allocation hebdomadaire de 398,71 euros. A partir du 1^{er} juillet s'y ajoutera chaque semaine le montant de 33,15 euros, ce qui représentera 200 euros de plus.

Le coût annuel de la mesure est de 1,39 millions d'euros.



Commerce

Les prix dans nos supermarchés sont trop élevés

L'augmentation des prix des biens à la consommation dans les supermarchés est un fait que vous avez probablement remarqué ces dernières années. Afin de quantifier cette augmentation et de la comparer à d'autres pays, la D.G. Concurrence du SPF Economie a réalisé une étude sur le niveau des prix dans les supermarchés.

Cette étude apporte une série de conclusions :

- des produits identiques sont, en moyenne, environ 10% plus chers en Belgique qu'aux Pays-Bas et en Allemagne, et environ 7,5% plus chers qu'en France;
- des différences de prix importantes persistent entre les chaînes de supermarchés actives en Belgique et entre les prix des produits de marques nationales et de produits d'une qualité semblable vendus sous la marque d'un distributeur;
- les différents facteurs de coûts étudiés ne permettent pas d'expliquer une différence de plus de 6%.



Indépendants

La couverture des soins de santé va être améliorée

Le Conseil des ministres du 11 mai 2012 a approuvé un projet d'arrêté royal qui améliore le droit aux soins de santé pour les travailleurs et les pensionnés indépendants. Le projet supprime deux discriminations qui subsistaient encore en matière de droit au remboursement des soins de santé :

- Une différence existe actuellement entre les indépendants pensionnés qui ont arrêté leur activité et ceux qui l'ont poursuivie : actuellement, ces derniers doivent en effet encore payer leurs cotisations pour pouvoir bénéficier d'un remboursement de leurs soins de santé, alors même qu'ils sont pensionnés. A l'avenir, plus aucune différence ne sera faite entre titulaires pensionnés, qu'ils soient encore actifs ou non : une seule attestation sera délivrée par l'INASTI pour tous les titulaires indépendants pensionnés, sur base de laquelle ils obtiennent ou se voient maintenir le droit aux soins de santé.



- Le droit aux soins de santé sera maintenu pour les travailleurs indépendants lorsqu'ils interrompent leur activité pour s'occuper d'un proche gravement malade. Aujourd'hui, les travailleurs indépendants qui interrompent leur activité professionnelle pour s'occuper d'un enfant ou partenaire gravement malade, dans le cadre du Plan Famille, ne reçoivent plus de bon de cotisation (la preuve qu'ils ont cotisé socialement). Par conséquent, leur qualité de titulaire indépendant n'est pas établie, ce qui signifie qu'ils perdent leur droit aux soins de santé.

La période d'interruption dans ce cadre de l'activité indépendante sera désormais considérée comme couverte par des cotisations suffisantes : les travailleurs concernés conserveront donc leur droit aux soins de santé.

L'arrêté royal entrera rétroactivement en vigueur au 1^{er} janvier 2010.

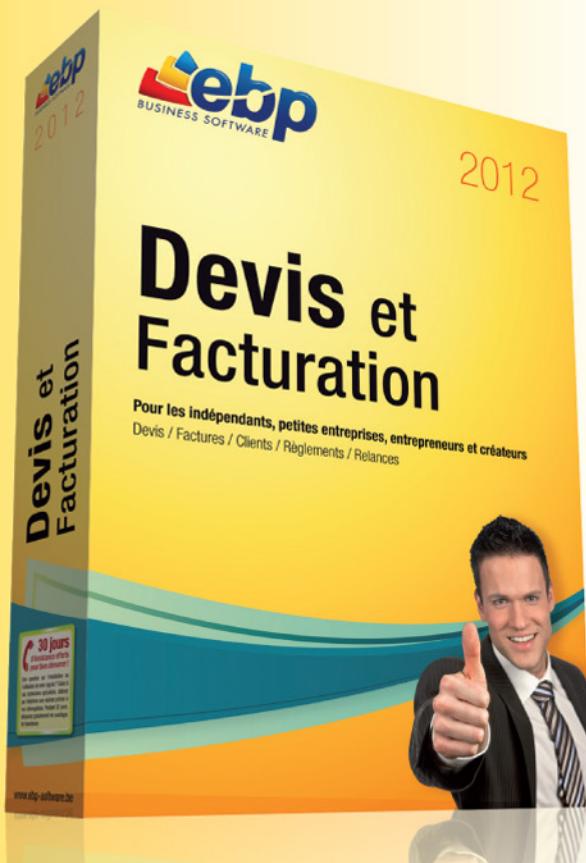
Infractions commises à l'étranger

Les auteurs sont désormais poursuivis en Belgique

A la suite de la modification d'une loi, les auteurs de certaines infractions commises contre un ressortissant belge à l'étranger peuvent désormais être poursuivis en Belgique, même lorsque l'auteur des faits n'est pas trouvé en Belgique.

Cette procédure peut être engagée pour les faits suivants : infraction terroriste, prise d'otages, meurtre, assassinat, parricide, infanticide, empoisonnement, meurtre commis pour faciliter le vol ou l'extorsion.

Pour être efficace, il faut les bons outils.



Utilisez ce logiciel 100 % pratique
pour être 100 % efficace

Facturez vite et bien.

Spécialement adapté pour tous les indépendants et dirigeants de petites entreprises

La référence en matière de :

- Qualité/prix
- Convivialité
- Ergonomie
- Efficacité

Devis • Factures • courriers de relance
• import/export Excel • Transferts comptables •
Tableau de bord • modèles d'impression prêts
à l'emploi • envoi par PDF de vos documents

129€ htva

Téléchargez et testez
la version complète pendant 40 jours

www.ebp-software.be



Avenue des Cerisiers, 15
1030 Bruxelles
Tel: 02 737 95 90
Fax: 02 737 95 91
info.be@ebp.com

Simplification administrative

25.000 arbres sauvagardés !



L'Agence pour la simplification administrative (ASA) a organisé le 8 mars 2012 l'action «Planter un arbre». Quelque 1.000 arbres ont été plantés afin de souligner l'importance de poursuivre la simplification administrative.

Cette action symbolise également la réduction des charges administratives pour les citoyens, les entreprises et les associations en Belgique. Les réalisations en matière de simplification administrative entre 2008 et 2010 ont permis d'économiser 258 millions d'EUR et de sauvegarder plus de 25.000 arbres.

Voici quelques projets de simplification sur lesquels l'ASA travaille actuellement :

- la simplification de l'état civil;
- la prolongation de la durée de validité de l'eID;
- le programme eGreffé permettant d'éviter des milliers de déplacements au greffe des tribunaux;
- la simplification des obligations statistiques pour les entreprises;
- la promotion de la facturation électronique (50% d'ici 2020);
- la généralisation des chèques repas électroniques en tenant compte des préoccupations des petits commerces;
- la suppression de la remise de toutes sortes d'attestations dans le cadre de la législation sur les marchés publics.

Occupation de travailleurs en séjour illégal en Belgique

La sévérité sera de mise !



Le Conseil des ministres du 11 mai 2012 a approuvé un avant-projet de loi qui aborde de manière plus sévère la problématique des travailleurs qui sont en séjour illégal en Belgique.

Interdiction du travail illégal

Il existe une interdiction générale de l'emploi de ressortissants de pays tiers qui n'ont pas d'autorisation de séjour en Belgique. L'employeur qui souhaite occuper un travailleur étranger doit au préalable vérifier s'il dispose d'un titre de séjour ou d'une autorisation de séjour valable. Il doit tenir, au moins pendant la durée de la période d'emploi, une copie ou les données du titre de séjour ou d'un autre document de séjour valable, à la disposition des services d'inspection compétents. Il doit également notifier le début de la période d'emploi du travailleur étranger.

Outre les sanctions financières et pénales déjà existantes, l'employeur est aussi tenu de verser aux ressortissants de pays tiers tout salaire encore impayé correspondant au travail effectué. Il paiera par ailleurs à l'Etat belge les impôts et les cotisations de sécurité sociale dus.

Responsabilité en cas de sous-traitance

L'entrepreneur dont le sous-traitant direct occupe des illégaux est solidiairement responsable à moins qu'un écrit ne soit rédigé dans lequel le sous-traitant direct déclare qu'il n'occupe pas de travailleurs illégaux. S'il est solidiairement responsable, il encourt une sanction supplémentaire. Les entrepreneurs dont le sous-traitant direct occupe des travailleurs illégaux ne sont solidiairement responsables qu'après la notification par l'inspection et uniquement pour la rémunération encore due à partir de cette notification. Il n'encourt une sanction qu'après la notification.

Vient de paraître

“ Le travail des étudiants ”



L'employeur qui souhaite engager des étudiants se trouve chaque année confronté aux mêmes questions :

- Qui peut-on engager comme étudiant ?
- Faut-il établir un contrat de travail et quelles mentions faudrait-il y indiquer ?

- L'étudiant peut-il effectuer n'importe quel type de travail ?

- Doit-on payer des cotisations de sécurité sociale ?

- L'étudiant reste-t-il à charge de ses parents ?
Le recent ouvrage “Le travail des étudiants” répond à toutes ces questions et vous donne un large aperçu des dispositions légales actuelles relatives au travail des étudiants.

Auteur : Kathy De Taeye

Coédition Anthemis-GroupS

ISBN : 978-2-87455-520-6 - 94 p. - 39 €

info@anthemis.be - www.anthemis.be

Social

Cotisation à charge des sociétés 2012

La cotisation annuelle ordinaire à charge des sociétés 2012 est maintenue au même niveau que les 8 années précédentes. La cotisation majorée est portée à son maximum légal. Le seuil a été indexé.

- Cotisation ordinaire : 347,50 euros (pour les sociétés dont le total du bilan de l'avant-dernier exercice comptable clôturé n'excède pas 627.377,34 euros);
- Cotisation majorée : 868,00 euros (lorsque le total du bilan excède ce seuil de 627.377,34 euros). Rappelons que la cotisation à charge des sociétés doit être réglée avant le 1^{er} juillet 2012.

Voyage à l'étranger

N'oubliez pas votre carte européenne d'assurance maladie



Si vous partez à l'étranger pour des vacances, un voyage d'affaires ou un séjour d'étude, il est vraiment très utile d'emporter une carte européenne d'assurance maladie. Cette carte vous permet de gagner beaucoup de temps et d'éviter des difficultés si vous tombez malade ou avez un accident.

La carte vous garantit le même accès aux soins de santé publics que les habitants du pays que vous visitez.

Si vous vous trouvez dans un pays où vous devez malgré tout payer pour recevoir ces soins, les frais encourus vous seront remboursés ultérieurement. L'objectif est que vous receviez sans problèmes les soins nécessaires pour pouvoir poursuivre votre séjour.

