



TRANSMISSION

320.000 entreprises  
à vendre dans  
les 10 ans

JANVIER - FÉVRIER 2013

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

## Entreprenariat

L'Europe veut offrir une seconde chance  
aux entreprises en difficultés

## Question-Réponse

Quelle garantie dois-je donner sur les  
produits que je vends?

## Astuce

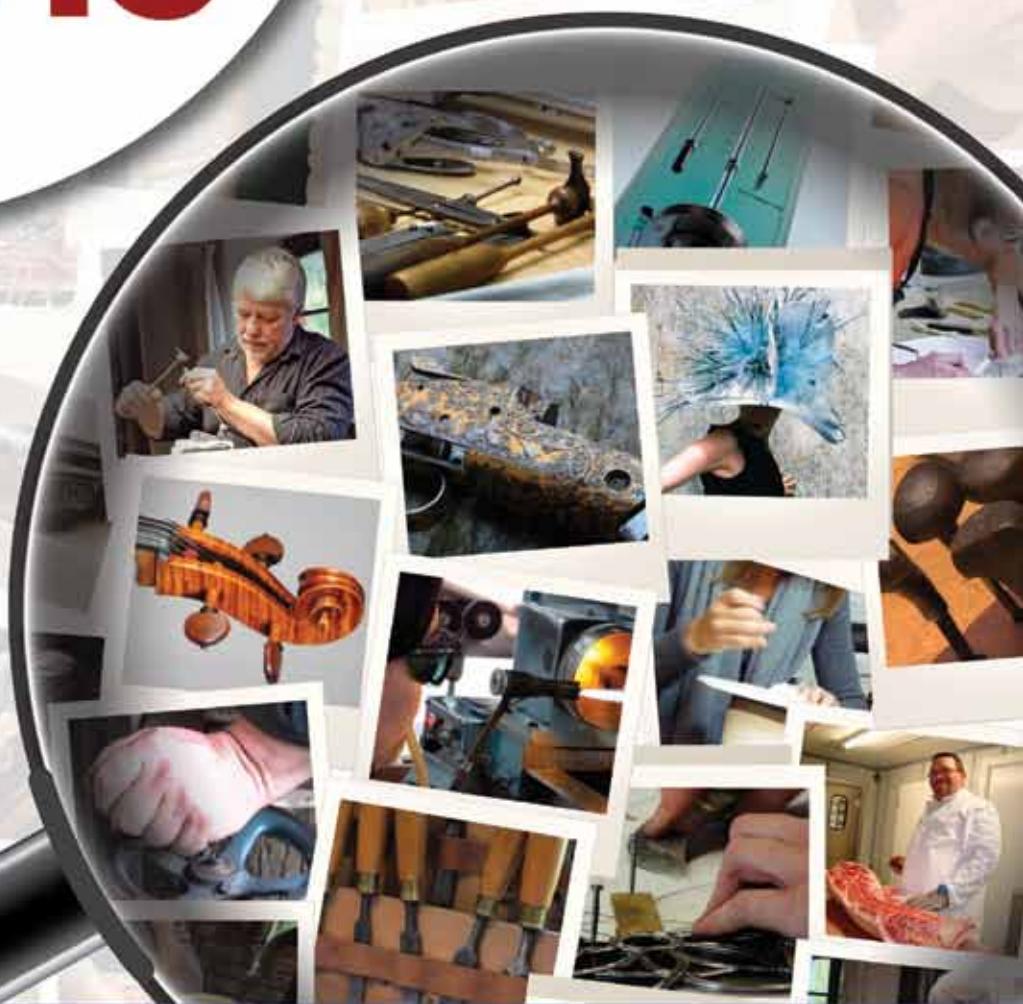
Quelle stratégie pour  
vaincre la crise?

# CONCOURS NATIONAL

POUR METTRE EN ÉVIDENCE LE SECTEUR DE L'ARTISANAT

8<sup>ÈME</sup>  
ÉDITION

## La vitrine de l'artisan 2013



INSCRIPTIONS AVANT LE  
**15 MARS 2013**

[www.lavitrinedelartisan.com](http://www.lavitrinedelartisan.com)

PREMIER PRIX 3000 € - PRIX PUBLIC 2000 € - PRIX EXPORT

## EDITO

## La relance de l'emploi passera par les PME!



**BENOIT ROUSSEAU**  
Rédacteur en chef

**E**n Belgique, l'emploi dans les grandes entreprises se porte mal. Sans cesse, notre tissu industriel se dégrade et rares sont les mois n'apportant pas de mauvaise nouvelle : Arcelor Mittal, Caterpillar, Ford Genk, Carsid, Durobor, Thissen/NextPharma, Philips, ... Le secteur des services n'est pas épargné et licencie également à tour de bras : Photo Hall, Hewlett-Packard, Dow Chemical, Belfius, BNP Paribas Fortis, ING, ...

Impossible de convaincre ces multinationales d'inverser la tendance. Les règles du jeu sont claires : toute entreprise industrielle ou commerciale vise par définition à atteindre la rentabilité et à dégager de la richesse. Il y va simplement de sa survie. Créer ou maintenir de l'emploi ne figure jamais dans ses objectifs.

Il y a deux leçons à tirer pour nos dirigeants politiques de la succession de fermetures et de restructurations que nous traversons. La première, c'est qu'ils n'ont pas les moyens de contrecarrer les décisions stratégiques de ces groupes multinationaux trop puissants.

La seconde, puisque tout indique donc que, nonobstant les cadeaux fiscaux, nos ne pouvons pas retenir sur notre sol un industriel dont les affaires périclitent, c'est que nos politiques doivent plutôt se concentrer sur la création de nouveaux emplois en ciblant ceux qui sont le plus susceptibles de les créer : les indépendants et les PME.

En effet, les chiffres de la Commission Européenne indiquent de manière très claire que ce sont les PME qui sont les plus dynamiques en termes de création nette d'emploi. C'est bien simple : elles assurent actuellement 85% des emplois créés !

Bien plus, pour la période 2002-2010, la croissance annuelle de l'emploi des PME s'est élevée à 1% dans l'UE, contre 0,5% pour les grandes entreprises.

Conclusion : pour sortir de la crise, la seule politique d'aide à l'embauche efficace à adopter par le gouvernement se doit de cibler par priorité les PME !



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

**Editeur responsable :** Daniel Cauwel, Av. Albert Ier 183, 1332 Genval, Tél.: 02/652.26.92, Fax: 02/652.37.26, Site web : [www.sdi.be](http://www.sdi.be), E-mail : [info@sdi.be](mailto:info@sdi.be) | **Rédacteur en chef :** Benoit Rousseau, [redaction@sdi.be](mailto:redaction@sdi.be) | **Comité de rédaction :** Marie-Madeleine Jaumotte, Ode Rooman, Pierre van Schendel | **Directeur Juridique :** Benoit Rousseau | **Mise en page :** Florence Mayné, [flo.mayne@sdi.be](mailto:flo.mayne@sdi.be) | **Collège du S.D.I. :** **Président :** Daniel Cauwel, **Vice-Président :** Danièle De Boeck, **Secrétaire Général :** Arnaud Katz | **Publicité :** Expansion - Pauline Van Haeren, Tél: 081/55.40.71 , E-mail :[pauline.vanhaeren@expansion.be](mailto:pauline.vanhaeren@expansion.be) | **Photographies :** iStockphoto | **Imprimerie :** Nevada-Nimifi s.a. | **Secrétariat :** Béatrice Jandrain, Anne Souffriau | **Affiliation - Abonnement :** [affiliation@sdi.be](mailto:affiliation@sdi.be)  
La rédaction veille à la fiabilité des informations publiées, lesquelles ne pourraient toutefois engager sa responsabilité.

### 04. Actualités

#### CHARGES

La pression fiscale sur nos entreprises continue à augmenter

11



- 12. **Charges** - Les cotisations patronales représentent 65% de toutes les contributions versées à l'Etat
- 13. **Entreprenariat** - L'Europe veut offrir une seconde chance aux entreprises en difficultés
- 14. **Cartographie** - 320.000 entreprises à vendre dans les 10 ans

#### DOSSIER

##### NOUVELLES TECHNOLOGIES



- Quand la comptabilité devient mobile 15
- Nouvelle loi sur les télécoms : vous êtes mieux protégé 16
- Chiffre d'affaires record pour l'e-commerce belge en 2012 17
- Le Cloud Computing monte en puissance 18
- Comment choisir votre abonnement Internet 19

- 21. **Enquête** - Le starter Bruxellois est ambitieux
- 22. **Astuces** - Quelle stratégie adopter pour vaincre la crise ?
- 23. **Astuces** - Découvrez comment votre banquier vous évalue

#### COMMERCE

Quelle méthode pour fidéliser votre clientèle ?



24

- 26. **Moteur** - Kia Cee'd Sportwagon – VW Golf 7 – Fam et Dangel
- 27. **Social** - Activité autorisée pour les indépendants pensionnés en 2013
- 28. **Question / Réponse** - Quelle garantie dois-je donner sur les produits que je vends ?

8ème édition de la Vitrine de l'Artisan

## Artisans, inscrivez-vous !



Soutenu par le SDI, la Vitrine de l'Artisan est un concours destiné à mettre en évidence des artisans de qualité, à promouvoir l'artisanat auprès du grand public et à susciter des vocations auprès des jeunes. Sur base de candidatures, le concours distingue dix lauréats qui constituent des exemples de réussite sur tous les plans : la qualité et l'originalité de leur produit, leur parcours et la gestion de l'activité.

Afin de faire parler des artisans sélectionnés auprès du grand public, un bus promotionnel aux couleurs du concours permettra de créer l'événement dans la région des lauréats.

Tous les artisans participants seront référencés sur le site : [www.lavitrinedelartisan.com](http://www.lavitrinedelartisan.com).

Les dix lauréats remporteront une réelle mise en évidence de leur travail, une vidéo d'entreprise, une visibilité dans la communication de la manifestation...

Des prix spécifiques sont à remporter : le prix du jury, 3.000 € ; le prix du public, 2.000 € ; le coup de cœur de l'organisateur ou le prix export, décerné dans chacune des trois Régions. Le formulaire de candidature est disponible sur le site : [www.lavitrinedelartisan.com](http://www.lavitrinedelartisan.com) jusqu'au 15 mars.

Emploi .....

## Plafonds 2013 de saisie et cession de salaire

Seule une partie du salaire peut faire l'objet d'une saisie et d'une cession (sauf en cas d'arriérés en matière de contribution alimentaire, pour lesquelles il n'existe aucune protection). C'est ainsi que les créanciers ne peuvent exiger que la partie du salaire qui dépasse certains plafonds. Ces plafonds sont fixés chaque année par arrêté royal.

Voici un récapitulatif des plafonds à appliquer pour les salaires versés depuis le 1er janvier 2013.

Rémunération mensuelle nette	Montant saisissable	Retenue maximale
Jusqu'à 1.059 EUR	0%	-
1.059,01 - 1.138 EUR	20%	15,80 EUR
1.138,01 - 1.255 EUR	30%	35,10 EUR
1.255,01 - 1.373 EUR	40%	47,20 EUR
1.373,01 EUR et plus	Tout	Illimitée

Le montant de la protection par "enfant à charge" est, lui aussi, indexé chaque année. Depuis le 1er janvier 2013, la protection s'élève à 65 EUR par mois par enfant à charge.

Source : Acerta

Simplification .....

## Bientôt la fin des factures papier ?

La facturation électronique ou e-invoicing permet non seulement aux autorités de réaliser des économies sur les frais de fonctionnement mais également aux entreprises de diminuer leurs charges administratives. La Belgique s'est engagée vis-à-vis de l'Europe à ce que 50% des factures soient effectués par le biais du e-invoicing d'ici 2020. Un taux de 25% devrait être atteint dès la fin de cette législature. Les estimations montrent qu'une facture électronique est 1,84 EUR moins chère pour le fournisseur. L'économie s'élève même à 6,49 EUR par facture (ou plus de 11 minutes) pour le destinataire. Cela représente donc une économie

potentielle d'un bon 2 millions d'EUR par an pour les fournisseurs, et de 7,5 millions (soit 132 EPT) pour les services publics. Si les objectifs sont atteints pour la fin de la législature (20% d'e-invoicing et 30% de scannage), le gain s'élèvera à 207.000 EUR par an pour les fournisseurs et à 1,4 million EUR (ou 23 ETP) pour les services publics.

Le gouvernement fédéral a opté pour le système e-prior de la Commission européenne afin de permettre l'e-invoicing. Il doit être opérationnel pour septembre 2013.



### Brochure

#### Comment combiner vie familiale et travail?



Le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale vient de publier une nouvelle édition de sa brochure «*Clés pour devenir parent tout en travaillant*». Cette brochure est principalement destinée aux (futurs) parents qui souhaitent combiner au mieux vie familiale et travail.

Cette brochure intègre les modifications récemment apportées au congé parental et au crédit-temps, ainsi que le thème du congé de naissance pour les co-parents (droit pour le co-parent de

pouvoir bénéficier, sous certaines conditions, d'un congé de 10 jours lorsque sa partenaire accouche).

