

**12.306 FAILLITES  
EN 2013**

**Le SDI réclame  
des mesures anti-crise !**

**JANVIER - FÉVRIER 2014**

Dépôt Bruxelles X - P401140  
www.sdi.be

**Lobbying**

Le SDI se bat pour vous

**Juridique**

Offrir un bon de réduction  
à la clientèle

**Astuce**

15 conseils pour améliorer  
votre service clientèle

# JOURNÉE DE L'ARTISAN

## 2014

DIMANCHE

23 | 03 | 2014

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



Ils ont de l'OR  
dans les mains



## EDITO

# Motiver les licenciements ? Fausse bonne idée !



**BENOIT ROUSSEAU**  
Rédacteur en chef

**A**partir de ce 1<sup>er</sup> avril, les employeurs devront être à même de justifier précisément chaque licenciement et de s'abstenir de tout licenciement "manifestement déraisonnable", sous peine de sanctions financières pouvant atteindre 19 semaines de rémunération, en plus de l'indemnité de rupture. Etonnamment, l'UCM, l'UNIZO et la FEB se sont félicitées d'avoir négocié cette "avancée" pour les employeurs... Une avancée ? Permettez-nous d'en douter ! Prenons un exemple : un jour, vous remarquez que votre vendeuse ou votre secrétaire commence à négliger son travail. Elle s'aigrit et ne supporte plus aucune remarque.

Elle se fait porter malade à la moindre contrariété. Elle pourrit l'ambiance avec ses collègues et se montre désagréable envers vos clients. Et, bien-sûr, elle refuse de démissionner pour conserver ses droits vis-à-vis du chômage...

Un jour, une goutte d'eau fait déborder le vase et vous vous résignez à vous en séparer. Problème : qu'allez-vous indiquer comme motif de licenciement ? Si vous dites la vérité, votre travailleur dont les manquements auront été mis en lumière et qui risquera des problèmes avec le chômage va d'office contester les faits et vous demander de les prouver. Or, ce type de preuve est quasiment impossible à apporter. Vous risquez donc de voir le licenciement considéré comme abusif, avec de fortes indemnités à la clé... Bref, face à l'obligation de démontrer l'indémontrable, demain il ne sera plus possible de licencier les mauvais coucheurs sans leur payer le pactole. Plutôt sympa, en période de crise ! De plus, nous allons devoir nous constituer préventivement des dossiers détaillant les manquements de notre personnel afin d'être à même, le cas échéant, de motiver un éventuel licenciement. Quel surcroit travail pour les patrons et surtout bonjour l'ambiance négative au boulot !

Faut-il encore rappeler que, pour un employeur, un licenciement n'est jamais un acte anodin, mais une étape imprécise engendrant des coûts élevés ? Que nous payons déjà les préavis les plus élevés d'Europe ? Qu'avec la suppression de la période d'essai, nous n'avons même plus la possibilité de tester notre personnel ? Que l'obligation d'outplacement nous coûte entre 2.000 et 5.500 EUR selon le cas ? Que le recrutement d'un remplaçant pour le travailleur licencié est également un processus aussi lourd que coûteux ? Que ce soit clair : nous obliger à motiver les licenciements, c'est nous empoisonner la vie pour rien !



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**

Jean-François Dondelet, Ode Rooman,  
Marie-Madeleine Jaumotte, 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: Danielle 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)

**04. Actualités**

**Action 10**

Le SDI se bat pour vous !



**11. Lobbying** - 12.306 faillites en 2013

Le SDI réclame des mesures anti-crise !

**12. Fiscalité** - La Belgique s'enfonce dans le classement des pays les plus taxés au monde !

**13. Interview** - Jean-Marie Conter, Président de l'IPCF: "Les indépendants sont étouffés par les charges trop élevées et les majorations au moindre retard!"

**14. Social** - Nouvelles réformes des pensions en vue pour les indépendants

**15. Paiements** - Réforme de la procédure sommaire d'injonction de payer - Récupérer vos créances non contestées va être plus simple !

**16. Wallonie** - La simplification administrative progresse

**DOSSIER RH**



Les services RH utilisent de plus en plus les médias sociaux **17**.



Un nouvel outil pour optimiser votre politique RH **18**.



Tout savoir sur le nouveau régime de reclassement professionnel **20**.



L'intérim a le vent en poupe ! **21**.

**22. Horeca** - Employeurs de l'horeca, effectuez vos déclarations avec votre smartphone

**23. Soins de santé** - Gilbert Bejjani, Secrétaire général du Collectif Médecine Hospitalière : "La médecine hospitalière doit rester sociale et libérale!"

**24. TIC** - Des fêtes de fin d'année prolifiques pour l'e-commerce

**25. TIC** - Les PME n'utilisent pas assez les outils 'cloud'

**26. Astuces** - 15 conseils pour améliorer votre service à la clientèle

**28. Moteur** - Nissan Qashqai - Lexus GS 300 h

**29. Juridique** - "A quelles conditions puis-je offrir un bon de réduction à mes clients?"

**30. Juridique** - "Comment éviter d'être imposé sur des sommes que je n'ai pas encaissées?"

## Travailleur malade .....

### Suppression du jour de carence



Jusqu'ici, pour les ouvriers, il existait un jour de carence - donc un jour non payé - lorsque la maladie n'atteint pas 14 jours. Beaucoup de secteurs avaient déjà prévu la suppression de ce jour de carence en prévoyant soit le paiement de l'ensemble des jours de carence, soit d'un certain nombre de ces jours.

Les nouvelles dispositions sur le statut unique ont supprimé définitivement ce jour de carence depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014. Aujourd'hui, les ouvriers comme les employés ont dès lors droit à leur rémunération garantie dès le 1<sup>er</sup> jour de maladie.

Pour rappel, les règles en matière de salaire garanti restent inchangées. Afin de faire disparaître les différences existantes entre le régime ouvrier et employé, leur modification sera effectuée plus tard.

## Statut social .....

### Activité personnelle limitée autorisée des conjoints aidants



Désormais, les conjoints aidants, à côté de leurs activités comme aidant de leur partenaire, peuvent exercer une activité indépendante personnelle limitée sans perdre leur statut social spécifique de conjoint aidant.

Les revenus de cette activité indépendante personnelle ne peuvent pas dépasser le montant de 3.000 EUR nets par an.

## Communauté française .....

### Montants 2014 des contrats d'apprentissage

Les nouveaux montants des allocations mensuelles minimales dues aux apprentis pour les contrats d'apprentissage conclus en Communauté française sont les suivants à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2014 :

1 <sup>ère</sup> année d'apprentissage	249,74 EUR
2 <sup>ème</sup> année d'apprentissage	332,99 EUR
3 <sup>ème</sup> année d'apprentissage	432,88 EUR

Ces montants sont des minima; il est loisible aux chefs d'entreprise formateurs qui le souhaitent d'accorder à leurs apprentis des montants plus élevés, sachant qu'au-delà de 520,08 EUR, les allocations familiales ne sont plus octroyées.



## Communauté française .....

### Montants 2014 des contrats de stage



Les nouveaux montants des allocations de stage mensuelles minimales dues aux stagiaires sous contrat de stage relatif à la formation d'entrepreneur dans la Communauté française sont les suivants à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2014.

1. Lorsque le stagiaire est titulaire d'un certificat d'apprentissage ou d'un certificat de qualification de 4<sup>e</sup> technique ou de 6<sup>e</sup> professionnelle dans la profession faisant l'objet de la convention de stage :

1 <sup>ère</sup> année	732,57 EUR
Années suivantes	865,77 EUR

2. Lorsque le stagiaire n'est pas titulaire d'un certificat d'apprentissage ou d'un certificat de qualification de 4<sup>e</sup> technique ou de 6<sup>e</sup> professionnelle dans la profession faisant l'objet de la convention de stage :

1 <sup>ère</sup> année	432,88 EUR
2 <sup>ème</sup> année	732,57 EUR
3 <sup>ème</sup> année	865,77 EUR

3. Lorsque le plan de formation prévoit une année supplémentaire :

1 <sup>ère</sup> année	432,88 EUR
2 <sup>ème</sup> année	519,46 EUR
3 <sup>ème</sup> année	865,77 EUR

Ces montants sont des minima.

Il est permis aux chefs d'entreprise formateurs qui le souhaitent d'accorder à leurs stagiaires des montants plus élevés, sachant que lorsque le montant de l'allocation de stage est supérieur à 520,08 EUR, les allocations familiales ne sont plus octroyées.

*Contrats de travail* .....

## Montants 2014 des saisies et cessions de salaire



La rémunération des travailleurs n'est que partiellement saisissable et cessible (sauf en cas de dettes alimentaires, pour lesquelles la totalité de la rémunération peut être utilisée).

Seule la rémunération dépassant certains montants pourra être réclamée par les créanciers.

Ces montants sont fixés chaque année par arrêté royal.

L'arrêté royal déterminant les montants pour 2014 a été publié. Voici les nouveaux montants tels qu'ils doivent être appliqués aux rémunérations versées depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

Rémunération mensuelle nette	Quotité saisissable	Retenue maximale
Jusqu'à 1.069 EUR	0 %	/
1.069,01 - 1.149 EUR	20 %	16 EUR
1.149,01 - 1.267 EUR	30 %	35,40 EUR
1.267,01 - 1.386 EUR	40 %	47,60 EUR
1.386,01 EUR et au-delà	Totalité	Illimitée

Le montant de la protection par enfant à charge est lui aussi adapté chaque année.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2014, la protection s'élève à 66 EUR par mois par enfant, dont il est démontré qu'il est à charge et satisfait aux autres conditions permettant de solliciter cette mesure de faveur.

*Social* .....

## Activité autorisée des pensionnés en 2014

Au 1<sup>er</sup> janvier 2014, les montants-limite de l'activité autorisée ont été augmentés. Les montants applicable sont les suivants.

Pension de retraite ou retraite et survie

Nature de l'activité exercée	Plus jeune que l'âge légal de la pension		A partir de l'âge légal de la pension	
	Sans enfant à charge	Avec enfant à charge	Sans enfant à charge	Avec enfant à charge
Travailleur salarié (incl. mandat, charge, office) - brut	7.718 EUR	11.577 EUR	22.293 EUR	27.117 EUR
Travailleur indépendant ou aidant - net	6.175 EUR	9.262 EUR	17.835 EUR	21.694 EUR
Travailleur salarié + travailleur indépendant (simultanément ou successivement) - 80% brut + net	6.175 EUR	9.262 EUR	17.835 EUR	21.694 EUR

Uniquement pension de survie

Nature de l'activité exercée	Avant 65 ans		A partir de 65 ans	
	Sans enfant à charge	Avec enfant à charge	Sans enfant à charge	Avec enfant à charge
Travailleur salarié (incl. mandat, charge, office) - brut	17.971 EUR	22.464 EUR	22.293 EUR	27.117 EUR
Travailleur indépendant ou aidant - net	14.377	17.971 EUR	17.835 EUR	21.694 EUR
Travailleur salarié + travailleur indépendant (simultanément ou successivement) - 80% brut + net	14.377 EUR	17.971 EUR	17.835 EUR	21.694 EUR

### Construction .....

#### Déclaration préalable de travaux et enregistrement de présences

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, l'entrepreneur qui a conclu un contrat avec un donneur d'ordre doit déclarer tous les travaux immobiliers à l'ONSS à l'aide du nouveau service en ligne nommé "déclaration de travaux".

Auparavant, il leur fallait utiliser l'application appelée "déclaration unique de chantier".



La déclaration des travaux est obligatoire pour tous les travaux immobiliers des secteurs de la construction, du métal, de l'électricité, du nettoyage, de l'horticulture et des travaux du bois.

La déclaration doit être effectuée par l'entrepreneur auquel a fait appel le donneur d'ordre. Toujours depuis 2014, il faut également prendre en compte de nouveaux seuils pour savoir s'il y a obligation de déclarer les travaux ou pas.

Un seuil supplémentaire a été introduit pour les travaux exécutés avec un seul sous-traitant:

- les travaux pour lesquels il n'est pas fait appel à des sous-traitants ne doivent être déclarés qu'à partir de 30.000 EUR (au lieu de 25.000 EUR auparavant);
- les travaux pour lesquels il est fait appel à un seul sous-traitant doivent être déclarés à partir d'un montant total de 5.000 EUR;
- les travaux pour l'exécution desquels deux sous-traitants ou plus interviennent doivent toujours être déclarés, quel que soit leur montant.

Les travaux dangereux de plus de 5 jours ouvrables doivent, selon la loi sur le bien-être, toujours être déclarés au SPF Emploi, quel que soient leur montant et le nombre de sous-traitants intervenants.

