



Gestion

Comment assurer votre sécurité informatique ?

Wallonie p.6
Le plan Horizon
Proximité

Comptabilité p.16
Faut-il passer
au Cloud ?

Juridique p.28
Etablir un devis ou un
bon de commande

Transformez votre smartphone en terminal de paiement

Avec Worldline Tap on Mobile,
vos paiements sont mobiles,
comme vous !



Acceptation sécurisée
des moyens de paiement
les plus utilisés

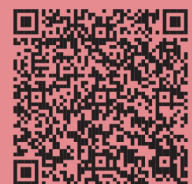


Aucuns frais fixes,
ne payez que ce que
vous utilisez



Inscription en ligne rapide,
acceptez des paiements
dans l'heure

Lancez-vous
maintenant



masolutiondepaiement.be/fr/smartphone

Payments to grow your world



Editorial

Daniel Cauwel
Président du SDI
daniel.cauwel@sdi.be

Il faut instaurer un saut d'index !

Cela fait maintenant plus d'un an que le monde est confronté à la guerre en Ukraine. Ce conflit engendre de graves répercussions sur nos vies d'indépendants et de chefs d'entreprise, déjà pénalisés par la pénurie de main-d'œuvre et par les difficultés d'achat de matières premières.

En plus de cela, depuis l'été dernier, nos factures énergétiques ont explosé, contribuant à mettre à mal nos trésoreries.

Bien évidemment, cette conjoncture négative perturbe considérablement le fonctionnement et le développement de nos activités.

Comme si cela ne suffisait pas, à cela se sont encore récemment ajoutées la baisse du pouvoir d'achat des clients et l'indexation automatique des salaires.

Il faut savoir que notre pays est l'un de ceux qui taxent le plus les salariales !

Dans un tel contexte, il m'apparaît indispensable de réformer le système de l'indexation automatique des salaires.

En effet, si celui-ci constitue un progrès social évident en situation économique « normale », il faut bien reconnaître qu'il ne fonctionne plus dans la période actuelle.

Nous lançons donc un appel au gouvernement fédéral : un saut d'index est indispensable pour permettre à nos entreprises de continuer à fonctionner et leur ouvrir de nouvelles perspectives.

Dans le cadre de cette importante problématique, vous pouvez compter sur le SDI pour faire valoir vos droits !

S O M M A I R E

3	Edito	Il faut instaurer un saut d'index !
4-5	Actualité	Bon à savoir
6-7	Wallonie	<i>Plan Horizon Proximité</i> Objectif : soutenir le commerce de proximité wallon !
8	TIC	Quelles mentions sont obligatoires sur un site web et une page Facebook ?
9	RH	Jobday : lune de miel entre entreprises et demandeurs d'emploi
10-11	Marketing	Le prix : une variable émotionnelle, relationnelle et situationnelle !
12-13	Management	Les 5 qualités indispensables d'un bon vendeur
14	Social	<i>Soins de santé</i> Mutualia présente ses nouveaux avantages 2023
15	Secteur	<i>Titres-services</i> Une campagne de contrôle de l'Inspection du travail
16-17	Gestion	Dois-je passer au cloud pour ma comptabilité ?
19	TIC	<i>Mon expert en informatique me répond...</i> Pour éviter la perte de vos données, adoptez la méthode de sauvegarde 3-2-1 !
20	Finances	<i>Crise énergétique</i> Plus de 10.000 reports de paiement de crédits hypothécaires
21-23	Assurances	<i>Mon courtier me répond...</i> Comment couvrir la sécurité informatique de votre entreprise ?
24-25	Juridique	<i>Mon avocat me répond...</i> La justice entre vos mains ? La résolution non judiciaire dans le nouveau droit des contrats
26-27	Fiscal	<i>Mon comptable me répond...</i> Les nouveaux délais d'investigation et d'imposition en matière fiscale
28-29	Question-Réponse	"Quelles sont les règles pour établir un devis ou un bon de commande et mon client a-t-il le droit de se rétracter ?"
30	Moteur	Tout savoir sur les immatriculations en 2022

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

EDITEUR RESPONSABLE

Daniel Cauwel - rue de la Presse 4 - 1000 Bruxelles
Tél. : 02/652.26.92 - Fax : 02/652.37.26
Site web : www.sdi.be - E-mail : info@sdi.be

RÉDACTEUR EN CHEF

Benoit Rousseau

COMITÉ DE RÉDACTION

Ode Rooman, Pierre Boland, Emilie Nicosia, Pierre van Schendel

MISE EN PAGE

Aurore Belloir

COLLÈGE DU SDI

Président : Daniel Cauwel
Vice-Présidente : Danielle De Boeck
Secrétaire Général : Laurent Cauwel

DIGITALISATION - MARKETING

Nicolas Mathy, Norman Michel,
Ludovic Holvoet

DIRECTEUR JURIDIQUE

Benoit Rousseau

IMPRIMERIE

Hayez

SECRETARIAT

Nathalie Verheyen, Vanessa Strobbe

AFFILIATION - ABONNEMENT

info@sdi.be



RH

LES ÉTUDIANTS PEUVENT TRAVAILLER 600 HEURES EN 2023

Le passage aux 600 heures au-delà desquelles l'étudiant est redevable de cotisations sociales ordinaires peut impacter son statut à charge des parents et le droit aux allocations familiales. Son statut dépendra des montants maximaux de salaire à respecter pour rester à charge de ses parents. Ces montants ne sont pas encore fixés pour 2023. De même, le droit aux allocations familiales dépendra du nombre d'heures de travail permis annuellement pour conserver ce droit. Les limites sont à confirmer par les trois régions.

Toute l'information disponible à ce jour se trouve sur la page du site www.studentatwork.be consacrée au sujet.

Secteur

UN ORDRE DE LA PROFESSION POUR LES GÉOMÈTRES-EXPERTS

Bientôt, les géomètres-experts disposeront d'un Ordre à part entière avec tous les organes dont dispose habituellement un Ordre ou un Institut professionnel pour mener à bien ses missions. Les organes suivants seront créés au sein de l'Ordre : le Conseil national, le Bureau, les Chambres exécutives, les Chambres d'appel, la Chambre réunie, la Chambre d'appel réunie et la Commission de formation professionnelle.

Cette structure permettra, entre autres, de disposer de meilleures possibilités de lutte contre l'exercice illégal de la profession. L'Ordre, doté d'une personnalité juridique, pourra engager des procédures judiciaires.

Les futurs géomètres-experts devront suivre un stage d'une durée de 210 jours pour permettre au stagiaire d'acquérir l'expérience nécessaire à l'exercice de la profession.

Dorénavant, la possibilité sera également prévue d'accéder à la profession sur base d'une expérience professionnelle.

Les droits acquis de ceux qui exercent déjà la profession seront respectés.



Statut social des indépendants

COTISATION À CHARGE DES SOCIÉTÉS 2023

Les montants de la cotisation annuelle à charge des sociétés 2023 sont les suivants :

- cotisation ordinaire: 384,44 euros si le total du bilan de l'avant-dernier exercice comptable clôturé n'excède pas 825.750,09 euros);
- cotisation majorée: 960,26 euros (si le total du bilan excède 825.750,09 euros).

Simplification

AVEZ-VOUS ACTIVÉ L'E-BOX DE VOTRE ENTREPRISE ?

Chaque année, votre entreprise reçoit de nombreux messages des différentes institutions publiques. Ce qui impacte rapidement votre charge administrative. Avec l'e-Box, gérez le tout en quelques clics. Cette boîte électronique sécurisée vous permet de retrouver directement tous les documents et messages des institutions de sécurité sociale.

Les avis d'échéance concernant la cotisation annuelle obligatoire des sociétés sont également envoyés via l'e-Box.

Pensez donc à activer l'e-Box de votre entreprise pour avoir un accès rapide et facile à tout votre courrier administratif dans un environnement sécurisé. Vous trouverez tout sur les avantages de l'e-Box et la manière de l'activer sur: <https://www.eboxentreprise.be/fr/index.html>





Numéro de TVA européen

DEMANDEZ VOS ATTESTATIONS DE VALIDITÉ VIA MYMINFIN

Vous pouvez désormais obtenir une attestation de validité d'un numéro de TVA européen via MyMinfin. En utilisant MyMinfin, vous pouvez facilement suivre et consulter vos demandes. Il est toujours possible de demander une attestation par e-mail ou par téléphone, mais le SPF Finances traitera en priorité les demandes introduites via MyMinfin. À terme, MyMinfin deviendra le canal unique pour introduire une demande.

RH

INTRODUISEZ VOS PLANS BONUS EN LIGNE

En 2021, le SPF Economie a contrôlé 334 agents immobiliers. Il a constaté 1.781 infractions légères à graves auprès de 252 agents immobiliers. Il a rédigé 386 avertissements et 53 procès-verbaux, et a infligé 95 amendes administratives. La plupart des infractions ont été relevées dans les contrats d'intermédiaire qu'un agent immobilier conclut avec ses clients. Ces contrats n'étaient pas en ordre pour 64% des agents immobiliers contrôlés.



Conjoncture

INFLATION RECORD EN BELGIQUE EN 2022

La Belgique a connu en 2022 le taux d'inflation le plus élevé depuis le début des mesures européennes harmonisées. C'est la conséquence de l'explosion des prix de l'énergie à la suite du déclenchement de la crise en Ukraine.

L'inflation totale, mesurée sur la base de l'indice des prix à la consommation harmonisé (IPCH), s'est établie à 10,3% en 2022 en Belgique. C'est ce que révèle le Rapport annuel 2022 de l'Observatoire des prix du SPF Economie.

Il s'agit d'un niveau historiquement élevé. Depuis le début des mesures de l'IPCH en 1996, jamais l'inflation totale sur une base annuelle n'a été aussi élevée. L'inflation a augmenté chaque trimestre depuis 2021. Le pic mensuel a été atteint en octobre 2022 et l'inflation totale a diminué en novembre et décembre en raison de la baisse de l'inflation des produits énergétiques.

L'inflation totale a été encore plus élevée aux Pays-Bas qu'en Belgique tandis qu'elle a été plus faible en Allemagne et en France. Cette différence au niveau de l'inflation totale s'explique principalement par l'évolution différente des prix de l'énergie dans ces pays.

INVITATION

GRANDE BALADE PÉDESTRE DANS LES BOIS DE LA DONATION ROYALE

Le 23 avril 2023 dès 9h à Hérock (E411 – Sortie 22)

au profit des orphelins de la Maison de l'Espoir

Restauration et boissons au manège équestre de l'Hostellerie d'Hérock

Réservation en ligne : www.egbe.be/reservati



Plan Horizon Proximité

Objectif : soutenir le commerce de proximité wallon !

100 villes et communes wallonnes ont été sélectionnées dans le cadre du dispositif "Objectif Proximité" du Plan Horizon Proximité, qui a pour objectif de redynamiser le commerce de proximité des centres-villes Wallons.

Afin de lutter contre le phénomène des cellules commerciales vides dans les centres-villes, le gouvernement wallon a décidé d'entamer un plan de relance de l'activité commerciale intitulé Plan Horizon Proximité, pour un budget de 23 millions d'euros.

Ce plan se déploie sur 5 axes liés les uns aux autres, avec le lancement d'une série de projets détaillés ci-dessous.