Ces mesures ne sont pas d'application lorsqu'il s'agit d'une maladie ou d'une blessure antérieure à votre séjour. La carte n'est pas valable non plus pour les soins de santé privés.

Bruxelles

La législation sur l'environnement en un seul clic

Le site www.brucodex.be, la base de données des textes juridiques bruxellois dans les domaines de l'environnement et de l'urbanisme, vient de bénéficier de plusieurs améliorations importantes, ceci afin de mieux répondre aux besoins de ses utilisateurs. Le droit de l'environnement et de l'urbanisme applicable en Région de Bruxelles-Capitale est facilement accessible via le site Brucodex. Ce site s'adresse aux professionnels dans ces matières, notamment les responsables environnement des entreprises, les bureaux d'études, les avocats, les architectes et les administrations. On y trouve les textes législatifs et jurisprudentiels depuis le niveau européen jusqu'au plan communal. Une alerte hebdomadaire communique gratuitement les dernières nouveautés aux abonnés.

TIC

L'accès des Belges à internet continue de progresser



En 2011, 77% des ménages belges avaient un accès à internet, majoritairement à large bande. Ces chiffres sont tirés de l'enquête TIC réalisée en 2011 par la D.G. Statistique et Information économique du SPF Economie auprès de 6.000 Belges.

Quelques chiffres intéressants :

- e-mail : 91% des internautes de tous âges utilisent l'e-mail;

- réseaux sociaux : 77% des plus jeunes surfeurs (16-24 ans) ont participé à des réseaux sociaux au cours des 3 derniers mois. La moyenne des 16-74 ans n'est que de 48% et tombe même à 14% chez les 65-74 ans;
- internet mobile : l'internet mobile se répand de plus en plus : 45% des internautes se sont connectés de manière mobile au cours des 3 derniers mois. 21% utilisent des smartphones pour surfer;
- e-commerce : 40% des internautes de moins de 45 ans ont fait des achats en ligne au cours des trois derniers mois. Cette proportion diminue avec l'âge : l'e-commerce est pratiqué par 33% des 45-54 ans, 20% des 55-64 ans et seulement 9% des plus de 65 ans.

Cabinets ministériels et organes stratégiques

Toutes les infos sur un document

Désormais, les données de contact et les compositions des organes stratégiques fédéraux et des cabinets ministériels des communautés et régions sont disponibles dans un seul document (au format PDF). Vous pouvez télécharger ce document sur le site de l'Infoshop.be, le centre d'information du gouvernement fédéral. La liste des adresses et des compositions est régulièrement mise à jour. Si vous souhaitez faire un mailing à destination des autorités, vous pouvez obtenir gratuitement une liste des adresses par e-mail ou commander une liste imprimée sur étiquettes à un prix démocratique.

Vous avez le choix entre quatre listes, quel que soit le niveau de pouvoir :

- ministres;
- parlementaires;
- administrations;
- divers (ambassades étrangères, gouverneurs de provinces, présidents de partis politiques, Ministres d'Etat, commissaires européens, administrations communales et CPAS, bourgmestres).

Info : <http://infoshop.belgium.be>

Simplification

Le site de l'eID fait peau neuve

Comment utiliser votre carte d'identité électronique (eID) ?

Quelles applications sont compatibles ? Que faire en cas de perte ou de vol ? Vous trouverez sur le nouveau site web officiel de l'eID <http://eid.belgium.be> toutes les réponses à ces questions et bien d'autres.

Vous aurez également accès à une présentation de l'eID pour les débutants ainsi que des explications pour installer l'eID facilement.

Par ailleurs, une partie du site est consacrée aux développeurs d'applications et de sites afin de les aider dans leur démarche et leur travail.

Secteur

Agents immobiliers : une réforme attendue !

Le gouvernement fédéral a approuvé un projet de loi visant à réglementer la profession d'agent immobilier et dotant l'Istitut Professionnels des Agents Immobiliers (IPI) d'instruments pour mieux lutter contre les abus des professionnels peu scrupuleux.

Le Conseil des ministres du 25 mai 2012 a approuvé un projet de loi visant à réglementer la profession d'agent immobilier. Largement concerté avec le Syndicat National des Propriétaires et Copropriétaires (SNP), l'Istitut Professionnel des Agents Immobiliers (IPI) et le SPF Economie, le texte proposé par la Ministre fédérale des Classes moyennes, des PME et des Indépendants, Sabine Laruelle, vise à réglementer de manière spécifique la profession d'agent immobilier et dote l'IPI d'instruments ad hoc pour mieux lutter contre les abus de certains professionnels peu scrupuleux.

Les nouveautés

Concrètement, la réforme contient les éléments suivants :

- l'obligation d'informer immédiatement le client et l'Istitut de toute situation de conflit d'intérêt susceptible de mettre en cause leur indépendance ou leur impartialité;
- la mise en place au sein de l'IPI d'une distinction entre les syndics et les agents immobiliers intermédiaires;
- la soumission des agents immobiliers et des professions libérales exerçant une activité d'agent immobilier aux règles de déontologie de l'IPI;
- la possibilité d'exercer la profession d'agent immobilier sous forme de société (ce qui permet de limiter la responsabilité et facilite l'assurabilité);
- une meilleure transparence concernant les éléments d'une décision disciplinaire prise à l'encontre d'un agent immobilier via un accès au dossier disciplinaire facilité;
- la mise en place de sanctions lourdes allant jusqu'à la radiation en cas de détournement.

Autres mesures en préparation

Cette réforme constitue un des aspects de la réforme de l'IPI. Le gouvernement a précisé que d'autres mesures réglementaires destinées à mieux lutter contre les abus de certains professionnels peu scrupuleux seront adoptées par arrêté royal

dans les semaines qui viennent.

Ce projet d'arrêté royal contiendra, entre autres, les mesures suivantes :

- l'obligation pour les membres des Chambres exécutives ou d'appel de se déporter dans toute situation de conflit d'intérêt potentiel susceptible de mettre en cause leur indépendance ou leur impartialité dans une affaire qui leur est soumise;
- la possibilité pour l'assesseur qui constate des irrégularités dans un dossier de syndic de vérifier si de telles difficultés n'apparaissent pas dans d'autres copropriétés gérées par le même syndic;
- l'obligation dans le chef des assesseurs d'instruire une plainte dans un délai de deux mois;
- le maintien d'un délai de convocation de 30 jours dans le cadre de la procédure disciplinaire mais l'instauration d'un délai plus court « en cas d'urgence » (irrégularités flagrantes,...);
- l'interprétation stricte des conditions d'accès à la profession sera ajoutée dans l'arrêté.

Une assurance

Parallèlement à l'avant-projet de loi et au projet d'arrêté royal, Sabine Laruelle invitera l'IPI à souscrire, à l'instar de ce qui existe au niveau de l'ordre des avocats, à une assurance globale afin de couvrir les cas d'indélicatesse de ses membres.



Pratiques du commerce

Les paiements en espèces ne peuvent plus dépasser 5.000 EUR

Depuis le 16 avril 2012, le plafonnement des paiements en espèces a été réduit de 15.000 à 5.000 EUR. Ce plafond sera à nouveau baissé à 3.000 euros pour le 1^{er} janvier 2014 au plus tard. La limitation s'applique désormais non seulement aux achats de biens, mais également aux prestations de services.



On se rappellera que la loi anti-blanchiment du 11 janvier 1993 a notamment instauré une limitation de paiement au comptant qui s'applique, de manière générale, à tous les commerçants et leur clientèle.

L'article 10 ter de cette loi anti-blanchiment prévoyait en effet que « *le prix de la vente par un commerçant d'un article dont la valeur atteint ou excède 15.000 EUR ne peut être acquitté en espèces* ».

La récente loi-programme (I) du 29 mars 2012, publiée au Moniteur Belge du 6 avril 2012, a renforcé cette limitation des paiements en espèces en abaissant ce plafond de 15.000 à 5.000 EUR à la date du 16 avril 2012.

Uniquement les commerçants et les prestataires de services

Le SPF Economie a récemment précisé le champ d'application de cette législation.

Sont visées les opérations de vente et d'achat de biens meubles corporels mais également les prestations de services dont le prix est égal ou supérieur à 5.000 EUR.

Dès que le prix unitaire du bien ou de la prestation de service est égal ou supérieur à 5.000 EUR TVA comprise, il est interdit de payer en liquide. Cette interdiction s'applique tant à l'acompte qu'au solde à payer. Imaginons un véhicule de 20.000 EUR. Le vendeur professionnel ne peut accepter un acompte en liquide de 1.500 EUR et le solde par virement. Les deux opérations (acompte et solde) devront être acquittées par virement bancaire.

La réglementation ne concerne que les commerçants et les prestataires de services. Les particuliers ne sont pas visés. Ainsi, si un commerçant ou un prestataire de services accepte un paiement en liquide de 6.000 EUR de la part d'un particulier, seul le commerçant ou le prestataire de services pourra être poursuivi.

Enfin, il doit s'agir de transactions en Belgique, c'est-à-dire d'opérations soumises au droit belge.

Sanction : une amende !

Tant l'acheteur que le vendeur sont punissables. Selon le SPF Economie, même si la loi évoque les termes « vente et prestation », cela vise autant la vente que l'achat étant entendu que seuls les commerçants et prestataires de services sont punissables. Imaginons une vente entre deux commerçants. Si le prix est liquidé en espèces pour un montant supérieur à 5.000 EUR, tant le vendeur que l'acheteur risquent d'être sanctionnés par une amende qui ne peut toutefois excéder 10% des sommes indûment réglées en espèces.

Par ailleurs, outre cette sanction sur base de la loi anti-blanchiment, le paiement en question pourrait en soi être qualifié d'infraction de blanchiment d'argent et donc possible de poursuites pénales.

Maximum 3.000 EUR au 1^{er} janvier 2014

Précisons enfin que le plafond de 5.000 EUR sera ramené à 3.000 EUR au 1^{er} janvier 2014 au plus tard et que le Roi peut même accélérer l'entrée en vigueur de ce dernier plafond !

L'été est là...

Engager un étudiant pour les vacances

Chaque année, près de 400.000 jeunes effectuent un job d'étudiant. Cette année, la réglementation du travail étudiant a subi d'importants changements, notamment en ce qui concerne le nombre de jours annuels de travail étudiant autorisés. Voici un aperçu des dispositions applicables...

Il faut tout d'abord savoir que les étudiants qui effectuent des prestations de travail contre rémunération pour le compte d'un employeur sont tenus de le faire dans les liens d'un contrat d'occupation d'étudiants, conformément à la loi relative aux contrats de travail.

Par contre, les étudiants occupés dans le cadre d'un stage prévu dans leur programme d'études ne sont pas soumis à la loi relative aux contrats de travail.

Afin que le travail des étudiants se déroule dans les meilleures conditions, l'étudiant et l'employeur doivent observer un certain nombre de dispositions relatives aux conditions de travail et au bien-être au travail.