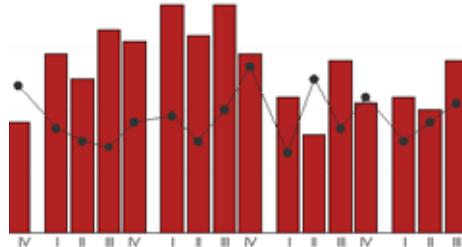
### Ecozoom

#### Les principaux indicateurs économiques en un clic

Une nouvelle application web intégrée au site du SPF Economie permet désormais de visualiser rapidement les chiffres clés de l'économie belge : Ecozoom.

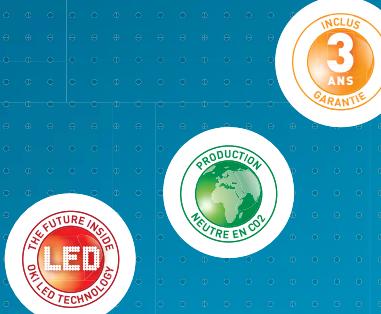
Une vingtaine de graphiques interactifs relevant de 8 thèmes majeurs sont déjà disponibles :

- indice des prix à la consommation
- énergie
- marché du travail
- production industrielle
- démographie des entreprises
- produit intérieur brut
- finances publiques
- commerce extérieur



**Je cherche rapidité, fiabilité et un faible prix d'achat**

avec €50,00  
**CASHBACK!**



#### LED's think... MC362dn

La OKI MC362dn offre à votre entreprise une imprimante multifonction tout-en-un très intelligente. La technologie LED très fiable offre une qualité d'image exceptionnelle à faible prix. Ajoutez à cela 3 ans de garantie\* sur site en standard et vous comprendrez que vous disposez d'une solution d'impression OKI sans soucis. En savoir plus ? Surfez sur notre site web [www.oki.be/promotions](http://www.oki.be/promotions) pour toutes informations.



\* après enregistrement endéans les 30 jours suivant l'achat

Belgique .....

## Nous serons plus de 12 millions en 2030

Selon les perspectives de population réalisées par Eurostat, le nombre d'habitants dans les 27 états membres de l'Union européenne passerait de 501,1 millions en 2010 à 514,4 millions en 2020 (+2,6%). Ainsi, Eurostat estime que la Belgique comptera 11,6 millions d'habitants en 2020, soit 6,9% de plus qu'en 2010. Selon les estimations d'Eurostat, en 2030, la Belgique compterait même 12,6% d'habitants en plus qu'en 2010, soit 12,2 millions d'habitants.



Indépendants .....

## Augmentation de la pension minimum

Le 21 décembre 2012, le Gouvernement fédéral a décidé d'augmenter la pension minimum des travailleurs indépendants. Cette mesure fait partie de l'accord du Gouvernement qui prévoit l'alignement progressif des pensions minimum des travailleurs indépendants sur celles des salariés.



La pension minimum au taux ménage des travailleurs indépendants a ainsi été portée de 12.398,32 EUR à 12.608,39 EUR (à l'indice 103,14). Grande première : ce montant est égal à celui prévu pour les travailleurs salariés. L'augmentation prendra effet le 1er avril 2013.

Paiements .....

## + 6,3% de paiements électroniques en 2012



Selon Atos Worldline, 1,473 milliard de paiements électroniques ont été effectués l'année dernière en Belgique. Cela représente une hausse de 6,3% par rapport à 2011. En moyenne, 2.804 transactions ont été effectuées chaque minute. Pour la première fois, la part des paiements par Bancontact/Mister Cash a dépassé la barre des 1 milliard de transactions (1.028 milliard, soit une hausse de 5,7%). Le nombre de paiements via MasterCard et Visa a quant à lui connu une hausse de 10,5%.

Pour Atos Worldline, la nouvelle tarification pour le paiement des petits montants a favorisé l'utilisation de Bancontact et Mister Cash. «*Cette mesure a entraîné une augmentation de 12,6% du paiement par voie électronique des montants de 10 euros maximum. Elle correspond à la volonté des Belges de payer leurs achats avec leur carte de débit dans toutes les situations, et quel que soit le montant.*», a déclaré Willy Walraeve, CEO d'Atos Worldline Benelux.

Le record du nombre de transactions par jour a été battu le 22 décembre dernier avec quelque 5.314.820 paiements. Le record du nombre de paiements électroniques à la minute a quant à lui été battu le 24 décembre à 11h33 avec 11.854 transactions.

Secteur .....

## Revenus des agriculteurs en forte augmentation



Les premières estimations du revenu des agriculteurs belges en 2012 montrent une forte progression par rapport à 2011 : +34% en valeur nominale et +31,1% en termes réels (en tenant compte de l'inflation). Cette forte augmentation constitue un rattrapage par rapport à une année précédente catastrophique (-24,1% en termes réels). La moyenne des revenus des agriculteurs dans l'Union européenne n'est quant à elle qu'en légère hausse (+0,5% en termes réels). Cela confirme que les revenus dans l'agriculture belge sont très sensibles à l'évolution du coût des intrants, c'est-à-dire des moyens de production (énergie, engrains, matériel). La valeur de la production

agricole connaît une hausse significative d'environ 10%. Cela s'explique par le re-bond des secteurs des céréales, des légumes frais et surtout de celui des pommes de terre qui avaient fortement chuté durant la campagne 2011-2012. Les hausses de valeur de production les plus importantes concernent les céréales et les œufs. Il faut aussi noter une remontée de la production de lin, après une année 2011 qui avait vu chuter le niveau de production. Le secteur du lait connaît en revanche, comme dans toute l'Union européenne, une nouvelle baisse (-10%), malgré une légère hausse de la production. Les prix, par contre, sont quant à eux repartis à la baisse.

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

### L'annuaire européen des notaires est en ligne

Le site web [www.notaire.be](http://www.notaire.be) a récemment intégré l'annuaire des notaires d'Europe. Les citoyens de l'Union européenne ont désormais la possibilité de trouver un notaire qui parle leur langue partout en Europe.

Fruit du travail des Notaires d'Europe et du soutien de la Com-

mission européenne, l'annuaire européen est donc disponible sur [www.notaire.be](http://www.notaire.be). Grâce à l'annuaire des notaires d'Europe, il est possible de trouver, par exemple, un notaire en Italie qui parle le français et pourra l'aider dans ses démarches transfrontalières (acquisition d'un bien immobilier, règlement d'une succession, etc.).

Social

### Baisse des accidents du travail

Les chiffres du rapport annuel 2011 du Fonds des Accidents du Travail (FAT) sont plutôt encourageants, puisque d'une manière globale, en Belgique, les accidents du travail dans le secteur privé (que ce soit sur le lieu ou sur le chemin du travail) sont en diminution de 4,6% par rapport à 2010. Et ce, alors que l'emploi a crû en 2011 en Belgique de 2,4%!

Les chiffres se répartissent comme suit:

- 170.203 accidents du travail (lieu + chemin du travail) ont eu lieu en 2011, contre 178.499 en 2010 (-4,6%).
- 147.854 accidents ont eu lieu sur le lieu du travail en 2011, contre 150.944 en 2010 (-2%).



- 22.349 accidents ont eu lieu sur le chemin du travail, contre 27.555 en 2010 (-18,9%).
- Les secteurs les plus touchés par les accidents de travail sont:
- l'industrie manufacturière (32.359 accidents),
  - la santé humaine et l'action sociale (23.021 accidents),
  - les activités de services administratifs et de soutien (20.392 accidents),
  - la construction (20.164 accidents),
  - le commerce de gros détail, la réparation de véhicules (19.982 accidents),
  - le transport et l'entreposage (13.057 accidents).



## entreprendre 2013

powered by Tendances Trends

INSCRIPTION GRATUITE !  
[WWW.ENTREPRENDRE2013.BE](http://WWW.ENTREPRENDRE2013.BE)

### LE SALON NATIONAL DES PME, STARTERS ET INDÉPENDANTS 20 & 21 MARS 2013 | BRUXELLES | TOUR & TAXIS

DÉVELOPPEZ VOTRE  
BUSINESS EN 2 JOURS !

Rencontrez les institutions  
qui vous aideront à booster  
tous vos projets

10.000 visiteurs  
250 exposants  
140 conférences

Financement & subsides

Aide à la création

Croissance & développement

Marketing & E-commerce

Franchise

Comptabilité & Fiscalité

OB54471

Avec le soutien de :



ING



En collaboration avec :



FRANCHISING & PARTNERSHIP  
Le salon de la franchise et des réseaux commerciaux



## Arnaque .....

### Attention: faux agents de la Banque-Carrefour des Entreprises !

Le SPF Economie met en garde contre la visite de faux agents de la Banque-Carrefour des Entreprises

L'Administration a notamment été informée de plusieurs activités frauduleuses perpétrées dans la région de Kalmthout. Un individu se présente chez des particuliers en prétendant travailler pour la Banque-Carrefour des Entreprises et essaie ensuite de leur vendre des produits financiers.

## TIC .....

### Un site web pour promouvoir les factures électroniques

Depuis le 1er janvier 2013, les factures électroniques et papier sont équivalentes. Cela signifie que vous pouvez créer, envoyer, recevoir et conserver électroniquement vos factures.



La facturation électronique ne s'applique pas seulement aux grandes entreprises mais également aux indépendants et aux petites entreprises. Pour promouvoir la e-facture, l'administration fédérale a lancé le site : [www.efacture.belgium.be](http://www.efacture.belgium.be).

Vous y trouverez toutes les informations pratiques sur l'usage de la facture électronique, pour les entreprises ainsi que pour les consommateurs.

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

## R&D .....

### Le brevet unitaire européen est sur les rails



Le Parlement Européen et les Etats-membres sont parvenus à un accord concernant la création d'un brevet 'unitaire' européen. C'était vraiment nécessaire et les chiffres parlent d'eux-mêmes : aux Etats-Unis, en 2011, 224.000 brevets ont été déposés, en Chine 172.000 alors que chez nous en Europe seulement 62.000 brevets européens ont été délivrés. Une des raisons pour un tel retard dans le nombre de dépôts est sans doute le coût prohibitif et la complexité de l'obtention d'une protection à l'échelle du marché unique. Les nouveaux textes adoptés fin 2012 ouvrent la voie à une simplification des procédures et à une division par 7 environ des coûts supportés par nos entreprises pour une protection de leurs innovations.

Le brevet unitaire permettra de protéger une invention dans 25 Etats membres (tous les Etats membres à l'exception de l'Italie et de l'Espagne), sur la base d'un dépôt unique et sans formalités administratives supplémentaires, telles que des exigences de validation ou de traduction, dans les Etats membres. Il per-

mettra aux inventeurs et aux entreprises d'avoir accès aux marchés de 25 pays, soit 400 millions de consommateurs, à un coût bien moindre, avec beaucoup moins de barrières administratives.

Une juridiction unifiée des brevets sera créée par un accord international entre les Etats membres et sera compétente pour traiter des conflits relatifs aux futurs brevets unitaires et aux brevets européens «classiques» qui existent actuellement. Il s'agira d'une juridiction spécialisée avec des antennes locales et régionales dans l'UE. En lieu et place des procédures menées en parallèle devant des tribunaux nationaux, les justiciables pourront bénéficier d'une décision rapide et de grande qualité, valable dans tous les Etats membres où le brevet est valide.

Avec ce nouveau système, un guichet unique verra le jour, pour le dépôt de brevets ayant des effets immédiats sur la plus grande partie du territoire de l'UE, ainsi qu'une juridiction unique spécialisée des brevets, qui garantira l'application des standards de révision les plus élevés.

## Nature de la relation de travail .....

### Salarié ou indépendant ?

Nous en avons parlé dans notre précédente édition : la loi sur la nature des relations de travail permet de déterminer si une collaboration professionnelle est exercée en qualité de salarié ou d'indépendant. Certaines modifications de la loi sont entrées en vigueur le 1er janvier 2013. La loi précise les critères généraux d'évaluation de la nature d'une relation de travail. A ces critères peuvent venir s'ajouter des critères spécifiques à certains secteurs ou professions. Une autre nouveauté consiste en l'introduction d'un système de présomption dans certains secteurs. La loi énumère neuf critères. Si plus de la moitié d'entre eux sont satisfaits, on part du principe que la relation de travail est de type 'salarié'. A l'inverse, si moins de la moitié de ces critères sont satisfaits, on part du principe que la relation de travail est de type 'indépendant'.

Société .....

## 14,6 % de la population belge vit sous le seuil de pauvreté

Le SPP Intégration sociale, Lutte contre la pauvreté, Economie sociale et Politique des grandes villes a publié quelques chiffres à propos de la pauvreté en Belgique :

- Le seuil de pauvreté européen est fixé à 60% du revenu médian. En Belgique, pour l'année 2010, ce seuil atteint 973 EUR par mois pour une personne isolée et 2.044 EUR pour un ménage composé de deux adultes et deux enfants.
- 14,6% de la population belge vit sous le seuil de pauvreté tel que décrit ci-dessus.
- Le risque de pauvreté pour les jeunes âgés de 0 à 15 ans est de 18,5%.



