

Accords d'été de l'Arizona

Des avancées pour les entreprises !

SEPTEMBRE 2025 - www.sdi.be - Dépôt Bruxelles X - P401140

Entrepreneuriat p.4
Toujours plus
d'indépendants

Belmed
Réglez vos litiges
en ligne

p.13

Fiscalité
A quoi faut-il
s'attendre ?

p.21

Saturn 1000F2 Portable Flex

Prêt pour l'avenir avec le nouveau terminal Android.



Design moderne avec grand écran tactile.



Accepte tous les modes de paiement courants par carte, sans contact, mobile et par code QR.



Mobile avec une batterie longue durée pour une flexibilité optimale.



Connectivité optimale grâce à la 4G et au Wi-Fi.



Contactez nous au
+32 (0)78 15 01 35



masolutiondepaiement.be/fr/saturn1000F2



Editorial

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



S O M M A I R E

Pour une liberté commerciale à 360°

Ce 18 juillet, le gouvernement fédéral a décidé de moderniser les règles applicables au commerce, à l'artisanat et aux services en supprimant le jour de fermeture hebdomadaire obligatoire et en leur permettant d'ouvrir chaque jour jusqu'à 21 heures. C'est une bonne nouvelle.

En effet, aujourd'hui, un commerçant n'est pas vraiment libre de travailler à sa guise, selon sa réalité et sa clientèle. Par exemple, il peut ouvrir le dimanche... mais uniquement s'il ferme un autre jour de la semaine, imposé comme jour de repos hebdomadaire obligatoire.

Cette règle, pensée à une époque où le commerce local était structuré autrement, ne correspond plus à la dynamique actuelle du métier. Pourquoi forcer un indépendant à fermer quand il pourrait être ouvert ? Pourquoi imposer un jour fixe de fermeture à des entrepreneurs qui cherchent à s'en sortir, à embaucher, à répondre aux attentes de leurs clients ? Et surtout, pourquoi brider les commerces physiques alors que de plus en plus de moyennes surfaces ouvrent impunément 7 jours sur 7 et que les géants du web vendent, eux, 24 heures sur 24 sans aucune contrainte ?

Certains rétorqueront que l'ouverture 7 jours sur 7 n'augmente pas le chiffre d'affaires mais qu'elle ne fait que l'étaler. Pas toujours ! Certaines études ont montré que l'ouverture le dimanche pouvait stimuler les achats impulsifs ou complémentaires, augmentant ainsi le chiffre d'affaires global, surtout dans les périodes creuses. Nous faisons confiance aux commerçants pour organiser leur temps de travail de manière équilibrée et humaine. Ceux qui souhaitent préserver leur jour de repos hebdomadaire ou qui constatent qu'une ouverture dominicale n'est pas rentable pourront continuer à fermer. Par contre, ceux qui veulent tenter l'expérience vont pouvoir le faire.

Il était temps de moderniser le droit économique belge pour qu'il corresponde aux réalités du terrain. Défendre nos indépendants, c'est leur donner les moyens d'agir, de choisir, de respirer. Et cela passe par un principe essentiel : la liberté à 360° d'organiser leurs activités !

3	Edito	Pour une liberté commerciale à 360°
4-5	Entrepreneuriat	Toujours plus d'indépendants en Belgique !
6-7-8	Politique	Le gouvernement fédéral va renforcer le pouvoir d'achat et l'économie !
9	Travail	23.333 enquêtes menées par l'inspection du travail en 2024
10-11	Entreprendre	L'Album des Starters : un must pour tout indépendant en phase de démarrage !
13	Invitation	Participez à la Journée de l'Artisan !
14-15	Marketing	15 conseils pour améliorer votre service à la clientèle
16	Avancée	Belmed : une plate-forme de médiation en ligne pour régler vos litiges commerciaux
17	RH	Recruter directement lors d'un Jobday : une opportunité pour les entreprises !
18	Comptabilité	Comment vous préparer à la facturation électronique obligatoire en 2026 ?
19-20	Soins de santé	Pensez à vérifier les vaccins des membres de votre famille !
21-23	Fiscal	<i>Mon comptable me répond...</i> Accords de Pâques : à quoi devons-nous prochainement nous attendre ?
24-25	Juridique	<i>Mon avocat me répond...</i> Fin de la quasi-immunité de l'agent d'exécution ou de l'auxiliaire : quels changements concrets en pratique ?
26-27	Assurances	<i>Mon courtier me répond...</i> Comment vous prémunir contre la perte d'un collaborateur-clé ?
28-29	Question-Réponse	« Un des produits que je vends doit être rappelé ! »
30	Moteur	Tout savoir sur le parc automobile belge MG Cyberster : il en jette ! Véhicules utilitaires légers : lequel choisir ?