Contrat d'occupation d'étudiants

Les étudiants qui peuvent conclure un contrat d'occupation d'étudiants sont les jeunes âgés de quinze ans ou plus et qui ne sont plus soumis à l'obligation scolaire à temps plein.

Les étudiants sont soumis aux dispositions générales du contrat de travail. La loi prévoit néanmoins quelques dispositions spécifiques pour le contrat d'occupation d'étudiants. Un contrat écrit est obligatoire et doit être signé au plus tard au moment de l'entrée en service. Il s'agit d'un contrat à durée déterminée qui doit comporter obligatoirement une série de mentions. Le contrat d'occupation étudiants peut comprendre une clause d'essai. Cette période d'essai est au minimum de sept jours et au maximum de 14 jours.

Si l'étudiant a moins de 18 ans, il peut conclure et résilier seul son contrat, de même qu'il peut percevoir seul son salaire sauf opposition de ses parents ou de son tuteur.

Durée du temps de travail

Le contrat d'occupation étudiant et le règlement de travail doivent préciser clairement la durée du travail.

La durée normale du travail est de 8 heures par jour et de 40 heures par semaine au maximum. Dans le secteur privé, tous les travailleurs, y compris les étudiants, doivent bénéficier d'une réduction du temps de travail à 38h par semaine. Il existe cependant une série de dérogation dans certains secteurs comme l'horeca.

Depuis le 1^{er} janvier 2012, l'étudiant dispose d'un contingent annuel de 50 jours de tra-

vail pour lesquels les cotisations sociales sont réduites. Ce quota remplace les deux anciens contingents (23 jours pendant juillet-août et 23 jours durant le reste de l'année). Au-delà de ces 50 jours, les cotisations sociales deviennent normales. Il est cependant interdit à l'étudiant de travailler pendant les heures de cours ou les activités scolaires.

Conditions de travail

Le premier jour de travail, l'étudiant doit recevoir une copie du règlement de travail, qui est un document obligatoire. Lors de la remise du règlement de travail, l'employeur doit faire signer un accusé de réception par l'étudiant.

La réglementation relative aux jours fériés s'applique également aux étudiants qui travaillent.

Rémunération du travail

Pour déterminer la rémunération de l'étudiant, il faut savoir à combien s'élève le salaire minimum prévu par les conventions collectives de travail régissant le secteur d'activité dans lequel il est occupé. Le Contrôle des lois sociales peut vous fournir des renseignements sur ces barèmes.

Si aucun barème spécifique n'est prévu au sein de ce secteur, l'étudiant a alors droit au « revenu minimum mensuel moyen », éventuellement proratisé en fonction de son âge.

Ce salaire minimum interprofessionnel est obligatoire dès le moment où l'étudiant est occupé durant des périodes supérieures à un mois calendrier.





Le tableau suivant donne un aperçu du salaire minimum interprofessionnel brut exprimé en salaire mensuel et en salaire horaire, lequel est valable depuis le 1er février 2012. Ces montants de salaire minimum ne sont applicables que si la durée d'occupation est d'un mois au moins.

Age	%	Salaire mensuel	Salaire horaire (38h semaine)	Salaire horaire (39h semaine)
21	100	1.472,40 €	8,94 €	8,71 €
20	94	10384,06 €	8,40 €	8,19 €
19	88	1.295,71 €	7,87 €	7,67 €
18	82	1.207,70 €	7,33 €	7,14 €
17	76	1.119,02 €	6,79 €	6,62 €
16	70	1.030,68 €	6,25 €	6,10 €

Pour les travailleurs âgés d'au moins 21 ans et demi et ayant six mois d'ancienneté, le salaire mensuel est de 1.511,48 EUR.

Pour les travailleurs âgés d'au moins 22 ans et ayant douze mois d'ancienneté, le salaire mensuel est de 1.528,84 EUR.

Les heures supplémentaires (les heures prestées au-delà de 9 heures par jour et/ou de 40 heures par semaine – ou une durée inférieure prévue par convention collective de travail) doivent être payées en plus de la rémunération normale. En cas de dépassement de la limite journalière ou hebdomadaire, un supplément de 50% doit être payé. Les heures supplémentaires prestées le dimanche ou les jours fériés doivent faire l'objet du paiement d'un sursalaire équivalent à 100% de la rémunération. Par ailleurs, ces heures donnent en principe droit à un repos compensatoire.

A propos du paiement du salaire, il convient également de remarquer que l'employeur ne peut pas se faire justice à lui-même en prélevant un montant sur la rémunération de l'étudiant afin de rembourser un éventuel préjudice subi. Il peut seulement prélever un pourcentage de la rémunération dans des cas spécifiques et, en matière de dommages et intérêts, lorsque le montant de l'indemnité ou des dommages et intérêts a été convenu avec l'étudiant (ou fixé par le juge).

Cette retenue ne peut en principe s'élever à plus d'un cinquième du salaire en espèces qui est dû à chaque paie.

Maladie

En cas de maladie, l'étudiant doit avertir immédiatement son employeur de son incapacité de travail et lui faire parvenir un certificat dans les deux jours si une convention collective de travail ou le règlement de travail le prescrit ou si l'employeur l'y invite.

En ce qui concerne le paiement du salaire garanti, il convient de distinguer les cas suivants:

- pour l'étudiant-ouvrier ou l'étudiant-employé qui est en période d'essai ou dont le contrat est conclu à durée déterminée ou pour un travail nettement défini de moins de trois mois, l'employeur ne devra pas payer de salaire garanti si l'étudiant ne compte pas un mois de service. Après cette période d'un mois de service, l'employeur devra payer un salaire garanti pendant 14 jours. En cas de maladie de moins de 14 jours ininterrompus, le jour de carence (c'est-à-dire le premier jour d'incapacité coïncidant avec un jour de travail) n'est pas indemnisé;
- pour l'étudiant lié par un contrat de travail- employé dont la durée est d'au moins trois mois et à condition qu'il ne soit plus en période d'essai, l'employeur devra payer un salaire garanti équivalent à 30 jours calendrier. Pour ce groupe d'étudiants, aucun jour de carence n'est appliqué.



Rupture du contrat

En cas de rupture du contrat avant le terme prévu, il faudra respecter les préavis suivants:

Durée de contrat	Préavis de l'employeur	Préavis de l'étudiant
1 mois	3 jours	1 jour
> 1 mois	7 jours	3 jours

Le préavis prend cours le lundi suivant la semaine pendant laquelle l'employeur a notifié à l'étudiant son congé. Le préavis devra être notifié dans le respect des conditions de formes applicables aux autres travailleurs.

A noter qu'en l'absence de contrat écrit ou de certaines mentions obligatoires ou si une copie n'a pas été transmise au Contrôle des lois sociales, l'étudiant peut mettre fin au contrat sans préavis ni indemnité. Par contre, dans ce même cas, l'employeur devra respecter les délais de préavis normaux (c'est-à-



dire 28 jours pour les ouvriers, trois mois pour les employés ou indemnité compensatoire équivalente).

Fin du contrat

A la fin du contrat, l'employeur doit remettre les documents suivants à l'étudiant : un certificat d'occupation, un compte individuel, une fiche de paie, une fiche fiscale, éventuellement le bon de cotisation pour la mutuelle, une attestation de vacances et un formulaire C4.

Si l'étudiant a été engagé comme ouvrier, il recevra l'année suivante un chèque d'une caisse de vacances annuelles pour autant qu'il ait été assujetti à l'ONSS.

Si l'étudiant a été engagé comme employé, il recevra un pécule de vacances de départ pour autant qu'il ait été assujetti à l'ONSS.



CE QUI CHANGÉ EN 2012

Au 1^{er} janvier 2012, le travail des étudiants a subi d'importantes modifications. Voici les principaux changements intervenus.

- Une seule cotisation sociale

Avant le 1^{er} janvier 2012, le montant de la cotisation réduite était différent selon le moment de l'occupation : 7,5% pendant les mois d'été et 12,5% le reste de l'année. Depuis cette année, un tarif uniforme de 8,13% est appliqué indépendamment du moment de l'occupation.

- 50 jours d'occupation par an à des cotisations sociales réduites

Depuis le 1^{er} janvier 2012, les étudiants peuvent travailler 50 jours par an au tarif avantageux. Dans le système précédent, cela n'était possible que pour 46 journées (23 jours pendant les mois d'été et 23 jours pendant l'année scolaire). Un employeur peut ainsi occuper un étudiant, par exemple, pendant deux mois complets en été sans que celui-ci soit assujetti aux cotisations sociales normales.

- Sanction en cas de dépassement de 50 jours d'occupation

Lorsqu'un étudiant est occupé, par un même employeur, plus longtemps que les 50 jours autorisés, tant l'employeur que l'étudiant doivent payer des cotisations sociales normales pour l'entièreté de la période d'occupation. Ils perdent ainsi l'avantage de la cotisation sociale réduite sur les premiers 50 jours d'occupation. Si un étudiant travaille plus de 50 jours pour des employeurs différents, il n'y a pas lieu de régulariser de façon rétroactive.

- Contrat d'occupation d'étudiants d'une durée de 12 mois

Selon l'ancien système, un étudiant ne pouvait être engagé que pour une durée de six mois auprès d'un même employeur. Aujourd'hui, la prolongation de ce délai à douze mois permet à l'employeur de conclure des contrats pour une durée d'un an. L'entreprise peut ainsi occuper un étudiant pendant toute l'année, un jour le weekend, par exemple, ce qui n'était pas possible auparavant, sauf en tant qu'employé ordinaire.

- Suivi du nombre de jours d'occupation

Jusqu'ici, l'employeur ne pouvait, pour avoir droit aux cotisations réduites, que se fier aux déclarations de l'étudiant pour savoir si celui-ci n'avait pas dépassé le nombre de jours autorisés. Chaque employeur déclare désormais le nombre de jours d'occupation d'étudiants par trimestre. Ces données composent la base de la nouvelle application web "50 days" de l'ONSS. Tant l'étudiant que l'employeur peuvent consulter cette application sur le site web www.studentatwork.be

Exclusif

Le SDI vous ouvre l'accès à un service de chefs d'entreprises remplaçants !

Complémentairement au système de l'entrepreneur remplaçant mis en place par la loi du 28 avril 2010 et qui ne vise que les indépendants, le SDI, en collaboration avec son nouveau partenaire Business Assistance SPRL, met aujourd'hui le même service en place pour ses membres chefs d'entreprises de TPE et de PME.

Le nouveau service ouvert par le SDI est basé sur un constat très simple : le problème des personnes qui sont « empêchées », confrontées à la maladie ou qui désirent lever le pied ne concerne pas uniquement les indépendants, mais également les dirigeants de PME.