- Le risque de pauvreté pour les jeunes âgés de 0 à 2 ans est de 22%.
- 35,5% des foyers monoparentaux vivent sous le seuil de pauvreté.
- 70% des enfants (moins de 18 ans) pauvres vivent soit dans une famille monoparentale soit dans une famille comprenant deux adultes et trois enfants ou plus.
- Près d'un enfant sur deux (47%) à risque de pauvreté vit dans un foyer dont les parents sont sans emploi.
- Plus d'un enfant pauvre sur quatre (26%) vit dans une famille où le (les) parent(s) travaille(nt) au moins à mi-temps.
- 19,4% des personnes âgées (65 ans et plus) vivent sous le seuil de pauvreté.
- 27% des seniors (65 ans et plus) isolés indiquent rencontrer de grandes difficultés à boucler leur budget.
- 40% des personnes âgées (65 ans et plus) bénéficient d'une pension inférieure au seuil de pauvreté.
- 17% des familles vivant sous le seuil de pauvreté ne peuvent chauffer suffisamment leur logement.

# FRANCHISING & PARTNERSHIP 2013

18<sup>e</sup>  
ÉDITION

**Le salon de la Franchise et des Réseaux Commerciaux**

**20 & 21 MARS 2013**

**BRUXELLES | TOUR & TAXIS**

DÉMARREZ votre entreprise, devenez FRANCHISÉ et PROFITEZ du succès d'une ENSEIGNE à SUCCÈS !

**INSCRIPTION GRATUITE sur [www.franchisingpartnership.be](http://www.franchisingpartnership.be)**

Avec le soutien de :



Tendances  
**Trends**

**Franchise.be**

En collaboration avec :



**ondernemen  
entreprendre 2013**  
powered by Trends

Entreprenariat .....

### 37% des Européens souhaiteraient être leur propre patron



Près de 4 Européens sur 10 aimeraient être leur propre patron s'ils le pouvaient. Si ce potentiel était exploité, des millions de nouvelles entreprises pourraient venir s'ajouter aux quelque 21 millions de petites et moyennes entreprises (PME)

de l'Union européenne. Divers obstacles empêchent les Européens de franchir le pas, notamment la peur de la faillite et le risque de revenus irréguliers. Le Flash Eurobaromètre 'Entrepreneurship in the EU and beyond' ('L'esprit d'entreprise dans l'Union européenne et ailleurs') souligne aussi qu'en 2009, les Européens étaient plus nombreux (45%) à souhaiter exercer une activité indépendante. Ce recul de 20% en trois ans reflète la situation économique actuelle, avec ses perspectives commerciales moins prometteuses.

Soutenue par le SDI .....

### 7e édition de la Journée de l'Artisan

Le dimanche 24 mars 2013, les artisans belges seront à l'honneur ! Ils sont des centaines dans tout le pays à ouvrir les portes de leur atelier pour faire découvrir au grand public leur métier, leur savoir-faire et leur passion lors de la Journée de l'Artisan. L'événement a pour objectif de promouvoir et de valoriser l'artisanat en Belgique : plus de 50 métiers sont représentés lors de cette journée « portes ouvertes » !

Potier, céramiste, couturier, ferronnier, chocolatier, dentellière... sont autant d'activités passionnantes que le public aura l'occasion de découvrir tout à fait gratuitement en famille ou entre amis. Les artisans ont préparé des visites étonnantes, savoureuses, vivantes et certainement enrichissantes. Ils seront au travail devant leurs visiteurs pour leur montrer comment ils mêlent savoir-faire et tradition, méthodes anciennes et contemporaines.

#### DES « CHEMINS D'ARTISANS »

La Journée de l'Artisan propose des itinéraires qui relient plusieurs artisans autour d'activités complémentaires ou d'une région spécifique :

- Chemin des Gastronomes
- Chemin des Artisans de Namur
- Chemin de l'Artisanat Liégeois
- Chemin de l'Eau d'Heure
- Chemin des Artisans de la Woluwe
- ...

Le public pourra choisir son chemin et partir à la découverte des artisans de chez nous tout au long de la journée.

#### UN CONCOURS

Le public pourra soutenir un artisan en cliquant sur le bouton « J'aime » présent sur la fiche de cet artisan, référencée sur le site de l'événement, [www.journeedelartisan.be](http://www.journeedelartisan.be). L'artisan qui aura récolté le plus de clics gagnera une campagne de communication d'une valeur de 3.000 €.

Pour plus d'information, consultez: [www.journeedelartisan.be](http://www.journeedelartisan.be).

Expansion.be

**JOURNÉE DE L'ARTISAN 2013**

DIMANCHE 24 | 03 | 2013

**ARTISANS**  
Ils ont de l'OR dans les mains

**VOUS ÊTES ARTISAN ?**

Ouvrez les portes de votre atelier le **dimanche 24 mars 2013** et partagez votre passion avec le grand public !

Information et inscription sur  
**[www.journeedelartisan.be](http://www.journeedelartisan.be)**  
ou par téléphone 070 66 03 06

Participation gratuite !

economie.be

be

sdì

Une initiative de Sabine Laruelle, ministre fédérale des PME et des Indépendants et du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie.

Alors qu'elle baisse dans les pays limitrophes...

# La pression fiscale sur nos entreprises continue à augmenter

*La pression fiscale totale sur les entreprises est, en Belgique, de 57,7%. Nous nous retrouvons ainsi à la 155ème position (sur 185) dans le classement de la charge fiscale globale. Bref, notre pays n'a pas le choix : les dépenses publiques doivent vite diminuer pour pouvoir financer la relance de l'économie !*

Le rapport « Paying Taxes 2013 - The Global Picture », de PwC et la Banque mondiale décortique les systèmes fiscaux de 185 pays. Cette étude comparative n'étudie pas uniquement la charge fiscale globale, le Total Tax Rate (TTR), mais également le temps de mise en conformité (le nombre d'heures requises pour qu'une entreprise moyenne soit en règle avec toutes ses obligations fiscales) et le nombre de paiements que cette même entreprise doit effectuer chaque année. Si nous prenons ces trois facteurs en considération, nous constatons alors que la Belgique se place à la 75ème position (alors qu'elle était encore 73ème l'année dernière).

En termes relatifs, la situation de notre pays est bien pire encore. La Belgique a, en gros, le triste honneur cette année de faire mieux que les îles Samoa, l'Afghanistan, l'Éthiopie et le Lesotho. Par contre, notre pays a maintenant été dépassé par l'Allemagne, la Russie, la Slovaquie, la Grèce, le Libéria et Malte. Quant aux pays voisins, tels que les Pays-Bas et le Royaume-Uni, ils réalisent à tous les égards de meilleurs scores.

## « Trop is te veel »

Le taux d'imposition des sociétés dans notre pays a beau être resté plus ou moins stable entre 2004 et 2011, notre pays est néanmoins, avec un TTR de 57,7%, loin au-dessus de la moyenne mondiale de 44,7% et de la moyenne de l'UE de 42,6%. Parmi nos voisins, les Pays-Bas et le Royaume-Uni font, avec des TTR de respectivement 40,1% et 35,5%, nettement mieux. L'étude montre également que la majeure partie des charges qui, en Belgique, pèsent en moyenne sur une entreprise ont trait au coût du travail. Par comparaison, aux Pays-Bas, cette part n'est que de 18,1%.

« Les coûts salariaux sont très élevés dans notre pays » déclare Frank Dierckx, Managing Partner, PwC Tax Consultants. « Il s'agit d'un problème connu qui a encore été soulevé lors des récentes discussions budgétaires. Ces coûts salariaux ne sont pas étrangers à la fermeture de Ford Genk et aux nombreux licenciements de ces derniers mois. Nous avons de bons travailleurs en Belgique, mais en raison de coûts salariaux trop élevés, nous sommes peu à peu hors de prix pour le marché. Une modération salariale a été décidée, mais cela ne changera rien en termes de charges salariales trop importantes pour les entreprises. Ce n'est cependant qu'une partie du problème. Je pense qu'en Belgique, nous sommes progressivement en train d'atteindre la limite. Avec un taux d'imposition global de 45% et une im-

position de 57,7% sur les entreprises, il me semble qu'on ne peut plus tirer grand-chose du citron. »

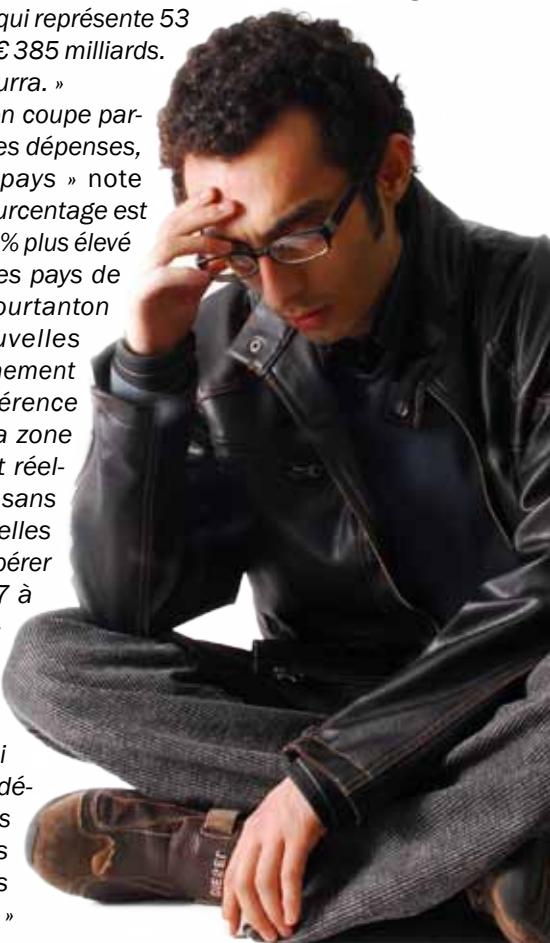
## Epargner, épargner et encore épargner

Selon Frank Dierckx, il n'y a plus de place pour des impôts supplémentaires et le gouvernement devrait vraiment tra vailler sur les réductions de dépenses. « Je me demande quand les autorités feront vraiment des économies. Nos entreprises ont, en ces temps économiques difficiles, besoin de plus d'oxygène. Des taxes supplémentaires seraient désastreuses pour la relance économique.

Un effort doit vraiment être fait en termes de dépenses. En 2010, l'année que le gouvernement a pris comme référence pour ses négociations, les dépenses de l'Etat s'élevaient à € 187 milliards. Deux ans plus tard, après les premières économies du gouvernement Di Rupo, les dépenses publiques atteignent € 204 milliards, ce qui représente 53 à 55% d'un PIB de € 385 milliards.

Comprenez qui pourra. »

« Il apparaît que l'on coupe partout ailleurs dans les dépenses, sauf dans notre pays » note M. Dierckx. « Ce pourcentage est dans notre pays 2-3% plus élevé que dans les autres pays de la zone euro et pourtant envisage de nouvelles taxes. Si le gouvernement gommait cette différence de 2 à 3% avec la zone euro en épargnant réellement, dépenses sans percevoir de nouvelles taxes, on pourrait libérer un montant de € 7 à 12 milliards pour financer la relance économique. Mais il faut donc vraiment épargner. J'ai bien peur que les décisions budgétaires qui ont été prises n'aillent pas dans la bonne direction. »



### Pression fiscale sur les PME

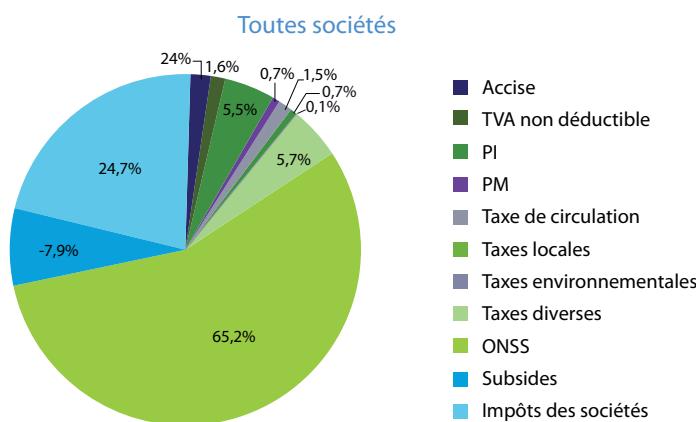
# Les cotisations patronales constituent 65% des contributions payées à l'État !

*Les plus importantes contributions fiscales des PME à l'État belge sont toujours les cotisations patronales, qui interviennent pour 65% dans le total. En ce qui concerne les sociétés d'exploitation, les cotisations sociales constituent même 70% de toutes leurs contributions à l'État !*

Deloitte Fiduciaire a récemment annoncé les résultats de la deuxième édition de son « *Empreinte fiscale* », une radiographie du secteur des PME belges destinée à mesurer la part qu'une PME laisse à ses principaux intéressés. L'analyse de Deloitte Fiduciaire se donne pour but de faire la lumière sur la pression fiscale que supportent les PME belges.