1. Économie : "Objectif Proximité"

Cet appel à projets vise à relancer de nouvelles activités, dynamiques, créatives, innovantes et attirantes, afin de rebooster l'attractivité dans les centres urbains et ruraux. Il s'inscrit dans la continuité des mécanismes Créashop-Villes et Créashop-Plus qui ont été mis en place dans 36 villes et communes wallonnes.

Il comprend deux évolutions :

1. Il est ouvert à toute la Wallonie : toutes les villes et communes wallonnes, après avoir procédé à un diagnostic commercial de leur centralité, ont pu exprimer leur candidature.
2. Il n'est plus uniquement accessible aux porteurs de projets souhaitant s'installer dans une cellule vide. Il est aussi ouvert aux commerçants établis qui souhaitent réorienter substantiellement leur activité. Deux volets sont ainsi prévus :
 - « Je m'installe » : visant à soutenir l'installation de nouveaux commerces dans des cellules vides.
 - « Je me réinvente » : destiné aux commerçants existants désirant se repositionner et/ou faire évoluer leur entreprise de façon novatrice et en lien avec les besoins identifiés de la centralité.

La prime versée aux candidats correspond à 60% des dépenses éligibles pour un montant maximum de 6.000 €.

Dans le contexte d'explosion des coûts de l'énergie, certains investissements visant à améliorer la performance énergétique des commerces candidats pourront être éligibles à la prime.

L'appel à candidatures est aujourd'hui clôturé. Sur les 262 Villes et Communes wallonnes, 104 se sont inscrites à l'appel à projets et 100 ont été retenues.

Les villes et communes suivantes sont concernées : Amay,



Andenne, Anhée, Ans, Arlon, Ath, Aubange, Aywaille, Bastogne, Beaumont, Beauraing, Bernissart, Bertogne, Bertrix, Bièvre, Binche, Braine-l'Alleud, Braine-le-Comte, Charleroi, Châtelet, Chaudfontaine, Chaumont-Gistoux, Ciney, Colfontaine, Comblain-au-Pont, Couvin, Courcelles, Dinant, Dison, Dour, Durbuy, Enghien, Engis, Erquelines, Etalle, Eupen Farciennes, Flémalle, Fléron, Fleurus, Florennes, Florenville, Fontaine L'Evêque, Fosses-la-Ville, Frameries, Gembloux, Genappe, Habay, Hannut, Herbeumont, Herstal, Herve, Houffalize, Huy, Jodoigne, La Calamine, La Louvière, La Roche en Ardenne, Lessines, Libramont, Malmédy, Marche-en-Famenne, Marchin, Mons, Mouscron, Namur, Neufchâteau, Neupré, Nivelles, Ohey, Ottignies-LLN, Oupeye, Paliseul, Péruwelz, Rixensart, Rochefort, Saint Vith, Sainte-Ode, Saint-Georges-sur-Meuse, Saint-Hubert, Sambre-ville, Seraing, Soignies, Spa, Tenneville, Theux, Tintigny, Tournai, Tubize, Verviers, Vielsalm, Villers-le-Bouillet, Virton, Visé, Vresse-sur-Semois, Wanze, Waremme, Waterloo, Wavre, Welkenraedt.

2. Numérique

- Développement d'un diagnostic, de stratégies et d'outils pour le commerce en ligne.
- Digital Commerce a pour objectif d'aider les commerçants, l'HoReCa, les acteurs du tourisme et les professions libérales à réussir leur transition digitale par le biais de webinaires, de formations, de conférences... Les secteurs du tourisme et de l'HoReCa sont plus spécifiquement visés pour l'action 2022.

- Smart Commerce aide les villes et communes à utiliser des outils mutualisés pour créer un parcours fluide jusqu'aux commerçants de proximité. Le projet 2021 prévoit une phase-pilote avec 6 communes. Il sera ensuite développé de façon plus large en tenant compte de l'expérience acquise lors de la phase pilote.
- Initiatives en e-commerce et logistique associée : la rapidité et la flexibilité des livraisons sont importantes pour les clients. Un appel à projets sera lancé afin d'encourager et favoriser le développement de projets alliant les aspects de commerce en ligne et prise en compte d'aspects logistiques. Une attention particulière sera apportée aux projets qui intègrent les circuits courts, qui sont un aspect important pour les consommateurs.
- Mise en avant de tiers-lieux susceptibles de drainer des publics différents. Les tiers-lieux sont des espaces ouverts et hybrides (entre le domicile et le travail) ayant pour principale vocation de faciliter la rencontre entre différents acteurs.

3. Formation

- Renforcement de l'offre de formations adaptées aux besoins des acteurs du commerce de proximité (partenariat de l'IFAPME et du Forem via le réseau des Centres de compétence et de l'Agence du Numérique).
- Nouvelle offre de formation visant à soutenir l'action des relais locaux et des communes dans le déploiement du commerce des communes rurales et des villes de toutes tailles.
- Soutien à l'artisanat via la formation en alternance et le transfert du savoir-faire : l'objectif est de mettre en avant et d'amplifier la formation et la certification "artisan".
- Déploiement des compétences entrepreneuriales des personnes qui souhaitent créer ou relancer un commerce de proximité : de la conception du business model, jusqu'à la remise de celui-ci, en passant par le lancement de l'activité.

4. Aménagement du territoire

- Réhabilitation des lieux de friches dans 12 lieux centraux urbains ou ruraux.
- Fixation d'une stratégie de développement communale dont le but est

d'assurer un développement durable et de renforcer les centralités urbaines et rurales.

- Meilleure coordination à l'échelle régionale dans le cadre de l'implantation ou l'extension de surfaces commerciales supérieure ou égale à 1500 m².

5. Tourisme

Considéré comme un véritable vecteur de la redynamisation des centres-villes et des espaces commerciaux, le tourisme est un axe important de ce projet.



Formalités

Quelles mentions sont obligatoires sur un site web et une page Facebook ?

De nos jours, les entreprises ne peuvent plus se passer d'un site web ou d'une page Facebook pour permettre aux consommateurs, aux fournisseurs ou aux autorités de les retrouver sur la toile. De nombreuses entreprises ne savent cependant pas que leur site doit mentionner une série d'informations obligatoires, et cela même si elles ne vendent pas de produits ou de services en ligne.

Ces informations aident pourtant les clients à identifier une entreprise et sont dès lors capitales pour gagner la confiance des clients envers le site de l'entreprise.

Les informations suivantes doivent alors obligatoirement y figurer:

1.Nom : il s'agit du nom de votre entreprise. Si vous n'avez pas de nom d'entreprise, utilisez votre nom de famille.

2.Adresse : l'adresse à laquelle votre entreprise est établie.

3.Coordonnées : les coordonnées permettant de communiquer directement et efficacement avec votre entreprise, par exemple un numéro de téléphone ou une adresse e-mail. Un formulaire de contact en ligne est aussi parfois valable sous certaines conditions.

4.Numéro d'entreprise : il s'agit du numéro d'identification unique de votre entreprise, attribué lors de votre inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises. Ce numéro, composé de 10 chiffres, commence par 0 ou 1.

5.Autorité de surveillance compétente : si l'exercice de votre activité commerciale nécessite une autorisation (p. ex. agent immobilier), vous devez indiquer les données de l'autorité de surveillance compétente.

6.Profession réglementée : dans ce cas, vous devez indiquer l'association ou le titre professionnel, ainsi qu'une référence aux règles professionnelles.

7.Numéro de TVA : si votre activité est assujettie à la TVA, vous devez indiquer le numéro de TVA (= TVA BE suivi du numéro d'entreprise).

8.Code de conduite : si votre entreprise est soumise à un code de conduite (p.ex. centres de fitness), vous devez le signaler et préciser l'adresse à laquelle ce code peut être consulté. Ces obligations sont aussi valables si vous êtes titulaire d'une profession libérale.

Vous vendez aussi des produits en ligne ?

Dans ce cas, votre site internet ou votre page Facebook doit mentionner beaucoup plus d'informations légalement obligatoires, comme :



- le prix total ;
- les principales caractéristiques ou conditions ;
- le mode de paiement et de livraison ;
- etc.

Jobday : lune de miel entre entreprises et demandeurs d'emploi

forem

Dans sa forme la plus simple, un jobday se définit comme une journée où les entreprises qui recrutent rencontrent les candidats demandeurs d'emploi. Mais cette appellation cache en réalité un concept qui va au-delà de la simple mise en relation. Le Forem intervient lors de toutes les étapes...

En 2022, le Forem a organisé plus de 170 jobdays, soit 34% de plus qu'en 2021. Une tendance à la hausse amenée à se confirmer en 2023 et dans les années qui viennent. En amont d'un jobday, il y a tout d'abord un important travail réalisé par les conseillers Forem : s'assurer, dans un premier temps, des besoins de l'entreprise, qui doit ouvrir au minimum 10 postes pour justifier l'organisation d'un jobday.

Ensuite, les conseillers Forem doivent promouvoir l'offre auprès des demandeurs d'emploi, sélectionner les meilleurs candidats et les inviter à cette journée, assurer les entretiens... Rien n'est laissé au hasard afin de maximiser les chances pour l'entreprise et pour les candidats de débiter une éventuelle collaboration ! Et le rôle du Forem ne s'arrête pas là puisqu'en aval de cette action, il peut également mettre des locaux à disposition ou encore former les candidats à certains outils indispensables à leur futur métier. En réalité, le Forem offre ici une vraie solution « clé sur porte ».

Le jobday, une vitrine pour l'entreprise

Du côté des entreprises, le jobday est bien sûr une occasion en or pour mettre en avant les opportunités d'emploi dont elles disposent. "On recrute de manière assez préventive", explique Éléonore Lipnik, responsable des ressources humaines Lidl. "Lidl est une entreprise qui se porte bien au niveau de la Belgique avec des nouveaux magasins qui ouvrent régulièrement ou des transformations de magasins, avec un chiffre d'affaires qui augmente, plus de colis, plus de marchandises à acheminer et donc plus de postes à pourvoir. La formule du jobday est parfaite en ce qui nous concerne ». Que ce soit pour une même fonction ou pour des postes différents, le jobday est devenu une étape pratiquement incontournable d'un processus de recrutement efficace.

Il s'agit d'une possibilité unique de rencontrer les candidats et d'estimer s'ils pourraient correspondre aux postes à pourvoir. C'est aussi, pour les entreprises, une belle manière de mettre le focus sur leur savoir-faire en invitant les chercheurs d'emploi à découvrir leur cœur d'activité ainsi que les réalités liées aux emplois proposés. Enfin, le jobday devient aussi un outil de communication pour l'entreprise, qui peut diffuser une image dynamique et positive de son activité.



Des candidats demandeurs

Pour le demandeur d'emploi, un jobday présente également de nombreux avantages. Cette expérience du terrain est essentielle à plus d'un titre. Le candidat peut ainsi se rendre compte de manière concrète de la charge de travail liée à un poste. Il est aussi mis en contact direct avec les recruteurs, il découvre l'environnement de travail propre à l'entreprise, il peut poser ses questions, rencontrer ses éventuels collègues, passer un test

ou un premier entretien... Un gros plus du jobday, c'est qu'au final, les candidats qui restent sont les plus motivés et convaincus.