Trouver en interne la personne susceptible de gouverner le navire durant une plus ou moins longue absence n'est pas toujours facile. Cela nécessite de répondre à toute une série de conditions, à commencer par le transfert de compétences, le choix judicieux de la personne qui va assurer l'intérim, tout en ménageant les susceptibilités de chacun et en préservant le team spirit.

Assurer la continuité de l'entreprise

Le chef d'entreprise, qui est multitâches, ne dispose pas toujours de back-up et n'a pas toujours la possibilité de déléguer en interne. Conséquence : lorsqu'il doit lever le pied, il se trouve totalement démunis !

C'est la raison pour laquelle, le SDI et son nouveau partenaire Business Assistance SPRL ont décidé de lancer ensemble un service de chefs d'entreprises remplaçants. Celui-ci est ouvert à toutes les catégories d'activités, il suffit d'en faire la demande auprès du SDI ou en direct auprès de Business Assistance.

Notre partenaire s'engage à trouver rapidement le candidat dirigeant remplaçant correspondant le mieux au profil recherché.

L'objectif poursuivi étant de permettre au chef d'entreprise de disposer de manière flexible de compétences très pointues et appropriées pendant le laps de temps nécessaire.

L'éthique de travail de Business Assistance est basée sur la compétence, la confidentialité, la conformité (aux besoins et aux contraintes réglementaires) et sur le respect des consignes et stratégies fixées. Le tout dans un climat de confiance qui sera sans nul doute renouvelé avec le chef d'entreprise.

Combien ça coûte ?

Contre toute attente, recourir à un tel système ne coûte généralement pas plus que le salaire qui devrait être octroyé à l'employé de la société censé assurer le remplacement.

En outre, comme pour tous les services offerts par nos partenaires, les membres du SDI bénéficient de tarifs préférentiels avantageux.



Isabelle Van Regemoorter, Managing director de Business Assistance SPRL

Plus d'informations ?

Prenez contact avec Isabelle Van Regemoorter, Managing director de Business Assistance SPRL, 140 rue Sainte Barbe à 1400 Nivelles (ouverture d'un nouveau site d'exploitation à Namur cet été).

Tel 067/84.21.11

Fax 067/84.02.12

Gsm 0474/324.128

Email : ivr@business-assistance.be

www.business-assistance.be



Business Assistance

Gestion

Un ERP à prix réduit pour les membres du SDI !

Nouveau partenaire du SDI, Audaxis est leader dans le monde de l'ERP open source. Elle propose ITvite, une solution permettant aux petites entreprises de bénéficier d'un outil de gestion performant et accessible... Cerise sur le gâteau, notre partenaire a accepté de faire bénéficier les membres du SDI de remises substantielles sur ses produits et services !



L'ERP (acronyme de Enterprise Resource Planning), en français PGI (Progiciel de Gestion Intégré), a fait depuis longtemps son entrée dans le monde des grandes entreprises. Le leader SAP est devenu un nom générique, pour ce type de logiciel. Mais de quoi s'agit-il ?

L'ERP est un logiciel de gestion complet :

- mettant en relation les différents processus de l'entreprise : commandes, facturation, comptabilité...;
- exécutant des tâches : mise à jour des stocks, préparation de commandes, déclaration de TVA...;
- permettant ainsi de faciliter la gestion de l'organisation, et d'en augmenter la performance.

Optimiser la gestion de l'entreprise

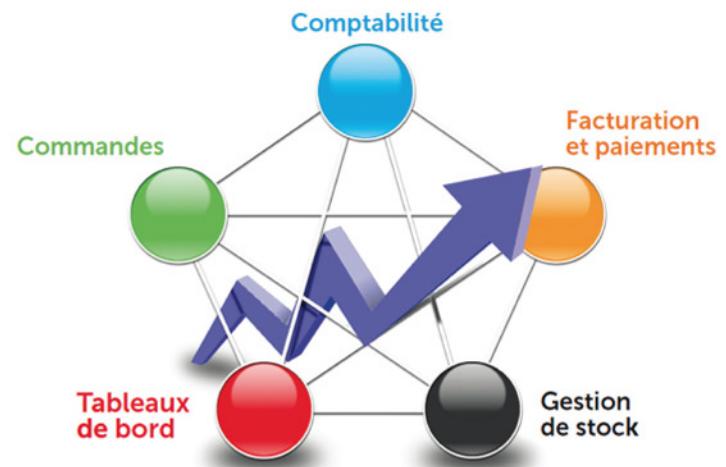
En clair, il s'agit de mieux maîtriser l'ensemble du fonctionnement de l'entreprise, donc d'augmenter sa performance tout en maîtrisant les coûts et en donnant à ses dirigeants une meilleure vue des résultats en temps réel.

Nouveau partenaire IT du SDI, Audaxis est une entreprise belge créée il y a une dizaine d'années au départ d'un noyau de consultants. Elle possède une très grande expérience de l'ERP, et est convaincue par le potentiel de l'Open Source. Aujourd'hui, elle est devenue un leader francophone dans son domaine, avec des sociétés en France, Suisse, Luxembourg et Tunisie, occupant plus de 90 spécialistes.

Pierre Spilleboudt, son Directeur Général, est depuis des années convaincu du potentiel de l'ERP pour les petites entreprises : « L'ERP apporte une maîtrise de la gestion, inédite pour les entreprises de petite et moyenne taille. De plus, l'avènement récent du Cloud (hébergement à distance) permet de mutualiser les ressources, donc les coûts. C'est l'élément qui le rend aujourd'hui accessible ».

Un système adapté aux TPE

L'originalité de l'offre ITvite, basée sur la technologie du leader des ERP Open Source Compiere, est de proposer une base pré-paramétrée aux normes comptables belges, françaises et luxembourgeoises. ITvite est particulièrement performant pour les activités de négocié (achat-vente). Le système ne nécessite aucune installation locale, il suffit de disposer d'un ordinateur équipé d'un navigateur Web et d'une connexion internet. Il est donc accessible de n'importe où, répondant à merveille aux besoins de mobilité des équipes des PME et des commerciaux.



L'équipe ITvite propose différentes formules de soutien pour aider l'entreprise à mettre en place l'outil de gestion. Le modèle économique est particulièrement attractif, vu qu'il n'y a pas d'investissement initial en infrastructure ou en licences : l'entreprise paye un abonnement, ajustable mensuellement, basé sur le nombre d'utilisateurs.



Les clients d'ITvite sont des PME de taille variable, dans différents secteurs d'activité. L'expérience de l'équipe d'Audaxis, ayant à son actif plus de 500 projets, se traduit par une approche très pragmatique et une connaissance des mécanismes de beaucoup de métiers.

Parmi les clients actifs en Belgique, on compte des entreprises dans des secteurs aussi différents que : la Broderie et Imprission sur textile avec Maisons Clothes, les Chèques-Repas électroniques, avec Monizze ou la star des montres colorées et véritable « success story » mondiale, la belge Ice-Watch.

Des experts à votre service

Jean-Louis Van Houwe, fondateur de Monizze, résume bien un des apports d'Audaxis : « *ITvite est une solution qui contribue à notre objectif de simplification de gestion. L'expérience de l'équipe d'ITvite nous a permis de compléter notre expertise, pour résoudre les nombreux problèmes liés au démarrage de ce type de projet.* »

Conscient de l'apport de ce type d'outil pour la performance des entreprises, le SDI a mis en place un partenariat avec Audaxis, qui se traduit par une série d'avantages exclusifs pour ses membres : mini audit gratuit, remises sur les formules de configuration, etc.

Pour plus d'information, contactez le SDI ou consultez le site : www.itvite.com/sdi.

Des avantages à la pelle pour les membres du SDI !

Notre nouveau partenaire Audaxis offre aux membres du SDI une série d'avantages plutôt conséquents :

- Un mini-audit gratuit (valeur 400 €) d'une demi-journée, au cours duquel seront abordés les points suivants :
 - Etude de l'organisation de la société.
 - Quel est l'apport de la mise en place d'un ERP pour les performances de l'en-treprise.
 - Que faut-il mettre en place pour mener ce type de projet dans l'entreprise.
 - Calendrier des étapes de mise en place d'un ERP.
- Un avantage de 500 € (2.000 € au lieu de 2.500 €) sur sa formule de Configuration de base : un des experts d'Audaxis sera l'interface avec votre entreprise pour la mise en place de la configuration qui se déroulera en plusieurs phases :
 - Etude du modèle d'affaires, de votre structure de produits et de clients.
 - Etude des flux d'approvisionnement et de vente.
 - Paramétrage avec un échantillon de données réelles et validation des transactions.
 - Chargement des données réelles (articles, tarifs,...) et formation d'un utilisateur aux flux et transactions.
 - Assistance sur les deux premières semaines de travail.
- Un avantage de 500 € (1.000 € au lieu de 1.500 €) sur la formule de Configuration de Comptabilité d'Audaxis : ce module est un supplément à prévoir pour les utilisateurs désirant utiliser ITvite étendu Comptabilité. En plus des points de la configuration de base, les éléments suivants seront traités :
 - Etude du schéma comptable.
 - Paramétriser les comptes de bilan (selon les schémas comptables légaux en vigueur) et les comptes bancaires.
 - Former un utilisateur aux opérations de base de la comptabilité dans ITvite.
 - Assistance les deux premières semaines de travail.

L'ensemble des avantages proposés par Audaxis aux membres du SDI représente une économie de 1.400 € soit plus de 30% de remise !



**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

Management

65% des entreprises européennes incapables de déterminer les causes de l'absentéisme

A une époque où de nombreuses sociétés essaient de réduire leurs coûts, 65% des entreprises européennes semblent incapables de gérer efficacement leurs taux d'absentéisme, faute de données fiables.

Ce constat ressort de l'enquête Pan-European Health Benefit issues effectuée par Mercer à la fin de l'année 2010 auprès de 556 entreprises dans 14 pays européens. Si la majorité (82%) des entreprises a accès à une information de base sur le nombre de jours d'absence de leurs travailleurs, seul un tiers (35%) des répondants dispose de données relatives aux causes de l'absence. Un nombre encore plus restreint d'entreprises (27%) calcule effectivement le coût direct occasionné par l'absentéisme de leurs travailleurs. En France (29%), Grande-Bretagne (25%) et Italie (23%), une partie des entreprises interrogées indiquent même ne pas disposer du tout de données sur l'ampleur, les causes et le coût de l'absentéisme.

Une gestion déficiente

Si les entreprises en Italie (56%), au Portugal (55%) et en Irlande (52%) enregistrent également la cause de l'absence, d'autres pays européens le font moins ou pas du tout. Le suivi des coûts associés à l'absentéisme est le plus répandu en Espagne (50%), en Irlande (48%) et aux Pays-Bas, tandis que seulement 12% des entreprises en Italie et 8% des entreprises en France conservent ces données.