#### Cotisations patronales

L'empreinte fiscale recense toutes les charges fiscales et para-fiscales et mesure ainsi le montant qu'une entreprise verse au gouvernement. La part prépondérante des contributions patronales – qui représentent 65% de l'empreinte fiscale totale – saute immédiatement aux yeux. En deuxième position, nous retrouvons l'impôt des sociétés, qui compte pour 25%.



#### Impôt des sociétés

Plus de la moitié des PME belges en bénéfice paient au moins 27,2% d'impôt des sociétés. Soixante pour cent des sociétés de management belges paient au moins 28,5% d'impôt des sociétés. Les entreprises de cette catégorie, particulièrement visées, sont donc largement sollicitées.

Didier Bouckaert: « *Une PME en bénéfice sur quatre paie même plus que le tarif maximum de 33,99%. Seule une société sur quatre acquitte moins de 14,6% d'impôt sur le bénéfice déclaré.* » En particulier, la déduction des intérêts notionnels joue un rôle à cet égard. Elle apporte aux PME belges un minimum d'oxygène fiscal.

Dans le secteur des services, plus de la moitié des PME en



bénéfice paient au moins 31,8% d'impôt des sociétés. Le manque d'incitants fiscaux dans ce secteur n'y est pas étranger, de même que les nombreuses dépenses non admises. Quant à l'industrie et au commerce, plus de la moitié des PME y paient près de 28% d'impôt des sociétés.

#### Progression de plus de 2%

Dans plus de la moitié des entreprises, sur 100 euros de bénéfice d'exploitation, l'État prélève non moins de 53,3%. De 2010 à 2011, l'empreinte fiscale totale rapportée au bénéfice d'exploitation a augmenté d'un peu plus de 2% en moyenne.

L'étude nous apprend aussi que dans les sociétés d'exploitation qui emploient plus de 10 personnes, chaque tranche de 100 euros de bénéfice d'exploitation se voit amputée de 60% ou plus par le fisc.

En moyenne, sur 100 euros de chiffre d'affaires, les PME d'exploitation consacrent 25,6 euros aux charges salariales et fiscales. Le secteur des services se distingue avec une moyenne de 43,2 euros de charges salariales et taxes diverses pour 100 euros de chiffre d'affaires. C'est un bon exemple de l'inélasticité entre les frais de personnel et les charges sociales d'une part, les bénéfices réalisés par nos PME belges d'autre part.

## Entreprenariat

# L'Europe veut offrir une seconde chance aux entreprises en difficultés

*La Commission européenne a décidé d'apporter un ballon d'oxygène aux entreprises frappées par la crise économique. Elle va moderniser les règles de l'Union relatives aux procédures d'insolvabilité transfrontières, notamment pour donner une 'seconde chance' aux entreprises viables.*

Une proposition présentée le 12 décembre 2012 par la Commission européenne vise à réviser les dispositions régissant actuellement l'insolvabilité transfrontière, qui datent de l'année 2000. Tirant les enseignements de dix années d'expérience, les nouvelles règles ne seront plus axées sur la liquidation mais adopteront une nouvelle perspective pour aider les entreprises à surmonter leurs difficultés financières, tout en protégeant le droit des créanciers de se faire payer

### Aider les entreprises viables

Les nouvelles dispositions augmenteront l'efficacité et l'effectivité des procédures d'insolvabilité transfrontières qui touchent près de 50.000 entreprises par an dans l'Union. « Les entreprises sont indispensables à la création de prospérité et d'emplois, mais il est ardu de constituer sa société et de la rendre pérenne, surtout dans le climat économique actuel », a déclaré Mme Viviane Reding, vice-présidente et membre de la Commission européenne chargé de la justice. « Nos règles actuelles en matière d'insolvabilité doivent être revues pour aider les entreprises viables qui connaissent des difficultés financières à rester à flot, au lieu d'être mises en liquidation. Chaque année, 1,7 million d'emplois sont perdus à la suite de faillites. Nous voulons offrir une seconde chance aux entreprises honnêtes et aux personnes qu'elles emploient. »

Les faillites font partie intégrante d'une économie dynamique et moderne. Près de la moitié des entreprises disparaissent avant leur cinquième année d'existence et 200.000 sociétés environ font faillite dans l'Union chaque année, soit quelque 600 par jour. Cependant, il est démontré que les entrepreneurs ayant connu un échec tirent les leçons de leurs erreurs et réussissent généralement mieux la deuxième fois. Près de

18% de ceux qui retentent l'expérience et prospèrent avaient échoué dans leur premier projet. Il est, dès lors, primordial de disposer d'une législation moderne et de procédures efficaces, d'une part, pour aider les entreprises ayant une consistance économique suffisante à surmonter des difficultés financières et, d'autre part, pour leur accorder une 'seconde chance'.

### Préserver les droits des créanciers

La révision du règlement de l'UE sur l'insolvabilité vise à moderniser les dispositions existantes de façon à ce qu'elles favorisent la restructuration des entreprises en difficulté et créent un environnement favorable à l'entrepreneuriat, particulièrement lorsque ces sociétés connaissent des problèmes financiers. Une restructuration peut, en outre, être bénéfique aux créanciers car ces derniers auront alors davantage de chances de récupérer leurs fonds qui, autrement, seraient perdus lors de la liquidation.

### Distinguer les faillites honnêtes et frauduleuses

La proposition de la Commission a aussi pour ambition de faire un premier pas vers une culture européenne de 'sauvetage et de rétablissement', pour les entreprises et les particuliers qui connaissent des difficultés financières de façon plus générale. Le défi est de résoudre les problèmes financiers du débiteur tout en préservant les intérêts du créancier. À l'avenir, il pourrait y avoir des règles distinctes pour les entrepreneurs honnêtes et pour les faillites frauduleuses ou dues à l'irresponsabilité du débiteur. Dans le premier cas, le raccourcissement de la période d'interdiction consécutive à la faillite éviterait que l'esprit d'entreprise ne se solde par une 'condamnation à perpétuité' si une société connaît la débâcle.



## Cartographie

# 320.000 entreprises à vendre dans les 10 ans

*Combien d'entreprises sont-elles potentiellement transmissibles dans les dix années à venir ? Comment sont-elles réparties sur le territoire belge ? Quels sont les enjeux économiques et sociaux de cette problématique ? Le Centre de Connaissance du Financement des PME (CeFiP) vient de dresser une cartographie précise du 'marché' de la transmission d'entreprises. Il s'agit d'une première en Belgique et en Europe...*

L'étude du CeFiP décrit les réalités et les perspectives de la transmission en se basant sur sept indicateurs : localisation, profil des entrepreneurs, forme juridique, secteur d'activité, date de création de l'activité, données financières et impact social.

### Quelques chiffres-clés

	Entreprises transmissibles Personnes physiques	Entreprises transmissibles Personnes morales
Bruxelles	11.591	25.602
Flandre	95.650	95.903
Wallonie	52.019	36.770
Belgique	159.260	158.275

Au-delà du potentiel économique que représentent ces entreprises, ce sont près de 700.000 emplois directs (ETP), indépendants et salariés, qui sont en jeu dans les dix prochaines années.

### Une véritable cartographie

Grâce à cette étude du CeFiP, la Belgique dispose désormais d'une véritable cartographie qui permet de mieux cerner le phénomène.

Les chiffres du CeFiP corroborent ceux communément admis au niveau européen où la Commission européenne estime qu'un tiers des chefs d'entreprises de l'UE se retireront dans les 10 prochaines années, soit jusqu'à 690.000 PME et 2,8 millions d'emplois concernés chaque année.

Mais il convient de nuancer, car toutes les entreprises potentiellement concernées ne sont pas transmissibles. En effet, derrière les chiffres se cachent des réalités très différentes :

- la moitié des entreprises transmissibles sont des personnes physiques;
- 53% des personnes morales transmissibles comptabilisent moins de 25.000 EUR de valeurs disponibles;
- si la valeur médiane du chiffre d'affaires annuel est de 189.560 EUR, 36% des personnes morales transmissibles présentent une perte à la fin de l'exercice 2010;



- 33% font un bénéfice inférieur à 25.000 EUR. La valeur médiane du résultat est de 8.044,5 EUR et la valeur moyenne de 128.199 EUR;
- 39% de chefs d'entreprises ont entre 55 et 59 ans et près de 33% ont dépassé la barre des 65 ans.

### Commerce, construction et Horeca en ligne de mire

Les trois secteurs les plus représentés sont les secteurs du commerce (34,6%), de la construction (12,72%) et de l'Horeca (11,01%) pour les personnes physiques, et les secteurs du commerce (23,99%), des activités spécialisées, scientifiques et techniques (17,54%) et de la construction (12,05%) pour les personnes morales.

Le secteur de l'industrie mérite une attention particulière :

- 24,3% de l'emploi en jeu (163.117 emplois);
- 36,35% d'entreprises avec des valeurs disponibles supérieures à 100.000 EUR;
- 33,18% d'entreprises avec des immobilisations corporelles supérieures à 500.000 EUR;
- 56,86% d'entreprises avec un chiffre d'affaires supérieur à 500.000 EUR.

La cartographie complète est disponible sur le site du CeFiP : [www.cefiip.be](http://www.cefiip.be).

Nouvelles technologies

## Quand la comptabilité devient mobile

*Aujourd’hui déjà et demain plus encore, on assiste à la disparition du lieu de travail centralisé: le travailleur de notre siècle est LE nouveau nomade qui voyage entre télétravail, bureau et rendez-vous. Le bureau de demain sera flexible. D’ici la fin de l’année, un tiers des belges disposera d’un appareil de poche intelligent.*

Cette année, une nouvelle application mérite notre attention: le WinBooks Dashboard. Cette application gratuite permet aux clients des fiduciaires sous WinBooks de consulter leur dernière situation comptable de manière interactive.

Le Dashboard est disponible sur les tablettes Windows 8 (dont la nouvelle tablette « Surface » de Microsoft), et bientôt sur iPad, Android et également en version web HTML5.

**Que peut-on y trouver?** C'est très simple: un dashboard, en français, c'est un tableau de bord. Donc ici, tout est dit, ou presque.

Le programme vous offre un récapitulatif de votre comptabilité. L'application propose quatre subdivisions : une synthèse de vos liquidités, les balances âgées clients et fournisseurs, les comptes de résultats et enfin les derniers encodages mis en ligne par votre comptable.

Chaque section permet ensuite de connaître des détails plus précis: détail par compte général (utile pour vos biens et services -61-), détail par tiers (utile pour vos échéanciers clients),... Le Dashboard vous donne aussi la possibilité de contrôler et d'analyser votre comptabilité de manière globale grâce à des graphiques, des ratios et des indicateurs croissants ou décroissants.

**Son utilité?** Où que vous soyez et au moment où vous le désirez, vous avez un regard clair et précis sur votre comptabilité. Dès que votre comptable met vos données à jour, vous recevez une notification push pour vous informer des updates. Vous avez donc, à chaque instant, une vision sur la santé de votre entreprise.

Le raz-de-marée mobile est une révolution technologique sans précédent et a des répercussions dans tous les domaines. Aujourd'hui, tous les secteurs doivent s'adapter aux réalités des appareils « hypercommunicants »...

Récompensée par les professions économiques



**Best Accounting Software**

&

**Best Paperless Solution**

**Get a life.  
Get WinBooks.**



TIC

# Chiffre d'affaires record en 2012 pour l'e-commerce belge

*Pendant la période des fêtes de fin d'année de 2012, les commerçants en ligne dans notre pays ont réalisé un chiffre d'affaires record de 235 millions d'euros, soit 15,5% de leur chiffre d'affaires annuel. Cela constitue presque une hausse d'un quart par rapport à la période des fêtes de fin d'année de 2011.*



BeCommerce, l'association belge des commerçants en ligne, a passé en revue plus de 400 e-shops (80% du marché belge de l'e-commerce) en scrutant les chiffres de vente pendant la période des fêtes de fin d'année de 2012. De cette enquête, il apparaît que les commerçants en ligne ont réalisé un chiffre d'affaires de 235 millions d'euros sur la période du 26 novembre au 30 décembre inclus. Il s'agit d'une hausse de l'ordre de 23,7% par rapport à 2011. Cette année-là, le chiffre d'affaires de la période des fêtes de fin d'année atteignait 190 millions d'euros, soit 14% du chiffre d'affaires annuel.

## Les meilleures périodes

À Cyber Monday, le lundi 26 novembre, qui est traditionnellement l'un des meilleurs jours de vente pour le commerce en ligne, les commerces du web ont réalisé 15,2% (soit 35,72

millions d'euros) de leur chiffre d'affaires de fin d'année. Pendant la période de la Saint-Nicolas, du 29/11 jusqu'au 6/12, ils ont réalisé 30% (soit 70,5 millions) de ce chiffre. Le chiffre d'affaires le plus élevé a été réalisé pendant la période de Noël, du 7 jusqu'au 30 décembre inclus, c'est-à-dire 54,8% (soit 128,78 millions d'euros).