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, Thierry Migeotte

MISE EN PAGE

Nicolas Mathy - BH3 Consult

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

SECRÉTARIAT

Caroline Lentini, Inez Aelbrecht

AFFILIATION - ABONNEMENT

info@sdi.be

Toujours plus d'indépendants en Belgique !

Au 31 décembre 2024, la Belgique comptait 1.299.825 indépendants (835.191 hommes et 464.634 femmes), soit 20.655 de plus que l'an dernier. Comme c'est le cas depuis plus de deux décennies, le nombre de travailleurs indépendants poursuit sa progression. Cette croissance concerne toutes les catégories d'affiliés mais se concentre cependant dans les secteurs des professions libérales, de l'industrie et des services. Retour sur les autres grandes tendances qui ont marqué 2024.

Selon les chiffres de l'INASTI, en 2024, le nombre d'indépendants en activité principale a augmenté de 0,35% passant de 798.724 à 801.544. Cette augmentation concerne tant les activités principales exercées par des hommes (+ 0,21%) que par des femmes (+ 0,63%).

En 2024, le nombre d'indépendant en activité complémentaire a lui aussi augmenté, passant de 332.676 en 2023 à 341.591 en 2024.

Si le nombre de titulaires masculins a augmenté et passe de 186.419 à 189.848 (+ 1,84%), c'est surtout le nombre de titulaires féminins qui connaît une augmentation importante en passant de 146.257 à 151.743 (+ 3,75%).

Mais l'année 2024 se caractérise surtout par une hausse du nombre d'indépendants actifs après l'âge de la pension : de 147.770 en 2023 à 156.690 en 2024 (+ 6,04%). L'augmentation est de 5,80% chez les hommes (de 109.737 à 116.098) et de 6,73% chez les femmes (de 38.033 à 40.592).

De plus en plus d'indépendants pensionnés

Dans le régime des travailleurs indépendants, le nombre total de pensionnés augmente, passant de 595.937 en 2023 à 611.342 en 2024 (date du dénombrement 1er janvier).

L'augmentation du nombre d'indépendants pensionnés concerne les personnes qui bénéficient d'une pension de retraite au taux isolé (tant parmi les mariés que parmi les non mariés). On observe, par contre, une diminution des pensions au taux "ménage", des pensions de retraite et de survie combinées, des pensions de survie seules et des allocations de transition.



Hausse des revenus moyens nets dans toutes les branches d'activité

La moyenne des revenus nets imposables, qui sert de base au calcul des cotisations sociales, a augmenté en 2024. En effet, la moyenne des revenus de référence 2021 (servant au calcul des cotisations provisoires 2024) s'est élevée à 22.597,18 euros, ce qui représente une augmentation de 5,06%. A titre de comparaison, la moyenne des revenus de référence 2020 (cotisations provisoires 2023) s'élevait à 21.508,67 euros.

Les écarts entre secteurs restent importants mais la totalité des branches d'activité ont connu une hausse par rapport à 2023. Les revenus de référence moyens les plus élevés sont ceux du secteur des professions libérales : 29.245,43 euros.

Stabilité du nombre d'indépendants de nationalité étrangère

Au 31 décembre 2024, la Belgique comptait 165.826 travailleurs indépendants et aidants affiliés de nationalité étrangère. Par rapport à 2023, il s'agit d'une augmentation de 389 unités ou + 0,24%.

Les nationalités roumaine, néerlandaise et française sont les plus représentées. Le nombre de Roumains a cependant diminué par rapport à 2023 (de 41.797 en 2023 à 40.618 en 2024, soit - 2,82%).