“De nombreuses entreprises perdent de l'argent au niveau de la gestion de l'absentéisme”, déclare Koenraad Van Kerckhoven, Office Leader et H&B Leader chez Mercer Belgique. “Parce que les entreprises n'ont pas de vue d'ensemble de l'ampleur et la cohérence de tous les flux financiers liés à la sécurité sociale, elles ne sont pas en mesure de gérer correctement l'absentéisme et l'incapacité de travail. C'est pourquoi les employeurs auraient intérêt à s'intéresser davantage sur les causes et coûts (sous-jacents) de l'incapacité de travail.”



Jours d'absence et causes

Selon l'enquête, le personnel en Autriche a le taux d'absence le plus élevé, avec une moyenne de 9 jours par an. En Allemagne et en France, le nombre moyen de jours se situe à 8, en Pologne et aux Pays-Bas, les travailleurs sont absents en moyenne 7 jours par an. Le plus petit nombre de jours d'absence se trouve en Irlande, au Portugal et en Espagne, avec une moyenne de 4 jours par an. Globalement, 20% des personnes interrogées estiment que le nombre moyen de jours de congés de maladie par travailleur a augmenté depuis 2007, 27% affirment que ce chiffre a diminué et 32% disent

que ce chiffre est resté plus ou moins le même. Ces chiffres varient considérablement d'un pays à l'autre. Les affections musculo-squelettiques, les problèmes de santé mentale et le cancer sont cités comme les trois causes principales de l'absentéisme. Mais le chiffre le plus étonnant de l'enquête montre que 45% des entreprises consultées n'ont pas la moindre idée des causes principales de l'absentéisme.

Une bonne gestion des absences permet d'économiser de l'argent

Plus de la moitié des entreprises interrogées (66%) indique avoir une politique d'absentéisme, mais souvent cette politique ne comprend pas tous les éléments requis. Par exemple, moins de la moitié (45%) des entreprises déclare avoir des entretiens avec les collaborateurs absents sur le retour au travail. La possibilité d'octroyer un ‘bonus de présence’, une somme forfaitaire annuelle quand le collaborateur n'a pas été absent, n'est pas souvent utilisée. Seulement 23% des entreprises se servent de ce système. 38% des répondants affirment qu'ils font soigner les travailleurs aux frais de l'employeur, 39% offrent des services de réadaptation et seulement 33% tiennent compte de l'absentéisme d'un salarié lors de son évaluation annuelle.

Mieux gérer son entreprise...

10 conseils pour éviter les tribunaux

Chacun le sait, entreprendre et faire du commerce, cela mène régulièrement à des conflits. De temps à autre, chacun de nous peut être amené à devoir recourir aux tribunaux, avec les aléas et les frais qui en découlent. Voici dix conseils pratiques destinés à vous éviter au maximum de devoir en arriver là...



1. Clarifiez vos relations avec vos associés et collaborateurs

Convenez clairement des modalités qui régissent vos relations contractuelles avec tous vos associés et collaborateurs et confirmez les accords intervenus dans un document signé par toutes les parties. Trop souvent, on néglige cette règle de base pour ne pas risquer de perturber la bonne entente familiale ou amicale. Sachez en outre qu'en droit des sociétés, aucune indemnité de licenciement n'est en principe prévue en cas de résiliation d'une collaboration indépendante, avec toutes les conséquences que cela entraîne.

2. Utilisez des conventions claires et fiables

Adoptez des contrats clairs, détaillés et juridiquement fiables avec vos partenaires et relations d'affaires. Faites concorder vos devis, bons de commande et bons de livraison. Faites vérifier périodiquement la validité des conventions-types que vous utilisez. Renseignez-vous toujours au maximum avant d'entamer vos négociations. Relisez vos conventions et documents professionnels en essayant de vous mettre à la place d'un juge ou d'un tiers qui serait amené à les interpréter. Rappelez-vous que le SDI est là pour vous assister en cas de doute...

3. Ménagez-vous des preuves

Ne perdez jamais de vue que vous pouvez avoir affaire avec un client ou un contractant malhonnête ou de mauvaise foi. N'oubliez jamais qu'en principe, c'est celui qui invoque ou réclame quelque chose qui doit apporter la preuve de sa

prétention, et non l'inverse. Essayez donc d'éviter au maximum que ce soit la parole de votre client contre la vôtre et ménagez-vous le plus grand nombre possible de modes de preuve (reconnaissance de dette, photos, témoignages, confirmations systématique des éléments importants par lettre recommandée...). Mettez-vous à la place d'un juge ou d'un arbitre qui serait amené à devoir vous départager et constituez-vous un dossier en conséquence...

4. Utilisez de bonnes conditions générales de vente

Veillez à ce que tous les documents que vous utilisez dans le cadre de votre entreprise ou de votre commerce mentionnent bien vos conditions générales, qui doivent évidemment être uniformes et conformes à la législation en vigueur. Rendez-en les clauses opposables à vos clients en leur faisant signer un document (devis, bon de commande,...) mentionnant qu'ils en ont pris connaissance et qu'ils les acceptent. Ce conseil est surtout important vis-à-vis des clients non professionnels (particuliers et consommateurs). Rappelez-vous que toute contradiction dans vos conditions générales risque d'être automatiquement interprétée en faveur de vos clients. Evitez toutes clauses dites « abusives », c'est-à-dire qui, à elles seules ou combinées avec une ou plusieurs autres clauses ou conditions, créent un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties. Elles seraient automatiquement annulées par le juge !

Pensez également à insérer une clause de réserve de propriété dans vos conditions générales de vente. La loi sur les faillites reconnaît sous certaines conditions l'opposabilité aux tiers d'une clause de réserve de propriété. N'oubliez pas non plus de prévoir dans vos conditions générales de vente que les risques sont à charge du client dès le moment où il réceptionne la marchandise.

5. Expédiez rapidement vos factures

Il est primordial de bien établir votre facture. D'une manière générale, expédiez-la rapidement, c'est-à-dire le plus vite possible après la livraison des marchandises ou la prestation des services concernés. Sachez que l'envoi tardif d'une facture a pour effet de la rendre suspecte et donc d'en diminuer la force probante. Dans certains cas, les tribunaux ont même estimé qu'une facture tardive n'avait aucune force probante. L'établissement d'une facture constitue non seulement une obligation fiscale mais également un instrument de gestion de vos créances. Su-

vant l'article 25 titre 4 du Code du Commerce, une facture acceptée sans réserve ou réclamation représente en effet un moyen de prouver des achats et des ventes. Du moins lorsque la facture concerne un engagement commercial. En d'autres termes, cela ne joue pas à l'égard d'un particulier. A son égard, une facture ne sera un moyen de preuve que lorsqu'elle aura été signée par le particulier, cette acceptation la rendant ainsi assimilable à une convention sous seing privé.

6. En cas de contestation, proposez une expertise amiable

Pour éviter de devoir payer leur facture, certains clients invoquent parfois des défauts ou des problèmes relatifs à la marchandise que vous leur avez livrée. L'intervention d'un expert risque d'être nécessaire pour déterminer la réalité et la gravité réelle des défauts invoqués. Au cas où les rappels de paiement et les mises en demeure n'ont pas d'effet sur votre client, proposez-lui une expertise à l'amiable. Choisissez un expert dont vous connaissez les compétences afin de constater l'ampleur des défectuosités et proposez à votre client de le charger contradictoirement de trancher le litige (c'est-à-dire aux frais et pour le compte des deux parties). Convoquez de préférence le fabricant à la séance...

7. Ne laissez pas prescrire vos créances

Une fois que la dette de votre client est clairement établie sur base de documents contractuels (bons de commande, factures,...), il faut veiller à ne pas perdre de vue le délai de prescription de votre créance. Autrement dit, ne la laissez jamais pourrir. La prescription est, par exemple, d'un an pour les actions des commerçants du chef des marchandises ou travaux vendus à des particuliers. Attention, n'oubliez pas qu'un délai de prescription n'est pas interrompu ni suspendu par le simple envoi d'une lettre ou d'une mise en demeure recommandée. Seule une assignation judiciaire ou une reconnaissance de dettes émanant du débiteur et établie avant l'expiration du délai de prescription, interrompt le délai pour le faire repartir de zéro.

8. Gérez votre clientèle de manière scrupuleuse

Adoptez une gestion à la fois préventive et curative du suivi de vos débiteurs. Une bonne gestion requiert une bonne identification de la clientèle. La pratique révèle que, trop souvent, on se contente d'informations partielles lors de la conclusion d'une commande, alors qu'il est aisément de demander des renseignements complets à ce mo-

ment. Avant de conclure une convention portant sur des montants importants, contrôlez de manière systématique la solvabilité de votre cocontractant. Différentes banques de données peuvent être consultées : les Pages d'Or, Infobel, Graydon, Dun & Bradstreet, la Banque Nationale de Belgique,... Convenez très précisément avec votre client des modalités de paiement. Suivez soigneusement l'évolution de ses paiements. Ne lui envoyez pas seulement des lettres de rappels, mais assurez également un suivi téléphonique (sans harcèlement). N'hésitez pas à vous faire assister de manière professionnelle (SDI, huissier de justice, avocat...) en fonction du nombre et de l'ampleur des factures impayées. Envisagez toujours toutes les solutions possibles pour régler vos litiges, comme les transactions, plutôt que de vouloir absolument obtenir gain de cause.

9. Préparez avec soin vos licenciements

Le licenciement d'un salarié doit toujours être très bien préparé. Lorsqu'un de vos travailleurs commet des fautes sérieuses dans le cadre de l'exécution de son contrat de travail, mettez-le en demeure de changer d'attitude par lettre recommandée. Faites-le toujours sans tarder et de manière motivée. Sachez aussi qu'il vous faut toujours être à même de démontrer que le licenciement d'un ouvrier n'est pas abusif...

Sauf faute extrêmement grave dont vous seriez capable de démontrer la réalité, évitez le licenciement pour faute grave car le travailleur le conteste quasi toujours devant le tribunal du travail. Confrontez l'employé avec les preuves de ses agissements, menacez-le de le licencier pour faute grave, mais convenez plutôt avec lui de mettre un terme de commun accord à la relation de travail.

10. Gérez vos conflits dans leur phase débutante

Un conflit en germe, dans sa phase débutante, est plus facile à résoudre qu'un litige déjà bien installé. Réagissez à temps et demandez conseil. Le SDI est présent pour vous assister. Dans la phase initiale d'un litige, l'implication émotionnelle est en général nettement moindre. Lorsqu'un conflit s'éternise (fût-il latent et caché), il apparaît souvent beaucoup plus difficile de trouver un compromis, avec pour conséquence des procédures longues, coûteuses et aléatoires. Mieux vaut prévenir que guérir. Recherchons au maximum la prévention administrative !

Benoit Rousseau



Banque par internet

La vigilance reste de mise !