## Achats plus populaires

Les achats en ligne concernent surtout les articles de mode et les accessoires (55%), le multimédia et l'électronique (28%), les jouets (22%), le hardware et le software (22%), les livres, les CD et les DVD (17%) et les objets de décoration (17%).

## Profil des clients

Celui qui achète par Internet souhaite surtout éviter la cohue dans les magasins (83%), veut échapper aux contraintes des heures d'ouverture (61%), estime qu'il s'agit d'une manière commode de faire son shopping (56%), souhaite éviter le stress engendré par le shopping (56%) et veut gagner du temps (44%).

## Prévisions pour janvier

Pour la période des soldes de janvier 2013, les commerçants en ligne s'attendaient à réaliser quelque 16,5% de leur chiffre d'affaires annuel. Il s'agit d'une légère baisse par rapport au chiffre d'affaires effectif pendant la période des soldes de janvier 2012 (17% du chiffre d'affaires global), mais d'une hausse en chiffres absolus.

## Le vent en poupe

Il est clair que la vente en ligne en Belgique a le vent en poupe. En 2012, le chiffre d'affaires global annuel s'élevait à 1,52 milliards d'euros, il s'agit d'une augmentation de 11,8% par rapport à l'année passée (1,36 milliards d'euros). Patricia Cey-sens, présidente de BeCommerce : « Malgré la crise économique et une diminution de la confiance des consommateurs, on constate que la vente en ligne se porte bien. Pourtant la Belgique est en retard par rapport à ses pays voisins. La croissance ici est certainement à notre portée. La vente en ligne est un 'booming business', un secteur en pleine effervescence. Les entreprises belges doivent en tirer profit, sinon des entreprises étrangères mettront rapidement la main sur notre secteur de l'e-commerce. »

TIC

# Nouvelle loi sur les télécoms : vous êtes mieux protégé !

*Depuis le 1er octobre 2012, tous les particuliers, mais aussi les indépendants et les petites entreprises qui n'ont pas plus de 5 numéros (fixes et mobiles), bénéficient, grâce à la nouvelle loi télécom, d'une durée de contrat plus flexible, avec une durée de fidélité maximale de 6 mois.*

La nouvelle loi concernant les télécommunications est entrée en vigueur le 1er octobre 2012. Elle implique quelques changements importants pour le consommateur, notamment en matière de résiliation de contrat (internet, télévision, téléphonie mobile et fixe). A noter que si vous comptez plus de cinq numéros de téléphone, la nouvelle loi n'a pas d'impact pour vous.

Voici les changements intervenus les plus importants.

- Un opérateur ne peut plus exiger d'indemnité à un abonné privé (qui ne possède pas plus de cinq numéros) pour la résiliation d'un contrat à durée déterminée ou indéterminée.
- Lors de la résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée durant les six premiers mois, l'indemnité de rupture ne peut excéder les frais d'abonnement encore dus jusqu'à la fin de la période de six mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat.
- Une exception est prévue pour les offres couplées, qui octroient en échange d'une souscription d'un abonnement à durée déterminée un produit (gsm, tablette numérique, décodeur...) gratuitement ou à un prix modique. En cas de résiliation anticipée, l'opérateur peut alors réclamer une indemnité supplémentaire n'excédant pas la valeur résiduelle du produit au moment de la rupture du contrat.
- En cas d'augmentation tarifaire, même si celle-ci est liée à l'indice des prix à la consommation, l'abonné a le droit de résilier le contrat sans pénalité, au plus tard le dernier jour du mois qui suit celui de la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications.
- La résiliation par l'abonné d'un contrat peut dorénavant s'effectuer par tout moyen écrit, c'est-à-dire, par lettre ou par voie électronique (envoyer un e-mail, cocher dans un formulaire sur un site web, adresser un sms à un numéro installé par l'opérateur pour recevoir des résiliations,...). Une lettre recommandée n'est donc plus exigée et les motifs de la résiliation ne doivent pas être mentionnés. Le contrat est résilié au moment choisi par l'abonné, même immédiatement. L'opérateur doit mettre fin au service concerné le plus rapidement possible, compte tenu de la technique, et en communiquer à l'abonné une confirmation écrite.
- La nouvelle loi exige désormais l'accord exprès et écrit (lettre ou électronique) de l'abonné en cas de modification de contrat par l'opérateur. Deux cas de figures peuvent se présenter :



- o soit l'abonné manifeste par écrit son accord de remplacer le contrat en cours en un contrat à durée déterminée. Celui-ci ne sera résiliable avant la date d'échéance que moyennant paiement d'une indemnité dont le montant sera communiqué à l'abonné ;
- o soit l'abonné ne signifie pas son accord au changement de contrat original par l'opérateur, le contrat original reste en vigueur et sera, à sa date d'échéance, commué en un contrat à durée indéterminée, résiliable gratuitement et à tout moment moyennant le respect d'un délai de préavis de maximum deux mois.

Ces nouvelles règles concernent les contrats relatifs à la fourniture de services en matière d'internet, de télévision et de téléphonie mobile et fixe. Elles s'appliquent tant aux nouveaux contrats qu'à ceux déjà passés avant l'entrée en vigueur de la nouvelle loi.

TIC

# Le Cloud Computing monte en puissance !

*Le Cloud Computing ne cesse de monter en puissance et d'attirer de nouveaux adeptes. Désormais, les applications et logiciels se déplacent vers le réseau, ce qui permet aux internautes d'utiliser services et outils en permanence, ‘à la demande’ et sans installation sur leur disque dur. Cependant, même dans le nuage informatique, des menaces guettent votre infrastructure technologique. Une réalité souvent ignorée des entreprises...*

Si l'e-mail a été, historiquement, le premier service envoyé dans le Cloud (voir Hotmail ou Gmail), une pléthore d'autres sont aujourd'hui basés sur ce modèle : Customer Relationship Management (Salesforce.com), sauvegarde et partage de données (Dropbox), comptabilité, etc. Tous ces outils sont consultables à travers la fenêtre d'un navigateur Internet, quel que soit le poste de travail que vous utilisez. Généralement, seuls un identifiant et un mot de passe vous sont demandés pour vous connecter.

## Qu'est-ce que le Cloud ?

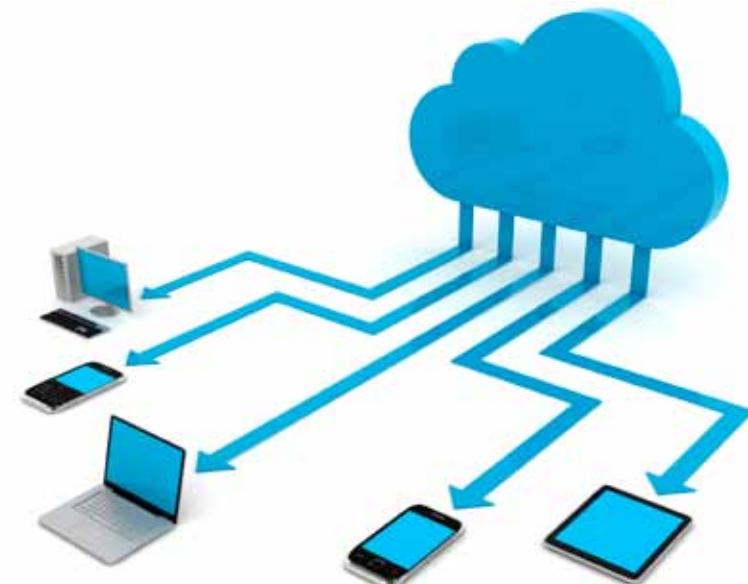
Cloud signifie « nuage » en anglais. Le Cloud computing consiste à accéder à des données et services sur un serveur distant. Totalement virtualisées, ces nouvelles plates-formes affichent des modèles économiques innovants qui bouleversent les anciens standards du secteur technologique.

Plus besoin d'acheter de licence ou de gérer en interne une infrastructure technologique complexe : dans le Cloud Computing, vous payez à l'usage pour une technologie entièrement externalisée sur le Net. Plus de souci avec la maintenance du produit : celle-ci s'effectue dans de gigantesques centres de données qui permettent des économies d'échelle massives. À la clé pour l'entreprise : plus de performance, moins de coûts et plus de flexibilité grâce à cette approche 'self service' qui se révèle d'autant plus séduisante en période de crise.

Le Cloud n'est pas uniquement une nouvelle avancée technologique : en rendant les données accessibles partout et tout le temps, il produit aussi une mutation profonde pour l'ensemble de la société. À terme, le Cloud augure d'un nouveau monde où les terminaux ne seront plus que des passerelles avec ces gigantesques centres de données où seront stockées les informations sur notre métier, notre vie de famille, nos loisirs et divertissements... Classeurs et bibliothèques pourraient donc être frappés d'obsolescence programmée à l'horizon d'une décennie.

## De nouveaux défis pour la sécurisation des données

Solution-miracle au premier abord, le Cloud Computing recèle pourtant sa face cachée. Ces derniers mois, on a vu les attaques et failles de sécurité se multiplier au sein d'entreprises



et organisations de premier plan, comme Sony ou le Fonds Monétaire International, chez qui le 'nuage' occupe désormais une place stratégique. Des incidents parfois graves qui nous rappellent que, même dans les nuages, la sécurité est importante. Selon une récente étude du cabinet d'audit Ernst & Young, quelque 38% des entreprises recourant au Cloud n'ont réalisé aucune analyse des menaces associées à cette pratique.

Le Cloud repose sur une utilisation massive de la virtualisation. Ces technologies désormais éprouvées posent toutefois de nouveaux défis tant en terme de sécurisation des données que d'accès aux applications essentielles au bon fonctionnement quotidien de l'entreprise. Les serveurs, plaque tournante du Cloud Computing, peuvent être vulnérables et leur sécurisation par des solutions traditionnelles engendrent de nouveaux problèmes (phénomène dit 'AV Storm' pouvant bloquer les serveurs, vulnérabilités au démarrage des VMs, ralentissement de l'accès aux données et applications, etc.)...

Votre entreprise veut investir dans le Cloud Computing ? Bravo. Mais ne sous-estimez pas la dimension sécurité. Le Cloud Computing impose les mêmes mesures de prudence que dans les systèmes traditionnels. L'externalisation des données hors des murs de l'entreprise ne dispense pas de réfléchir à un plan de sécurité global qui assure la pérennité et l'imperméabilité des informations 'critiques'.

Rémi Fourdrinier  
Spécialiste virtualisation pour Bitdefender

TIC

# Comment choisir votre abonnement Internet

*Vous souhaitez un abonnement Internet qui soit vraiment adapté aux besoins de votre entreprise ? Nous avons demandé à notre partenaire Thelis de faire le point des critères à prendre en compte pour vous permettre choisir en connaissance de cause la connexion la plus adaptée à vos besoins...*

La connexion Internet est le mécanisme par lequel vos équipements informatiques peuvent communiquer avec le monde extérieur. Elle est complémentaire à votre réseau local (parfois appelé LAN) qui permet à vos équipements informatiques de communiquer entre eux au sein de votre entreprise. Tout comme votre LAN, la connexion Internet est caractérisée par une série de paramètres qui déterminent sa capacité à transmettre beaucoup ou peu de données, plus ou moins rapidement. Ces données sont échangées sur une infrastructure partagée dont vous n'êtes pas propriétaire, et tout cela donne lieu à des coûts.

## Câble téléphonique ou câble TV

À moins que vous n'ayez fait des investissements importants pour, par exemple, être raccordé par une fibre optique, votre connexion Internet réutilise l'infrastructure historiquement présente dans votre bâtiment : le câble téléphonique ou le câble TV. L'Internet mobile (GPRS, EDGE, 3G, 4G) utilise quant à lui le réseau GSM.

## Paramètres à prendre en compte

Que votre opérateur utilise le câble téléphonique (ADSL, VDSL, SDSL) ou le câble TV, les paramètres qui caractérisent la connexion sont identiques.



### La bande passante, Késako ?

Elle représente la quantité d'information qui peut transiter par seconde sur la connexion. Elle s'exprime en Millions de bits par seconde (Mbit/s). Il s'agit toujours d'un débit maximal.

### Besoins symétrique ou asymétrique ?

Ce qui est important à savoir dans les types de connexions Internet, c'est qu'il y a aussi une notion de symétrie ou d'asymétrie de la bande passante. Cela veut dire que la capacité de la bande passante peut être différente en terme de quantité de données qui entrent ou qui sortent. Quand la bande passante est symétrique la capacité entrante est égale à la capacité sortante. Lorsque la bande-passante est asymétrique, la capacité entrante est plus importante que la capacité sortante.

La raison de cette asymétrie est ancienne : au début de l'utilisation d'Internet, on consultait principalement des pages web. L'information sortante pour consulter une page web est simplement l'adresse que l'on veut lire, et l'information rentrante représente tout le contenu. Il y a donc beaucoup plus d'information qui rentre et la bande-passante asymétrique convenait très bien !