### Statut unique .....

#### Justification et contrôle des maladies

En cas de maladie, le travailleur a l'obligation d'informer immédiatement son employeur de son incapacité de travail, sauf cas de force majeure. Un certificat médical doit parvenir à l'employeur si une convention collective de travail ou le règlement de travail le prévoit ou si l'employeur en fait la demande. Sauf cas de force majeure, le travailleur doit envoyer ou remettre ce certificat dans le délai prévu par la convention collective ou par le règlement de travail ou, à défaut, dans le délai fixé par la loi de 2 jours ouvrables, à compter du jour de l'incapacité ou du jour de la réception de l'invitation. L'employeur a la possibilité de faire effectuer un contrôle, pour vérifier la réalité de l'incapacité de travail, par un médecin de son choix. Le travailleur a l'obligation de se soumettre à ce contrôle.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, les nouvelles dispositions légales sur le statut unique prévoient qu'une convention collective de travail (sectorielle ou d'entreprise) ou le règlement de travail peut déterminer une période de la journée où le travailleur doit se tenir à disposition du médecin contrôle.

Cette période comporte maximum 4 heures comprises entre 7 h et 20h. Hormis des raisons valables (par exemple l'hospitalisation du travailleur ou le fait de s'être rendu à la consultation du médecin traitant), en cas d'absence du domicile ou de la résidence durant la partie de la journée indiquée, le travailleur peut être considéré comme s'étant soustrait au contrôle.

Les sanctions en cas de non-respect par le travailleur de ces obligations liées à la justification et au contrôle ont été regroupées dans une nouvelle disposition légale. Le travailleur qui n'informe pas immédiatement son employeur de son incapacité de travail et/ou qui ne produit pas dans le délai prescrit le certificat médical demandé et/ou qui se soustrait au contrôle médical, perd son droit au salaire garanti. Cette sanction s'applique aux jours qui précèdent l'information, la remise du certificat médical ou la soumission au contrôle.



RH

## Cotisation CO2 2014 pour les voitures de société

Si vous mettez une voiture de société qui n'est pas exclusivement utilisée à des fins professionnelles à la disposition de votre travailleur, vous devez payer une cotisation CO2 à l'Office national de sécurité sociale.

Cette cotisation représente un montant forfaitaire qui dépend du taux d'émission de CO2 et du type de carburant du véhicule. L'éventuelle intervention financière de la part du travailleur n'entre pas en ligne de compte.

Un certain nombre de formules ont été établies pour calculer la cotisation CO2. Ces formules se présentent comme suit:

- Pour les véhicules équipés d'un moteur essence:  
[(Y x 9) - 768]: 12 x i
- Pour les véhicules équipés d'un moteur diesel:  
[(Y x 9) - 600]: 12 x i
- Pour les véhicules équipés d'un moteur LPG:  
[(Y x 9) - 990]: 12 x i
- Pour les véhicules électriques:  
20,83 EUR x i



Dans ces formules, Y représente le taux d'émission de CO2 exprimé en gramme par kilomètre, tel qu'indiqué dans l'attestation de conformité ou dans le procès-verbal de conformité du véhicule ou tel que repris dans la base de données de la Direction pour l'immatriculation des véhicules.

Les montants sont multipliés par i, le coefficient d'indexation qui est adapté annuellement. Pour 2014, les montants doivent être multipliés par un coefficient de 137,45/114,08. En 2014, la cotisation mensuelle ne peut donc pas être inférieure à 25,10 EUR.

## entreprendre 2014

19 & 20 MARS 2014 | BRUXELLES | TOUR & TAXIS

POWERED BY

**Trends**  
tendances

Financement & subsides

Aide à la création

Croissance & développement

Marketing & E-commerce

Entrepreneuriat féminin

Franchise

Comptabilité & Fiscalité

### LE SALON NATIONAL DES PME, STARTERS ET INDÉPENDANTS

Le rendez-vous pour  
DÉVELOPPER VOTRE BUSINESS !



Ne manquez pas ce salon et **INSCRIVEZ-VOUS GRATUITEMENT** sur  
**WWW.ENTREPRENDRE2014.BE**

QB58758

Avec le soutien de :

ING securex

RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE  
BRUSSELS HOOFDSTAD/GEWEST

BIBF  
IPCF

asie  
agence  
de stimulation  
économique

Incluant :

PROM  
gifts

E-SHOP EXPO

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

## Le SDI se bat pour vous...



### Le SDI avance des pistes concrètes pour l'accès au crédit des entrepreneurs

A l'occasion de la signature, le 16 janvier 2014, d'un accord code de conduite bancaire en matière de financement, le SDI a publié les résultats d'un sondage effectué auprès de ses membres sur les difficultés d'accès au crédit bancaire. Ces résultats sont peu réjouissants et, dans ce cadre, la signature du code de conduite est le bienvenu. Le SDI souligne cependant que, dans cette matière, il faut aller plus loin. Le SDI réclame que le gouvernement adopte les mesures suivantes :

- report temporaire du paiement des impôts et des cotisations sociales sans majoration ;
- plafonnement des taux d'intérêts ;
- prorogation des prêts aux PME sans condition nouvelle ;
- favorisation de formes alternatives de financement ;
- renforcement des pouvoirs du médiateur du crédit ;
- organisation d'une voie de recours administrative en cas de refus de crédit.

### Le dispositif du chèque-travail laisse le SDI dubitatif

En ce qui concerne le projet de "chèque-travail" du gouvernement, le SDI reste sceptique par rapport à un énième dispositif d'aide à l'embauche.

Le problème de ce genre de dispositif est qu'il accroît le morcellement des aides à l'emploi déjà fortement épargillées en Belgique. Cela ne donne que très peu de visibilité à l'employeur dans le dédale des aides à l'embauche constamment remaniées.

Le SDI voit dans ce mécanisme un leurre à la résorption du chômage des jeunes dont la cause fondamentale est à rechercher dans une formation plus adaptée et un meilleur soutien au lancement d'une activité indépendante.

Le SDI penche plutôt vers une diminution du coût du travail à plus grande échelle et qui ne viserait pas uniquement les jeunes peu qualifiés.

### Déception du SDI par rapport aux "Prêts citoyens thématiques"

A l'examen des conditions proposées par les six grandes banques belges pour l'emprunt populaire, le SDI émet des doutes par rapport à l'attractivité de ces produits censés participer au financement de l'économie.

Les banques ont encore une fois laissé passer une occasion de jouer leur rôle et, vu les taux d'intérêt proposés et les conditions en terme de maturité de l'emprunt, l'attractivité pour le citoyen ne sera pas au rendez-vous.

Le SDI attendait beaucoup du lancement de l'emprunt populaire pour le refinancement des PME mais il ne peut que constater son désappointement face à des conditions bancaires insatisfaisantes.

Espérons malgré tout un sursaut du citoyen belge face aux enjeux économiques à la base de ces emprunts.

### La limitation des paiements en liquide à 3.000 EUR cache d'autres réalités

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, les paiements en liquide sont limités à 3.000 EUR. Le SDI estime qu'il s'agit, ni plus, ni moins, d'une atteinte à la liberté du citoyen et, plus largement, du commerce !

Derrière cette atteinte se cachent d'autres réalités, comme le ciblage et la surveillance de certaines professions à risque, la mainmise sur la base taxable de certains contribuables et, au final, la disparition de certaines professions dépendantes de l'argent liquide.

Pour ne citer que quelques exemples, le vendeur de voitures, l'antiquaire, le vendeur à la criée, le secteur immobilier et la construction disposent souvent de beaucoup de liquidités parce qu'il y va de l'essence même de leur travail qui réclame la disposition rapide et efficace d'argent facilement circulable.

Pour le SDI, le lobby des banques n'est pas étranger à la réforme. L'argent liquide ne profite pas au circuit bancaire. La monnaie scripturale contribue, par contre, à alimenter le circuit bancaire via les frais de transaction, les frais d'émission de chèques, les émissions de cartes...

### Le SDI préconise une revalorisation de l'entrepreneuriat féminin

La Ministre bruxelloise de l'Economie et de l'Emploi, Céline Frémault, prépare un projet de fonds publics destiné à financer les projets lancés par des femmes, partant du constat que les banques font moins confiance aux femmes qui lancent leur propre business. Le SDI soutient totalement cette mesure. En effet, il apparaît que les femmes indépendantes élevant seule un enfant sont bien souvent précarisées et que les frais d'éducation des enfants constituent pour elles

une sérieuse épine dans le budget. Le SDI souhaite qu'un produit du type "Familio" soit proposé via le Fonds de participation afin d'encourager les porteurs de projets concernés par l'éducation des enfants via l'octroi d'un financement supplémentaire à des conditions avantageuses.

Le SDI demande également qu'un meilleur soutien soit apporté aux femmes indépendantes qui reprennent le travail après une interruption nécessitée par l'éducation d'un enfant.

Enfin, le SDI soutient le projet de la Ministre Frémault visant à la création d'un fonds public expérimental réservé à des projets portés par des femmes, à l'image du "prêt rose" qui existe déjà en Italie.

### **Le SDI salue la réforme du groupement d'employeurs**

Le SDI se réjouit de la réforme du groupement d'employeurs adoptée le 19 décembre 2013 par le gouvernement fédéral. Cet outil permettra à de nombreux indépendants et TPE de faire face à des besoins ponctuels en matière de compétences. On sait que les difficultés de recrutement peuvent pénaliser le développement, voire même l'existence des entreprises.

Mutualiser l'embauche permet à de nombreux employés de bénéficier également d'un emploi stable dans un même vivier de compétences locales.

Outre la stabilité de l'emploi, le SDI souligne les meilleures possibilités de formation ainsi que la diversification des expériences et des compétences qui seront la pierre angulaire du nouveau régime du groupement d'employeurs.

### **Le SDI estime qu'il faut s'attaquer aux racines du dumping social**

Le SDI se réjouit qu'un accord ait pu être trouvé le 9 décembre au niveau européen dans le cadre de la lutte contre la concurrence déloyale occasionnée par le détachement de travailleurs européens à des conditions assimilables à des pratiques de dumping social.

Cependant, à la base du dumping social, il y a des charges sociales beaucoup trop lourdes qui pénalisent nos entreprises et ouvrent la porte à des abus. Le SDI rappelle au gouvernement que s'attaquer au dumping social, c'est aussi s'attaquer aux causes du problème, soit une diminution des charges sociales pour freiner la concurrence déloyale. Il n'est pas normal dans une Europe unie que le coût salarial puisse varier du simple au double entre certains pays.

Il ne faut cependant pas oublier l'enjeu du débat qui constitue la base du dumping social: des charges sociales beaucoup trop élevées qui pénalisent nos entreprises, que ce soit vis-à-vis de la concurrence étrangère mais aussi en interne sur le marché national.

Se contenter de sanctionner ne réglera pas le fond du problème qui sera toujours en marge et suscitera des tentations compréhensibles d'évasion sociale. Le pas suivant commande un meilleur équilibre des charges sociales applicables sur le travail.



### **Le SDI se réjouit du nouveau mode de calcul des cotisations sociales des indépendants**

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015, les cotisations sociales des indépendants seront fixées en fonction des revenus de l'année même et non plus sur base des revenus d'il y a trois ans.

Le SDI applaudit la réforme, mais tient cependant à attirer l'attention du public sur certaines de ses conséquences et notamment le coût engendré! Quoi qu'il en soit des conséquences que la réforme va engendrer, le SDI ne peut que saluer l'avancée qui est en marche vers un statut social moderne à la hauteur des attentes de centaines de milliers d'indépendants belges.

### **Le SDI demande un report de l'obligation de régularisation des cartes d'activités ambulantes**

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2013, les autorisations d'activités ambulantes (marchés, foires, kermesses,...) sont délivrées sur un support électronique. Tous les commerçants ambulants qui possèdent encore une carte "papier" doivent la rentrer auprès d'un guichet d'entreprises agréé pour le 31 mars 2014 au plus tard. Force est de constater que de nombreux commerçants ambulants sont en retard par rapport à cette date butoir.

Une série d'interrogations ont poussé le SDI à demander un report au 1<sup>er</sup> juin de l'échéance pour la mise en ordre de la carte sécurisée. Le SDI souligne que le coût engendré pour les commerçants ambulants de cette mise à en ordre est évalué à plus de 100 EUR, ce qui inévitablement en fait réfléchir plus d'un. Le SDI souhaite également qu'un débat soit engagé sur le statut spécifique du commerce ambulant et qu'un médiateur soit nommé pour rencontrer les difficultés ponctuelles de la profession vis-à-vis des autorités communales et des placeurs.



12.306 faillites en 2013

# Le SDI réclame d'urgence des mesures anti-crise !

*Devant le triste record des faillites intervenues en 2013, le SDI réclame d'urgence la réactivation des mesures anti-crise de 2009. Alors qu'à l'époque, notre pays ne comptabilisait que 9.420 faillites, nous en avons connu 12.306 en 2013, soit 30% de plus ! Un droit au chômage doit aussi être ouvert aux chefs d'entreprises qui échouent !*

La crise continue à plonger chaque mois un nouveau lot de travailleurs indépendants sur le carreau de la faillite. Demain, il se peut que le prochain tour soit le vôtre, celui de votre voisin, d'une connaissance rapprochée, voire même du commerçant du quartier. A l'analyse des chiffres de défaillances d'entreprises, le risque est de plus en plus réel de toucher de près un drame qui n'arrive pas qu'aux autres.