Suite à une récente augmentation des fraudes à la banque par Internet, le secteur financier rappelle une série de conseils de sécurité. Ceux-ci concernent la sécurité des ordinateurs proprement dits, mais aussi la vigilance recommandée dans le cadre de l'exécution de ses opérations au cours d'une session de banque par internet.



Depuis quelques mois, on constate une augmentation du nombre de fraudes à la banque par internet. Des virus peuvent en effet venir s'installer sur votre ordinateur, rendant la fraude possible. Pour lutter contre cette problématique, Febelfin collabore étroitement, dans le domaine de la sécurité de la banque par internet, avec l'autorité de contrôle belge – la Banque nationale de Belgique – et la Federal Computer Crime Unit de la Police fédérale.

LES FRAUDES RESTENT L'EXCEPTION

Il faut tout d'abord savoir qu'en Belgique, le nombre de fraudes représente un pourcentage négligeable de l'ensemble des sessions de banque par internet et du nombre d'utilisateurs. En 2009, 3 cas de fraudes ont ainsi été notés sur un total de près de 425 millions de sessions effectuées par quelque 6,5 millions d'utilisateurs. En 2010, seule 1 fraude a été observée, sans dommages pour le client, sur un total d'environ 500 millions de sessions effectuées par quelque 7 millions d'utilisateurs.

Les institutions financières belges prennent en permanence des mesures pour garantir la sécurité de leurs systèmes de banque par internet et protéger la vie privée des utilisateurs. La sécurité de la banque par internet ne peut toutefois être garantie que moyennant la collaboration de l'utilisateur lui-même.

Il vous revient donc, à vous aussi, de prendre les mesures de précaution nécessaires pour que vos paiements électroniques se déroulent en toute sécurité. Les cas de fraude sont la preuve que la vigilance de l'utilisateur, lorsqu'il appose sa signature

électronique pour valider ses opérations, est cruciale, outre une bonne protection des ordinateurs (un scanner anti-virus à jour).

CONSEILS DE SÉCURITÉ

Dans le cadre de ses opérations de banque par internet, Febelfin estime vital que le consommateur :

- ne donne sa signature électronique que pour un ordre qu'il attend ou a lui-même demandé. En effet, les criminels internet s'efforcent d'abuser les consommateurs dans le cadre de leurs opérations de banque par internet afin d'effectuer des virements frauduleux. Via un pop-up (une fenêtre qui s'ouvre sur l'écran), le consommateur est par exemple invité de manière inattendue durant sa session de banque par internet à introduire ou répéter certains codes et/ou à donner sa signature électronique. Souvent, sous le couvert d'un contrôle de sécurité supplémentaire ou d'une opération particulière à caractère urgent. Le consommateur signe alors sans s'en douter un virement frauduleux. Il importe donc que le consommateur ne donne sa signature électronique que pour un ordre ou une opération qu'il attend ou qu'il a lui-même demandé(e);
- donne pour chaque ordre ou opération sa signature exacte. La plupart des banques ont des procédures différentes pour signer électroniquement un ordre ou une opération. Chaque demande de signature qui diffère du schéma normal est suspecte. Il est donc vital que le consommateur utilise sa signature correcte pour chaque ordre ou opération;
- interrompe immédiatement son opération en cas de doute et contacte sa banque, surtout si le scénario de signature diffère du scénario normal. Toutes les banques disposent d'un point de contact où le client peut adresser ses questions concernant la banque par internet. Il en trouvera les coordonnées sur le site internet de sa banque;
- vérifie son état de compte régulièrement.

Si vous remarquez une opération suspecte ou un changement soudain dans le fonctionnement de votre session de banque par internet, il vous est recommandé de clôturer votre session et de prendre contact avec votre institution financière.

INDEMNISATION

Les institutions financières belges indemnissent les consommateurs, sauf si un examen approfondi met en évidence une négligence grave.

Sécurité

Forte augmentation de la criminalité informatique dans les entreprises

Les entreprises sous-estiment leur vulnérabilité face à la fraude économique. Elles doivent mieux se protéger, car les dommages économiques peuvent être énormes...

Les entreprises belges sont de plus en plus souvent victimes de cybercriminalité. C'est ce qu'il ressort de la « Global Economic Crime Survey 2011 » de PwC. Parmi les entreprises belges qui ont été confrontées à la fraude économique au cours de l'année écoulée, quelques 44% estiment avoir été victimes de cybercrime. Que ce soit dans notre pays ou dans le reste du monde, le détournement des ressources d'entreprise reste la forme la plus courante de délits économiques. Ce problème n'épargne aucun secteur et les dommages économiques sont énormes. Pour une entreprise sur 10 (à travers le monde) confrontée à la fraude économique au cours des 12 derniers mois, la perte encourue excède 5 millions de dollars.

LA CYBERCRIMINALITÉ EN FORTE AUGMENTATION

À travers le monde, 34% des entreprises participantes affirment avoir été confrontées à un ou plusieurs cas de fraude au cours de l'année écoulée, soit une augmentation de 4% par rapport aux résultats de 2009. En Belgique, ce chiffre atteint même 38%. Dans le monde – et en Belgique

– le détournement des ressources d'entreprise reste la forme la plus courante de délit économique. Dans notre pays, près de sept entreprises touchées sur dix (69%) y sont confrontées (contre 72% au niveau mondial). En ce qui concerne la corruption, la courbe s'envole elle aussi : de 13% en 2009 à 22% en 2011.

Cette année, une nouvelle-venue fait une entrée fracassante dans l'étude : la cybercriminalité. Avec un taux de 44%, la cybercriminalité est beaucoup plus élevée dans notre pays que dans le reste du monde (23%), et elle vient se classer au deuxième rang des différents types de fraude. « *Dans notre étude précédente, le cybercrime n'était pas mentionné en tant que tel* », affirme Rudy Hoskens, Partner Forensic Services chez PwC. « *Il était repris dans la catégorie 'autre', mais il est évident que la criminalité informatique est en pleine ascension. Les cas de vol*

de données, de virus informatiques, de piratage et de phishing sont de plus en plus nombreux. »

INTERNE OU EXTERNE ?

En général, la cybercriminalité est surtout considérée comme une menace externe, c'est d'ailleurs ce que pensent 54% des entreprises belges (et 45% des entreprises au niveau mondial).

Pourtant, 39% des répondants belges (contre 42% des répondants globaux) sont d'avis que la cybercriminalité peut venir de l'intérieur comme de l'extérieur de l'organisation. Cela témoigne clairement d'un changement des perceptions à cet égard.



« *De très nombreuses entreprises belges ont été confrontées au cybercrime l'année dernière et elles le voient comme une menace* », fait remarquer Rudy Hoskens. « *Toutefois, elles semblent ne pas faire grand-chose pour réduire cette menace.* » Ainsi, plus de sept répondants belges sur dix indiquent que leur entreprise ne contrôle pas les sites de médias sociaux ou ne savent pas si cela se fait dans l'organisation. Enfin, 32% des entreprises belges interrogées confessent que le personnel n'a pas

suivi de formation sur la sécurité informatique au cours des 12 derniers mois.

PERCEPTION ≠ RÉALITÉ

L'étude montre enfin que le détournement des ressources d'entreprise dans les entreprises survient cinq fois plus qu'elles ne s'y attendent. Dans la réalité, la corruption est deux fois plus fréquente que les prévisions initiales. « *La sous-estimation est frappante, mais elle ne me surprend pas. Il s'agit d'un phénomène récurrent. Les entreprises pensent encore trop souvent que cela ne concerne que les autres : cela ne nous arrivera probablement pas. Cette sous-estimation est bien entendu néfaste, car pour s'attaquer à un problème, il faut d'abord reconnaître qu'il y a bel et bien un problème* », conclut Rudy Hoskens.



Commerce

Les 5 qualités indispensables d'un bon vendeur

Certains dons et traits de caractères sont utiles pour réussir dans la vente. Mais ce n'est pas tout. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, la plupart des vendeurs d'exception ont investi du temps et de l'énergie pour développer et raffermir les qualités nécessaires... Voici quelques conseils pour vous permettre de survivre dans le difficile monde de la vente...

Les cinq talents de base pour réussir dans la vente sont :

- le développement de sa personnalité;
- l'organisation personnelle et professionnelle;
- l'art de communiquer et de persuader;
- la création et l'entretien de relations;
- la connaissance de son environnement commercial.

La maîtrise de ces cinq qualités est vitale pour la survie dans le monde des commerciaux. Examinons de plus près chacun de ces talents, afin d'en évaluer l'importance et de découvrir la manière de les développer.

1. Le développement de la personnalité

C'est ce que l'on peut appeler le « système d'exploitation » du vendeur moderne. Les qualités de personnalité du vendeur sont en effet aussi importantes que le système d'exploitation de votre PC : elles contrôlent et affectent tous les autres paramètres de votre personne de la même manière que le système d'exploitation de votre ordinateur : si celui-ci n'est pas bien installé, il est certain qu'aucun de vos programmes ne pourra pas fonctionner, et ce quoi qu'il arrive.

Les paramètres de base de la personnalité sont :

- une attitude positive;
- la créativité;
- l'estime de soi (également responsabilité, intégrité, honnêteté, etc.).

Connaître et développer le côté positif de vos paramètres de base doit faire l'objet d'un souci constant tout au long de votre vie.

2. L'organisation personnelle et professionnelle

Elle s'applique à la planification et à la gestion de votre existence et de chacune de vos actions. Les plus importantes d'entre elles sont :

- l'établissement d'objectifs;
- la gestion du temps;
- la gestion du territoire de chasse (la fonction).

Elles constituent le tissu dans lequel toutes vos actions se passeront. Le vieux mythe du commercial désordonné et désorganisé est désormais totalement dépassé et désuet. De nos jours, les personnes qui sont en haut de l'échelle socioprofessionnelle sont celles qui sont concentrées sur leurs tâches, dûment préparées à les affronter et organisées pour atteindre des buts bien précis.

3. L'art de communiquer et de persuader



La troisième pierre d'angle du commercial est la communication. Celle-ci est le cœur et l'âme de la vente, car c'est elle qui transmet et reçoit les informations entre le commercial, ses prospects, ses clients et sa société.



Les principales qualités d'un bon communicateur sont :

- l'écoute;
- la confection de rapports;
- le questionnement;
- la compréhension;
- la persuasion;
- la présentation;
- la clarification;
- l'engagement;
- la création de relations.

Fondamentalement, il existe par ailleurs deux types de communications :

- le style « *manipulatif* », qui s'applique à une formulation et à des techniques qui conduisent les autres là où vous souhaitez qu'ils aillent et les amènent à des conclusions qui vous sont favorables;
- le style « *coopératif* », qui, par le biais de questions et de réponses, parvient à découvrir s'il existe un besoin ou un désir particulier pour vos produits ou vos services et à les faire accepter par la logique du prospect.