L'usage de l'internet aujourd'hui a évolué ! De plus en plus de services utilisés au sein des PME, comme la téléphonie ou le VPN (accès à distance aux données de l'entreprise p.ex. dans le cadre du home working), ont des besoins plutôt symétriques. Quand le travailleur nomade se connecte au serveur de l'entreprise il va accéder à des fichiers ou à des informations qui sont dans l'entreprise alors qu'il est à l'extérieur, c'est donc plutôt de l'information qui sort de l'entreprise.

Certains abonnements sont symétriques (SDSL) : le débit entrant est identique au débit sortant. La plupart des connexions sont



cependant asymétriques (ADSL, VDSL, câble TV, 3G), avec un débit entrant beaucoup plus élevé que le débit sortant.

Les débits couramment rencontrés pour les connexions asymétriques vont de 5 à 50Mbps en entrée (download) et de 0,5 à 5Mbps en sortie (upload). Notons que le débit de sortie, étant nettement plus faible, n'est souvent pas clairement indiqué dans les offres.

Le volume mensuel spécifie la quantité totale de données que vous pouvez transmettre par mois. Si vous le dépassez, vous pouvez être exposé à des coûts supplémentaires. Pour une utilisation de type business, il est préférable de choisir un volume illimité.

L'adresse IP identifie de manière unique votre connexion vis-à-vis du monde extérieur. Elle permet aux équipements externes de vous contacter ou de vous envoyer les réponses à vos requêtes (par exemple, vous renvoyer une page web lorsque vous introduisez une recherche dans Google). Alors, adresse IP statique ou dynamique ? Les abonnements avec adresse IP statique sont toujours plus chers car l'opérateur Internet vous réserve de manière permanente une ressource limitée (l'adresse IP). Ce type d'abonnement n'est nécessaire que si vous hébergez sur votre réseau des services informatiques qui doivent être disponibles depuis l'extérieur.

## Comment choisir parmi toutes les offres ?

Il faut réfléchir à l'utilisation que vous allez effectuer de cette connexion.

### Adresse IP fixe ?

Une adresse IP dynamique est le plus souvent suffisante. Si vous devez accéder à vos données depuis l'extérieur (par exemple dans le cas d'un VPN), une adresse IP fixe peut être nécessaire.

### Quel volume ?

Optez pour une connexion suffisamment rapide et à volume illimité si vous êtes plusieurs à vous partager la connexion.

### Quelle vitesse ?

Si vous hébergez, au sein de votre infrastructure, des services informatiques qui doivent être accessibles de l'extérieur (par exemple lorsque des travailleurs nomades accèdent à des ressources), préférez une connexion de type câble télépho-

nique, qui offre des débits de sortie plus élevés et envisagez éventuellement une connexion de type symétrique si le nombre de travailleurs nomades est important.

Voici deux liens de sites web vous permettant de tester facilement votre connexion :

- <http://www.speedtest.net> vous permet de mesurer la bande passante;
- <http://www.pingtest.net> vous permet de mesurer la réactivité et la constance de votre ligne, deux paramètres importants pour la voix sur IP (VoIP).

Notre partenaire Thelis offre un audit de leur connexion aux membres du SDI ! Contactez-la au 081 84 04 05 ou à l'adresse mail [audit@kiwix.be](mailto:audit@kiwix.be).

## AVANTAGE

### Un audit gratuit pour les membres du SDI

Notre partenaire Thelis S.A. conçoit et fabrique depuis plus de 20 ans, des solutions associant électronique et informatique. L'expertise de notre bureau d'étude réside dans l'intelligence distribuée et les protocoles de communication.

Outre la conception de solutions sur mesure, THELIS a conçu pour les petites entreprises, les ASBL et les professions libérales une plate-forme de communication et collaboration. Baptisée KIWIX, cette plate-forme est une solution de cloud privé. Elle intègre et unifie 6 services essentiels que sont : le partage sécurisé et la sauvegarde externe des fichiers, le travail à distance, la gestion et le partage d'agenda, d'e-mails et de contacts, l'interconnexion de sites géographique et la téléphonie VoIP.

Thelis offre un audit de leur connexion Internet aux membres du SDI ! Contactez-la au 081/84.04.05 ou à l'adresse mail [audit@kiwix.be](mailto:audit@kiwix.be).

### Contact

Thelis S.A.  
Rue de la Gare de Naninne 35  
5100 Namur  
Tél. : 081/84.04.05  
E-mail : [audit@kiwix.be](mailto:audit@kiwix.be)

Enquête

# Le starter bruxellois est ambitieux !

*A Bruxelles, l'entrepreneur bruxellois qui crée son activité le fait par ambition (50%) et passion (16%). Il a des projets de croissance et de développement à l'international. Son niveau d'éducation est élevé et il dispose déjà d'un emploi...*



Annelore Isaac, Directrice Informations et Réseaux de l'ABE

L'Agence Bruxelloise pour l'Entreprise (ABE) étudie depuis 10 ans le profil et la trajectoire des créateurs d'entreprise en Région de Bruxelles Capitale. Les résultats 2011 de l'étude ont récemment été publiés. En 10 ans, les grandes caractéristiques des starters n'ont pas changé. Ce sont des personnes de sexe masculin (69%), généralement âgés de 25 à 44 ans (64%), pour la plupart de nationalité belge (72%).

Deux tendances se distinguent :

- une progression de l'entrepreneuriat « cheveux gris », les entrepreneurs âgés de 55 ans et plus (14% en 2011 contre 4% en 2001);
- une augmentation de la part des créateurs diplômés de l'enseignement supérieur (71% contre 59% en 2001).

## Salariés qui créent leur entreprise

La plupart des créateurs sont issus du milieu professionnel. 70% avaient un travail de salarié contre 58% en 2004 et 22% exerçaient une activité en tant qu'indépendant. La part des anciens salariés dans le nombre de créateurs a progressé et, de façon corollaire, celle des autres statuts professionnels (demandeurs d'emploi et étudiants) a diminué.

66% sont novices en création (contre 59% en 2011). Deux tiers de ces entrepreneurs n'avaient aucune expérience

dans le domaine de la création d'entreprise avant de se lancer.

Deux tiers des créateurs sont nourris principalement d'ambition (50%) ou de passion (16%). L'entrepreneuriat de nécessité (16%), souvent mis en relation avec un taux de chômage élevé, est donc loin d'être la motivation principale des créateurs bruxellois.

Cette ambition se reflète également dans les projets des nouveaux entrepreneurs. Un quart des créateurs projettent de développer un nouveau produit ou service, ou encore d'ouvrir une filiale. La plupart (86%) souhaitent poursuivre le développement de leur entreprise dans les 5 prochaines années et un entrepreneur sur 6 souhaite développer ses activités à l'échelle internationale (17%). La majorité des créateurs ont pour ambition de créer une entreprise occupant du personnel : 37% des entrepreneurs désirent employer quelques personnes dans leur entreprise tandis que 16% souhaitent développer une entreprise à potentiel de croissance, c'est-à-dire occuper 30 à 40 personnes dans les 5 ans.

## L'accompagnement trop peu utilisé

L'accompagnement en création d'entreprise est très bien perçu par les entrepreneurs : 8 créateurs sur 10 jugent celui-ci à priori utile voire très utile. Et dès que le créateur a fait appel à de l'accompagnement, il en est content. Le taux de satisfaction est extrêmement élevé : 96% ont jugé l'accompagnement très utile ou utile.

Cependant, seulement 50% considèrent qu'ils ont été accompagnés durant leur parcours de création : 80% de ces personnes ont fait appel à des professionnels, publics ou privés, tandis que 17% ont été conseillées par leur famille ou des connaissances. Les entrepreneurs sont encore trop nombreux à ne pas connaître les structures privées ou publiques qui offrent ce type d'accompagnement, comme le SDI ou le numéro 1819 qui informe et oriente gratuitement les créateurs d'entreprise et les entrepreneurs à Bruxelles.

*« En 2012, nous allons intensifier notre communication autour du 1819 afin que les entrepreneurs prennent le réflexe d'appeler ce numéro pour trouver le bon interlocuteur. Nous serons présents sur un maximum de points de passage obligés pour créer une entreprise à Bruxelles : les communes, les guichets d'entreprise, ... » explique Annelore Isaac, directrice Informations et Réseaux de l'ABE.*

# Quelle stratégie adopter pour vaincre la crise ?

*L'efficacité et la rapidité créent un avantage compétitif pour les entreprises les plus performantes...*



La crise financière et la conjoncture économique actuelle précaire suscitent une incertitude croissante dans le monde des entreprises. Incertitude qui est encore renforcée par un nombre de catastrophes naturelles, telles que le tsunami au Japon. Tous ces facteurs ont également provoqué de véritables ondes de choc dans la chaîne d'approvisionnement. Face à ce climat économique volatil et la mondialisation des marchés, les entreprises leader dans le monde mais aussi en Belgique se sont lancées à la recherche de techniques capables d'utiliser la chaîne d'approvisionnement à leur avantage, même dans une conjoncture aussi incertaine.

C'est ce qui ressort de l'étude menée par PwC, intitulée '*Global Supply Chain Survey 2013*'. « Les principaux acteurs du marché investissent dans de nouvelles capacités et techniques, leur permettant de mieux répondre aux souhaits de leurs clients, tout en augmentant la rentabilité », déclare Peter Vermeire, Partner chez PwC. « La réduction du temps de réaction joue, dans ce cadre, un rôle essentiel car la chaîne d'approvisionnement peut ainsi mieux anticiper les changements face aux turbulences du marché. »

## • • Les leaders du marché donnent le ton • •

L'étude de PwC esquisse six tendances majeures. Ces tendances se manifestent tout d'abord à l'échelle globale mais s'appliquent tout autant à nos entreprises belges ou aux sociétés multinationales établies en Belgique :

- La moitié de nos entreprises reconnaît qu'une chaîne d'approvisionnement efficace constitue un atout stratégique. Si cette chaîne est bien organisée, et essentiellement caractérisée par des performances de haut niveau en termes de rotation élevée des stocks, cela se traduit rapidement par de meilleurs

résultats pour l'entreprise. Ces deux aspects sont donc étroitement liés. La promotion de la Belgique comme région leader en matière d'approvisionnement se doit d'être encouragée encore davantage.

- Les entreprises leader ne mettent pas uniquement l'accent sur un processus de livraison efficace mais aussi sur les coûts et la flexibilité. Il semble qu'une fiabilité élevée en termes de livraison ne doive plus se faire au détriment des niveaux de stocks ou des coûts. Les meilleurs acteurs réussissent à associer ces deux facteurs.
- Les entreprises leader développent, pour leur chaîne d'approvisionnement, une configuration parfaitement adaptée aux besoins spécifiques de différents segments de clientèle. Les entreprises moins performantes offrent plutôt une approche standardisée sur le marché.
- Les entreprises leader dans notre pays externalisent souvent la production et la livraison, partiellement en raison des coûts salariaux élevés dans notre pays, mais gardent en même temps le contrôle de leurs fonctions stratégiques. C'est particulièrement le cas des fonctions de planification et d'achat qui restent totalement sous contrôle propre.
- Les entreprises leader réalisent qu'elles se différencient en matière d'approvisionnement grâce à leurs investissements en compétences et technologies spécifiques. Il s'agit, par exemple, de nouveaux modèles de collaboration avec les clients et les fournisseurs, d'une plus grande différenciation en termes de services, de modèles de configuration offrant plus de flexibilité, de techniques de gestion des risques avancées et d'une gestion des aspects complexes. Il est par ailleurs étonnant de constater que les pays émergents réussissent aussi très bien à mettre en place ces techniques. Elles ne sont pas le domaine exclusif des économies européennes.
- Le rapport de PwC révèle également que l'intérêt pour les nouvelles technologies et la durabilité ne cesse de s'accroître. Plus de la moitié des participants à l'enquête précisent qu'ils mettent en place de nouveaux outils en vue d'automatiser leurs processus ou offrir plus de transparence dans les chaînes de sous-traitance. Selon plus de 60 % des participants, la durabilité jouera un rôle de plus en plus crucial dans la chaîne d'approvisionnement du futur.

# Découvrez comment votre banquier vous évalue

*Un outil en ligne simple vous permet de comprendre la manière dont votre banque établit le rating de votre entreprise, mais également de vous forger une idée sur la qualité de votre dossier de crédit.*

Vous ignorez le rating que votre entreprise a reçu de votre banque ? Si c'est le cas, sachez que vous n'êtes pas seul dans cette situation. D'après l'enquête 2011 du Centre de Connaissances du Financement des PME (CeFiP) sur le financement des PME, près de deux tiers des dirigeants de PME ne savent pas si leur entreprise s'est vu attribuer un rating par leur banque. Et trois quarts de ceux qui ont connaissance de l'existence d'un tel rating sont incapables de spécifier lequel. Une majorité des entrepreneurs a encore moins idée des critères à partir desquels un rating est construit.