Un évènement win-win

On le voit, l'organisation de jobdays, même si la charge de travail est conséquente, peut donner de très bons résultats. À charge pour chaque partie de se montrer sous son meilleur jour pour faire de cette journée une réussite qui en appelle d'autres. Si chacun est à pied d'œuvre, tout le monde sera gagnant. Vous désirez aussi organiser un jobday pour votre entreprise ? Prenez contact avec votre conseiller.ère entreprises au Forem.

Vous n'avez pas encore de conseiller.ère ?
Appelez-le 0800/93 946 ou
rendez-vous sur www.leforem.be



Olivier Kahn

L'avenir vous appartient !

Le prix : une variable émotionnelle, relationnelle et situationnelle !

Olivier Kahn, co-auteur du livre à paraître "Reprendre son souffle"

Plusieurs observations peuvent nourrir la réflexion sur la détermination des prix...

1. La conscience des prix est variable d'un individu à l'autre et d'un moment à l'autre de la vie.

Pour élaborer une stratégie de prix, il est prudent de ne pas confondre le comportement du marché et son propre comportement. Il est important d'adapter sa démarche commerciale en fonction de la cible visée et de l'environnement dans lequel l'entreprise évolue.

Exemple : le jeune qui s'installe connaît parfaitement le prix de la machine à laver qu'il vient d'acheter, cet élément étant déterminant dans son choix. Une personne plus âgée sera par contre plus influencée par des critères comme la durée de vie de la machine ou encore ses facilités d'utilisation.

2. Le prix est mieux accepté lorsque le couple « Produits + Services » est mis en évidence.

Même s'ils ne le manifestent pas ouvertement, de nombreux clients souhaitent acheter non seulement un bien mais aussi les services qui lui sont associés.

Exemple : la parabole destinée à recevoir la télévision par satellite est un produit qui nécessite réglages et installations. Certaines acheteurs ne recherchent pas simplement une parabole mais souhaitent aussi pouvoir capter telle ou telle chaîne spécifique. C'est donc une réponse assez complète qu'elles attendent. Inconsciemment, ce n'est pas un produit qui est recherché mais une solution. Et chacun recherche la solution qui lui est propre.

3. Le client a besoin d'être guidé dans le prix.

Il est important de faire prendre conscience au client du contenu des offres et de lui expliquer ce qui en justifie le prix. Les artisans et les petites structures négligent souvent ce type d'explications et, par conséquent, perdent des affaires.

Exemple : un installateur chauffagiste, artisan sérieux, qui nettoie ses chantiers et qui vérifie après quelques jours de fonctionnement si le client a bien compris toutes les potentialités techniques de son installation (programmateur, économiseur, ...) est souvent plus cher que certaines grosses sociétés de chauffage. Mais, si cet installateur chauffagiste explique la qualité de la prestation et le confort offert, son prix sera d'autant plus justifié aux yeux du client.

4. Le prix peut se déguiser sous différentes formules.

Le prix est source de discussions avec les clients et les fournisseurs. Il est donc important de se préparer à ce débat. Parler de prix ne remet nullement en cause une compétence ou un travail. Fuir cette discussion serait une erreur. L'élaboration d'un argumentaire préalablement réfléchi pourra toutefois s'avérer utile, ou





un habillage honnête mais bien pensé au niveau marketing également. Les formules d'abonnements, de facturation à l'usage, de formules par modules,... ne sont rien d'autres que des emballages neufs.

5. Les produits ont souvent des prix de référence plus ou moins connus.

Il est important de ne pas trop s'éloigner du « prix de référence » dans la communication de son offre. Il est, par contre, judicieux de se permettre des largesses au niveau des produits ou services accessoires. Appliquez plutôt le prix de référence pour les produits classiques et pratiquez un « prix client » pour les autres produits ou services qui l'accompagnent. Il peut être aussi ajusté selon les périodes, l'urgence ou d'autres éléments liés à l'environnement.

Exemple : si, dans une station de ski, les locations de ski sont affichées à 500 € la semaine, il est prudent de rester très proche de ce prix. Il convient ensuite d'ajouter le coût des assurances et des produits complémentaires dont les prix sont moins identifiés. Le loueur de matériel pourra ainsi afficher un prix d'assurance de 100 € et l'abaisser à 50 € pour un client qui aurait acheté un ensemble conséquent de produits (gants, bonnets, ...).

Dans le domaine industriel, ce genre de pratique n'est pas rare, chaque devis étant spécifique.

6. Le prix peut être réel déterminant.

Pour certains produits, le prix est une variable clef susceptible de modifier les comportements.

Exemple : les stations d'essence. D'une station à l'autre, les produits et les services sont relativement identiques ; seul le prix les différencie.

Il est important pour ceux qui seraient dans un cas similaire (ce qui reste rare) de suivre les pratiques des concurrents et d'aligner leurs prix sur ceux de ces derniers. Nous sommes, alors, dans un contexte de prix par produit.

Cette démarche s'impose lorsque le prix du produit est l'unique référence connue de l'acquéreur. Un contrôle des marges s'avère alors indispensable. Il est aussi souvent opportun de développer des produits - services accessoires dont les prix pourront être plus élevés.

Dans certains cas, le produit peut avoir des avantages supplémentaires et se vendre plus cher mais il faut alors clairement -et simplement- l'expliquer aux clients.

En matière d'artisanat et de petites entreprises, nous sommes rarement dans une situation de « prix déterminant ».

7. Une augmentation de prix raisonnable est souvent mieux acceptée qu'il n'y paraît.

Le client « type » considère souvent que les produits ou les services qu'il paie sont trop chers. Néanmoins, beaucoup de produits estimés chers connaissent des ventes fulgurantes sur le long terme. Les experts ont analysé le phénomène et ont constaté que seuls les « Produits – Services » qui avaient subi une augmentation de prix de plus de 15% sur une courte durée (une semaine,...) avaient connu un fléchissement de leur consommation.

Conclusion

La perception des prix est liée à quelques principes de base, à nos biais cognitifs, à notre situation du moment, à notre humeur. Dosez les différents ingrédients dans l'élaboration de vos prix !

Les 5 qualités indispensables d'un bon vendeur

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



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

1. le développement de sa personnalité;
2. l'organisation personnelle et professionnelle;
3. l'art de communiquer et de persuader;
4. la conception et l'entretien de relations;
5. la connaissance de son environnement commercial.

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

1. Le développement de la personnalité

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

Les paramètres de base de la personnalité sont:

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

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



2. L'organisation personnelle et professionnelle

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

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

Elles constituent le tissu dans lequel toutes vos actions se passeront. Le vieux mythe du commercial désordonné et désorganisé est désormais totalement dépassé et désuet. De nos jours,

les personnes qui sont en haut de l'échelle socioprofessionnelle sont celles qui sont concentrées sur leurs tâches, dûment préparées à les affronter et organisées pour atteindre des buts bien précis.

3. L'art de communiquer et de persuader

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

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



Fondamentalement, il existe deux types de communications:

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

D'ordinaire, le style « manipulatif » est utilisé par les vendeurs qui vendent leurs produits ou leurs services une seule fois à une clientèle large. Le style « coopératif » est, quant à lui, utilisé dans le cadre des relations commerciales entre sociétés car il fonctionne mieux et permet l'établissement de relations à moyen et à long terme.

4. La création de relations

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

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

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

5. La connaissance de son environnement commercial

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

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

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

Mutualia vous présente ses nouveaux avantages 2023 !

L'assurance obligatoire est la 1ère mission de votre mutualité, par le remboursement de vos soins de santé (médecin, dentiste, pharmacie,...) et le paiement d'indemnités en cas d'incapacité de travail et de repos de naissance. Cette intervention est régie par l'INAMI et est identique pour toutes les mutuelles. Notre partenaire Mutualia vous explique tout...

L'assurance complémentaire est quant à elle propre à chaque mutuelle et peut être revue chaque année. Elle propose une intervention additionnelle dans certains domaines non couverts par l'assurance obligatoire comme c'est le cas chez notre partenaire Mutualia pour la prime de naissance de 350 euros, le remboursement intégral du ticket-modérateur légal pour les soins médicaux prodigués aux jeunes de moins de 18 ans, l'intervention de 60 euros pour toute affiliation à un club sportif (sans limite d'âge) et de 100 euros pour les stages jusqu'à 18 ans, l'orthodontie, la diététique, les moyens de contraception, la pédicurie, les soins dentaires, la psychologie, les transports de malades, les bas de contention etc...

Suite à la hausse du prix de l'énergie et des frais en général, Mutualia a décidé d'améliorer sa couverture santé tout en maintenant le prix de sa cotisation à 11,40 euros par mois.

Voici les avantages que notre partenaire a améliorés en 2023 :

- Les fournitures optiques sont désormais remboursées à 75 euros tous les 2 ans pour les jeunes de moins de 18 ans (montant de 62,50 euros en 2022). Une intervention est également prévue pour les personnes de plus de 18 ans, à raison de 175 euros tous les 4 ans (montant de 125 euros en 2022).
- Pour les médecines alternatives, 12 visites par an sont désormais remboursées (7 visites en 2022) à raison de 10 euros par visite. La pleine conscience et le shiatsu font partie des pratiques non conventionnelles reconnues.
- En pédicurie, 8 séances par an sont prises en compte (5 en 2022).
- Dans le cas d'achat de semelles posturo-podiques, le remboursement est de 50 euros tous les 2 ans (25 euros en 2022).



Retrouvez la totalité des interventions de Mutualia dans sa brochure « Nos avantages et services 2023 », disponible sur son site www.mutualia.be ou en agences.

En dehors de ces avantages, Mutualia s'efforce d'offrir à ses affiliés un service de qualité et de proximité. En effet, ses agences restent accessibles librement le matin et sur rendez-vous l'après-midi pour les dossiers plus complexes. Grâce à son application de prise de rendez-vous en ligne, en quelques clics, sélectionnez l'agence et le créneau-horaire qui vous conviennent.

Le guichet en ligne MyMutualia est également un outil qui mérite votre attention. Il vous permet de mettre vos données à jour mais aussi de consulter, de déposer ou d'obtenir de nombreux documents sans devoir vous déplacer en agences et ainsi éviter les files d'attente. Découvrez-le sur le site de notre partenaire et abonnez-vous sans attendre !

Grâce à Mutualia, faites de vos soins de santé un élément essentiel !

Pour plus d'infos, appelez le 02/733.97.40 ou envoyez un mail à info@mutualia.be

Titres-services

Une campagne de **contrôle** de l'Inspection du travail

L'Inspection du travail - Contrôle du bien-être au travail (CBE) du SPF Emploi a mené en 2022 une campagne d'inspection coordonnée à l'échelle nationale dans les entreprises de titres-services agréées.

Cette campagne visait à améliorer les conditions travail, et plus particulièrement la santé et la sécurité des travailleurs qui fournissent une aide-ménagère au domicile des particuliers, via le système des titres-services.

Cette campagne s'est plus particulièrement intéressée au respect des dispositions réglementaires relatives au bien-être au travail et à leur contrôle par l'employeur et sa ligne hiérarchique au domicile de l'utilisateur.

175 visites d'inspection

En effet, en raison de la nature particulière du lieu de travail, l'employeur et les membres de sa ligne hiérarchique ne peuvent pas exercer un contrôle permanent. Qui plus est, la surveillance par l'inspection est loin d'être évidente, car contrairement aux lieux de travail traditionnels auxquels ils ont toujours librement accès, les inspecteurs sociaux ne sont autorisés à entrer dans les habitations privées que dans des cas très limités et bien définis, étant donné l'inviolabilité constitutionnelle du domicile.