D'ordinaire, le style manipulatif est utilisé par les vendeurs qui vendent leurs produits ou leurs services une seule fois à une clientèle large.

Le style coopératif est, quant à lui, utilisé dans le cadre des relations commerciales entre sociétés car il fonctionne mieux et permet l'établissement de relations à moyen et à long terme.

4. La création de relations

Une approche sophistiquée du commerce suppose des aptitudes personnelles et professionnelles pour la construction de relations avec la clientèle. Elle permet d'améliorer la qualité du rapport avec son client et de prolonger la durée de la relation avec lui. Elle est utilisée pour sceller avec le client l'amitié, la confiance, la crédibilité. Elle consiste généralement en :

- donner une valeur ajoutée à l'acte de vente;
- contribuer à la réduction des coûts relationnels futurs;
- aider à garantir le succès commercial de nos clients.

Elle est bien sûr essentielle dans toute situation de vente à caractère répétitif ou industriel, et ce spécialement avec les moyennes et grandes entreprises.

5. La connaissance de son environnement commercial

Ce sujet comprend la connaissance des produits, des services, des problèmes, du personnel et des procédés inclus dans le processus de vente. Précisons encore que le fait de connaître ses produits et ses services en aval et en amont inclut également la connaissance de la manière dont ils seront utilisés par les clients en toute circonstance.

Comprendre les problèmes apportés par l'utilisation de votre produit et les solutions qui peuvent être trouvées par la clientèle sont des facteurs essentiels de développement et de crédibilité. Savoir quels sont les critères et les motivations de la clientèle lors de la décision d'achat peut consolider ou briser un contrat de vente.

Vous devez de connaître exactement le rôle que joue votre produit ou votre service dans la vie professionnelle de votre client.



Kia Ceed : plaisante à souhait



Remise au goût du jour depuis son apparition en 2007, la Ceed séduit avec son design sans fioritures, sa proie rassurante, ses flancs musclés, son habitabilité générale ainsi que le sérieux de sa finition étoffée dans un segment dominé par la reine VW Golf.

Conçue et produite sur le Vieux Continent, elle est plus longue (4,31 m), plus basse (1,47m), moins large (1,78 m) et garde l'empattement (2,65 m) de sa devancière. Le volume du coffre varie entre 380 et 1318 litres.

Sous le capot, deux moteurs essence : un 1,4 MPI et un 1,6 GDI de 100 et 135 chevaux. Et deux diesel : un 1,4 WGT de 90 chevaux et un 1,6 VGT de 110 et 128 chevaux. Avec boîte automatique ou manuelle à 6 vitesses. L'habitacle est particulièrement gâté : qualité des matériaux, cuir, chrome, air co bi-zone, réglage motorisé du siège du conducteur et toit ouvrant panoramique motorisé sur toute sa longueur (1,045 m). Sans oublier les feux épousant les courbes de la route pour améliorer la vision de nuit, l'assistance au démarrage en côte, la gestion de la stabilité du véhicule, l'assistance au stationnement et six airbags. Le tout proposé en berline et break de 16.490 et 26.590 euros avec une garantie de 7 ans.

Bob Monard

Opel Combo : le Doblò german

C'est tendance : un VU véhicule utilitaire (VU) se met régulièrement en véhicule particulier (VP) !

Ainsi le nouvel Opel Combo (4,39 X 1,83 X 1,845) dérivé de la Fiat Doblo est-il commercialisé tant en Combi & Tour pour 5 à 7 personnes qu'en Cargo et en Van. Avec des blocs diesel 1.300 cc de 90 ch, 1600 cc de 105 ch, 2 litres de 135 ch ainsi qu'un 1400 cc essence de 95 et 120 ch sans oublier une offre gaz naturel. Le Combo offre donc la solution de fond et de forme la plus appropriée aux besoins professionnels et privés.

S'intercalant entre les fourgons moyen Vivaro et lourd Movano, le Combo prévoit 2 empattements, 1 ou 2 portes coulissantes, 2 ouvrants arrière asymétriques ou un hayon ainsi que

2 hauteurs de toit en versions tôlées et vitrées. Avec un volume de chargement de 4,6 m3 et une charge utile d'une tonne, il se révèle dynamique avec un habitacle aussi spacieux que lumineux.



Ce véhicule polyvalent apparu en 1985 est le plus diffusé de son segment en Europe. Savoureux cocktail de design très particulier,

de confort et d'espace avec une foultitude d'espaces de rangement, ce Combo se paie un volant réglable en hauteur et profondeur, une banquette arrière 60/40 rabattable et un volume de coffre de 760 à 4000 litres. Il est affiché de 13.548 à 18.493 euros.

Bob Monard

Seat Ibiza 2012 : la p'tite sympa

Ibiza 2012 parie sur sa calandre trapézoïdale, ses pare-chocs revus et son nouveau bouclier arrière avec phares en V.

Plus longue de 9 cm, elle conserve son excellente tenue de cap et la douceur silencieuse de ses moteurs souples. Tablez sur 10.550 à 20.010 euros.

Bob Monard



L'été est là...

Pour des vacances sans souci

Si vous partez en vacances, il est recommandé de tenir compte de quelques conseils et de bien préparer votre voyage. De cette manière, vous pourrez profiter paisiblement de vacances amplement méritées.

Informez-vous sur votre destination

Dans certaines contrées, les coutumes locales sont parfois très différentes des nôtres. Ainsi, dans certains pays, les personnes non mariées ou les couples homosexuels ne peuvent pas partager la même chambre. Dans d'autres, les calmants ou les antidouleurs sont considérés comme des stupéfiants, ils sont strictement interdits et leur possession est même passible de peines de prison. Mieux vaut le savoir avant votre départ.

Pour tout savoir sur votre future destination, consultez la rubrique « Conseils aux voyageurs » du site web du SPF Affaires étrangères : <http://diplomatie.belgium.be>. Vous y trouverez toutes les informations nécessaires (vaccins, conseils de sécurité et us et coutumes locaux).

Voyager en voiture

Avec un permis de conduire belge, vous pouvez rouler dans toute l'Union européenne et tout l'espace économique européen. En outre, ce permis de conduire est reconnu dans beaucoup d'autres pays. Dans certains cas, un permis de conduire international s'impose toutefois.

Pour connaître les principaux points du code de la route en vigueur dans nos pays voisins, consultez la brochure de l'IBSR « Sans soucis sur la route des vacances » sur le site www.ibsr.be.

Vous trouverez également quelques conseils importants sur votre départ en vacances en voiture sur le site web de la police fédérale belge : www.polfed-fedpol.be.

Votre santé à l'étranger

Prenez contact avec votre mutualité pour vous assurer :

- d'être en possession de tous les documents utiles;
- de vous être fait administrer les vaccins nécessaires;
- d'emporter une pharmacie de voyage pour les petits accidents;
- ...



Protéger votre maison pendant votre absence

En quelques clics, vous pouvez signaler votre absence à la police grâce à l'application www.police-on-web.be afin qu'elle surveille votre domicile.

En cas de problème à l'étranger

Pour les destinations lointaines, il vaut mieux souscrire une assurance voyage adaptée à votre destination incluant un taux de couverture suffisant. Suite à un accident, une maladie ou un autre incident, vous pouvez vous retrouver dans une situation délicate, les conséquences financières peuvent en être fâcheuses. Mais attention, pour certaines destinations, il n'est pas possible de souscrire cette assurance voyage.

Si malgré tous vos préparatifs et vos mesures de précaution, les choses devaient mal tourner, votre assurance de voyage pourra dans la plupart des cas vous aider. Il pourra cependant s'avérer nécessaire de chercher de l'aide auprès de l'ambassade ou du consulat de Belgique dans le pays où vous vous trouvez : ceux-ci pourront, dans certains cas, vous apporter une aide d'urgence.

Litiges avec un agent de voyage

Pour les recours en cas de litiges avec un agent de voyage, vous pouvez vous adresser à la Commission de Litiges Voyages. Cette asbl est une initiative des organisations de consommateurs et des organisations professionnelles du secteur du voyage reconnue par le SPF Economie.

Pour ce faire, consultez la rubrique « Commission de Litiges Voyages » sur le site du SPF Economie : <http://economie.fgov.be>.

Plus d'informations

Pour de plus amples renseignements sur les voyages à l'étranger (documents de voyage, assurances, santé, argent, douane,...), vous pouvez consulter la rubrique « Voyager à l'étranger » sur le site du SPF Affaires étrangères : <http://diplomatie.belgium.be>.

« Mon ouvrier a abandonné le travail ! »

Mr D.G de Bruxelles nous demande : « L'un de mes ouvriers a pris l'habitude de s'absenter ou de ne pas se présenter au travail, parfois plusieurs jours de suite sans motif, et cette situation désorganise complètement mon entreprise. Son attitude me permet-elle de le licencier ? »



Lorsqu'un ouvrier, ou plus généralement un travailleur, s'absente de son travail de manière injustifiée, il commet un manquement grave à ses obligations. C'est le cas dans la situation que vous nous décrivez, et c'est également le cas chaque fois que l'absence au travail n'a donné lieu à la production d'aucune pièce justificative comme un certificat médical et que l'employeur ignore totalement les motifs de cette absence. On peut déduire de cette attitude que le travailleur a l'intention d'abandonner son emploi.

La prudence s'impose !

Dans ce genre de situation, nous vous conseillons cependant d'agir avec prudence. La première démarche à faire, c'est d'inviter par recommandé votre ouvrier à justifier dans les plus brefs délais les motifs de son absence au travail, en mentionnant les dispositions du règlement de travail en vigueur au sein de votre entreprise.

Si le travailleur ne donne pas suite à cette invitation, vous pourrez en principe en déduire que celui-ci a réellement abandonné son travail. Il y a lieu cependant de faire preuve de discernement et d'examiner si les circonstances de fait laissent apparaître la volonté implicite du travailleur de quitter son emploi. Si tel est le cas, il faudra notifier au travailleur par une nouvelle lettre recommandée que vous considérez son attitude comme étant constitutive d'un abandon de travail et que, par le fait même, vous vous estimez désormais automatiquement libéré

de toute obligation à son égard.

Vous pouvez lui réclamer une indemnité !

A ce moment, vous n'aurez à votre charge ni préavis ni indemnité compensatoire de préavis. Au contraire, vous pourrez même exiger de la part du travailleur une indemnité compensatoire de préavis égale à la rémunération correspondant au délai de préavis qui aurait dû être respecté.

MODÈLE DE LETTRE DE CONSTAT D'ABANDON DE TRAVAIL

Recommandé

En date du ..., nous vous avons invité à justifier dans les plus brefs délais votre absence au travail depuis le...

Vous n'avez pas jugé utile de répondre à cette invitation, car à ce jour nous sommes toujours sans nouvelle de votre part.