Chiffre affolant, 12.306 entreprises ont fait faillite en 2013 en Belgique, ce qui représente un nouveau record annuel absolu et une hausse de plus de 11% par rapport au précédent record de 2012 (11.052 faillites). Ces faillites ont entraîné la perte de 27.912 emplois au total (+5,61%), un niveau jamais atteint jusqu'ici (chiffres Graydon).

## Mesures de crise

Face à ces chiffres catastrophiques, le SDI enjoint le gouvernement de mettre d'urgence en œuvre des mesures destinées à juguler l'hémorragie frappant nos petites entreprises. Ce sont elles qui subissent la crise aujourd'hui, plus que toute autre catégorie de la population ! En effet, le train de vie des salariés, des chômeurs et des fonctionnaires n'est guère affecté par la crise économique. Ces derniers sont littéralement protégés par le marché du travail, le salaire minimum, la fixation collective des salaires, la sécurité sociale et le système du chômage. En clair, les victimes de la crise ne sont pas les salariés, qui, sauf licenciement, ont la garantie de percevoir l'intégralité de leur rémunération, ni les chômeurs qui perçoivent sans discontinuer leurs allocations, mais bien les indépendants et les chefs d'entreprises à qui, de plus en plus fréquemment, il ne reste rien pour rémunérer leurs innombrables heures de travail après avoir payé leur personnel, leurs frais et leurs charges ! Ceux-là, on ne les voit pas, ils ne gonflent pas les statistiques du chômage ou du CPAS, alors que leurs difficultés s'aggravent de jour en jour au point de les plonger dans la précarité avec toute leur famille...

A côté des chiffres catastrophiques des faillites, il y a aujourd'hui des milliers d'indépendants que l'on ne voit pas et dont la presse ne parle pas, qui tentent tant bien que mal de survivre dans l'espoir que la crise qui les touche s'éloigne enfin ! C'est pour ces derniers, pour leur permettre de survivre dans la tourmente, que le SDI réclame d'urgence des mesures de soutien.

Le SDI rappelle qu'au début de la crise, le gouvernement fédéral avait mis sur pied, via la loi du 19 juin 2009, un véritable plan de relance octroyant aux indépendants en difficultés une allocation temporaire pour leur permettre de sortir la tête hors de l'eau sans devoir cesser purement et simplement leur activité. Vu le contexte économique

beaucoup plus négatif aujourd'hui qu'en 2009, le SDI réclame la réactivation urgente de ces mesures. Le SDI rappelle qu'alors qu'en 2009, notre pays ne comptabilisait que 9.420 faillites, nous en avons connu 12.306 en 2013, soit 30% de plus ! La crise, malheureusement, c'est toujours et surtout maintenant...



## Fiscalité

Le SDI demande également une refonte générale de la fiscalité dans le sens d'une simplification des demandes et des procédures, un allègement des taux et un relèvement des minima exemptés et une politique générale de fiscalité qui soient empreinte de plus de tolérance et de sens du compromis vis-à-vis des indépendants en difficulté.

## Droit au chômage

Par ailleurs, le SDI estime nécessaire d'examiner la possibilité de d'accorder un droit au chômage aux indépendants qui sont contraints de mettre la clé sous le paillason. Seules forces créatrices de l'économie belge, ces derniers ne bénéficient en effet que d'un filet de sécurité restreint sur le plan social. Le SDI estime que, pour soutenir le dynamisme, la créativité et encourager les vocations entrepreneuriales, il est primordial de garantir aux acteurs concernés une certaine sécurité d'existence. Dans ce contexte, notre syndicat reste convaincu de l'intérêt qu'il y aurait à mieux sécuriser la prise de risque qu'assument au quotidien les indépendants et les chefs d'entreprise notamment par la mise en place d'une assurance chômage qui leur soit propre. Une telle formule fonctionne avec succès dans plusieurs pays d'Europe: Danemark, Norvège, Finlande, Islande... Pour le SDI, il y a urgence à en creuser la piste !

### Charge fiscale

# La Belgique s'enfonce dans le classement des pays les plus taxés au monde !

*La pression fiscale totale sur les entreprises est, en Belgique, de 57,5%. Cela porte notre pays à la 161<sup>ème</sup> position dans le classement de la charge fiscale globale.*

C'est ce qui ressort du rapport "Paying Taxes 2014 - The Global Picture", qui analyse les systèmes fiscaux de 189 pays. Cela porte notre pays à la 161<sup>ème</sup> position (155<sup>ème</sup> l'année dernière) dans le classement de la charge fiscale globale.

Cette étude comparative analyse non seulement 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 76<sup>ème</sup> position (alors qu'elle était encore 75<sup>ème</sup> l'année dernière).

### Les dépenses publiques doivent diminuer

Avec un TTR de 57,5%, la pression fiscale sur les entreprises se situe dans notre pays largement au-dessus de la moyenne mondiale de 43,1% et de la moyenne de l'UE de 40,9%. "Depuis la première édition de l'étude en 2004, nous avons constaté, à l'échelon mondial, une baisse de 9% de la pression fiscale globale alors qu'elle est restée plus ou moins stable en Belgique entre 2004 et 2012," explique Frank Dierckx, Partner chez PwC Tax Consultants. "Stable mais aussi beaucoup trop haute. Nous avons cette année une très légère diminution mais notre pays continue malgré tout de reculer. Nous avons perdu 6 places par rapport à l'année dernière. Même si l'on laisse de côté les 4 nouveaux pays repris pour la première fois dans l'étude et qui font tous mieux que la Belgique, nous chutons néanmoins de 2 places. Bref, nous continuons de perdre du terrain."

"J'avais déjà mentionné, à l'occasion de l'étude Paying Taxes de l'année dernière, que notre charge fiscale figurait déjà parmi les plus élevées au monde et qu'il n'y avait donc pas de place pour des augmentations d'impôts", confirme Frank Dierckx. "Le mot d'ordre était donc 'épargner' et c'est encore le cas aujourd'hui. Il est essentiel que notre gouvernement réduise ses dépenses et applique une norme de dépenses. Les dépenses publiques représentent environ 55% du PIB. Ce pourcentage doit diminuer. Dans un premier temps, ce serait bien si nous pouvions les ramener à la moyenne de ces 10 dernières années, donc à 50-51% environ. Cela signifierait une économie de 15 milliards d'euros et cela nous rapprocherait de la moyenne européenne".

### Le fardeau des charges salariales

La question est dès lors la suivante : que doit faire le gouvernement de cet argent ? Diminuer les impôts ou non ? Selon Frank Dierckx, il faut une diminution effective de la charge salariale, et cela d'autant plus que la plus grande part de la pression fiscale sur les entreprises provient des charges salariales. Dans notre pays, cette charge s'élève à 50,3%, bien plus haut donc qu'en Allemagne (21,8%), aux Pays-Bas (18,2%) ou au Royaume-Uni (10,6%) mais aussi bien plus haut que la moyenne de l'UE de 26,24%. C'est bien entendu dommageable pour la compétitivité et la croissance économique dans notre pays. "Cette croissance est pourtant vitale. Il est clair que la charge salariale doit diminuer dans notre pays mais il n'y a pas de marge budgétaire, d'autant que les économies nécessaires dans les dépenses publiques restent lettre morte."

### Une simplification administrative reste nécessaire

Au niveau mondial, une entreprise prend en moyenne 268 heures par an pour se mettre en conformité avec toutes ses contraintes en matière fiscale et procède annuellement à 26,7 paiements d'impôts.

En Belgique, la pression de mise en conformité s'élève à 160 heures et le nombre de paiements à 11 par an.

La Belgique fait ainsi mieux que la moyenne européenne de 191,8 heures et 12,4 paiements par an. "Depuis la première édition de Paying Taxes en 2004, le temps moyen de mise en conformité a baissé au niveau mondial de 55 heures et les entreprises procèdent à 7 paiements de moins par an. Cette tendance positive ne s'est cependant pas vraiment vérifiée dans notre pays.

Le nombre de paiements est resté stable par rapport à l'année dernière et le temps de mise en conformité a augmenté de 156 à 160 heures. La simplicité et la transparence des systèmes d'imposition constituent une plus-value énorme pour l'attractivité d'un pays. Cependant, l'augmentation du temps de mise en conformité en Belgique semble donc indiquer que la simplification administrative n'a pas encore, du moins en matière fiscale, livré directement de résultats" conclut Frank Dierckx.



Interview exclusive de Jean-Marie Conter, Président de l'IPCF

## « Les indépendants sont étouffés par les charges et des majorations trop élevées »

*Le professionnel de la comptabilité est un acteur important de la vie d'une entreprise. Nous avons rencontré pour vous le Président de l'Institut professionnel des comptables et fiscalistes agréés (IPCF), Monsieur Jean-Marie Conter. Extraits choisis...*



### **MONSIEUR CONTER, QUEL EST VOTRE POINT DE VUE EN CE QUI CONCERNE LA MISE EN PLACE PROGRESSIVE DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE ?**

Je donne des séminaires sur le cabinet comptable du futur et, en ce sens, je pense que notre profession est en pleine mutation. Parmi ces évolutions, il y a des bonnes choses et des moins bonnes choses. La facturation électronique fait assurément partie des premières et le comptable qui ne suit pas cette évolution, ce sera malheureusement terminé pour lui. Les gens qui résistent à cette mise en place vont aller droit dans le mur. Dire que la facturation électronique va bouleverser le monde des indépendants brusquement, c'est méconnaître l'évolution progressive. Les petits indépendants, les petits commerçants ne seront touchés qu'après les grandes entreprises. Ça ne se fera pas en un jour !

### **AVEC QUELLES CONSÉQUENCES ?**

les contrôles du fisc vont changer suite à la facturation électronique. la lutte contre le blanchiment d'argent va se retrouver renforcée.

En bref, une révolution et aussi un changement de travail pour le comptable vers des missions de conseil plus que d'encodage. Est-ce que ce sera une facilité pour le petit indépendant ? Pour certains, ça va être un coût supplémentaire et il faudra de la rigueur... Le but est qu'en 2020, on atteigne 80% de facturation électronique.

### **LA PRESSE S'EST RÉCEMMENT FAIT L'ÉCHO D'UN CERTAIN MÉCONTENTEMENT DES COMPTABLES ?**

Ce que je constate dans les faits, c'est une désaffection de l'indépendant pour son comptable. Il y a une mentalité à changer. La dernière chose qui intéresse l'indépendant, c'est sa comptabilité, bien souvent parce qu'il ne le comprend pas ! A l'occasion des 20 ans de l'IPCF, on a constaté qu'avec tous les changements législatifs à répétition, on nous en demandait de plus en plus et que la profession était saturée de nouveautés ...

Et c'est, in fine, les petits bureaux qui faisaient les frais de ces réformes alors que c'est eux qui font vivre l'Etat. Les classes moyennes sont celles qui engagent le plus. Ne pas le prendre en compte, c'est nier le tissu économique. Il faut s'adapter et adapter les changements qui vont bien souvent trop vite. Il faut se mettre à la page au jour le jour, sinon un gouffre se creuse et on est très vite dépassé. Le souci, c'est qu'on ne nous laisse pas le choix. Mais il y a eu des améliorations en termes de contact et de collaboration avec les Finances, on nous a laissé des délais pour travailler correctement. La cotisation spéciale à 309% en est un bel exemple, le ministre a suivi nos arguments.

### **QUEL EST VOTRE ÉTAT D'ESPRIT PAR RAPPORT À VOS CLIENTS INDÉPENDANTS ?**

Je pense qu'on ne leur fait pas beaucoup de cadeaux. Ils sont étouffés par les charges trop élevées et des majorations au moindre retard. Il n'y a pas de plan structurel qui est mis en place, tout au plus des mesures ponctuelles sporadiques sont décidées. Mettre tout le monde sur le même pied, c'est bien plus favorable que de légitérer ça et là pour tel ou tel secteur d'activité. In fine, je pense qu'il y a un problème de compréhension du dirigeant d'entreprise mais surtout un manque de connaissances en gestion d'entreprise. Quand on voit que 70% des défaillances d'entreprises sont dues à des erreurs de gestion, on ne peut que se poser des questions.

Le métier de comptable implique parfois une démarche pédagogique, dans le sens où il doit aider des indépendants sur des problèmes qu'ils ne comprennent pas. Les trois quarts ont le nez dans le guidon et n'ont pas le recul nécessaire pour bien se rendre compte de leurs erreurs de gestion. Le comptable a également une mission dans le cadre du redressement d'entreprises en difficultés, notamment par le fait qu'il doit prévenir son client quand des clignotants d'alerte sont allumés et prévoir un plan financier de redressement. C'est souhaitable, parce qu'une faillite peut entraîner une cascade d'autres situations périlleuses et des faillites en chaîne...