Pourtant, cela n'est pas sans importance. Ce rating, que la banque attribue à une entreprise, détermine aussi bien la décision d'octroyer ou non un crédit bancaire que le coût d'un tel crédit. Bien que chaque institution financière recoure à différents critères pour construire son rating, la manière dont un dossier de crédit est évalué suit malgré tout un même canevas général.

Si vous connaissez les critères d'évaluation usuels, vous savez quels sont les points forts et les points faibles de votre entreprise du point de vue d'une institution financière.

Vous êtes alors en mesure de mettre l'accent sur les atouts de votre dossier mais aussi d'aller au devant des objections potentielles.

Une meilleure maîtrise de la manière habituelle de travailler d'une institution bancaire et de ses priorités peut donc augmenter vos chances d'obtenir un financement bancaire.

## Un outil simple et pédagogique

Pour toutes ces raisons ci-dessus, le CeFiP a développé un outil en ligne simple grâce auquel vous pouvez simuler la manière dont se construit un rating. Cela vous permet de vous forger une idée sur la qualité de votre dossier de crédit. Cette simulation comprend deux parties. Chacune d'entre elles est subdivisée en sept modules indépendants qui peuvent être complétés en une seule fois ou progressivement à différents moments. L'utilisation de cet outil en ligne est entièrement gratuite, anonyme et sans engagement.

La première partie du simulateur éclaire, au moyen de questions à choix multiples, les forces et faiblesses du dossier de crédit d'un point de vue qualitatif. Entrent notamment en ligne de compte votre expérience, la présence d'un plan financier et d'un business plan, la concurrence en vigueur dans le secteur d'activité, la concentration de votre portefeuille de clients, les sûretés et garanties que vous êtes en mesure d'offrir.

Pour compléter la deuxième partie du simulateur, vous avez besoin d'un certain nombre de données issues du bilan comptable de votre entreprise. Au moyen de ces informations bilanaires, vous pouvez estimer certains ratios et comparer la situation de votre entreprise à la moyenne belge. Il vous est ainsi possible de vous faire une opinion non seulement sur la rentabilité, la liquidité ou la solvabilité de votre entreprise mais également sur la manière dont ces paramètres influencent votre dossier de crédit.

Essayez sans plus attendre le simulateur de rating à l'adresse suivante : [www.cefip.be/fr/simulateur-rating](http://www.cefip.be/fr/simulateur-rating)



# Quelle méthode pour fidéliser votre clientèle ?

*Vers quelle stratégie faut-il se tourner pour fidéliser sa clientèle ? Plutôt vers des programmes de ristournes et une relation clients plus ciblée. Voilà ce que les clients disent préférer !*

Il y a quelque temps, Carlson Marketing a mené une étude, en collaboration avec la Vlerick Management School de Gand, sur l'attitude du client face aux programmes de fidélisation en Belgique. Six secteurs ont été analysés : les banques et assurances, les supermarchés, la téléphonie mobile, l'internet-télévision-téléphonie fixe, le transport et l'énergie.

### Les moteurs de la fidélité

L'étude met en exergue plusieurs incitants essentiels à la fidélité :

- les basiques, c'est-à-dire la qualité des produits et des services offerts par l'entreprise;
- l'investissement relationnel ou les efforts consentis par une entreprise pour maintenir une relation de proximité avec ses clients. Parmi eux, on peut citer les 'récompenses', les ristournes et les cadeaux offerts au client pour le remercier de sa fidélité, le traitement préférentiel c'est-à-dire des services ou des facilités offerts uniquement aux meilleurs clients, et enfin, la communication ciblée et personnalisée.

### Des produits et services de qualité

Tout secteur confondu, la fidélité à une entreprise réside tout d'abord dans une offre de produits et de services de haute

qualité. C'est ce niveau de qualité qui détermine, en premier lieu, l'engouement et le niveau de fidélité de la clientèle. L'investissement consenti par une entreprise afin de développer la relation qu'elle entretient avec ses clients vient ensuite. Dans le secteur des banques et des assurances mais aussi dans le secteur automobile, les personnes interrogées estiment que l'investissement relationnel doit faire partie des attitudes basiques de l'entreprise afin de satisfaire et de fidéliser le client. Ces secteurs se démarquent, car ils concernent des investissements importants. Plus la valeur de ce que le client achète est élevée, plus les investissements consentis pour maintenir sa fidélité doivent être importants.

### La récompense

Pour environ 50% des personnes interrogées, les offres partenaires (environ 20%) ou les ristournes (environ 30%) sont considérés comme la dimension la plus importante des programmes de fidélisation, et ce tous secteurs confondus. Les offres de partenaires séduisent surtout lorsque ceux-ci ont un lien, un territoire commun avec l'entreprise concernée (par exemple une offre conjointe d'une marque de voitures et de GPS, un distributeur et un restaurateur...). Ces partenariats permettent aux entreprises d'innover et de développer des programmes de fidélisation plus créatifs. Ils semblent bien constituer l'avenir de la relation clients, de par les innombrables possibilités qu'ils offrent.



## Quel partenaire pour que la séduction opère ?

Les Belges adorent les innovations technologiques. Pour 34%, elles constituent l'offre idéale. Ensuite, viennent les offres liées à la gastronomie (20%), puis les voyages (19%), les événements culturels (14%). Cependant, les réponses diffèrent si l'on s'adresse à un homme ou à une femme, à un francophone ou à un néerlandophone. Ainsi, les offres bien-être, voyages et cultures détrônent les nouvelles technologies, numéro un incontesté des hommes et... des francophones. Par ailleurs, contrairement à ce que l'on pourrait croire, ce sont les néerlandophones qui préfèrent les plaisirs de la gastronomie aux gadgets technologiques!

## Un client sur trois aime être traité en VIP !

Les traitements préférentiels, qui sont des services ou des offres destinés exclusivement aux meilleurs clients, séduisent, selon le secteur concerné, de 28 à 33% des sondés.

Cependant, ils ne l'avouent que lorsque sont cités des exemples concrets, issus de programmes de fidélité existants (par exemple disposer d'un comptoir spécifique à l'aéroport, pouvoir apporter sa voiture en soirée pour un entretien, bénéficier automatiquement d'un véhicule de remplacement, disposer d'une caisse spécifique au supermarché...). Les entreprises doivent veiller à communiquer subtilement ces avantages aux clients, puisque ceux-ci ont parfois du mal à s'avouer sensibilisés par ces services personnalisés.

## Une communication ciblée et personnalisée

Parmi les moteurs de la fidélité, la communication personnalisée et ciblée arrive en quatrième position et totalise 19% des réponses. Ce sont les femmes qui y sont les plus sensibles et qui estiment globalement recevoir trop peu d'informations ciblées, par exemple de la part de la grande distribution, tandis que les hommes estiment en recevoir assez.

Carlson Marketing conseille dès lors aux entreprises de ne pas miser exclusivement sur cette technique mais de l'associer à d'autres pour un effet croisé et renforcé.

Il importe aussi d'adapter la fréquence et le type de communication selon qu'on s'adresse à un homme ou à une femme, qu'on lui parle d'alimentation ou de voiture. La segmentation et la personnalisation sont essentielles.

## Quels canaux de communication ?

Aujourd'hui, pour environ 2/3 des répondants, l'e-mail et internet sont devenus les canaux de communication favoris dans les secteurs de la finance et des opérateurs de téléphonie mobile, internet et télévision. Néanmoins, le courrier traditionnel a toujours ses adeptes (environ 20%). Dans les secteurs de l'énergie (gaz/électricité) et automobile le courrier conventionnel reste numéro un.

Le choix du canal de communication dépend donc du groupe cible, du contenu de la communication et de son contexte.

## Communication en ligne

Les clients estiment généralement que le SMS, l'e-mail et internet pourraient encore être utilisés plus fréquemment. Et spécialement les jeunes. Ils seraient prêts à en accepter plus. Ce qui signifie que la communication en ligne a encore du potentiel. Moins chère, elle est en outre de mieux en mieux acceptée. L'exception vient de la téléphonie mobile qui utilise déjà massivement ces outils de communication. 65% des répondants estiment recevoir suffisamment de SMS, 54% assez d'e-mail, 67% assez d'appels téléphoniques.

## La grande distribution : un secteur très actif

86% des Belges sont membres d'un programme de fidélité de la grande distribution et 82,5% bénéficient des avantages offerts. L'efficacité des actions est donc très forte. 72% des avantages sont utilisés par le membre du programme de fidélité, 15% par son partenaire, 6,5% par ses enfants et 6,5% par d'autres personnes (membres de la famille, amis...).

60% des répondants estiment que ces programmes sont de bonnes initiatives et 85% qu'il est aisément d'en faire partie. Mais seuls 13% des clients de ce secteur sont tout à fait d'accord de dire que les programmes de fidélité de la grande distribution sont intéressants et 6% qu'ils offrent de réels bénéfices. 7% estiment qu'ils n'offrent pas d'avantages significatifs.

Le secret pour transformer un client en client fidèle résiderait dans des offres en collaboration avec des partenaires mais aussi dans une segmentation plus importante de l'offre selon le sexe, l'âge et le régime linguistique. Car les attentes sont différentes.

## Conclusion

Il apparaît crucial pour les entreprises d'investir dans la relation clients afin d'augmenter le niveau de fidélité de leurs clients. La qualité des produits et des services sont à la base de la relation de fidélité, puis l'investissement de l'entreprise dans la relation clients. Il y a une grande nécessité pour les sociétés actives dans des marchés monopolistiques et non-transparents d'initier un investissement dans la relation clients, sous peine de voir la clientèle se tourner vers la concurrence dès qu'elle en a l'opportunité.

Pour obtenir la satisfaction et la fidélité des clients, l'idéal pour les entreprises semble être de développer une approche plus créative et d'utiliser tous les outils disponibles (programmes ou initiatives de fidélisation, campagnes de communication ciblée, événements particuliers, traitements préférentiels...). Il ne faut pas négliger les récompenses et les remises ni les services personnalisés offerts aux membres qui ont la cote auprès des clients .

## Vw Golf 7 - Das Auto !

*Dévoilée en 1974, la Golf elle en est aujourd’hui à sa 7ème génération après avoir séduit quelques 29 millions d’automobilistes.*

Allégée de 100 kg, plus confortable, plus sûre et consommant 15% de moins que la Golf 6 , der neue Golf profite aussi d'un empattement plus long et de nouvelles liaisons au sol qui la rendent plus agile avec la sélection possible de trois types de conduite conditionnant la suspension, la direction et le moteur. Plus basse, pas peu fière de son capot étiré et ceinturé de très séduisantes optiques, la Golf 2013 se veut durable en embarquant beaucoup de plus value. Sous le capot, des blocs essence de 1200 cc (85 ch) et 1400 cc (140 ch) ainsi que des diesel de 1600 cc (105 ch), 2 litres (150 ch) associés tant à des boîtes mécaniques à 5 et 6 rapports ou automatiques DSG à 6 et 7 vitesses qui commandent le train avant. Hyper plaisante à mener, la Golf se révèle franchement captivante. Sa tenue de cap, sa maniabilité son agilité, le souffle de ses motorisations,

la fiabilité de son freinage, son habitabilité et son coffre de 380 à 1270 litres,... elle collectionne les superlatifs avec une insolente détermination. Les aides à la conduite, l'info-divertissement complètent ce tableau de maître disponible dès 18.990 euros.



## Fam et Dangel - Mobilité absolue

*Transmission intégrale, garde au sol rehaussée et protection des soubassements de son véhicule...qui s'en soucie ? Les professionnels pardi qui, par tous les temps, doivent prendre la route.*

C'est précisément à leur intention que les français Dangel et Fam transforment nombre de Peugeot et de Citroën. Des 206+, 207 et 208 aux Bipper, Partner et Expert Tepee en passant par le Boxer. Tous ces véhicules « reconditionnés » offrent la solution ad hoc à ceux et celles qui doivent impérativement prendre la route. La protection acier ? De 3 mm conjuguée à une caisse surélevée de 20 cms additionnée à un différentiel à glissement limité de 25% constituent une assurance tous risques pour la destination à atteindre. Ces trans-

formations opérées par Dangel et Fam valent donc leur pesant d'or. Qui se traduit par un accroissement d'environ 20 kg selon le « destinataire ». Et par un investissement de 1500 à 2800 euros. Ces bagnoles sont commercialisées dans le réseau officiel PSA. Testés dans la gadoue comme dans les sous-bois pentus, glissants et piégeux franchis dans les deux sens, rien ne semble pouvoir perturber la progression de ces engins dont les « améliorations » sont difficilement perceptibles au premier coup d'œil. L'efficacité en toute discréetion.



## Kia Cee'd Sportwagon - Immense... à l'intérieur !

*Franchement réussie, la Cee'd se double d'un break.*



Aisément identifiable à ses barres de toit et très pratique avec les rails du coffre pour compartimenter le chargement également maintenu par le filet de séparation entre le coffre ( 528 à 1642 litres ) et l'habitacle, cette Sportwagon est proposée avec 4 finitions, 2 puissances essence (100 et 135 ch) et 3 diesel (90,110 et 128 ch) pour 1000 euros de plus que la 5 portes. Soit 17.490 euros pour l'eurosuper et 19.290 pour la mazout.