Nous en concluons que votre attitude désinvolte constitue un abandon d'emploi et que vous avez donc personnellement rompu le contrat de travail qui nous liait.

Ceci n'entraîne dès lors à notre charge la remise d'aucun préavis ni le paiement d'une quelconque indemnité compensatoire de préavis.

En conséquence et à partir de ce jour, vous ne faites plus partie de notre personnel.

Nous vous communiquerons prochainement votre décompte final ainsi que vos documents sociaux.

Veuillez agréer,...

Fait à, le

Signature de l'employeur

« Comment mon fils peut-il obtenir son attestation de gestion ? »

Mr M.B. de Marcinelle nous demande : « J'arrive en fin de carrière et je souhaiterais céder mon commerce à l'un de mes enfants qui en reprendrait la direction. J'ai appris qu'il doit pour cela être en possession d'une attestation de gestion de base. Pouvez-vous m'expliquer en quoi cela consiste exactement et comment mon fils peut obtenir ce document ? »

Toute entreprise commerciale ou artisanale (aussi bien en personne physique qu'en personne morale) doit prouver ses connaissances de gestion de base lors de son inscription dans la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE), qu'il s'agisse d'une activité à titre principal ou complémentaire.

Les connaissances de gestion comprennent :

- l'esprit d'entreprendre et les compétences de l'entrepreneur;
- les connaissances élémentaires en :
 - droit;
 - comptabilité, aspects financiers et de fiscalité;
 - gestion commerciale;
 - législation spécifique.

C'est le guichet d'entreprises dans lequel votre fils demandera son inscription dans la BCE qui examinera s'il remplit bien les conditions.

Exceptions et dispenses

Votre fils aura un an pour obtenir son attestation. En effet, certaines entreprises ne doivent pas prouver les connaissances de gestion de base :

- les entreprises qui ne sont pas des petites ou moyennes entreprises dans le sens de la loi-programme relative à la BCE;
- l'entreprise qui n'exerce pas d'activités commerciales ou artisanales;
- l'entreprise qui exerce des services dans des professions intellectuelles réglementées par la loi-cadre du 1^{er} mars 1976 (par exemple comptable, agent immobilier ou expert fiscal);
- l'entreprise qui exerce des activités comportant des conditions spécifiques sur le plan des connaissances de gestion de base (par exemple transporteur de personnes ou de biens);
- les entreprises de vente directe;
- l'entreprise commerciale ou artisanale qui était inscrite dans la BCE au 1^{er} janvier 1999;
- le cessionnaire d'une entreprise existante (durant un an);



- le conjoint survivant d'un chef d'entreprise décédé;
- le cohabitant légal survivant d'un chef d'entreprise décédé;
- le partenaire survivant d'un chef d'entreprise décédé, qui cohabitait depuis au moins 6 mois avec le chef d'entreprise décédé;
- les enfants du chef d'entreprise décédé, pendant une période de trois ans;
- dans le cas d'une société qui satisfait aux conditions dans le chef de celui ou celle qui est nommé responsable de la gestion journalière :
 - le conjoint survivant de la personne décédée qui était responsable de la gestion journalière;
 - le cohabitant légal survivant de la personne décédée qui était responsable de la gestion journalière;
 - le partenaire survivant de la personne décédée qui était responsable de la gestion journalière, à condition d'avoir cohabité au moins 6 mois.

Qui doit prouver les connaissances de gestion de base ?

Quand l'entreprise est une personne physique, de préférence le chef d'entreprise lui-même.

Quand cela n'est pas possible, une des personnes suivantes peut prouver les connaissances de gestion de base à sa place :

- le conjoint ou la conjointe;
- le cohabitant légal;
- le partenaire avec qui il/elle vit depuis au moins 6 mois;
- un salarié avec un contrat de travail à durée indéterminée;
- un aidant indépendant.

Quand il s'agit d'une entreprise en personne morale : la personne physique qui exerce la gestion journalière.

Par exemple :

- dans une SPRL : le gérant;
- dans une SA : l'administrateur-délégué.

L'entreprise satisfait aux exigences dès que la personne physique concernée prouve ses connaissances de gestion de base



et tant qu'elle y reste active. Quand elle quitte l'entreprise, cette dernière doit régulariser sa situation endéans les 6 mois après le départ du préposé, auprès d'un guichet d'entreprises.

Comment prouver les connaissances de gestion de base ?

Les connaissances de gestion de base peuvent être prouvées de deux manières :

1. un diplôme ou titre : l'article 7 de l'arrêté royal du 21/10/1998 stipule quels titres peuvent être pris en compte. Pour les titres qui ne s'y retrouvent pas, vous pouvez consulter la base de données « Diplo » du SPF Economie.
2. une pratique professionnelle suffisante : toute pratique effectuée dans les 15 dernières années dans une des entreprises suivantes peut être acceptée :
 - dans une entreprise industrielle;
 - dans une entreprise commerciale;

- dans une entreprise artisanale;
- dans une entreprise ayant des activités agricoles ou horticoles.

Dans ce cas, la durée minimale de la pratique professionnelle à démontrer doit être :

- en tant que chef d'entreprise indépendant :
 - en activité principale : 3 ans
 - en activité complémentaire : 5 ans.
- en tant que responsable de la gestion journalière sans contrat de travail :
 - en activité principale : 3 ans;
 - en activité complémentaire : 5 ans;
- en tant qu'employé dans une fonction dirigeante : 5 ans;
- en tant qu'aïdant indépendant : 5 ans.

Les ressortissants d'un état membre de l'Espace économique européen (Union européenne + Norvège, Islande et Liechtenstein) ou de la Suisse peuvent également prouver les connaissances de gestion de base avec une attestation C.E. Il s'agit d'une attestation délivrée par le pays d'origine de l'intéressé, reprenant la pratique professionnelle et éventuellement la formation scolaire.

Celui qui ne peut faire valoir de diplôme ou de pratique professionnelle suffisante peut passer un examen de connaissances de gestion de base organisé par le Service du Jury central.

Où prouver ses connaissances ?

Seul un guichet d'entreprises agréé est compétent pour traiter les demandes d'inscription des entreprises commerciales et artisanales dans la BCE.

Quand un guichet d'entreprises refuse une demande (de modification) d'inscription, l'entreprise peut aller en appel contre la décision au Conseil d'Etablissement. Cela doit se faire dans les 30 jours qui suivent la décision formelle de refus du guichet.

Frais

Le droit d'inscription auprès d'un guichet d'entreprises s'élève à 79 euros pour :

- l'inscription d'une entreprise commerciale ou artisanale en personne physique ou morale;
- l'inscription d'une unité d'établissement (par unité d'établissement);
- la modification ou la radiation (par unité d'établissement).

Sanctions

L'entreprise qui est en infraction peut être condamnée à une amende, voire à la fermeture.

SOIRÉE DES ENTREPRISES

Programme :

- 18h00 Accueil
- 18h30 Début du match
(Rochus ou Darcis suivant le programme du tournoi)
- 20h00 Moment Champagne
- 20h30 Walking Dinner
- 21h00 Présentation Apoghéos
- 21h30 Tombola Surprise
- 22h00 Défilé coquin...
- 22h30 Soirée avec « DJ Bercuit »

Réservation :

- Soit via le site web www.sdaopen.be (à partir du 10/5)
- Soit au club house du TC Bercuit

Seules les réservations accompagnées du paiement dans son intégralité seront prises en compte. Clôture le 10 juillet.

n° compte 363-0263309-91 en mentionnant votre nom, prénom et le nombre de places.



ATP CHALLENGER TOUR 2012 SDA TENNIS OPEN

Le Tennis Club du bercuit est fier d'accueillir la première édition du SDA Tennis Open. Ce tournoi doté d'un prize-money de 50.000 \$ figure au calendrier due l'ATP Challenger Tour 2012, ce qui en fera le deuxième tournoi masculin en ordre d'importance en Belgique.

Ce tournoi permettra de découvrir les champions de demain (Roger Federer, Rafael Nadal, et bien d'autres sont passés par de tels tournois...), ainsi que nos meilleurs joueurs nationaux. Olivier Rochus et Steve Darcis ont d'ores et déjà confirmé leur participation.

Le Tennis club du Bercuit bénéficie également d'une situation exceptionnelle qui permettra tant aux joueurs, qu'au grand public, d'assister à un tournoi qui sera synonyme de convivialité, de plaisir, de sérieux et de professionnalisme.

Le SDA TENNIS OPEN, ne se veut pas qu'un simple tournoi de tennis. En marge de la compétition, nous proposons un programme varié et original de manifestations destinées au public qui assistera aux matches.



C'est pourquoi la soirée du jeudi 19 juillet est réservée aux entreprises Wallonnes. Nous vous invitons à nous rejoindre et passer un très agréable moment avec vos amis ou vos clients.

Lors de cette soirée exceptionnelle, en plus du match du soir, nous vous proposons : « Walking-Dinner » préparé par le chef du restaurant « La Table du Bercuit », Présentation de la société « Apoghéos », une tombola surprise de cadeaux prestigieux, un défilé de lingerie et la soirée animée par « DJ Bercuit » agrémenteront cette soirée exceptionnelle

Vous souhaitez être de la partie, alors, n'hésitez plus, venez nous rejoindre pour vivre ensemble cet événement exceptionnel.

PAF : 75€ /personne

60€/Personne membre SDI

Comprend : La place en tribune, le moment champagne, le walking-dinner, la présentation Apoghéos, la tombola surprise et la soirée dansante. (prix hors boissons durant le repas).

Contact : Iouri de Bilderling 0477/25.82.93

AVEC LE SOUTIEN DE...



**BNP PARIBAS
FORTIS**

PORSCHE



Wilson.



La création d'entreprise dans votre région, c'est aussi notre affaire.

Lancez votre activité avec l'aide de notre expert local et le soutien du Fonds Européen d'Investissement.

Vous lancez un business ? Ça tombe bien, c'est également ce que nous faisons chaque jour et dans votre région. Grâce à notre spécialiste Business Banking local, vous bénéficiez de conseils avisés et d'un accompagnement pas à pas. Il vous donnera en outre tous les détails sur la garantie

du Fonds Européen d'Investissement. Grâce à celle-ci, vous pourriez obtenir un allègement des garanties à apporter à votre crédit ou une réduction de taux. Intéressé ? Contactez votre spécialiste Business Banking local ou surfez sur belfius.be/starters.

 **Belfius**
Banque & Assurances



Ce financement bénéficie d'une garantie au titre du programme-cadre pour la compétitivité et l'innovation de l'Union européenne.

Dexia Banque SA (Belfius Banque SA à partir du 11-06-2012), Bd Pachéco, 44 à 1000 Bruxelles - IBAN BE23 0529 0064 6991 - BIC GKCC BE BB - RPM Bruxelles TVA BE 0403.201.185 - n° FSMA 19649 A.