*Propos recueillis par Jean-François Dondelet*

### Social

# Nouvelles réformes des pensions en vue pour les indépendants

*Début janvier, le Gouvernement a approuvé trois projets visant à améliorer la pension des indépendants : la réforme de la pension de survie, la prise en compte de tous les trimestres prestés dans calcul de pension et la prise en compte du principe d'unité de carrière dans le régime de pension des travailleurs indépendants.*

#### La réforme de la pension de survie

Des études ont démontré que la pension de survie telle que conçue actuellement peut constituer un frein à la poursuite d'une activité professionnelle.

La combinaison de la pension de survie avec la limite des revenus professionnels autorisés peut en effet pousser les veuves et les veufs soit à ne plus exercer d'activité professionnelle, soit à la réduire afin de bénéficier de leur pension de survie.

Le gouvernement souhaite permettre aux personnes qui sont encore en âge de travailler de poursuivre leur activité et donc de se constituer des droits à la pension.

Le projet adopté par le gouvernement instaurera à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015 et sans effets rétroactifs :



#### La prise en compte du principe d'unité de carrière

Le projet de loi adopté adapte le principe de l'unité de carrière : on ne comptera plus en années civiles mais en jours équivalents temps plein (1 trimestre = 78 jours, 1 année = 312 jours, 1 carrière complète = 14.040 jours).

Cette réforme est importante pour toutes celles et tous ceux qui ont changé de statut au cours de leur parcours professionnel (carrière mixte).

Ce projet permettra en effet aux personnes concernées la prise en compte effective de tous les jours prestés dans le calcul de leur future pension.

Quand on sait qu'au moment de la prise de la pension, 6 indépendants sur 7 ont connu une carrière mixte, on mesure l'importance de pouvoir prendre en compte chaque jour presté.

Pour la Ministre des Indépendants Sabine Laruelle "c'est à nouveau une question de respect. Il est important dans un Etat qui se veut résolument moderne de pouvoir prendre en compte les situations de chacun dans le calcul de leur future pension".

#### La prise en compte de tous les trimestres prestés dans calcul de pension

Dans le système actuel, le calcul de la pension s'arrête automatiquement au 31 décembre de l'année qui précède la prise de pension. Autrement dit, les indépendants qui travaillent au-delà du 31 décembre ne profitent pas dans leur calcul de pension de ces trimestres supplémentaires prestés.

Seul le régime des indépendants était encore concerné par un tel mode de calcul. Le projet approuvé établit dans le calcul de la pension la prise en compte des trimestres de l'année au cours de laquelle la pension prend cours.

Réforme de la procédure sommaire d'injonction de payer

# Récupérer vos créances non contestées va être plus simple !

*Bonne nouvelle : le gouvernement a entendu notre appel. Le 13 décembre dernier, un avant-projet de loi visant à améliorer la procédure sommaire d'injonction de payer a été adopté afin de doter les entreprises d'un instrument souple et efficace de recouvrement des créances non-contestées.*

Selon l'European Payment Index 2012, une enquête annuelle conduite par Intrum Justitia. Intrum Justicia, les factures impayées représentent en Belgique 9,15 milliards EUR. En moyenne, les entreprises règlent leurs factures endéans 54 jours, les consommateurs endéans 36 jours et les pouvoirs publics endéans 73 jours.

## Une modernisation nécessaire



Il apparaît que les problèmes de liquidités à la suite de paiements en retard sont la cause de 25% des faillites en Belgique. Les clients qui ne paient pas leurs factures ou les paient tardivement freinent ainsi la croissance et menacent les chances de survie des entreprises et singulièrement des PME, plus sensibles encore aux retards de paiement.

De ce constat a découlé l'urgence pour le gouvernement de réformer en profondeur la procédure sommaire d'injonction de payer qui ne correspond plus à la réalité économique des PME :

- elle ne s'applique qu'aux créances dont le montant est inférieur à 1.860 EUR;
- la procédure est perçue comme "lourde" par le requérant

(difficultés liées à l'obtention d'un titre exécutoire devant les Cours et Tribunaux alors même que la créance n'est pas contestée);

- l'intervention d'un avocat est obligatoire et engendre des frais de justice (d'où le repli régulier vers des agences de recouvrement).

## Des améliorations substantielles

Dès lors, le texte produit les améliorations suivantes :

- suppression du seuil en dessous duquel la procédure sommaire peut être introduite sauf pour les consommateurs - concernés uniquement pour des montants inférieurs à 2.500 EUR;
- assouplissement de l'exigence d'un écrit émanant du débiteur;
- suppression de l'intervention obligatoire de l'avocat;
- simplifier les formalités de la procédure afin d'en limiter le coût, tout en prévoyant un mécanisme de conciliation;
- donner au juge de paix la compétence exclusive pour les demandes concernant les consommateurs;
- maintien de l'obligation d'une mise en demeure préalable pour tous les débiteurs, avec une meilleure information préalable envers ces derniers;
- un délai raisonnable entre le dépôt de la requête et la décision du juge. Dans l'intervalle, la tentative de conciliation entre les parties devra avoir eu lieu.

## Les changements qui vont intervenir

	LOI ACTUELLE	PROJET DE LOI: B TO B	PROJET DE LOI: B TO C
DISTINCTION B TO B – B TO C	Aucune distinction	La distinction se ferait désormais entre consommateurs et non-consommateurs	
COMPÉTENCE DU JUGE	La loi ne prévoit aucune règle spécifique, c'est ipso facto le juge de paix qui est compétent	Juge naturel	Juge de paix
SEUIL	La loi prévoit un seuil de 1.860 EUR	Aucun : plus de limite	2.500 EUR : augmentation
MISE EN DEMEURE PRÉALABLE	Obligatoire – par huissier ou avec recommandé et accusé de réception	Par simple recommandé ou signification par exploit d'huissier de justice	
CONCILIATION	Pas de conciliation	Ajout d'une conciliation supplémentaire avant la procédure, afin de faciliter l'obtention du titre exécutoire.	
INTERVENTION DE L'AVOCAT	Obligatoire	Facultative	
ÉCRIT DU DÉBITEUR	Obligatoire	Un tel écrit n'est plus exigé, sauf pour les créances vis-à-vis d'un consommateur	

Le projet devra être évalué dans les deux ans qui suivent son entrée en vigueur.

## Paperasserie

# La simplification administrative progresse !

*En Wallonie, l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) commence à se répandre dans la population et au niveau des entreprises. C'est un des objectifs majeurs du gouvernement wallon.*

D'ici 2022, chaque wallon pourra interagir avec son administration via un espace personnel électronique unique et intégré dans lequel ils pourront, à tous moments et en tous lieux, à partir de chaque site ou portail institutionnel ou administratif :

- retrouver l'ensemble de l'information pertinente en fonction de leur situation personnelle ;
- prendre connaissance de manière conviviale des services qui leur sont accessibles, quel que soit le niveau de pouvoir ;
- introduire leurs demandes et les suivre de bout en bout ;
- assurer le suivi de leurs demandes et de leur situation ;
- contrôler l'exactitude et le traitement de leurs données personnelles ou professionnelles ;
- introduire une fois pour toutes les données et documents authentiques les concernant (principe "only once") ;
- stocker et archiver les documents officiels qu'ils reçoivent ;
- pouvoir être informé de manière proactive par les administrations des diverses possibilités qui leur sont offertes en fonction de leur profils et de leur situation particulières (primes, crèches à proximité du domicile...).

### Partage de données

Dans le cadre du Plan Marshall 2.vert mais aussi du Plan Marshall 2022 "de l'audace pour doper l'économie et l'emploi", le gouvernement wallon a déjà posé les premiers jalons de cet objectif. En effet, en mai 2013, il a adopté définitivement le cadre légal instaurant le partage de données authentiques et créant la Banque carrefour d'échanges de données (BCED).

L'accès par les pouvoirs publics à des données authentiques ou de référence est une source importante de réduction des charges administratives car elle s'accompagne concrètement de la suppression pour l'usager de l'obligation de fournir lui-même ces données à l'Administration.

Par ailleurs, le 5 décembre 2013, le gouvernement wallon a posé des jalons supplémentaires destinés à atteindre l'objectif fixé. Il a tout d'abord approuvé en seconde lecture le projet de cadre décretal qui constituera la première banque de données de sources authentiques wallonnes : le cadastre de l'emploi non marchand en Wallonie.

### Non marchand

Afin d'éviter les interrogations répétées d'opérateurs, des procédures longues et lourdes à mettre en œuvre autant pour les opérateurs que pour les services administratifs, le Gouvernement wallon disposera à moyen terme d'un cadastre permanent de l'emploi du secteur non-marchand en Wallonie. Cet outil offrira une vue globale, homogène et complète des informations liées au personnel subsidié en

Wallonie et permettra d'avoir une meilleure lisibilité factuelle et prospective des interventions de la Wallonie dans le secteur non-marchand et une meilleure connaissance par exemple du volume de l'emploi et de ses évolutions au fil du temps.

Le Gouvernement wallon a également approuvé le projet de mise en place de l'Espace personnel et professionnel pour la Wallonie, la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Communauté germanophone pour faciliter et simplifier les formalités électroniques des usagers des services publics.



**Un guichet électronique unique**

Au travers de cette décision, il s'agit de mettre en œuvre progressivement un guichet électronique unique en tant que bien commun pour tous les services publics, qui présente toutes les fonctionnalités garantissant aux administrations une maîtrise de leurs démarches et formalités et une grande qualité de service pour les usagers.

Enfin, les Gouvernements wallons et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ont approuvé en seconde lecture le projet de cadre décretal relatif aux communications par voie électronique entre les usagers et autorités publiques.

En effet, d'une manière générale, les communications par voie électronique, inter-administrations d'une part et entre l'administration au sens large et les usagers d'autre part, représentent une part importante de l'activité administrative. Leur informatisation, dans un souci de simplification et de recherche d'efficience, est devenue un enjeu de première importance.

TIC

# Les services RH utilisent de plus en plus les médias sociaux

*De plus en plus de professionnels utilisent les médias sociaux pour leur développement professionnel et leur nombre va encore augmenter dans les prochaines années. C'est ce que révèle une étude sur l'utilisation des médias sociaux au sein des entreprises.*

Kluwer Formations a étudié la façon dont les professionnels utilisent les médias sociaux dans leur environnement de travail. 6.211 professionnels ont participé à l'enquête, qui a été menée par le bureau de recherche iVOX.

Les sondés étaient des responsables RH, des collaborateurs (employés) et des managers. 15 % d'entre eux n'ont pas de compte sur les médias sociaux. 70% disposent d'un profil sur Facebook, 58% sont enregistrés sur LinkedIn, 27% ont un compte Twitter et 21% utilisent un outil social interne, comme Yammer.

## LinkedIn en forte progression

Par rapport à 2012, c'est LinkedIn qui a le plus gagné en popularité: 8% de sondés supplémentaires disposent d'un compte. Le nombre d'utilisateurs de Facebook reste stable, tandis que Twitter est utilisé par 2% de sondés en plus. Ces chiffres sont conformes à la croissance générale de l'utilisation des médias sociaux en Belgique.



Compte tenu de l'âge, les stéréotypes sont confirmés : l'utilisation des médias sociaux est la plus forte chez les jeunes, bien que Facebook et LinkedIn soient utilisés par la moitié des plus de 50 ans interrogés.

## Impact sur le développement professionnel

Un collaborateur sur dix déclare utiliser les médias sociaux pour rester à jour du point de vue professionnel. LinkedIn décroche le meilleur score lorsqu'on interroge les sondés sur l'utilité des médias sociaux pour leur développement professionnel.

Chose surprenante : 68% trouvent que l'outil social interne à leur entreprise est inutile. Toutefois, seuls 7,5% des organisations exploitent les médias sociaux comme outil d'apprentissage aujourd'hui.

De plus de plus de responsables RH prennent toutefois conscience de l'importance croissante des médias sociaux pour le développement professionnel.

*"Les résultats de l'étude confirment la tendance que nous percevons sur le marché de la formation. La demande ne cesse d'augmenter pour des formations sur les médias sociaux et nous recevons plus de questions sur la manière d'utiliser les médias sociaux comme outil d'apprentissage complémentaire avant, pendant et après une formation"*, explique Miek Wouters, learning consultant chez Kluwer Formations.