Au cours de cette campagne, 175 visites d'inspection ont été effectuées au total. Ces inspections se sont réparties de manière homogène sur le ressort des huit directions régionales territoria-

lement compétentes. Des listes de contrôle standardisées ont été utilisées.

Au total, 159 avertissements écrits ont été donnés, indiquant les infractions constatées. De plus, 19 avis écrits ont été émis et un procès-verbal a été dressé. Les trois principales infractions constatées concernaient :

- l'absence d'une analyse des risques mise par écrit, concernant l'exposition aux agents chimiques, la manutention manuelle de charges et la protection de la maternité ;
- l'absence d'une surveillance de la santé adéquate, tant préalable que périodique ;
- l'absence de contrôle par l'employeur et par sa ligne hiérarchique au domicile de l'utilisateur pour vérifier que les équipements de travail et les produits d'entretien fournis par l'utilisateur sont suffisamment appropriés et adaptés au travail à effectuer pour assurer la sécurité et la santé de l'aide-ménagère.

Bientôt des propositions d'amélioration

Les résultats de cette campagne vont maintenant faire l'objet d'une discussion plus approfondie avec les partenaires sociaux, au sein de la sous-commission paritaire 322.01 pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité et au sein du Bureau exécutif du Conseil supérieur pour la prévention et la protection au travail.

Sur la base de l'analyse des résultats de cette campagne et de la discussion avec les partenaires sociaux, les administrations concernées élaboreront ensuite des propositions visant à améliorer le bien-être de cette catégorie de travailleurs, et ce en termes de réglementation, de sensibilisation et de contrôle.

En tout état de cause, cette campagne fera l'objet d'un suivi en 2023 et 2024, au cours duquel les entreprises moins bien notées recevront une visite de suivi de l'inspection et un nombre équivalent d'entreprises non encore visitées seront inspectées.



Dois-je passer au **cloud** pour ma comptabilité ?

Avec la crise liée au Covid-19 et la période de confinement, nous avons pu voir un certain engouement de la part des entreprises pour le digital. Il y a quelques mois encore, nombre d'entre nous étions totalement réfractaires au digital. N'existe-t-il pas une certaine peur persistante concernant le digital ?

La progression du Cloud est constante et la rapidité du transfert de l'activité en télétravail lors du 1er confinement a permis sur une période assez courte, d'adopter massivement des réflexes « Cloud ». Qui n'a pas tenu un apéro Zoom ?

Cependant, de nombreuses entreprises hésitent encore à s'engager réellement dans le Cloud, quand d'autres se contentent de transferts très limités. Les hésitations des utilisateurs sont légitimes, tant nous sommes à l'aube d'une révolution des usages...

Tordons le cou à quelques idées reçues !

Le Cloud, c'est pour les grandes entreprises...

Non, toutes les entreprises sont concernées. Une plateforme Cloud apporte à tous les utilisateurs flexibilité, collaboration et sécurité.

Aujourd'hui, le digital est partout. Télévisions, ordinateurs, smartphones, tablettes... Le digital fait déjà partie de notre quotidien. Netbanking, Itsme, Spotify, applis pour le sport, médias, et on en passe !..

Bien loin de ne s'adresser qu'aux grandes entreprises, le Cloud permet aux indépendants et petites entreprises d'accéder eux aussi à des solutions IT et à des niveaux de services professionnels haut de gamme. Le Cloud réduit l'écart technologique entre les typologies d'entreprises.

De plus, le principe du Cloud est la mutualisation, ce qui est profitable à toutes les entreprises. Mutualisation de l'innovation dans les fonctions, de la maintenance des solutions et de la sécurité des données. Ainsi, l'accès aux technologies les plus avancées se démocratise grâce au Cloud, y compris la cyber-sécurité.

Autre avantage non négligeable, une solution dans le Cloud est disponible dans l'instant, en « plug and play ». Quelle belle réduction du temps de mise à disposition des solutions ! Pareil pour les mises à jour. Fini les mises à jour annuelles ou semestrielles. Elles arrivent maintenant à intervalles réguliers.

Enfin, il apparaît que la multitude d'offres Cloud disponibles sur le marché permet à chaque entreprise de trouver celle qui correspond le plus à ses besoins. Certains fournisseurs de Cloud proposent des services dédiés à des petites structures, parfois même à des indépendants.



Si je migre dans le Cloud, je perds tous mes investissements...

Le Cloud supprime la nécessité de disposer en interne d'une infrastructure qui s'appuie sur des postes de travail, des serveurs, des Nas, des commutateurs, des routeurs et des câbles.

Clairement, il apporte de la légèreté à l'entreprise, facilite la vie, réduit les coûts car les nouveaux investissements en matériel sont légers !

Changer de PC ne représente plus un problème. Et travailler à plusieurs en réseau en partageant les données et fichiers devient donc un jeu d'enfant.

Avec le Cloud, il y a un risque de sécurité de mes données....

De plus en plus, et avec raison, la sécurité des données est au coeur des préoccupations des entreprises. Il est donc parfaitement légitime qu'elles accordent beaucoup d'importance aux règles de stockage de leurs données. L'exigence vis-à-vis du Cloud s'inscrit dans cette exigence générale.

Les données numériques sont confrontées à deux types de dangers :

- les risques digitaux, comme la destruction par erreur ou le vol ;
- les risques physiques, qui menacent les serveurs qui les abritent, comme l'incendie ou l'inondation.

Cependant, ces dangers ne sont pas propres au choix de configuration, Cloud ou pas Cloud. Ils menacent également toutes les installations et sont inhérents aux usages digitaux.

Il n'y a donc pas de risque spécifique de cybersécurité lié au Cloud. Bien au contraire, puisqu'en mutualisant les ressources, le Cloud apporte des garanties de sécurité hors de portée de la plupart des entreprises :

- des principes de sécurité réseaux : pare-feu, systèmes de protection contre les intrusions...
- une protection physique des données : contre le feu, la fumée, les intrusions ou les inondations...

En d'autres termes, si vous regardez votre situation actuelle, pour un grand nombre d'entreprises, le cloud offre bien plus de garanties que votre environnement local.

Qui n'a pas perdu des données parce que les sauvegardes n'avaient pas été faites ?

Dans le Cloud, il y a beaucoup de coûts cachés...

Pas spécialement ! En effet, un autre facteur fait baisser le prix de revient du Cloud, au bénéfice des entreprises utilisatrices : c'est le fait qu'un fournisseur d'accès Cloud compte de nombreux clients. Il peut proposer des prix attractifs en mutualisant les frais fixes.

En réalité, en matière de coût, le Cloud est un modèle de transparence. Chez Picsoo, vous savez exactement combien coûte votre abonnement annuel !

Quand il n'y a pas de réseau, il n'y a pas de Cloud !..

Effectivement, avec le Cloud, l'accès aux solutions est fondé sur le réseau Internet. C'est ce qui explique la mobilité incomparable dans l'accès aux solutions. Et il est vrai que, dans l'hypothèse d'une rupture de fourniture Internet, l'accès aux solutions et aux données sera suspendu au rétablissement de la liaison, mais rares sont les coupures générales !

Surtout, statistiquement, il apparaît que les interruptions sont rarissimes et de courte durée. C'est ce qui permet aux partenaires Cloud de garantir des disponibilités très élevées.

En conclusion

Nous évoluons désormais dans le monde du tout numérique !

Le digital influence nos modes de vies et facilite grandement nos échanges. Plus rapides, plus fluides, plus sécurisés, à tel point que ne pas se digitaliser représente aujourd'hui des risques pour votre entreprise.

Nous l'avons dit plus haut : le digital c'est l'avenir. C'est un synonyme de modernité et d'innovation, et c'est ce qui attire aujourd'hui.

Une entreprise qui ne souhaite pas se digitaliser prend le risque de rester en arrière pendant que tout le monde autour d'elle évolue. Son image devient alors vieillissante et se dégrade au profit d'autres entreprises, vues comme plus dynamiques et disposant de nouvelles perspectives de croissance.

Finalement il faut aussi se dire qu'avec les obligations réglementaires de plus en plus nombreuses, la digitalisation devient dorénavant incontournable ! Rien que pour l'échange de données, fichiers et autres tableaux, la digitalisation apporte les réponses à ces nouvelles problématiques et se montre encore une fois incontournable.

Picsoo, 30 ans d'expérience !
100 % pratique, 100 % web,
100% déductible !

20% de remise pour les membres du SDI

Partenaire du SDI, Picsoo vous permet de travailler
 et de consulter vos données n'importe où,
 n'importe quand.
 Une simple connexion internet suffit.

Avec Picsoo, votre facturation et comptabilité possède de nombreux avantages :
 Accessibilité de n'importe où, n'importe quand et quel que soit le device (PC, Mac, Tablette)
 Plus besoin d'installation ! Un simple navigateur internet suffit.
 Les mises à jour sont continues et plus une fois par an.
 Plus besoin de faire une sauvegarde de vos données.
 Plusieurs connexions possible en même temps.

Test gratuit 14 jours.

www.picsoo.be
02 737 95 90

**LE PARTENAIRE I.T.
QUI SE PLIE EN 4
POUR TOUS LES
INDÉPENDANTS.**



Adieu stress et perte de temps.
Nos experts vous libèrent de vos **tracas informatiques** pour vous permettre de vous concentrer sur l'essentiel.

**UNE QUESTION INFORMATIQUE?
APPELÉZ VOTRE HOTLINE GRATUITE DÉDIÉE
AUX MEMBRES SDI !**

 **0800 82 367**

NOS CLIENTS SONT JUGES



Note: 4,3/5 sur 1766 avis



**mister
genius**



Olivier Olbrechts
Expert informatique
pour indépendants et TPE



Hotline SDI: 0800 82 367

Pour éviter la perte de vos données, adoptez la méthode de sauvegarde 3-2-1 !

Panne, bug, incendie, piratage, erreur manuelle, ça n'arrive pas qu'aux autres. En tant qu'indépendant, il est important de pouvoir récupérer ses données facilement et à tout moment. Les sauvegardes aussi appelées backup sont les moyens les plus efficaces d'y parvenir. Encore faut-il s'assurer de les faire régulièrement et utiliser les supports adéquats.