Bien finie, bien équipée et spacieuse, elle offre un beau compromis entre plaisir de conduite et transport d'encombrants.

Bob Monard

## Pension

# Activité autorisée en 2013 pour les indépendants pensionnés

*Combien un retraité peut-il gagner en complément en 2013 ? Attention, il y a du neuf ! Voici tout ce que vous devez savoir sur le sujet...*



Depuis le 1er janvier 2013, deux modifications importantes ont été apportées au montant que l'on peut gagner en complément :

- Les plafonds existants ont été indexés de 2%.
- Les personnes âgées de plus de 65 ans et ayant à leur actif une carrière de 42/45 peuvent avoir des revenus complémentaires illimités.

### Plafonds 2013

#### a) Retraités âgés de moins de 65 ans

Revenus 2013	Revenu net en tant qu'indépendant	Revenu brut en tant que salarié
Sans enfant à charge	6 056,01 euros	7 570,00 euros
Avec enfant à charge	9 084,01 euros	11 355,02 euros

#### b) Veuves ou veufs âgés de moins de 65 ans, jouissant uniquement d'une pension de survie

Revenus 2013	Revenu net en tant qu'indépendant	Revenu brut en tant que salarié
Sans enfant à charge	14 100,48 euros	17 625,60 euros
Avec enfant à charge	17 625,60 euros	22 032,00 euros

#### c) Retraités âgés de plus de 65 ans et ayant à leur actif une carrière de moins de 42/45

Revenus 2013	Revenu net en tant qu'indépendant	Revenu brut en tant que salarié
Sans enfant à charge	17 492,17 euros	21 865,23 euros
Avec enfant à charge	21 277,17 euros	26 596,50 euros

#### d) Retraités âgés de plus de 65 ans et ayant à leur actif une carrière d'au moins 42/45

Ce groupe de retraités peut avoir des revenus complémentaires illimités. Cela a cependant aussi des répercussions sur les cotisations sociales. À partir du moment où l'on ne doit pas limiter ses revenus, les cotisations sociales ne sont pas plafonnées non plus. Ce groupe d'indépendants paiera donc des cotisations sur le revenu total non plafonné de 3 ans auparavant. Pour résoudre ce problème, la Ministre Laruelle a introduit une proposition de loi offrant à ces retraités le choix entre deux possibilités :

- soit ils choisissent de gagner un montant illimité et ils paient les cotisations sociales en totalité ;
- soit ils choisissent de s'en tenir aux plafonds autorisés pour les retraités de plus de 65 ans (voir tableau c) et leurs cotisations sociales sont alors plafonnées.

#### Sanction en cas de dépassement des plafonds

La marge existante de 15 % a été portée à 25 %. Un retraité qui dépasse le plafond autorisé de moins de 25 % verra sa pension diminuer en proportion. Un retraité qui dépasse le plafond autorisé de 25 % ou plus perdra la totalité de sa pension.

# “Quelle garantie dois-je donner sur les produits que je vends ?”

Mr M.S. de Neufchâteau nous interroge : « Je souhaiterais connaître très exactement les limites de la garantie que je dois offrir à mes clients consommateurs sur les produits que je leur vends. Pouvez-vous m'éclairer ? »



La loi du 1er septembre 2004 impose une obligation de garantie légale au vendeur professionnel lors de la vente de biens de consommation à un consommateur qui achète pour un usage privé.

Selon cette loi, le vendeur final est responsable de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance du bien et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. Ce délai peut être réduit contractuellement à un an minimum pour les biens d'occasion.

### Cas où la loi est applicable

1. Vente d'objets mobiliers corporels tels que voitures, réfrigérateurs, meubles,... à l'exception :
  - de l'eau, du gaz et de l'électricité ;
  - des biens vendus sur saisie ou par autorité de justice ;
  - des biens immobiliers.
2. Vente des biens de consommation à fabriquer ou à produire (p. ex. châssis sur mesure).
3. Installation du bien par le vendeur lorsqu'elle fait partie du contrat de vente (installation des châssis par le vendeur et installation par le consommateur lorsque l'installation défectueuse est due à une erreur dans la notice de montage).

### Obligation pour le vendeur de remédier au défaut

1. Pendant deux ans, vous devrez remédier au défaut de conformité, au choix du consommateur :
  - soit en réparant ou en remplaçant le produit, sans frais pour le consommateur, sauf si c'est impossible ou disproportionné. La réparation ou le remplacement doit donc être raisonnable compte tenu, par exemple, de la valeur du bien ou de l'importance du défaut.

*Exemple : un vendeur peut refuser de remplacer un fauteuil dont la couture présente un défaut et proposer plutôt de le réparer. Le remplacement du fauteuil en cas de défaut dans une couture semble en effet disproportionné. Il représente pour le vendeur un coût trop élevé par rapport à la réparation.*

- soit en réduisant le prix ou en mettant fin au contrat (remboursement du prix de vente), si la réparation ou le remplacement est impossible ou disproportionné ou ne peut être effectué dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur. Le consommateur n'a pas le droit d'exiger la résolution du contrat en cas de défaut mineur.

*Exemple : le vendeur a envoyé à plusieurs reprises un fer à repasser défectueux en réparation pour le même problème. Il s'est écoulé plus de 3 mois et le fer ne fonctionne toujours pas. Le vendeur refuse de le remplacer parce qu'il n'est plus fabriqué. Dans ce cas, un remboursement peut être exigé par le consommateur.*

Si les réparations occasionnent un inconvénient majeur pour le consommateur (plusieurs allers-retours) ou ne sont pas effectuées dans un délai raisonnable (plus de 3 mois d'attente), le remboursement du prix de vente peut être exigé si le remplacement est impossible.

Un délai raisonnable est une question à apprécier en fonction du produit en question, de la nature et de la gravité du problème, des pratiques du secteur concerné.

Le vendeur doit faire preuve de diligence professionnelle, être actif et s'informer auprès du centre de réparation.

En cas de remboursement, le vendeur peut tenir compte de l'usage que le consommateur a eu du bien depuis sa délivrance.

2. Le consommateur pourrait également réclamer un dédommagement pour le préjudice subi suite au défaut du produit.
3. Vous ne devrez pas intervenir en garantie si le consommateur connaît le défaut lors de la vente ou si le défaut trouve son origine dans les matériaux fournis par le consommateur.

## Autres obligations du vendeur

### Obligation d'information sur les droits à la garantie légale

Vous devez apporter au consommateur les informations relatives notamment aux conditions de vente. Le droit du consommateur à la garantie légale et le droit à la garantie commerciale éventuelle, en font partie.

Cette information résulte des dispositions de l'article 4 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

### Obligation de fournir la garantie légale

Si vous êtes le vendeur (final) auprès duquel le consommateur a effectué son achat, vous devez répondre du défaut de conformité constaté sur base des dispositions légales relatives à la garantie légale du consommateur.

Vous ne pouvez pas obliger le consommateur à faire appel au fabricant pour régler la garantie légale. Ceci dit, vous pouvez consulter vous-même le fabricant pour vous renseigner sur la possibilité technique de réparer ou sur la proportionnalité d'un mode de réparation par rapport à l'autre.

### Interdiction de « vendre » la garantie légale au consommateur

Lors de la vente, vous ne pouvez pas exiger du consommateur un quelconque paiement pour obtenir le bénéfice de la garantie légale. Une telle pratique est contraire à la loi.

### Obligation de la gratuité pour la mise en conformité

Vous ne pouvez demander au consommateur aucun frais (frais d'envoi, frais liés au travail et au matériel utilisé par le réparateur, frais de devis,...) pour la mise en conformité (réparation, remplacement) d'un bien défectueux couvert par la garantie légale.

### Interdiction d'exigences supplémentaires

Vous ne pouvez pas refuser la garantie légale d'un bien en défaut de conformité lorsque le consommateur ne dispose plus de l'emballage d'origine. Une telle annulation de la garantie est contraire à la loi.

Toute clause contractuelle relative à l'annulation ou à la diminution de la garantie légale constitue une clause abusive, interdite et nulle selon l'article 1649 octies du Code civil et l'article 74, 14° de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

Rien ne vous empêche, cependant, de conseiller à vos clients de garder l'emballage d'origine afin de pouvoir protéger au mieux le bien défectueux qu'ils vous feraient parvenir pour effectuer une mise en conformité.

### Obligation de garantir les accessoires du bien de consommation

Le champ d'application de la loi sur la garantie légale couvre le bien de consommation, en ce compris les accessoires (tels que : la batterie d'un GSM, les pièces d'un téléphone, le dérailleur d'un vélo, etc.).

Interdiction d'imposer un bon d'achat à titre de dédommagement d'un bien défectueux



Si la réparation du bien défectueux est trop coûteuse par rapport à la valeur du bien et si le bien défectueux ne peut être remplacé parce qu'il n'est plus fabriqué ou disponible, vous devez en effectuer le remboursement en tenant compte éventuellement d'une réduction liée à l'usage du bien par le consommateur.

Vous ne pouvez pas obliger le consommateur à accepter un bon d'achat à titre de dédommagement.

### Obligation de garantir les biens vendus en soldes

Les biens, neufs ou d'occasion, que vous vendez aux consommateurs, en dehors ou pendant la période des soldes, sont couverts par la loi contre les défauts de conformité.

### Garantie commerciale

Le fabricant, l'importateur ou vous-même (vendeur final), pouvez octroyer une garantie commerciale au consommateur.

Cette garantie doit mentionner l'existence des droits légaux (garantie légale) dont dispose le consommateur et préciser que ces droits légaux ne sont pas affectés par la garantie commerciale.

Elle ne peut donc pas réduire la garantie légale du consommateur mais elle doit offrir un ou plusieurs avantages supplémentaires par rapport à la garantie légale (comme par exemple, allonger le temps de garantie au-delà de deux ans ou mettre à la disposition du consommateur un produit de remplacement durant la réparation).

### Extension de garantie

Proposer au consommateur, une garantie complémentaire (gratuite ou payante) relève de la liberté contractuelle. Elle doit

## Question-Réponse

comporter un minimum d'indications : le contenu de la garantie et les éléments nécessaires à sa mise en œuvre (durée, étendue territoriale, adresse du garant).

La garantie complémentaire ne peut cependant qu'allonger ou augmenter les droits légaux du consommateur à la garantie légale de deux ans. Dans le cas contraire, elle constitue une pratique illégale.

### Suspension de la garantie

Pendant le temps d'une réparation ou du remplacement d'un bien défectueux, le délai de garantie est suspendu et recom-

mence ensuite à courir normalement.

La période de deux ans est donc prolongée de la durée nécessaire à la mise en conformité du bien défectueux. Il en est de même pour la durée des négociations menées avec le consommateur pour aboutir à un règlement amiable.

### Obligation de garantir les vices cachés après les deux ans de garantie légale

A l'issue des deux ans de garantie légale, l'ancien régime des vices cachés s'applique à nouveau (art. 1641 et suivants du Code civil).

Pour pouvoir invoquer les vices cachés, l'acheteur doit apporter la preuve de l'existence d'un défaut au moment de la vente.

Les solutions qui s'offrent alors au client sont plus limitées que le régime de la garantie légale. Il peut uniquement revendiquer une réduction de prix ou une résolution du contrat de vente à moins que la garantie commerciale soit toujours applicable et propose d'autres modes de réparation.

### Action récursoire

Vous pouvez exercer une action récursoire contre votre propre vendeur ou tout autre vendeur dans la chaîne commerciale, mais cette action ne pourra s'exercer que dans les limites de la garantie accordée par le fabricant ou le vendeur antérieur.

L'action récursoire qui vous est accordée contre le fabricant ou le vendeur antérieur a pour objectif de vous permettre de récupérer le montant déboursé en garantie.

Ce recours a lieu selon les règles du droit commun de la vente et donc plus particulièrement, de la garantie des vices cachés visée aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

### Obligations du consommateur

1. Le consommateur doit informer le vendeur de l'existence du défaut le plus rapidement possible. Il ne peut cependant se voir imposer un délai inférieur à deux mois à compter de la constatation de celui-ci.
2. Le consommateur ne peut plus agir en justice un an après la constatation du défaut sans que ce délai puisse expirer avant la fin des deux ans de garantie.
3. Six mois après la délivrance du bien vendu, c'est au consommateur de prouver l'existence du défaut.



**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<sup>®</sup>  
job.be**

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



**UN TERMINAL  
PORTABLE  
ABORDABLE !**

**490,-**  
~~690,-~~



**-PORTABLE  
-GPRS ET/OU WIFI**



TEL 02/808.07.58  
[WWW.LOYALTEK.COM](http://WWW.LOYALTEK.COM)  
[INFO@LOYALTEK.COM](mailto:INFO@LOYALTEK.COM)