Par rapport à l'année précédente, le nombre de Néerlandais connaît une augmentation (de 20.577 en 2023 à 20.670 en 2024, soit + 0,45%) tout comme le nombre de Français (de 19.051 en 2023 à 19.501 en 2024 ou + 2,36%).

Plus d'un quart des starters en 2024 sont de nationalité étrangère

La notion de starters reprend les nouvelles affiliations, les reprises d'activité et les affiliations d'office. On en compte 123.088 en 2024, soit 0,15% de moins qu'en 2023. Sur ce nombre total, 33.528 personnes sont de nationalité étrangère. Un nombre en baisse par rapport 2023 même s'il représente 27,24% de l'ensemble des starters, soit plus d'un quart.

Parmi le groupe des starters non-Belges, la nationalité roumaine reste en 2024 à la 1^{ère} place du classement de la "plus forte représentation de nationalité non-belge" avec un chiffre de 11.013 débutants. Cependant, par rapport à 2023 (12.331 débutants roumains), il s'agit d'une diminution de 10,69%.

Dans le même classement, les Pays-Bas occupent toujours la 2^e place (de 2.617 en 2023 à 2.598 en 2024 ou - 0,73%) et la France la 3^e place (de 2.355 en 2023 à 2.567 en 2024 ou + 9%).

Autres constatations pour 2024

Le nombre de conjoints aidants continue de diminuer. Cette baisse est de 9,47% par rapport à 2023.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, les étudiants qui exercent une activité indépendante peuvent bénéficier du statut d'étudiant-indépendant. On dénombre 8.716 étudiants-indépendants contre 8.636 en 2023 (soit + 0,93%). La ventilation par âge montre que ce sont essentiellement les étudiants à partir de 20 ans qui font appel à ce statut spécifique.

En 2 ans, la progression du nombre de sociétés redevables de la cotisation annuelle a augmenté de près de 52.000 unités (655.108 en 2022 / 682.936 en 2023 / 707.073 en 2024).

Le nombre de stoppers est en augmentation par rapport aux années précédentes. En comparaison avec l'année 2023, ils sont 1.110 de plus (soit + 1,68%).

Chiffres clés des indépendants en Belgique – 2024

- 1.299.825 indépendants au 31 décembre 2024
- Activité principale : 801.544 indépendants (+0,35%)
- Activité complémentaire : 341.591 indépendants (+2,68%)
- Indépendants actifs après la pension : 156.690 (+6,04%)
- Indépendants pensionnés : 611.342 au 1^{er} janvier 2024 (+2,58%)
- Travailleurs indépendants étrangers : 165.826 (+0,24%)
- 27% des starters sont de nationalité étrangère (33.528 personnes)



Accord d'été de l'Arizona

Le gouvernement fédéral va renforcer le pouvoir d'achat et l'économie !

Bonne nouvelles pour les indépendants et les entreprises ! Adopté ce 21 juillet 2025, l'accord d'été du gouvernement fédéral prévoit plusieurs mesures fortes en matière d'emploi, de sécurité, de renforcement du pouvoir d'achat, de lutte contre la fraude sociale et de dynamisme économique.



Modernisation du marché du travail

Le gouvernement va mettre fin au régime de chômage avec complément d'entreprise (RCC), à l'exception du RCC médical, réservé aux travailleurs lourdement invalides. Le crédit-temps de fin de carrière sera également réformé : il sera encore accessible dès 55 ans dans des conditions spécifiques (métier lourd, travail de nuit, secteur de la construction, entreprises en difficulté, etc.) et dès 60 ans pour ceux ayant une carrière longue.

Dans un souci de flexibilité, un système uniforme de 360 heures supplémentaires volontaires sera instauré, dont 240 seront fiscalement avantageuses. Le secteur horeca bénéficiera de 450 heures, avec 360 exonérées. En parallèle, le cadre réglementaire sera modernisé : les règlements de travail seront allégés, la durée minimale hebdomadaire de travail supprimée et la limite maximale du préavis ramenée à 52 semaines.