LA METHODE 3-2-1 : UNE METHODE SIMPLE ET EFFICACE POUR LES INDEPENDANTS

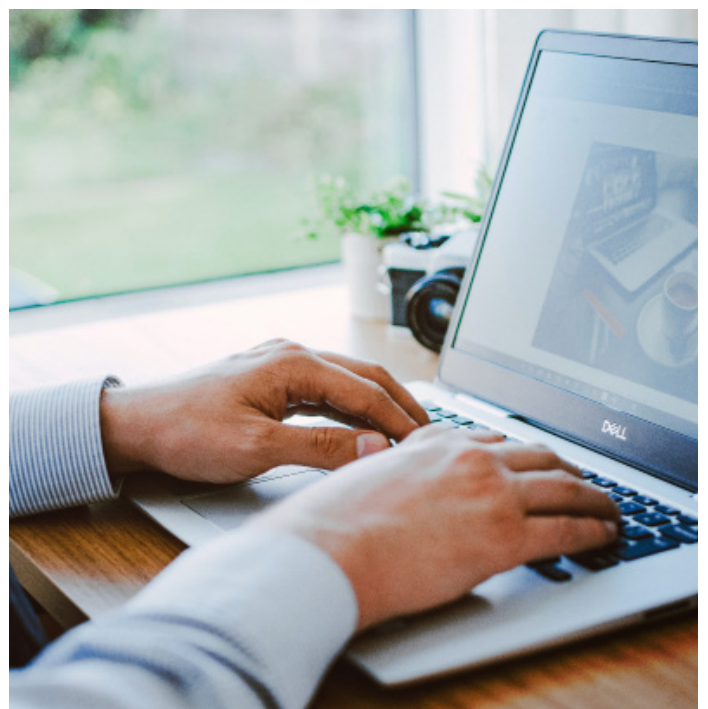
La méthode 3-2-1 est un excellent moyen de vous assurer que vous avez toujours une copie de vos données en cas de besoin. Elle consiste à avoir trois copies de vos données, stockées sur deux supports différents, dont une copie minimum en externe. La méthode la plus sûre pour les indépendants consiste en une sauvegarde cloud hybride. En bref, cela signifie que vous devriez avoir une copie de vos données sur votre ordinateur et une sur deux clouds différents. De cette façon, si votre ordinateur tombe en panne, est volé ou piraté, ou si votre serveur cloud est défaillant, il vous restera toujours une copie de vos données ! Une multitude de solutions existent donc désormais pour faciliter votre gestion informatique. Gardez ça dans un coin de votre esprit !

LE CLOUD, DEvenu INCONTournABLE POUR TRAVAILLER EN SECURITE!

Vous n'êtes pas encore sur le cloud ? Pensez-y sans tarder ! Ses avantages sont nombreux. Tout d'abord, pour peu que vous ayez accès à une connexion internet, le cloud vous permet de sauvegarder vos données en temps réel, ce qui représente un vrai soulagement pour les distraits ou les champions de la procrastination de la sauvegarde. De plus, double soulagement, c'est votre fournisseur cloud qui s'assure de garder vos données en sécurité. Enfin, le cloud vous permet d'accéder à vos données à partir de n'importe quel endroit et de n'importe quel appareil, toujours sous la condition d'avoir une connexion internet. C'est particulièrement utile si vous voyagez fréquemment ou travaillez à distance.

VOTRE BACKUP SUR 2 SUPPORTS DIFFERENTS POUR PARER A TOUTE EVENTUALITE

Votre fournisseur cloud n'est pas infaillible. Vous avez d'ailleurs peut-être été impacté en 2021 par l'incendie qui a ravagé OVH. A l'inverse, votre PC peut être volé ou votre bâtiment peut subir un sinistre. C'est pour cette raison qu'une sauvegarde supplémentaire est indispensable.



Les indépendants choisissent souvent un disque dur externe ou un serveur comme support alternatif au cloud. Ces supports demandent souvent de la rigueur, que ce soit pour effectuer les sauvegardes de manière régulières, vérifier leur qualité ou pour entretenir le matériel. Si vous n'avez pas l'âme d'un geek ou si vous avez tendance à oublier de sauvegarder vos données, il est recommandé pour travailler en sécurité de faire appel à un partenaire informatique spécialisé dans les petites structures. Il vous aidera à sélectionner les supports les mieux adaptés et mettra en place un système de sauvegarde automatique pour toutes vos données !

Vous souhaitez appliquer la méthode de backup 3-2-1 pour travailler en toute sécurité ?

Notre partenaire Mister Genius répond à vos questions informatiques gratuitement.

APPELEZ LE 0800 82367 du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

Crise énergétique

Plus de 10.000 reports de paiement de crédits hypothécaires

À l'automne 2022, le secteur financier a pris l'engagement d'aider autant que possible les personnes en difficulté financière du fait de la crise énergétique et de leur proposer, sous certaines conditions, un report de paiement du capital de leur crédit immobilier. Cinq mois plus tard, on compte 10.441 reports de paiement accordés.

Les chiffres

La mesure d'aide des banques dans le cadre de la crise énergétique qui consistait à proposer aux ménages un report de paiement du capital de leur crédit immobilier, moyennant le respect de certaines conditions, est entrée en vigueur le 1er octobre 2022.

- Au 2 février, 10.441 crédits immobiliers avaient bénéficié d'un report de paiement, dont 73% (soit 7.605) dans le cadre de Febelfin, et
- Des reports de paiement avaient été accordés pour 2.836 crédits en dehors du cadre de Febelfin (en proposant des solutions sur mesure).

Cela signifie qu'au total, près de 10.500 reports de paiement ont été accordés en 5 mois de temps.

Les chiffres indiquent que les banques respectent leur engagement puisque des reports de paiement sont accordés tant dans qu'en dehors du cadre de Febelfin. Environ 1/5e de tous les reports de paiement sont accordés en dehors du cadre de Febelfin, et donc sur une base individuelle. Ce chiffre démontre que les banques sont également prêtes à soutenir les ménages sous la forme d'une solution sur mesure.

Des dernières données, il ressort que le nombre de reports de paiement continue d'augmenter, mais que cette hausse est moins forte qu'à la fin de l'an dernier. Le secteur financier continue de suivre étroitement les chiffres.

Les particuliers ont jusque fin mars pour contacter leur banque afin d'introduire une demande de report de paiement de leur crédit hypothécaire dans le cadre de Febelfin.

La date limite pour accorder une demande de report est le 31 mars 2023. Il convient de tenir compte d'un délai moyen de traitement de

10 jours civils. Les particuliers doivent donc veiller à introduire leur demande de report de paiement avant le 21 mars 2023.

Une marge de manœuvre de 468 EUR par mois

Selon les derniers chiffres, le montant moyen des reports de paiement demandés par les ménages touchés est d'environ 468 euros par mois.

Cela signifie que les ménages qui ont demandé un report de paiement disposent donc d'un montant mensuel supplémentaire pendant 12 mois leur permettant par exemple de payer leurs factures d'énergie ou leurs courses au supermarché dont le prix a augmenté.

Ce « tampon » financier mensuel leur donne un répit particulièrement bienvenu en ces temps difficiles.

Dépliants pour les particuliers et les entreprises

Febelfin a également publié deux dépliants pour guider les particuliers et les entreprises parmi les différentes solutions que les banques sont susceptibles de leur offrir.





Jacques Roland
Consultant en Assurances
jacques.ch.roland@outlook.com
www.riskinsurancesupport.com

Assurances

Comment couvrir la sécurité informatique de votre entreprise ?

En 2023, nous sommes tous concernés par la sécurité informatique, tant dans notre vie professionnelle que dans notre vie privée. Certes, il existe pour cela une solution d'assurance, mais seule une approche globale vous donnera la sécurité informatique. En d'autres termes, l'assurance ne pourra jouer son rôle que si les mesures de prévention sont mises en œuvre au préalable. Explications...

Commençons par un bref rappel de la couverture d'assurance. Nous examinerons ensuite les conditions minimales pour pouvoir être assuré. Enfin, nous aborderons les premières étapes d'une bonne gestion des risques cyber.

1. De quel type d'assurance s'agit-il ?

Qu'est-ce qui est assuré ?

Cette assurance en principe souscrite par une personne morale couvre les dommages immatériels d'origine cybernétique subis par cette personne morale (entreprise, collectivité, etc) ou causés à des tiers.

A. La garantie de responsabilité

Elle couvre :

- l'atteinte aux données personnelles et/ou données informatiques d'un tiers ;
- l'atteinte par publication/diffusion ;
- les sanctions administratives.

B. La garantie pertes d'exploitation

Elle couvre les pertes d'exploitation subies par l'assuré à la suite d'une interruption d'activité due à une cyber-attaque, une erreur humaine ou une défaillance technique et supérieure à la période de carence.

C. La garantie des frais de gestion de crise / assistance

Elle couvre :

- les frais du consultant chargé du chiffrage des pertes ;

- les frais des consultants en communication de crise ;
- les frais d'investigation numérique ;
- les frais d'intervention technique ;
- les frais de restauration des données.

D. La garantie dommages propres à l'assuré

Elle couvre :

- la cyber-extorsion ;
- le cyber-vol.

Bien entendu, chaque assureur propose son propre produit. Il faut donc se référer aux conditions particulières et générales

2. Quelles exigences minimales dois-je respecter ?

Le preneur d'assurance est tenu de déclarer:

1. qu'aucune vente n'est générée directement ou indirectement aux États-Unis et/ou au Canada ;
2. ne pas être déjà assuré en Cyber auprès de la Compagnie ou ne pas avoir demandé de proposition d'assurance au cours des trois derniers mois ;
3. ne pas avoir fait l'objet de mise en cause susceptible d'engager sa responsabilité et ne pas avoir connaissance de situations qui pourraient donner lieu à des mises en cause ou sinistres ;



Mon courtier me répond...

- qu'il n'y a jamais eu de plainte officielle concernant la manière dont le preneur d'assurance / l'assuré a traité les données personnelles ;
- ne jamais avoir fait l'objet d'une enquête relative à des données personnelles, y compris, mais sans s'y limiter, des données de carte de paiement, ni de vos activités liées à la vie privée ;
- ne pas avoir plus de 100.000 données relatives à des cartes de paiement et/ou les avoir stockées dans son propre réseau et/ou systèmes (informatique) ou chez des tiers ;
- ne pas utiliser de systèmes d'exploitation dont les mises à jour ne sont plus supportées par leur fabricant (par exemple Windows XP) ;
- et mettre à jour les logiciels et les systèmes utilisés (y compris anti-virus et pare-feu) dans les 30 jours suivant la mise à disposition de patches par le fabricant ;
- que lorsqu'il effectue un paiement supérieur à € 10.000 à un nouveau fournisseur ou à un nouveau numéro de compte bancaire, il vérifie l'exactitude de ces nouvelles coordonnées bancaires par téléphone ;
- utiliser la vérification en deux étapes* (2FA / MFA) pour l'accès à distance et/ou l'accès aux applications Web (par exemple : Gsuite, Office365).

* Au-delà du nom d'utilisateur et du mot de passe, s'ajoute la réception d'un code de sécurité que seul l'utilisateur authentique pourra recevoir sur son téléphone, sa messagerie ou une application spécifique d'authentification.

- effectuer des sauvegardes hebdomadaires de ses données et systèmes critiques* et qu'au moins une sauvegarde reste déconnectée de ses systèmes ou via l'une des solutions cloud suivantes: Microsoft OneDrive, Google Drive, iCloud, Azure Recovery Services Vault, AWS Infrequent Access ou AWS Glacier.

* Les données et systèmes critiques sont définis comme ceux dont l'indisponibilité ou le maintien hors ligne plus de 24 heures, engendreraient pour lui une perte de revenus.

De cet exemple de questionnaire de souscription, on mettra en évidence les points 7 à 11 qui concernent la manière dont sont gérés les cyber risks par l'assuré.

3. Comment me préparer ?

A. Quelles bonnes pratiques adopter ?

La sécurité informatique peut paraître compliquée, mais en appliquant quelques règles de base, comme gérer les accès à vos données informatiques ou vous assurer de la fiabilité des sites web que vous visitez, vous atteindrez déjà un bon niveau de sécurité.