*"La situation évolue dans le bon sens, puisque le nombre de responsables RH disposant d'un compte sur un média social a augmenté par rapport à l'année passée. Toutefois, 35% d'entre eux n'ont toujours pas de compte LinkedIn. C'est une opportunité ratée, car LinkedIn offre une foule d'avantages en matière de RH."*

## Satisfaction

L'étude dévoile encore d'autres informations intéressantes. Les professionnels qui disposent d'un compte sur un média social se déclarent satisfaits de leur carrière et disent avoir leur développement professionnel bien en main.

Comment motiver votre personnel

# Un nouvel outil pour optimiser votre politique RH

*Pourquoi les travailleurs sont-ils insatisfaits de leur emploi ? Quels sont les facteurs qui déterminent la loyauté d'un travailleur vis-à-vis de son employeur ? Bref, quels sont les éléments qui maintiennent la motivation des travailleurs ? Un nouvel outil permet aux entreprises de mesurer la motivation de leurs employés et de corriger efficacement certains aspects du salaire lorsque cela s'avère nécessaire.*



Comment optimiser la motivation de vos travailleurs ? C'est pour répondre à cette question que PwC et ISW Limits, une spin-off de la KU Leuven, ont uni leurs forces et ont développé le 'Reward Barometer'.

Grâce à cet outil, les entreprises peuvent jauger la motivation de leurs employés et analyser dans quelle mesure ceux-ci sont satisfaits des éléments financiers et non financiers de leur salaire. Il permet également aux entreprises d'évaluer leur politique salariale et de corriger efficacement certains aspects du salaire lorsque cela s'avère nécessaire.

### Ma politique salariale est-elle efficace ?

"En comparaison avec nos voisins, on ne peut pas vraiment dire que l'économie belge soit en général considérée comme étant la plus compétitive," explique Bart Van den Bussche, Senior Manager HR Services chez PwC.

"Attirer et conserver les bons talents et, surtout, parvenir à les maintenir motivés est un défi important pour les entreprises, particulièrement en temps de crise quand les budgets se réduisent toujours plus, d'autant plus que notre pays doit, en outre, faire face à un énorme handicap salarial. Un personnel motivé est un élément crucial pour la compétitivité des entreprises, mais cette motivation dépend fortement du salaire reçu pour le travail presté et de son appréciation par le travailleur."

C'est en partant de ce constat qu'ISW Limits et PwC ont décidé d'unir leurs forces et de réunir leurs expertises respectives (PwC en matière de rétribution financière et ISW Limits au niveau des éléments non financiers) en un produit unique, le Reward Barometer. L'objectif est non seulement d'analyser si les différents éléments du salaire ont une influence sur la motivation du travailleur mais aussi de voir quels éléments sont à ce titre plus ou moins déterminants.

"Le grand avantage de cette méthode est que les entreprises peuvent rapidement connaître l'efficacité de leur politique salariale et voir où cette même politique est dommageable pour la motivation du personnel et donc pour les résultats de la société," explique Inge Van den Brande, Senior Project and Account Manager chez ISW Limits.

"Cette méthode mesure non seulement la motivation pour un job ou la loyauté envers l'employeur mais également l'influence spécifique sur la motivation du travailleur des aspects financiers (salaire de base, avantages extralégaux, régime de pension, etc.) d'une part et, d'autre part, des aspects non financiers (ambiance de travail, équilibre entre vie privée et vie professionnelle, contenu de la fonction, etc.). Les entreprises ont ainsi un aperçu clair sur les bons et moins bons aspects de leur politique salariale. Elles peuvent dès lors prendre les mesures nécessaires et adapter leurs incentives en fonction des vrais désidératas de leurs employés."

## Qu'attendent vraiment les travailleurs ?

Au printemps dernier, PwC et ISW Limits ont procédé à une démonstration du Reward Barometer à travers une enquête auprès des lecteurs de plusieurs magazines business belges. Il ressort des résultats que tant les aspects financiers que non financiers jouent un rôle crucial.

Un tiers des participants se déclarent comme étant très dévoués envers leur travail et leur employeur, contre 15% pas du tout. La motivation pour son job est principalement influencée par des aspects non financiers comme le contenu de la fonction, l'organisation et l'ambiance de travail.

En ce qui concerne la loyauté vis-à-vis de l'employeur, les éléments financiers et non financiers sont tous deux déterminants. Plusieurs constats intéressants ressortent en outre de l'enquête.

## L'herbe est plus verte de l'autre côté de la barrière



Même en ces temps économiques difficiles, 22% des personnes interrogées déclarent envisager de changer d'employeur. Chez les moins de 34 ans, ce nombre grimpe même à 40%. Quatre participants sur dix estiment que leur employeur n'est pas capable de s'entourer des travailleurs compétents, ce qui les fait envisager de quitter eux-mêmes leur emploi. 52% des interrogés sont en outre convaincus de pouvoir gagner autant voire plus chez un autre employeur. Ces chiffres démontrent que les entreprises doivent encore fournir de nombreux efforts en matière de rétention des talents. Il ressort également de l'étude qu'à côté de la politique salariale et de la 'justesse' du salaire, des éléments non financiers, tels que les possibilités de carrière ou l'ambiance de travail ont également une influence indéniable sur la loyauté des travailleurs vis-à-vis de leur employeur.

## Les travailleurs désirent plus de flexibilité

L'enquête démontre que les employeurs doivent faire davantage preuve de flexibilité dans les manières de travailler. Seuls 14% des personnes

interrogées se disent très satisfaites de la flexibilité accordée par l'employeur en ce qui concerne la manière de travailler et les heures durant lesquelles elles doivent réaliser leurs tâches.

C'est pourquoi il est important que les employeurs envisagent des solutions telles que le télétravail ou la flexibilité des horaires, non seulement pour offrir un surplus de motivation à leur personnel mais aussi comme argument supplémentaire pour attirer des talents.

## Une demande pour des compensations plus équitables, plus personnalisées et plus efficaces



Quatre répondants sur dix estiment que leur package salarial n'est pas en adéquation avec les efforts qu'ils fournissent et que la politique salariale n'est pas équitablement appliquée au sein de l'entreprise.

D'après les résultats de l'enquête, les entreprises doivent encore plus faire attention à l'efficacité fiscale de leurs packages salariaux. Seules 16% des personnes interrogées se déclarent très satisfaites des efforts de leur employeur en la matière. La plupart des participants estiment en outre que l'employeur devrait mieux et plus ouvertement communiquer sur la politique salariale.

Il apparaît par ailleurs que les travailleurs sont demandeurs de plus de flexibilité au niveau de la composition de leur package salarial. Ils pourraient ainsi le faire mieux correspondre à leurs besoins personnels.

70% aimeraient avoir plus d'emprise sur ce point et voudraient avoir plus de liberté de choix. Au vu du coût important du travail en Belgique, les entreprises doivent progressivement se demander si, en matière de politique salariale, elles en ont pour leur argent.

Plus de liberté de choix et de la flexibilité dans la composition du package salarial peuvent compenser le surcoût administratif et avoir une influence positive sur la motivation des travailleurs.



## Statut unique

# Tout savoir sur le nouveau régime de reclassement professionnel

*En principe, tout travailleur licencié depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014 et ayant droit à un délai de préavis (ou une indemnité de congé) d'au moins 30 semaines bénéficie d'un nouveau régime de reclassement professionnel. Voici ce qu'il faut savoir à ce sujet...*

### Qu'est-ce que le reclassement professionnel dans le nouveau régime ?

L'idée est de fournir au travailleur licencié des outils lui permettant de retrouver un travail. Plus précisément, le reclassement professionnel se définit comme un ensemble de services et de conseils de guidance fournis individuellement ou en groupe par un prestataire de services, pour le compte d'un employeur, afin de permettre à un travailleur de retrouver lui-même et le plus rapidement possible un emploi auprès d'un nouvel employeur ou de développer une activité professionnelle en tant qu'indépendant.

### Quels sont les travailleurs qui bénéficient du nouveau régime de reclassement professionnel ?

Le principe est que tout travailleur licencié à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2014 qui a droit à un délai de préavis (ou une indemnité de congé) d'au moins 30 semaines bénéficie du nouveau régime de reclassement professionnel. Il y a quelques exceptions : le travailleur licencié pour motif grave et le travailleur licencié qui bénéficie de la procédure de gestion active des restructurations.

### Quels sont les employeurs concernés ?

Tout employeur, public ou privé, qui licencie un travailleur ayant droit à un délai de préavis (ou une indemnité de congé) d'au moins 30 semaines doit offrir une procédure de reclassement professionnel.

### Comment le nouveau régime de reclassement professionnel s'articule-t-il avec le régime spécifique aux travailleurs âgés de plus de 45 ans ?

L'objectif est vraiment de favoriser l'application la plus large possible du nouveau système. Le régime spécifique aux travailleurs âgés de plus de 45 ans devient uniquement applicable si le travailleur âgé de plus de 45 ans ne remplit pas les conditions pour bénéficier du régime général.

Exemple 1 : Un travailleur âgé de plus de 45 ans est licencié moyennant un délai de préavis de 35 semaines : il bénéficie du reclassement professionnel prévu par le régime général.

Exemple 2 : Un travailleur âgé de plus de 45 ans est licencié moyennant un délai de préavis de 25 semaines : il bénéficie du reclassement professionnel prévu par le régime spécifique aux travailleurs âgés de plus de 45 ans.

### Concrètement, comment la procédure de reclassement professionnel se déroule-t-elle ?

Il faut faire une distinction suivant que le travailleur licencié reçoit un préavis ou une indemnité de congé.



#### Le travailleur licencié reçoit un préavis

Le travailleur exécute normalement son délai de préavis d'au moins 30 semaines. Durant ce délai, il a droit à un reclassement professionnel de 60 heures, qu'il va mettre en œuvre durant son congé pour sollicitation.

#### Le travailleur licencié reçoit une indemnité de congé

Le reclassement professionnel est de 60 heures et correspond à 1/12ème de la rémunération annuelle de l'année civile précédant le licenciement, avec un minimum de 1.800 euros et un maximum de 5.500 euros.

Ces valeurs minimales et maximales sont évidemment proratisées en cas d'occupation à temps partiel. Le reclassement professionnel doit nécessairement être suivi après la fin de la relation de travail. Le travailleur reçoit une indemnité de congé d'au moins 30 semaines, diminuée de 4 semaines correspondant à la valeur du reclassement professionnel.

#### **Le travailleur licencié avec indemnité de congé peut-il refuser le reclassement professionnel et la diminution de son indemnité ?**

Jusqu'au 31 décembre 2015, le travailleur licencié avec indemnité de congé peut refuser de suivre le reclassement professionnel.

Dans ce cas, il conserve une indemnité de congé d'au moins 30 semaines, sans aucune diminution. S'il accepte le reclassement professionnel, la diminution a lieu.

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016, l'indemnité de congé du travailleur licencié est de toute façon diminuée, que le travailleur accepte ou non de suivre le reclassement professionnel.

Travail temporaire

## L'intérim a le vent en poupe !

*Une grande majorité d'employeurs belges citent la flexibilité et la possibilité de repérer des candidats pour du long terme comme les avantages les plus marqués de l'intérim. Les salariés, eux, espèrent développer leur réseau professionnel et conserver un emploi en période d'incertitude économique.*

Page Personnel, expert en intérim et recrutement spécialisé a récemment publié les résultats d'une enquête menée auprès de 13.000 employeurs et professionnels dans 17 pays, dont la Belgique.

Selon l'étude, 32% des employeurs belges sondés pensent que la demande de travailleurs temporaires devrait augmenter à l'avenir (contre 34% au niveau mondial) tandis que près de 43% d'entre eux estiment qu'elle devrait rester stable (contre 44,2% globalement).

Par ailleurs, il est clair que les freins au licenciement mis en place par le gouvernement (préavis découlant du statut unique, outplacement, motivation du licenciement...) favorisent clairement le travail intérimaire !

### Les signaux sont positifs

Olivier Dufour, Executive Director de Page Personnel Bruxelles, confirme ces prévisions: "Ces dernières années, les entreprises ont été prudentes en matière d'embauches : elles ont misé sur un faible niveau d'engagement afin de gagner en flexibilité, stratégie entretenu par le gel des recrutements. Cela n'a pas empêché les entreprises de transformer des contrats temporaires en contrats permanents.

*Aujourd'hui, les signaux sont à nouveau positifs et nos partenaires font appel à l'intérim afin d'assurer un processus de recrutement rapide et conserver ainsi leur avance."*

Globalement, les conclusions de l'étude sont plutôt positives, aussi bien du point de vue des employeurs que celui des employés :

- la vaste majorité des employeurs belges citent la capacité de répondre à des besoins à court terme (95,2%) et identifier des candidats pour des postes à durée indéterminée (91,7%) comme les principaux avantages du travail temporaire (contre 87,8% et 75,7% globalement);
- les employeurs perçoivent ce second avantage comme un moyen d'évaluer la compatibilité d'une éventuelle nouvelle recrue avec l'entreprise.