Quelques principes de base en matière de cybersécurité :

- **Limiter les accès à vos données informatiques** : vos données informatiques (mots de passe, données RH, données

de comptabilité...) doivent être vues comme la clé de votre maison, alors ne les donnez pas à n'importe qui, qu'ils soient membres de l'entreprise ou non. Chaque personne doit uniquement recevoir les accès pour les ressources qu'elle utilise pour son travail quotidien.

- **Vérifier la fiabilité des sites web** : une simple vérification pour vous assurer de ne pas visiter un site problématique d'un point de vue de la sécurité est de regarder si son URL commence bien par « *https* », le « *s* » voulant dire « *secure* », et la présence d'un cadenas vert devant. Ceci indique que le site web possède un certificat d'authentification émis par une autorité tierce faisant autorité.



- **Vérifier la légitimité de la demande** : vérifiez toujours qu'une demande soit légitime et n'hésitez pas à faire appel à une personne tierce pour demander son avis sur la question. Réfléchir sur une demande à plusieurs permettra de détecter plus facilement une action malveillante. Exemple : une personne qui vous demande votre compte bancaire au téléphone, un e-mail urgent de votre patron ou d'un collaborateur vous demandant de lui verser de l'argent qu'il vous rendra plus tard, un SMS vous invitant à cliquer sur un lien pour renouveler un abonnement...

- **Séparer l'utilisation des ressources privées et professionnelles** : l'ordinateur de bureau ne doit être utilisé que pour des activités professionnelles, et celui de famille que pour des activités privées. Par exemple, si votre enfant installait un jeu contenant un logiciel malveillant sur votre ordinateur professionnel, celui-ci serait infecté et des données importantes de votre PME pourraient être compromises.

- **Se renseigner** : si vous avez le moindre doute sur une question de sécurité informatique, n'hésitez pas à demander l'avis à des personnes de confiance dans votre entourage ou à

faire appel à un professionnel de la cybersécurité. Vous serez d'autant plus sûr de prendre la bonne décision.

B. Suis-je attaqué ou à risque?

Phase 1 : Identification

En vérifiant quelques points rapidement, vous saurez vite si votre infrastructure est attaquée ou risque de l'être.

- Votre souris bouge-t-elle toute seule ?
- Des fichiers sont-ils apparus ou ont-ils disparu sans que vous l'ayez fait ?



- Recevez-vous des publicités intempestives qui vous empêchent de faire votre travail ?
- Recevez-vous des mails ciblés avec des informations que la personne ne devrait pas posséder ?
- Votre terminal est-il devenu soudainement lent ?
- Y a-t-il des ressources auxquelles vous n'arrivez plus à accéder, car elles ne sont plus accessibles ou que votre mot de passe ne fonctionne plus... ?

Si vous répondez « Oui » à au moins une de ces questions, il est possible, voire probable qu'au moins un des éléments de votre infrastructure n'est plus sûr.

Phase 2 : Réaction

Dans ce cas, plusieurs actions sont requises afin d'arrêter la propagation de l'attaque et de permettre aux analystes de travailler :

1. Déconnectez votre ordinateur d'Internet sans l'éteindre.
2. Communiquez l'incident à votre expert en informatique (interne ou externe).
3. Changez les mots de passe des applications utilisées au moment de l'incident.

4. Prenez des notes de ce que vous avez constaté afin d'aider les personnes en charge de l'incident.
5. Signalez votre incident via le formulaire prévu pour recevoir de l'aide.
6. Enfin, déposez plainte auprès de la police.
7. Documentez les changements réalisés et, si possible, les améliorations possibles détectées afin de les implémenter par la suite.

Pour minimiser les risques de subir un cyberincident et réagir le plus efficacement possible quand cela arrive, pensez à vous doter de procédures et de processus internes spécifiques.

C. L'intérêt de réaliser un audit de sécurité

Avoir de la visibilité sur son infrastructure informatique permet d'être plus résilient aux menaces et de réduire le risque de celles-ci. Pour ce faire, réaliser un audit de sécurité régulièrement est essentiel.

Mais qu'est-ce qu'un audit de sécurité ? C'est un diagnostic de l'état de sécurité de votre système d'information pour en révéler d'éventuels failles ou dysfonctionnements qui pourraient compromettre vos activités. Cette démarche, censée être périodique, permet de connaître le niveau de sécurité global de votre système d'information et d'évaluer le degré de sa conformité par rapport à votre politique de sécurité, un ensemble de règles relatives à la sécurité de l'information ou des référentiels en vigueur.

Si vous avez déjà investi dans votre cybersécurité, un audit de sécurité peut aussi être l'occasion de répondre à plusieurs interrogations :

- Toutes les mesures nécessaires ont-elles été prises ?
- Les mesures prises sont-elles efficaces ?
- Ma protection est-elle vraiment adaptée à ma situation ?
- Ma cybersécurité ne me coûte-t-elle pas trop cher ?
- Un meilleur rapport coûts/risques est-il possible ?

Pour qu'il soit le plus efficace possible, un audit de sécurité doit bien se préparer :

- Pensez par exemple à bien délimiter le périmètre de l'audit (sur quels éléments doit-il porter ?) et à fixer des objectifs clairs en fonction du contexte de votre PME.
- Évaluez votre registre des risques.
- Réalisez des tests d'intrusion et des scans de vulnérabilité.
- Auditez régulièrement et planifiez vos audits.

Conclusion

Si vous mettez en œuvre la plupart de ces mesures, vous serez en route vers la sécurité informatique et pourrez probablement obtenir une couverture d'assurance si, malgré ces mesures, un sinistre survient.

N'attendez plus, les pertes financières liées à ce type de sinistre deviennent de plus en plus importantes et les PME sont la cible favorite des attaques de toutes sortes.



La résolution non judiciaire dans le nouveau droit des contrats

Jasper De fauw

Avocat - deprevernet

jasper.defauw@deprevernet.be

Le Code civil belge fait actuellement l'objet d'une réforme approfondie. De manière systématique, de nouvelles sections ("livres") du nouveau Code civil (CC) vont entrer en vigueur. Le 1er janvier 2023, c'est au tour du livre 5 intitulé "Obligations". Les règles juridiques liées à la "résolution non judiciaire" unilatérale d'un contrat par notification constituent une nouveauté intéressante. Cela vous permet de ne pas avoir à attendre la décision d'un tribunal pour résoudre votre contrat. Cette possibilité dépend toutefois d'un certain nombre de conditions...

L'accent mis sur l'autonomie de la volonté des parties contractantes, qui se voient attribuer une plus grande responsabilité propre, est un fil conducteur du nouveau droit des obligations. Si les parties contractantes exercent cette responsabilité de manière fautive, le tribunal peut les sanctionner par la suite. Cela s'applique également à la résolution d'un contrat.

La résolution ?

La résolution d'un contrat a pour effet qu'il cesse de produire ses effets. Après la résolution, les deux parties sont libérées de leurs obligations contractuelles. Elles conservent toutefois le droit de réclamer des dommages et intérêts à l'autre partie. En principe, la résolution fait disparaître le contrat non seulement pour l'avenir, mais également pour le passé. C'est donc comme si le contrat n'avait jamais existé. Le nouveau Code civil prévoit le principe selon lequel la résolution n'a d'effet rétroactif qu'au moment du manquement qui a donné lieu à la résolution (art. 5.95).

L'ancien principe de la résolution judiciaire

Jusqu'à l'introduction du nouveau droit des obligations, la loi ne prévoyait que la possibilité pour le juge de résoudre un contrat en cas d'inexécution suffisamment grave par une partie contractante ("résolution judiciaire"). Cependant, la jurisprudence, dont celle de la Cour de cassation, a accepté la possibilité pour une partie contractante de résoudre un contrat de sa propre autorité et à ses propres risques en cas de faute grave par l'autre partie. En outre, les parties ont souvent prévu contractuellement une "clause de résolution expresse", par laquelle elles se donnent mutuellement la possibilité de résoudre unilatéralement le contrat en cas de faute grave de l'autre partie.

La "résolution non judiciaire" devient la nouvelle règle

Le nouveau droit des obligations intègre la résolution non judiciaire unilatérale dans le droit.





Jan van Riet
Avocat - deprevernet
jan.vanriet@deprevernet.be

En effet, l'article 5.90 du Code civil prévoit que la partie contractante d'un "contrat synallagmatique" (qui implique des obligations pour les deux parties) peut également résoudre le contrat de sa propre initiative (sans l'intervention d'un tribunal), si l'inexécution de l'autre partie contractante est "suffisamment grave". Cela se fait par une notification du créancier de l'obligation au débiteur.

L'initiative est réservée aux parties contractantes

Les articles 5.90 et 5.93 du Code civil fixent les conditions qui doivent être réunies pour qu'une partie puisse résoudre unilatéralement et de façon non judiciaire un contrat :

1. Il s'agit d'un contrat synallagmatique (le contrat contient des obligations pour les deux parties).
2. Le défaut de l'autre partie à l'origine de la résolution est "suffisamment grave". Cela nécessite donc une évaluation de la part du créancier, pour lequel il n'y a peut-être pas de réponse sans équivoque et qui peut nécessiter des conseils juridiques supplémentaires. Parmi les exemples de manquements qui pourraient être suffisamment graves, citons la rétention injustifiée de paiements pour des services ou des biens déjà livrés, la non-exécution sans justification des services convenus, la livraison de biens qui ne correspondent pas à ce qui a été convenu entre les parties, etc.
3. Le créancier doit notifier la résolution au débiteur au moyen d'une **notification écrite** indiquant les manquements graves (inexécution) qui lui sont imputés.

Cette notification est d'une grande importance pour permettre un contrôle ultérieur par le tribunal le cas échéant. Il n'est pas permis de procéder à une résolution de facto où l'on cesse simplement d'exécuter ses propres obligations sans aucune notification écrite à l'autre partie.

La notification ne doit pas remplir de condition de forme : en principe, un e-mail ou une simple lettre suffit. En pratique et à des fins de preuve, un courrier recommandé avec accusé de réception apparaît comme la meilleure option, ainsi qu'un courrier simple et/ou un e-mail. Les parties peuvent également prévoir contractuellement la forme que doivent prendre les notifications.

S'agissant de son contenu, la notification doit tout d'abord contenir l'intention du créancier d'invoquer la résolution non judiciaire. En outre, il est important de décrire avec précision la faute alléguée.

tifie la résolution. L'inconvénient est évidemment que cela nécessite d'abord une procédure judiciaire, durant laquelle le contrat n'est pas encore résolu.

Enfin, les parties contractantes doivent exercer leurs droits de bonne foi. Il s'ensuit que la partie défaillante doit d'abord être sommée de se conformer aux obligations contractuelles dans un délai raisonnable. Cette mise en demeure peut déjà indiquer que, s'il n'est pas remédié au manquement dans le délai fixé, vous avez l'intention de résoudre unilatéralement le contrat.

Les règles relatives à la résolution non judiciaire dans le Code civil relèvent du "droit supplétif". Cela signifie que les parties peuvent choisir de s'écarter contractuellement de la possibilité de résolution non judiciaire, voire de l'exclure. Ainsi, elles peuvent opter pour une clause simplifiant ou même excluant complètement la résolution non judiciaire.

... mais toujours soumis à un contrôle judiciaire

La partie contractante qui invoque la résolution non judiciaire le fait à ses propres risques. Si l'autre partie n'est pas d'accord avec la résolution unilatérale, elle peut la contester en justice. Le tribunal se prononcera alors sur la question de savoir si les conditions ont été réunies pour résoudre unilatéralement le contrat.

Si le tribunal estime que la résolution n'était pas justifiée, alors elle sera considérée comme fautive et sera annulée. La personne qui a procédé à la résolution unilatérale irrégulière du contrat devra alors continuer à l'exécuter et devra réparer le préjudice causé par la résolution non judiciaire fautive.

La "résolution judiciaire" reste également possible

Dans tout cela, il ne faut pas oublier que la "résolution judiciaire" est toujours prévue par le nouveau droit des obligations (article 5.91 du Code civil). Dans ce cas, l'on demande au tribunal de résoudre le contrat en raison de la faute de l'autre partie. Ce faisant, le tribunal examinera si la faute est à ce point grave qu'elle justifie la résolution. L'inconvénient est évidemment que cela nécessite d'abord une procédure judiciaire, durant laquelle le contrat n'est pas encore résolu.

Conclusion

La codification de ce qui était auparavant reconnu par la jurisprudence apporte une plus grande sécurité juridique. La résolution non judiciaire unilatérale est un moyen rapide et efficace de résoudre un contrat, et donc d'avoir à nouveau "les mains libres". Le revers de la médaille, cependant, est qu'une grande part de responsabilité incombe à la partie contractante qui l'invoque. Ainsi, si vous envisagez de faire usage de cette possibilité, il est vivement conseillé de le faire avec précaution. En particulier, vous devez vérifier si toutes les conditions sont réunies afin d'évaluer votre risque en cas de contestation de la résolution unilatérale. Tant pour la rédaction de la notification écrite que pour l'évaluation de la gravité de la faute contractuelle, il est toujours possible de faire appel à un spécialiste qui pourra vous assister dans cette démarche.



Olivier Bottequin
Expert-comptable
et Conseiller fiscal
ob@odb.be

Les nouveaux **délais** d'investigation et d'imposition en matière fiscale

Les contribuables sont les premiers collaborateurs de l'Etat quant au prélèvement des impôts puisqu'ils ont l'obligation de déclarer leurs revenus imposables dans le respect de certains délais légaux. S'ils ne le font pas ou s'ils le font de manière incorrecte, l'administration dispose de certaines prérogatives afin de rectifier la déclaration du contribuable ou de déterminer elle-même la base imposable, endéans des délais prolongés.

Toutes les règles en la matière constituent la procédure fiscale, un chapitre volumineux dans l'encyclopédie de la fiscalité. Les dispositions qui ont trait à la procédure ont été redessinées dans le courant de l'année 2022, avec pour la plupart d'entre elles une entrée en vigueur lors de l'exercice d'imposition 2023, soit les périodes imposables se clôturant le 31 décembre 2022 ou après.

Délais d'investigation et de taxation

Le délai dont dispose l'administration fiscale pour enrôler l'impôt d'une déclaration valablement introduite court jusqu'au 30 juin de l'année qui suit l'exercice d'imposition. Par exception, lorsque la déclaration fiscale est déposée tardivement, voire lorsqu'elle n'est pas déposée du tout, l'administration fiscale dispose d'un délai supplémentaire pour établir l'impôt ou le supplément d'impôt, selon la procédure dite de l'imposition d'office. Cette procédure, qui a la particularité de renverser la charge de la preuve des revenus sur le contribuable, pouvait jusqu'ici être exercée dans un délai de 3 ans à partir du 1er jour suivant la fin de la période imposable.

Ce délai d'imposition pour déclaration absente ou tardive est dorénavant étendu à 4 ans en règle générale, et à 6 ans pour les déclarations qualifiées de « semi-complexes ». Ces dernières consistent en toutes les déclarations qui comportent une ou plusieurs des opérations suivantes : prix de transferts, paiements vers des paradis fiscaux, déclaration au précompte mobilier avec exonération, réduction ou renonciation au précompte, application de la quotité forfaitaire d'impôt étranger ou encore dans le cadre de dispositifs transfrontaliers. Les cas d'application de ce délai de six ans sont donc essentiellement limités aux entreprises qui sont actives à l'échelle internationale.

Le délai est même porté à 10 ans pour les déclarations dites complexes, à savoir celles qui concernent des dispositifs hybrides, des bénéfices non distribués provenant d'un montage ou d'une série de montages non authentiques, ou qui mentionnent l'existence de constructions juridiques. Les cas d'applications sont ici encore plus rares et ne visent que des constructions fiscales très élaborées.



Ces délais d'impositions prolongés constituent également des délais d'investigation, de telle sorte que l'administration fiscale pourra toujours procéder à des investigations dans le délai de 4 ans, sans qu'elle ne soit tenue de le notifier au préalable.

Rectification de la déclaration

En revanche, le délai dont dispose l'administration fiscale pour enrôler le supplément d'impôt lorsque la déclaration a été valablement introduite dans les délais mais qu'elle est incorrecte est maintenu à 3 ans, sauf pour les déclarations « semi-complexes » et « complexes » telles que visées ci-dessus, pour lesquelles les délais de rectification des déclarations valablement introduites sont également étendus à 6 et 10 ans. Pour ces déclarations, on ne distingue donc pas les contribuables qui remplissent leurs obligations de ceux qui ne le font pas...

En revanche, si on est en présence d'une déclaration « semi-complexe » ou « complexe », le délai d'investigation est maintenu à 3 ans pour la partie de la déclaration erronée ou incomplète qui porte sur les dépenses non admises (qui ne peuvent pas être déduites sur le plan fiscal) suivantes : impôts, taxes et rétributions régionaux, amendes et pénalités, frais de voiture, frais de réception et de cadeaux d'affaires, frais de restaurant, frais de vêtements professionnels ou les frais relatifs aux avantages sociaux.

Fraude

L'administration dispose d'une extension du délai d'investigation et d'imposition lorsqu'elle considère qu'il y a l'existence d'une fraude. La prolongation est significative puisque le délai passe de 7 ans à 10 ans.

Il subsiste une obligation de notification préalable des indices de fraude, mais elle a été assouplie. Lorsqu'auparavant l'administration était tenue de notifier au contribuable, par écrit et de manière précise, les indices de fraudes, elle devra dorénavant notifier la présomption de fraude et l'intention d'appliquer le délai étendu. L'administration bénéficie ici d'un allègement non négligeable de la procédure de mise en œuvre du délai étendu de fraude.

Réclamation

En contrepartie de ces différentes modifications législatives favorables à l'administration fiscale, les contribuables bénéficient également d'une mesure à leur avantage en ce qui concerne le délai de réclamation.

Tout contribuable peut contester une imposition établie à son encontre, un accroissement d'impôt ou une amende, en introduisant une réclamation motivée auprès du conseiller général de l'administration fiscale.

Les contribuables disposaient auparavant d'un délai de six mois à partir de l'enrôlement de l'impôt afin d'introduire une telle réclamation. Ce délai était particulièrement court puisque la détection d'une erreur dans la déclaration fiscale peut parfois prendre un certain temps. De nombreuses réclamations étaient alors déclarées irrecevables pour cause de tardiveté et donnaient lieu au maintien d'un impôt qui ne se justifie ni en droit ni d'un point de vue économique.

Ce délai pour introduire une réclamation passe dorénavant à un an à dater de l'enrôlement de l'impôt. Une telle prolongation est évidemment bienvenue puisqu'elle permet de rectifier davantage de situations de surimposition non justifiée.

En outre, il arrive régulièrement qu'une erreur dans une déclaration soit détectée à l'occasion de l'établissement de la déclaration de l'année suivante. Le délai de six mois était alors généralement trop court pour rectifier la déclaration erronée lorsque l'administration avait enrôlé l'impôt rapidement après le dépôt de la déclaration. Un délai d'un an devrait ici être suffisant pour détecter et corriger des erreurs ayant mené à des surimpositions.

Délais en matière de TVA

Par analogie avec les dispositions en matière d'impôt sur les revenus, le délai de prescription général en matière de TVA est également porté de 3 à 4 ans en ce qui concerne les déclarations qui sont introduites tardivement, ou qui ne sont tout simplement pas introduites.

Le délai de fraude en matière de TVA se voit également prolongé à 10 ans

Délai de conservation des documents comptables

Compte tenu de l'extension des différents délais et notamment du délai de fraude qui est porté à 10 ans, le législateur a également prolongé le délai de conservation des documents comptables en matière d'impôt sur les revenus et de TVA, à 10 ans également.

Astreintes en cas de non-collaboration

Notons enfin que l'administration s'est vue renforcer d'une arme de poids à son arsenal déjà bien fourni puisqu'elle pourra à présent solliciter du juge qu'il impose des astreintes, à savoir l'obligation de payer un certain montant pour chaque jour de non-respect d'une loi ou d'un contrat, en cas de non-respect de l'obligation de collaboration dans le cadre d'un contrôle fiscal.

Entrée en vigueur

Ces dispositions entrent pour la majeure partie en vigueur à partir des déclarations fiscales relatives à l'exercice d'imposition 2023, soit celles qui seront rentrées cette année.

Cela signifie par exemple que pour une société qui clôture ses comptes au 31 décembre de chaque année et qui rentre systématiquement ses déclarations en retard, l'administration fiscale est en mesure d'établir l'impôt ou le supplément d'impôt jusqu'à la déclaration fiscale relative aux revenus 2020, soit l'exercice d'imposition 2021 (qui se prescrit donc le 1er janvier 2024). En revanche, en ce qui concerne la déclaration fiscale des revenus 2022, soit l'exercice d'imposition 2023, l'administration fiscale pourra établir l'impôt jusqu'au 1er janvier 2027.

L'extension du délai de réclamation à un an est quant à lui applicable à partir du 1er janvier 2023, sans autre précision. Nous comprenons dès lors qu'il est déjà d'application pour les impôts établis il y a plus de six mois, soit la date de l'ancien délai, mais dont le délai d'un an n'est pas encore atteint.

Conclusion

Ces modifications constituent de nouvelles sanctions pour les contribuables qui manquent à leurs obligations fiscales, puisqu'on rappellera que les sociétés qui se voient imposer un accroissement d'impôt d'au moins 10% suite à un dépôt tardif d'une déclaration ou à la rectification de la déclaration se voient dans tous les cas imposées sur le montant des rectifications, même si elles disposent de déductions fiscales à imputer ou si elles sont en perte pour cet exercice.

Les pouvoirs donnés à l'administration fiscale sont d'autant plus étendus qu'elle dispose déjà d'une information accrue, que ce soit en raison de l'automatisation des échanges d'informations entre les différentes autorités belges ou de l'accroissement du nombre d'informations venant des administrations fiscales étrangères.

Alors que les mesures prises en faveur de l'administration ne se font pas attendre, celles en faveur des contribuables semblent bien loin. On patiente en effet toujours afin d'en savoir plus sur la réforme de la fiscalité, qui se devrait d'apporter, selon le Ministre, davantage d'équité fiscale.



Guillaume Schmitz
Juriste-fiscaliste
guillaume@odb.be



Emilie Nicosia



Ode Rومان



Pierre Boland



Pierre van Schendel



Benoit Rousseau

Conseillers Juridiques du SDI - info@sdi.be

"Quelles sont les règles pour établir un devis ou un bon de commande et mon client a-t-il le droit de se rétracter ?"