### Tremplin vers un emploi permanent

Du point de vue des salariés et des candidats, l'étude révèle que :

- près de 35% des professionnels belges se sont vus proposer un contrat permanent par leur employeur à l'issue de leur mission temporaire. La Belgique se distingue de ses voisins sur cette question : 19,9% en France, 29,8% aux Pays-Bas et 23,1% globalement;
- c'est aussi l'une des motivations citées par les intérimaires les poussant à se tourner vers l'emploi temporaire : la possibilité d'obtenir un emploi permanent est cité par 65,5% des sondés, derrière la consolidation d'un réseau professionnel (78,9%), l'acquisition de compétences professionnelles (77,1%) et l'assurance de conserver un emploi en période d'incertitude économique (75,2%).

Les résultats de l'Etude Globale sur le Travail Temporaire et l'Interim Management sont basés sur les réponses d'employeurs et de professionnels ayant eu recours au travail temporaire lors des douze derniers mois.



Dimona-mobile

# Les employeurs de l'horeca peuvent effectuer leurs déclarations avec leur smartphone !

Grâce à la nouvelle application en ligne Horeca@work - 50 days de l'ONSS, les travailleurs peuvent désormais vérifier combien de jours ils peuvent encore préster comme travailleurs occasionnels dans le secteur horeca. Avec la nouvelle version mobile de la déclaration Dimona, cette application contribue au lancement réussi des mesures fédérales de relance pour le travail occasionnel dans l'horeca.

### Contrôler les jours

Le plan horeca du gouvernement fédéral prévoit que les cotisations sociales relatives aux travailleurs occasionnels occupés dans l'horeca sont calculées sur une base forfaitaire avantageuse de 7,5 EUR de l'heure et 45 EUR par jour. Les travailleurs peuvent bénéficier de ces forfaits pendant 50 jours par année civile, les employeurs pendant 100 jours. Une fois ce quota épuisé, les cotisations sont de nouveau calculées sur la rémunération réelle. Avec la nouvelle application en ligne Horeca@work - 50 days, les travailleurs occasionnels peuvent contrôler rapidement et facilement leur solde de jours. Ils peuvent voir sur un calendrier quels jours ils ont prestés ou prévu de prêter en tant que travailleurs occasionnels. Ils ont par ailleurs accès à une liste reprenant tous les employeurs concernés par ce plan de relance.

### Sécurité juridique

Il est important de savoir que les travailleurs peuvent imprimer via Horeca@work - 50 days une attestation indiquant à l'attention de leur employeur le nombre de jours durant lesquels ils peuvent encore bénéficier du système de calcul des cotisations sur une base forfaitaire avantageuse. Cette attestation comporte également un code que l'employeur peut utiliser pour vérifier en ligne le solde d'un travailleur.

"Horeca@work - 50 days aide à éviter les dépassements du quota de jours 'avantageux' dont bénéficient les travailleurs occasionnels", indique Koen Snyders, administrateur général de l'ONSS. "L'application crée donc une sécurité juridique pour le travailleur comme pour l'employeur."

### Effectuer sa déclaration au départ d'un smartphone

Le solde de jours dont un travailleur ou un employeur dispose encore est calculé sur base de la déclaration Dimona. Celle-ci s'est récemment étoffée d'une version Internet mobile. Les employeurs peuvent désormais effectuer leurs déclarations au départ de leur smartphone: simple et rapide ! L'application s'adresse tout particulièrement aux employeurs qui sont beaucoup 'sur le terrain', comme les exploitants horeca.

Dimona Mobile a été nominée aux eGov Awards d'Agoria dans la catégorie 'application la plus conviviale'. "Lors du développement de cette application, une grande attention a été accordée à l'expérience de l'utilisateur final", déclare Sarah Scaillet, directrice générale du service Contrôle. "Cet intérêt se traduit de différentes manières. Grâce



à l'optimisation du flux de déclarations, le nombre de clics nécessaires afin de finaliser une déclaration reste limité au strict minimum. L'application enregistre les données d'identification des employeurs et des travailleurs; une fois que la première déclaration a été effectuée, le processus devient très rapide. Un processus visuel en six étapes aide l'utilisateur à évaluer le statut de sa déclaration. "

### L'ONSS et l'e-government

L'ONSS investit sans relâche dans l'informatisation de ses systèmes de déclaration et de ses processus administratifs. Dans le secteur de la sécurité sociale, il fait office de pionnier en matière d'e-gouvernement. L'ONSS développe de nouveaux services en ligne et les partage avec le plus grand nombre possible d'autres institutions publiques.

Dr Gilbert Bejjani, Secrétaire général du Collectif Médecine Hospitalière :

## “La médecine hospitalière doit rester sociale et libérale !”

*En avril 2013, une douzaine de médecins praticiens hospitaliers belges créaient le Collectif Médecine Hospitalière, en réaction à la publication de la loi Onkelinx sur l'accessibilité aux soins. Nous avons rencontré pour vous le Docteur Gilbert Bejjani, spécialiste en anesthésie réanimation et Secrétaire général du Collectif.*

### **VOUS ESTIMEZ QUE LA MÉDECINE HOSPITALIÈRE DOIT RESTER TOUT À LA FOIS SOCIALE ET LIBÉRALE. QU'ENTENDEZ-VOUS PAR LÀ ?**

**DR GILBERT BEJJANI :** Je dois vous rappeler tout d'abord que la loi Onkelinx sur l'accessibilité aux soins de santé constraint les médecins hospitaliers du pays à dispenser tous les actes médicaux en hospitalisation au tarif de la convention INAMI sauf si le patient choisit une chambre à un lit. Nous estimons que cette obligation va dans le mauvais sens. En effet, il est pour nous fondamental que la médecine hospitalière reste à la fois sociale et libérale.

### **EN QUOI CONSISTE L'ASPECT LIBÉRAL DE VOTRE PROFESSION ?**

La médecine libérale est celle où le médecin dispose de l'autonomie de l'exercice de son métier, qui reste actuellement une profession rémunérée à l'acte. Dans ce contexte, très peu de médecins sont salariés, la plupart étant indépendants ou en société. En dehors d'une refonte complète du système de rémunération des médecins, ceux-ci doivent continuer à défendre leur liberté d'honoraires et la valorisation de leur travail. Pour la survie de la profession, il faut évidemment éviter de se retrouver dans une situation où le coût des prestations dépasse l'honoraire généré et ce n'est pas en travaillant sans cesse plus, au risque de surconsommer et de réduire la qualité des soins, que les médecins doivent compenser financièrement.

De plus, cette liberté peut permettre d'offrir des soins personnalisés. Ce sont nos patients eux-mêmes qui veulent que la médecine hospitalière puisse rester personnalisée. Prenons l'exemple d'une femme enceinte. Elle a été suivie pendant toute sa grossesse par son gynécologue. Au moment de son accouchement, elle voudra évidemment qu'il soit présent. Or, avec la nouvelle loi, le gynécologue n'aura pas la possibilité financière de modifier tout son planning pour une prestation facturée au tarif proposé par l'INAMI. En conséquence, l'accouchement est dans ces conditions le plus souvent réalisé par le médecin de garde et pas par le gynécologue habituel, ce dernier n'ayant la possibilité de facturer les honoraires relatifs à sa disponibilité supplémentaire que si l'hôpital met une chambre à un lit à disposition de la patiente. Reconnaissez que c'est aberrant !

### **POUVEZ-VOUS AUSSI NOUS EN DIRE PLUS SUR L'ASPECT SOCIAL DE VOTRE MÉTIER ?**

Nous sommes convaincus que la médecine libérale peut apporter une émulation positive dans un secteur où les moyens des patients et leurs demandes peuvent être très variables. Parallèlement à une



médecine accessible pour tous, la médecine libérale est un complément permettant d'engranger des moyens supplémentaires pour soutenir les services à tous les patients, y inclut ceux qui n'ont pas les moyens. Cela crée une sorte de solidarité entre les patients.

Casser ce pilier reviendrait à mettre l'intégralité du système à charge de l'Etat en standardisant les réponses, avec les dérives qui pourraient en résulter. Voyez l'exemple de l'Angleterre, où la médecine est étatisée. Certains soins n'y sont plus remboursés parce que jugés trop onéreux pour les quelques mois de survie offerts au patient.

De même dans d'autres pays, il y a de longues listes d'attente qui se créent pour certaines opérations en raison de l'aspect fonctionnarisé de la profession. En ce qui nous concerne, nous respectons évidemment tous les prescrits légaux pour les catégories de patients dont les moyens sont limités ou protégés, mais il s'agit de pouvoir continuer à offrir des services complémentaires sans que la qualité médicale n'en soit modifiée.

Actuellement, le législateur reconnaît indirectement cette nécessité, puisqu'elle reste offerte aux patients ayant fait le choix d'une chambre à un lit, et ce même aux seins des hôpitaux dits publics (et même pour des médecins dits conventionnés !). Cependant, cette possibilité ne devrait pas être conditionnée par le choix hôtelier du type chambre.

Il doit être possible au patient de choisir son médecin et que ce dernier puisse être rémunéré pour le service qu'il offre en dehors de ce qui est pris en charge par l'INAMI. Jusque là, les assureurs privés prenaient en charge la majeure partie de l'honoraire non couvert par l'assurance maladie. Le cadeau financier a été fait aux assureurs et non pas aux patients, et sûrement pas aux médecins ni à l'Etat.

### **EN CONCLUSION ?**

Les praticiens de notre collectif sont fondamentalement attachés à la richesse et à la complémentarité de notre système de soins de santé, reconnu mondialement pour ses qualités. Il est pour nous primordial de respecter les principes fondamentaux que sont la liberté thérapeutique du médecin et la liberté de choix du patient, tout comme il faut respecter le choix de conventionnement ou de déconventionnement du médecin (respect des tarifs sociaux). Or, ces derniers mois, ces principes et ces libertés ont été très clairement remis en cause !

## Commerce

# Des fêtes de fin d'année excellentes pour l'e-commerce !

*En 2013, Ogone a enregistré une augmentation considérable de 37% des achats de Noël réalisés sur le Web en Europe. Les acheteurs ont recouru au shopping en ligne pour leurs achats saisonniers, encouragés par l'amélioration des services de livraison et par la croissance exponentielle de la pénétration des tablettes et des Smartphones dans les ménages.*

En décembre 2013, les paiements mobiles ont évolué de manière significative et ont représenté 13,5% des transactions e-commerce réalisées sur la plateforme de paiement d'Ogone :

- les transactions via tablettes ont doublé pour atteindre 9% comparé au nombre total de transactions ;
- les transactions via Smartphones ont augmenté de 50% (représentant 4,5% du total).

Au Royaume-Uni et aux Pays-Bas, les transactions réalisées à partir d'appareils mobiles ont cru respectivement de 19% et 16%.

En France, en Allemagne et en Belgique, les transactions mobiles représentent actuellement 10% seulement des transactions e-commerce.

### Un pic le 16 décembre

Le 16 décembre 2013 a été la journée d'achat en ligne la plus importante durant la période des fêtes (en France, en Belgique, aux Pays-Bas et aux États-Unis), alors que les transactions en ligne au Royaume-Uni et en Allemagne ont respectivement atteint un pic les 4 et 9 décembre.

Les variations sont incontestablement liées aux diverses traditions quant à la date de remise des cadeaux et aux délais de livraison.

Cependant, les e-commerçants passent encore à côté d'opportunités de ventes à l'international :

- 28% des transactions e-commerce belges générées durant la période des fêtes proviennent de ventes réalisées dans d'autres marchés, principalement en France ;
- les Pays-Bas ont réalisé la majorité de leurs transactions transfrontalières (14%) avec des consommateurs basés en Belgique ;
- les consommateurs français et anglais effectuant leurs achats en ligne durant cette période ont eu tendance à privilégier leurs e-commerçants domestiques, à la hauteur de respectivement 85% et 86% ;
- en Allemagne, 49% des transactions en ligne proviennent de ventes à l'étranger.



*"De par l'évolution des marchés, le sentiment accru de sécurité des consommateurs, la pénétration généralisée de la technologie et la confiance envers les fournisseurs internationaux, le terme 'e-commerce' deviendra prochainement superflu. Il sera tellement ancré dans les habitudes d'achat, qu'il sera simplement considéré comme un des canaux du commerce en général", souligne Jurgen Verstraete, Managing Director chez Ogone.*

### Courbe croissante

A noter qu'un rapport de la Commission européenne a mis en évidence que la proportion de consommateurs européens ayant acheté au moins une fois chez un fournisseur ou un vendeur basé dans un autre pays européen a presque triplé depuis 2006 pour atteindre un total de 15% en 2012, et que 26% d'entre eux sont intéressés d'acheter à l'étranger au sein de l'Union européenne dans les 12 mois à venir.

### Ventes transfrontalières en détail

COMMERCANT	CONSOMMATEUR					
	BE	FR	GB	NL	DE	AUTRE
BE	72%	10%	3%	4%	1%	10%
FR	2%	85%	2%	1%	0%	10%
GB	0%	3%	86%	0%	2%	8%
NL	14%	1%	2%	74%	2%	8%
DE	0%	5%	2%	1%	51%	41%

Mettre à profit les nouvelles technologies...

## Les PME n'utilisent pas assez les outils “cloud”

*Les outils mis à disposition des travailleurs de la nouvelle génération ‘cloud’ sont insuffisants dans les PME européennes. Si les employeurs proposaient des services de partage de fichiers réclamés par les employés, ceux-ci pourraient travailler de manière plus efficace et efficace.*

Une étude européenne de Sharp démontre que les travailleurs pensent travailler plus efficacement et avec de meilleures performances grâce à un service de partage de fichier approprié. 77% des PME ne proposent pas ces services. L'étude met en lumière un fossé entre les attentes des employés en termes de solutions cloud et ce qu'il leur est effectivement proposé.

L'enquête a été menée auprès de 1535 employés de PME européennes. Les résultats montrent l'émergence d'une nouvelle génération de travailleurs au sein des PME, à la recherche d'une méthode de travail plus flexible et plus collaborative.

Peter Hoorn, Director Business Systems Benelux chez Sharp: "Que les entreprises le veulent ou pas, les travailleurs veulent changer la manière de collaborer, de partager et de produire l'information. La génération Cloud n'attend pas que son employeur lui propose des solutions, elle trouve sa propre voie. Les PME ont tout intérêt à accepter et à accompagner ce changement pour en tirer les avantages, notamment en efficacité, et ne pas perdre le contrôle de leur propre réseau informatique et la confidentialité des données sensibles de l'entreprise".

D'après l'enquête, seulement 23% des entreprises sont passées aux systèmes de bureau et de messagerie cloud. Malgré sa popularité médiatique, le cloud n'a donc pas encore été massivement adopté.

### La valeur du cloud selon les employés

Pour pouvoir travailler efficacement, plus de la moitié des travailleurs européens souhaitent accéder aux documents de travail depuis tout périphérique, où qu'ils se trouvent.

Ainsi, ils pensent qu'ils devraient pouvoir accéder à ces données via leur ordinateur privé, un smartphone ou une tablette. Aujourd'hui, le nombre d'employés qui travaillent uniquement depuis leur bureau sont minoritaires. 59% des travailleurs interrogés ont travaillé au moins une fois à distance.

Un peu moins de la moitié des employés travaillent au moins une fois par mois à distance.

Aussi, 46% des travailleurs pensent que la possibilité de travailler à distance est essentielle et 41% des travailleurs estiment qu'ils sont plus créatifs à la maison qu'au bureau.

### Les avantages du cloud pour les PME

Selon les travailleurs, le cloud apporterait des avantages pour le travail d'équipe, pour leur créativité mais aussi pour la rentabilité et l'attrait de l'entreprise.

Ainsi, la moitié d'entre eux estime qu'une collaboration facilitée au travail impactera directement leur productivité. 60% pensent que les méthodes de travail collaboratif aideraient à délivrer un travail de meilleure qualité et 55% pensent que les méthodes de travail collaboratif permettraient d'avoir accès à toutes les informations nécessaires lors des prises de décision.

Même pour attirer le candidat adéquat, les solutions cloud seraient bénéfiques aux entreprises : selon les travailleurs, l'image de l'entreprise et la qualité des relations internes pourraient être améliorées. 38% des salariés considèreraient un employeur potentiel plus favorablement s'il proposait des méthodes de travail collaboratif et 53% pensent que la possibilité d'une meilleure collaboration entre collègues aiderait à rapprocher les équipes.

### Efficience, sécurité et contrôle

Tant en interne qu'en externe, les données sont le plus souvent partagées par e-mails (91% interne et 76% externe) et en version imprimée (73% interne et 33% externe). 83% des employés européens n'utilisent pas encore une solution cloud officialisée par leur entreprise.

En n'adoptant pas de nouvelles méthodes de travail plus flexibles et collaboratives, les entreprises courrent le risque de perdre le contrôle de leurs réseaux et de devenir potentiellement vulnérables.



# 15 conseils pour améliorer votre service à la clientèle

Aujourd’hui, il est primordial pour tout commerçant, surtout de proximité, d’obtenir et de conserver la confiance de sa clientèle. C’est cette confiance qui va en effet vous permettre non seulement de maintenir vos chiffres de ventes, mais aussi de les développer grâce au bouche à oreille. Voici 15 conseils destinés à faire de vos clients les meilleurs alliés de votre réussite commerciale !



## 1. Le prix seul n'est pas suffisant pour conserver un client

Un prix compétitif peut tenter un prospect, voire même le motiver à essayer votre produit (service), mais quels que soient le prix et les avantages offerts, si vous n'y ajoutez pas la qualité et le service, vous perdrez rapidement le client. Aujourd’hui, celui-ci attend en effet de votre part un produit de qualité assorti d'un service de premier ordre.

## 2. Le service doit continuer à exceller en tout temps

Beaucoup trop de commerçants sont attentifs au confort de leur client lors des premières commandes, avant de sombrer ensuite dans la médiocrité de l'anonymat. Sachez que la période de « lune de miel » est toujours courte. Le client remarque en général rapidement les déficiences de votre service. A la première constatation, il ne modifiera sans doute pas son attitude, mais à la seconde, il changera de fournisseur. Attention, certains changent dès le premier manquement. Et on ne rattrape pratiquement jamais un client régulier déçu par notre service.

## 3. Surtout ne jamais mentir

Rien n'est plus important dans une relation commerciale que l'honnêteté et la probité. Il n'existe pas de seconde chance pour le commerçant menteur ou le malhonnête. Nous sommes tous des humains et faisons tous des erreurs; un client peut pardonner une erreur ou une interprétation erronée, mais il a le droit de connaître la vérité. S'il perd confiance en votre honnêteté ou en

votre probité, vous le perdrez à tout jamais comme client.

## 4. Assumez chacune de vos promesses

Vous seriez étonné du nombre de sociétés qui ignorent complètement ce principe pourtant élémentaire. Prenons un exemple: un fournisseur vous promet une livraison dans les 2 semaines et vous livre en réalité 5 semaines plus tard. De votre côté, vous planifiez votre livraison et répercutez les promesses de votre fournisseur vers votre client. Comme votre fournisseur a fait défaut à son engagement, il a nui à votre entreprise, ce que vous ne pouvez pas tolérer...

Plus simplement, soyez honnête. Un client peut admettre que, de temps en temps, votre société peut avoir un retard de livraison. Ce qu'il attend alors de votre part, c'est que vous le teniez au courant par vous-même: que vous l'appeliez avant la date promise pour la livraison, que vous lui expliquez les raisons du retard et que vous lui indiquez la date de livraison réelle. Ne fut-ce que pour qu'il puisse prendre ses dispositions à son tour.

## 5. Ne présentez pas vos excuses à vos clients

Quand un client vous passe commande d'un produit (service) et que vous ne pouvez pas le livrer à la date prévue, il se moque complètement des problèmes que vous pouvez rencontrer avec vos fournisseurs, votre personnel, votre transporteur, etc. Il attend de votre part que vous preniez les dispositions pour le livrer au moment prévu. Le fait, par exemple, que l'un de vos fournisseurs soit surchargé ne l'intéresse absolument pas. Il a ses propres affaires à assumer. Si l'un de ses fournisseurs

lui fait faux bond, il changera tout simplement de fournisseur (et vous le perdez donc comme client). Il attend de votre part que vous fassiez de même avec vos propres fournisseurs.

## 6. Ne parlez pas des autres clients prioritaires

Pour chacun de vos clients, c'est lui qui constitue la première priorité dans votre carnet de commande. N'argumentez donc pas de manière idiote en prétextant une livraison impérative ou le dépannage urgent d'un autre client « prioritaire » pour tenter de justifier un retard de votre part. Vous signeriez ainsi votre propre arrêt de mort auprès de votre client. Faites en sorte que chacun de vos clients se sente le client le plus important !

## 7. Soyez le meilleur au yeux de votre client

Si vous êtes critiquable ou négligent en quoi que ce soit, votre client aura tendance à croire que vous l'êtes aussi dans le domaine qui l'intéresse. Si, par hasard, vous lui expédiez une lettre qui renferme plusieurs fautes flagrantes de français, il se posera des questions sur l'efficacité de votre société : si vous n'investissez pas le temps voulu à relire votre courrier, pourquoi voudriez-vous qu'il investisse le sien à traiter avec vous ?

## 8. Répondez aux appels téléphoniques le plus rapidement possible

Si le client vous appelle, c'est pour avoir une réponse le plus vite possible. Si vous ne répondez pas rapidement à son appel, cela signifie à ses yeux qu'il n'est pas important pour vous. Si vous êtes absent ou occupé, faites en sorte que quelqu'un puisse répondre à sa demande ou du moins le prévenir de la durée de votre absence. Un client accepte que vous vous occupiez des autres à un moment précis. Ce qu'il n'accepte pas, c'est d'être laissé pour compte ou ignoré.

## 9. Respectez l'intelligence de votre client : n'évitez pas ses appels téléphoniques

Un exemple, hélas, trop fréquent : votre client vous appelle à votre bureau. Votre secrétaire répond au téléphone et lui répond : un instant, s'il vous plaît, je vais voir s'il est là. Dans neuf cas sur dix, c'est que vous avez souhaité ne pas être dérangé ou que vous avez fait signe à la secrétaire que vous ne souhaitiez pas parler maintenant à ce client. Cette mascarade n'échappe plus à personne. Et vous n'allez pas faire croire à votre client que votre bureau est tellement vaste que votre secrétaire ne sait même pas si vous êtes présent.

Ou alors vous êtes désorganisé, ce qui n'est guère mieux. Dans un tel cas, il vaut encore répondre que vous êtes occupé et que vous appellerez sans faute ce client à tel moment précis (mais, de grâce, faites-le).

## 10. Apprenez à connaître l'activité de vos clients

Un client respecte toujours le commerçant qui prend la peine d'en apprendre plus sur lui. Comprendre ce qu'il fait vous

place dans une situation qui vous permet de répondre plus facilement à ses besoins, avec pour conséquence probable de lui vendre plus et mieux à l'avenir.

## 11. Faites plus qu'il n'en faut pour votre client

Clair et net : faites-en plus que ce pourquoi vous êtes payé. Ayez foi en ce vieux principe qui dit que ce que vous faites pour les autres et la manière dont vous les traitez vous reviendra immanquablement en retour tôt ou tard. Faites un travail parfait ...et encore un peu plus. Cela paiera à la longue.

## 12. Tenez vos clients au courant de l'évolution de votre activité

Si vous traitez chaque client de la manière dont vous voudriez être traité vous-même, la plupart d'entre eux seront enchantés. Vous rencontrerez cependant d'autres clients qui voudront un «petit plus» de personnalisation. Renseignez-les sur l'évolution de votre entreprise. Ceux-là seront enchantés de collaborer avec quelqu'un qui «monte»...

## 13. La publicité la moins chère est un client satisfait

Si vous avez des produits de qualité, un service irréprochable et un suivi sans faille, le client sera enchanté de parler de vous dans son entourage. Et cela ne vous aura coûté que l'effort normal de bien faire votre métier. Vous serez surpris des résultats ainsi obtenus.

## 14. Le client a toujours raison

Qu'avez-vous à gagner à répéter qu'un client a tort... que vous suivez les règles de votre société... N'ergotez pas sur un produit à 5 euros simplement pour avoir raison. Ne laissez pas votre ego prendre le pas sur la transaction commerciale en cours. Les clients sont le sang de votre activité. Sans eux, pas de survie possible. Peu importe ce que vous pensez de leur point de vue : ce qui est important, c'est qu'ils soient satisfaits, qu'ils continuent à collaborer avec vous dans le futur et, si possible, qu'ils vous recommandent à d'autres clients potentiels. Après tout, il est plus facile de contenter des clients existants que d'en rechercher d'autres !

## 15. Un client mécontent ? ...Surtout, ne fuyez pas !

Il n'existe qu'un seul moment et une seule manière de rencontrer un client mécontent : tout de suite ...et de front ! Les tâches désagréables doivent se régler rapidement. Si un commerçant tarde à le faire, il en ira du mécontentement comme d'une blessure mal soignée : elle s'envenime et s'amplifie. La raison de l'insatisfaction d'un client est bien souvent aisée à identifier et remédiable. Il ne s'agit la plupart du temps que d'un malentendu. Il est bien évident qu'à ce moment-là, tout manque de communication creusera un fossé irrémédiable entre vous et votre client. Surtout, ne fuyez pas et affrontez sereinement le problème !