Mr L.A. de Châtelineau nous demande : « Pouvez-vous m'expliquer ce que la réglementation prévoit exactement au sujet de l'établissement d'un devis et d'un bon de commande et quelles mentions je dois y indiquer pour être en ordre ? D'autre part, il m'arrive régulièrement de voir revenir un client qui désire annuler un achat qu'il a fait quelques heures, voire quelques jours auparavant. En a-t-il le droit? Quand la loi lui permet-elle de se rétracter ? »

Question Réponse

RÉPONSE

Les trois questions que vous posez sont règlementées par le Code de Droit Economique (CDE).

Les devis

Tout d'abord, en ce qui concerne l'information du consommateur à propos du prix ou du tarif, le Livre VI du CDE stipule l'obligation de mentionner le prix total/le tarif total sans équivoque et de manière claire pour chaque offre en vente.

Une indication du prix sans équivoque ne pose aucun problème pour les biens ou les services homogènes.

Les services homogènes sont décrits dans le livre VI du CDE comme « tous services dont les caractéristiques et les modalités sont identiques ou similaires, indépendamment notamment du moment ou du lieu de l'exécution, du prestataire de services ou de la personne à qui ils sont destinés ».

Par contre, cela pose un problème pour les services dits "non homogènes" (ou services "non standard"). Dans le cas, par exemple, de travaux d'entreprise, de réparation de biens défectueux, une étude plus approfondie est nécessaire pour pouvoir fixer le prix de la prestation de

services demandée.

C'est pour cette raison que l'article 16 de l'arrêté royal concernant l'indication du prix des produits et des services dispose qu'en cas d'offre en vente de services non homogènes à caractère principalement non intellectuel, un devis doit être délivré au consommateur, pour autant que celui-ci en fasse la demande et que l'entreprise soit disposée à fournir le service.

Le devis doit mentionner au minimum :

- le nom et/ou la dénomination sociale, l'adresse et le numéro d'entreprise ;
- le détail et la nature des prestations à effectuer et des fournitures éventuelles ;
- le prix calculé forfaitairement ou déterminable par référence à des critères directement liés à la nature du service ;
- la date et la durée de validité du devis ;
- l'estimation de la durée de la prestation.

L'entreprise peut rédiger un devis gratuitement, mais elle peut aussi demander un prix pour la rédaction de celui-ci. Avant l'établissement du devis, elle doit alors clairement en informer le consommateur

Les bons de commande

Un consommateur qui a payé un acompte sur un bien ou sur un service doit recevoir un document écrit. Celui-ci doit comporter les mentions essentielles ayant trait au contrat conclu, telles que la date ou la période de livraison ou de prestation du service, ou une partie de celle-ci.

Le bon de commande doit mentionner au minimum :

- le nom ou la dénomination, l'adresse et le cas échéant, le

- numéro d'entreprise ;
- la date et le numéro d'ordre de ce bon ;
- une description permettant l'identification certaine du bien ou du service ;
- le prix unitaire, la quantité et le prix total ;
- le montant de l'acompte payé ;
- le solde ;
- la date ou le délai de la livraison du bien ou de la fourniture du service ;
- la signature de l'entreprise.

Des règles spéciales pour les véhicules...

Pour la vente de nouveaux véhicules automobiles au consommateur, des mentions spécifiques sont d'application en vertu de l'article 3 de l'AR du 9 juillet 2000 relatif aux informations essentielles et aux conditions générales de vente devant figurer sur le bon de commande des véhicules automobiles neufs.

Le droit de rétractation

Lorsqu'un client fait un achat dans un magasin, il est engagé définitivement et il ne peut pas revenir sur sa décision. Ce n'est que si le vendeur le prévoit, que le client peut réaliser un échange ou obtenir le remboursement de son achat. Dans ce cas, le vendeur fixe lui-même les conditions de ce geste commercial.

Quand le client dispose-t-il d'un délai de rétractation ?

Le client dispose d'un délai de rétractation qui lui permet de changer d'avis, par exemple, lorsqu'il a :

- passé une commande via internet ;
- signé un bon de commande lors d'un démarchage à domicile ;
- signé un contrat de crédit pour l'achat d'une voiture ;
- signé un contrat dans une agence matrimoniale ;
- souscrit une assurance ;

- conclu un contrat avec une agence immobilière pour l'achat d'un immeuble
- vous avez signé un contrat de timesharing.

Pour autant que les conditions spécifiques soient remplies, il peut renoncer à son achat ou à son engagement sans frais autres que ceux légalement prévus et sans en indiquer les raisons.

Comment doit-il se rétracter ?

Afin d'avoir la preuve de sa rétractation, le client a intérêt à se rétracter par courrier recommandé avant l'expiration du délai

(agence matrimoniale, agence immobilière, assurances, crédit à la consommation, timesharing).

S'il a conclu un contrat hors établissement ou un contrat à distance, il peut se rétracter du contrat en informant l'entreprise avant l'expiration du délai :

- soit, au moyen d'un formulaire de rétractation prévu à cet effet, complété et signé ;
- soit, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté exposant clairement la décision de se rétracter du contrat (téléphone, e-mail, etc.) ;
- soit, en ligne pour autant que l'entreprise le prévienne sur son site internet. Dans ce cas, l'entreprise devra lui envoyer un accusé de réception de sa rétractation, sur un support durable.

Le 1er novembre 2019 est entré en vigueur l'arrêté royal du 5 avril 2019 relatif aux contrats de vente de véhicules automoteurs. Cet arrêté remplace l'arrêté royal du 9 juillet 2000. Il est d'application pour tous les contrats de vente de véhicules automoteurs conclus après le 1er novembre 2019.

L'arrêté royal fixe les mentions minimales qui doivent figurer dans le contrat de vente et dans les conditions générales. De plus, l'arrêté royal confirme que la livraison doit être effectuée :

- soit dans le délai convenu ;
- soit, si aucun accord concret n'a été convenu, dans les 30 jours suivant la conclusion du contrat.

La principale modification est que la réglementation s'applique également aux véhicules d'occasion. Une annexe de l'arrêté royal du 5 avril 2019 contient un document qui impose une description de l'état du véhicule, ses pièces détachées et composants. Ce document doit être joint au contrat de vente des véhicules d'occasion et en fait partie intégrante.



Tout savoir sur les immatriculations en 2022

Intéressant, le bilan du défunt millésime signé par Febiac : 374.597 voitures neuves répertoriées.



Si les immatriculations de véhicules essence se chiffraient à 51,8%, 52% et 48,9% durant les années 2020, 2021 et 2022, les diesel chutaient sur la même période de 32,9% à 23,7% et 16,4%.

Au contraire des électrifiées qui grimpaient de 14,3% à 23,5% et 34%. Le mérite en revient aux 27.242 hybrides auto rechargeables (HEV), 37.619 électriques (BEV) et aux 59.281 hybrides rechargeables avec prise.

Les plus immatriculées en Belgique étaient les Citroën C3 (8472), Dacia Sandero (8215), Toyota Yaris (7700), Volvo XC40 (7310) et Mini Cooper (7177). Suivent les Peugeot 308 et 208, BMW X3 et X1, Audi Q3, Opel Corsa, BMW série 3, Peugeot 2008, Dacia Duster, Hyundai Tucson, Audi A3, VW Tiguan, Toyota Corolla, VW Golf et Peugeot 3008.

Voitures de société

Sur un total de 174.800 véhicules immatriculés du 1er janvier au 30 septembre au nom d'une entreprise, d'un indépendant ou d'une société de leasing, 37,4% étaient des essence, 21,7% des diesel, 20,6% des plug-in hybrides essence, 12,7% des électriques, 5,4% des hybrides essence, 1,8% des plug-in hybrides diesel, 0,2% des GNC et 0,1% des LPG.

Quoi pour qui ?

Le parc automobile belge s'élevait en 2021 à 5.851.476 véhicules. Dont 4.584.770 dans le chef des particuliers, 1.041.596 pour les entreprises et 225.110 chez les indépendants.

Bob Monard

Secrétaire Général de l'Union des Journalistes Belges de l'Automobile et de la Mobilité (UJBAM)



Au courant

Toujours selon FEBIAC, 2022 a enregistré 366.303 immatriculations de véhicules neufs. Dont 124.372 électriques réparties en 200 modèles. Et 56.102 camionnettes de 78 constructeurs parmi lesquels Renault, Ford, Mercedes, Peugeot et Citroën remportent le plus grand nombre de suffrages.

Changements

Peu de changements pour la taxe de roulage et la TMC. Mais la taxe CO2 augmentera début juillet pour les véhicules non-ZEV. La déductibilité fiscale pour voitures atmo neuves chutera de 25% chaque année. L'avantage de toute nature (VAA) sera toujours bien indexé au minimum de 10%.

La déductibilité fiscale de l'essence et du diesel est, elle, limitée à 50% depuis le 1er janvier pour les hybrides rechargeables. Les électriques seront déductibles à 100% jusqu'au 31 décembre 2025 et à hauteur de 67,5% en 2031.

Chinois !

Les véhicules venus d'Asie de l'Est ont attiré moult regards au Salon. Non seulement en raison de leurs grosses batteries mais aussi grâce à leur design. Quand ce n'est pas leur patronyme comme BYD « Build Your Dream ».

Qui dit chinois ne signifie pas pour autant prix sacrifiés. Ainsi les BYD ATTO3 et Han sont des électriques affichées à 45.990 et 71.390 €. Quant à la chinoise Polestar 3 électrique, elle exige un débours de l'ordre de 88.600 €. Autres « bridées » atmo et électrifiées, les Airways, BAIC, Lynk & Co, MG et autre Seres.

MG4 : plus qu'attractive

En Belgique, une voiture neuve sur quatre est une électrique ! La MG4 complète la gamme déjà riche des Marvel R, MG5 et MGZS. Dotée d'un look sportif, elle vient concurrencer la Renault Megane E-Tech et la VW ID3. Ses phares LED effilés, son capot nervuré, ses clignotants obliques, son imposant diffuseur sous deux béquets, ...elle ne manque assurément pas de personnalité. L'habitacle est sobre, son confort général est bon et son coffre varie entre 363 et 1177 litres. Deux batteries pour respectivement 350 et 450 kms d'autonomie sont à l'affiche.

Elle a pour elle sa tenue de route, son équipement, son rapport qualité ainsi que ses 7 ans de garantie ou 150.000km. Affichée de 30.785 à 36.285 €, cette compacte dynamique s'offre en 3 niveaux de finition et 7 teintes extérieures. Sûr qu'elle plaira.



ART & PRINTING

DECOR VITRINES • IMPRESSION DIGITALE
LETTRES VEHICULES • FILMS DE SECURITE
FILM ANTI-SOLAIRE • LETTRES EN RELIEF • BACHES
SABLAGE VITRES • SIGNALISATION • ENSEIGNES



+32 2 332 29 15 www.aplettering.be



Vos premiers pas dans l'entreprenariat !

BNP Paribas Fortis vous accompagne à chaque étape

Découvrez notre offre pour les Starters
en scannant le QR code ou en allant sur
<https://www.bnpparibasfortis.be/starters>



Une bonne idée demande
de bons conseils
Appelez l'Easy Starters Team
02 433 42 86



BNP PARIBAS
FORTIS

La banque
d'un monde
qui change