## Lexus GS 300 h : l'alternative

*Et de 4 ! Apparue en 1993, liftée en 1998 puis en 2005 et 2012, la GS change d'approche.*

Si la première hybride 450h de 345 ch fait son apparition en 2006, elle se double depuis peu d'une cavalerie « plus modeste » avec la 300h : un moteur thermique de 181 ch relayé par un moteur électrique de 143 ch. En lieu et place du V6 de 3,5 litres essence, Lexus opte pour un 4 cylindres essence de 2,5 litres 16 soupapes. Une motorisation déjà appréciée sur la frangine IS 300h.



L'habitacle est impressionnant d'ergonomie et de raffinement, le silence de fonctionnement est très appréciable et la suspension adaptative fait merveille. Le sélecteur de conduite offre le choix entre les modes Eco, Normal, Sports S et Sport S+. Bien dans l'air du temps, cette GS 2014 est nantie du nouveau système maison Hotspot qui offre à chaque occupant une connexion Wi-Fi indépendante à haut débit. Et on ne vous inventorie pas toutes les technologies embarquées disponibles sur les versions Business, Luxe, F Sport et Executive.

De plus, cette Lexus est assortie d'une fiscalité préférentielle. L'alternative aux berlines statutaires Audi, BMW Jaguar, Mercedes et autres Volvo qui carburent au diesel ?...

## Nissan Qashqai : pas une simple copie !

*Apparu en 2007, le Nissan Qashqai se renouvelle et se dote de technologies innovantes et pratiques*

Le freinage autonome d'urgence (AEB), l'alerte de baisse de vigilance du conducteur, la reconnaissance des panneaux routiers, le système de stationnement intelligent (IPA) qui facilite les manœuvres au quotidien, l'alerte de déviation du véhicule par rapport à sa voie de circulation, la détection des objets en mouvement et le NissanConnect. Pourvu d'un écran tactile couleur de 7 pouces, il permet aux utilisateurs de connecter leur smartphone afin de rester en contact avec le monde extérieur quelle que soit leur destination.

Cette seconde génération de Qashqai gagne 38 mm en longueur, 20 mm en largeur et perd 10 mm en hauteur par rapport au véhicule actuel.

Pourtant, la garde au toit à l'avant et à l'arrière progresse de 10 mm. L'espace aux jambes à l'arrière progresse quant à lui de 15mm. Le coffre offre désormais une capacité de 430 dm<sup>3</sup>, soit 20 dm<sup>3</sup> de plus que la précédente version.

La gamme se compose de quatre puissances : de 110 et 130 ch diesel et 115 et 150 ch essence avec boîte de vitesses manuelle ou

transmission automatique Xtronic.

D'une finition irréprochable avec des plastiques mous comme on en redemande, ce deuxième Qashqai est armé pour scorer comme son prédécesseur. Strict 5 places, il renvoie les amateurs de 7 sièges vers le X-Trail. Son ergonomie générale et les espaces de rangement tous azimuts le disputent à son confort, son insonorisation, la position de conduite et sa consommation en mode TDi. Rien à redire quant à l'accès au coffre qui lui n'est pas le plus vaste de la catégorie alors que l'habitabilité satisfait...à l'avant.



Bien suspendu et confortable, ce Qashqai 2014 (dès 20.990 €) se révèle paisible et réactif. Pour plaisir au plus grand nombre.

Mais diantre pourquoi la commande du clignoteur est-elle aussi guindée et le crochet de veston aussi recroquevillé ?...

Bob Monard

# “A quelles conditions puis-je offrir un bon de réduction à mes clients ?”

Monsieur T.E. de Châtelineau nous demande : « Je souhaiterais offrir des bons de réduction à certaines occasions à mes clients. Pouvez-vous m'expliquer quelles conditions je dois respecter pour être en règle par rapport à la législation sur les pratiques commerciales ? »

Les articles 33 à 36 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (LPMC) réglementent les titres délivrés avec ou sans un bien ou service et donnant droit à un remboursement ultérieur total ou partiel du prix ou à une réduction de prix au moment de l'achat même.

Quiconque émet des titres devient débiteur de la créance que les titres représentent, sous la condition de leur émission.

### Bons donnant droit à un remboursement ultérieur

Les titres donnant droit à un remboursement ultérieur du prix ou d'une partie du prix sont octroyés à l'achat d'un bien ou d'un service et sont généralement émis par une entreprise autre que celle auprès de laquelle ils sont distribués à l'achat du bien ou du service. Le bénéficiaire du titre peut être tant un consommateur qu'un non-consommateur.

Ils ne peuvent être diffusés que s'ils comportent les mentions suivantes :

- le nom, l'adresse et, le cas échéant, la forme de société et le numéro d'entreprise de l'émetteur;
- le montant remboursé;
- la limite éventuelle de leur durée de validité, sauf si celle-ci est illimitée ;
- les modalités et conditions de remboursement, y compris les démarches que le détenteur du titre doit entreprendre pour obtenir le remboursement et le délai dans lequel le remboursement sera effectué, sauf si ces informations sont communiquées en même temps que le titre dans un document séparé.

### Bons donnant droit à une réduction au moment de l'achat (bons de valeur)

Le titre visé ici est distribué gratuitement préalablement à tout achat et donne droit à une réduction de prix au moment de l'achat. Il peut être émis par la même entreprise que celle auprès de laquelle le détenteur peut le présenter ou par une autre entreprise. Dans ce dernier cas, il doit mentionner certaines informations afin que l'entreprise auprès de laquelle il est présenté sache à qui s'adresser pour obtenir le remboursement de la réduction octroyée. Sans ces mentions, il ne peut être forcé à accepter le titre.

Les données à mentionner sur le titre sont :

- le nom, l'adresse et, le cas échéant, la forme de société et le numéro d'entreprise de l'émetteur;
- le montant de la réduction;
- les biens ou services qu'il faut acquérir pour pouvoir utiliser

le titre ;

- les points de vente où le titre peut être utilisé, sauf s'il peut être utilisé dans tous les points de vente où les biens ou services sont offerts en vente ;
- la durée de validité du titre, sauf si celle-ci est illimitée.

L'absence de mentions sur le titre peut constituer une pratique commerciale déloyale.

L'émetteur est débiteur de la créance représentée par le titre.

### Période de validité

Le titre peut porter sur plusieurs biens et/ou services, identiques ou non. En tous cas, l'émetteur doit mentionner clairement les biens et/ ou services concernés. La période de validité mentionnée sur le titre concerne la période durant laquelle ou la date limite à laquelle le détenteur peut le présenter pour obtenir sa réduction. Il ne s'agit donc pas de la fixation de la période durant laquelle l'entreprise qui a accordé la réduction peut obtenir un remboursement auprès de l'émetteur.

Si la durée de validité est illimitée pour le détenteur, aucune durée de validité ne doit être mentionnée. Il est également inutile que le titre mentionne que sa validité est illimitée.

Si l'émetteur des titres n'est pas l'entreprise où le titre a été présenté, l'émetteur est obligé de le rembourser dans un délai raisonnable à l'entreprise où le titre a été présenté.

Ce délai ne commence à courir qu'à compter du moment où l'entreprise ayant accordé la réduction au détenteur du titre présente le titre pour remboursement.



# “Comment éviter d’être imposé sur des sommes que je n’ai pas encaissées ?”

Madame L.R. de Lincent nous demande : « *J’ai repris un montant de 50.000 EUR dans ma déclaration fiscale pour des prestations effectuées pour un client. Or, celui-ci ne m’a toujours pas réglée ! Le fisc me réclame 10.000 EUR relativement à cette prestation. Puis-je rectifier ma déclaration ? Et, dans ce cas, que se passera-t-il si mon client finit par payer ?* »



Le Code des Impôts sur les revenus distingue plusieurs catégories de revenus imposables à l’impôt des personnes physiques. Les bénéfices des exploitations industrielles, commerciales ou agricoles et les profits des professions libérales, charges, offices ou autres occupations lucratives.

### Les revenus d’informaticien sont à ranger parmi les bénéfices commerciaux

Une différence essentielle au niveau fiscal est que les bénéfices sont imposables au moment où l’on peut exiger les revenus (par exemple, lorsque la facture a été envoyée, même si elle n’a pas encore été payée). Les profits, en revanche, sont seulement imposables au moment de l’encaissement effectif de l’argent (par exemple lorsque la facture a effectivement été payée).

Cette différence de traitement a notamment des conséquences au niveau de la fiscalité des impayés et de leur comptabilisation.

#### Au niveau de l’impôt sur le bénéfice

Si, par la suite, le recouvrement des créances correspondant aux ventes et prestations s’avère compromis, le résultat de l’entreprise doit donc être corrigé.

Cette correction est faite par la constatation de provisions. C’est lorsque la créance est définitivement perdue que le créancier supporte une charge définitive à concurrence de l’excédent de la créance non payée sur le montant de la provision antérieurement constituée.

#### Au niveau de la TVA

Pour pouvoir récupérer la TVA, est considérée comme étant impayée une opération pour laquelle le redébiteur peut démontrer que la créance est réellement et définitivement irrécouvrable.

La preuve de l’irrécouvrabilité ne peut résulter que du constat d’échec des poursuites intentées par le créancier contre son débiteur (décès du débiteur, clôture des opérations de liquidation de biens, ... ).

Le simple défaut de recouvrement d’une créance à l’échéance ne suffit pas à conférer le caractère de créance irrécouvrable, quel que soit le motif du défaut de règlement.

#### Au niveau comptable

Constitution d’une provision pour risques et charges

#### **L’article 33 de l’A.R. du 30 janvier 2001**

Des provisions doivent être constituées systématiquement sur la base des méthodes arrêtées par l’entreprise en tenant compte du principe de la prudence. Elles ne peuvent dépendre du résultat de l’entreprise. Il doit en être ainsi de tous les risques prévisibles de pertes éventuelles et de dépréciations qui ont pris naissance au cours de l’exercice ou au cours d’exercices antérieurs, même si les risques, pertes ou dépréciations ne sont connus qu’entre la date de clôture de l’exercice et la date où les comptes annuels sont arrêtés par l’organe d’administration de l’entreprise. L’estimation des risques prévisibles, des pertes éventuelles et des dépréciations qui, à défaut de critères objectifs d’appréciation, est inévitablement aléatoire n’empêche pas leur comptabilisation en charges.

#### La provision doit faire face à une charge déductible

La constitution de provisions est autorisée pour les créances se rapportant à des opérations effectuées dans le cadre d’une gestion commerciale normale et régulièrement comptabilisées, à condition que l’entreprise justifie les motifs qui rendent les créances douteuses ou litigieuses.

#### La créance doit être individualisée

Le risque de perte doit être nettement précisé et doit concerner une ou plusieurs créances bien déterminées. Les entreprises sont donc tenues d’individualiser les créances provisionnées.

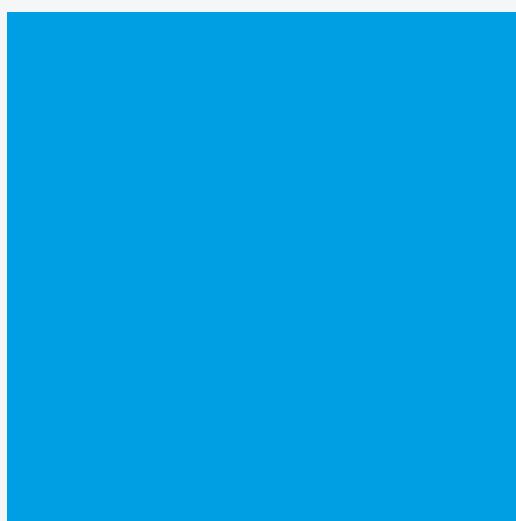
#### Maintien de l’exonération ou rejet de la provision

L’exonération des provisions comptabilisées pour risques et charges est maintenue aussi longtemps que le contribuable justifie de la probabilité de la charge à laquelle la provision correspond.

#### **A défaut de justification à l’expiration d’une période imposable, la provision est considérée comme bénéfice de cette période imposable et est taxée comme une réserve imposable.**

Aucune limitation en fonction des bénéfices ou de quelque autre élément n’est prescrite. Chacune des provisions constituées est exonérée dans la mesure où elle correspond au risque à la charge probable, dûment justifié, auquel elle est destinée à faire face.

Notez qu’il est également possible de provisionner les impôts. On appelle cela une provision pour charges fiscales pouvant résulter de modifications possibles de la base imposable, du constat d’une erreur de calcul ou d’un litige né avec l’administration fiscale.



**LC SALES**

**Langvestraat 12**  
**B-3500 Hasselt**

**+32 11 37 88 69**  
**[www.lcsales.be](http://www.lcsales.be)**  
**[info@lcsales.be](mailto:info@lcsales.be)**



# OFFRE SPECIALE MEMBRES SDI

VENTE ~~600,-~~

# 490,-

LOCATION ~~27,90/M~~

# 23,90/MOIS

+6,-/MOIS CARTE SIM

- PORTABLE
- GPRS ET/OU WIFI



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