D'autres mesures viseront à renforcer la compétitivité et à moderniser le marché du travail. L'interdiction légale du travail de nuit sera levée, ce qui facilitera son recours dans tous les secteurs. Dans l'e-commerce et le secteur logistique, le travail de nuit sera

désormais possible de minuit à 5 heures. Le recours au travail intérimaire sera simplifié en supprimant une obligation administrative lourde. Enfin, dans le cadre de la digitalisation de l'administration, les plans bonus (CCT 90) devront obligatoirement être introduits par voie numérique à partir de janvier 2026. Ces réformes poursuivent un double objectif : plus de souplesse pour les entreprises et davantage d'opportunités légales et sécurisées pour les travailleurs.

Une réforme fiscale

Une réforme fiscale de grande ampleur sera menée, qui répondra à trois priorités : récompenser davantage le travail, moderniser la fiscalité et corriger des inégalités injustifiées. D'ici 2029, la pression fiscale sur les revenus du travail sera allégée de 4 milliards d'euros, notamment par une hausse progressive de la quotité exonérée d'impôt jusqu'à 15.300 €, permettant à tous les revenus de ne pas être taxés jusqu'à un niveau proche du revenu d'intégration pour un isolé.

D'autres mesures emblématiques sont également adoptées, comme la réduction de moitié de la cotisation spéciale de sécurité sociale, la suppression du quotient conjugal au profit d'une approche individualisée et une modernisation des avantages fiscaux pour enfants à charge, fondée sur le principe d'égalité : un enfant = un enfant.

Par ailleurs, plusieurs mesures importantes seront adoptées pour améliorer la résilience et la compétitivité de notre économie: l'instauration d'une nouvelle déduction pour les entrepreneurs, un élargissement du régime des droits d'auteur au secteur IT, une augmentation des heures supplémentaires défiscalisées, et même la taxation des plus-values. Cette dernière mesure a été adoptée en intégrant des balises fortes pour protéger les PME et la classe moyenne qui investit. Enfin, les incitants à l'emploi sont renforcés, notamment par la fin d'avantages fiscaux injustifiés pour l'inactivité, tandis que les pensionnés actifs et les indépendants bénéficient d'un cadre fiscal plus juste. Cette réforme de fond est destinée à ancrer notre modèle fiscal dans les réalités d'aujourd'hui et les défis de demain.

Réforme des droits d'auteur

Les programmes d'ordinateur seront à nouveau éligibles au régime des droits d'auteur, afin d'éliminer la différence de traitement avec les autres œuvres littéraires ainsi qu'entre les différentes professions numériques, et ainsi parvenir à une délimitation plus claire et plus logique du champ d'application.

Cela mettra fin à une période d'incertitudes née de la réforme fiscale précédente. La Belgique se positionnera donc de nouveau comme terre d'accueil des sociétés IT.

Un système de pension plus juste et soutenable

L'Arizona adoptera une réforme majeure du système des pensions afin de garantir sa soutenabilité financière tout en assurant une meilleure convergence entre les statuts. Cette réforme introduira un système de bonus-malus : les personnes qui travailleront au-delà de l'âge légal recevront un bonus de 2 % par année supplémentaire, porté à 4 % en 2030, puis à 5 % en 2035. Inversement, un malus s'appliquera à ceux qui décideraient de partir avant l'âge légal, selon les mêmes pourcentages. Cette mesure incitera au travail effectif et récompense l'allongement de carrière.

Par ailleurs, l'âge de départ à la pension sera progressivement harmonisé pour les militaires et les conducteurs de train, afin de mettre fin à certaines exceptions. Les périodes assimilées resteront prises en compte.

Il s'agit d'une réforme structurelle et équilibrée qui ne concernera pas les pensions prises en 2025, et qui représente une étape décisive vers un système plus équitable et pérenne.

Les commerces pourront ouvrir 7 jours sur 7 et jusque 21h

La législation commerciale sera adaptée aux réalités économiques modernes. En effet, le gouvernement a pris la décision de supprimer l'obligation de fermeture hebdomadaire et d'harmoniser le régime des heures d'ouverture. Il a décidé :

- de supprimer le jour de fermeture obligatoire ;
- d'assouplir les heures d'ouverture des commerces qui pourront désormais ouvrir jusqu'à 21 heures.

A noter que pour les magasins de journaux qui bénéficient d'une exception aux heures de fermeture et qui peuvent ouvrir 24 heures sur 24 heures, un critère lié au nombre de journaux, hebdomadaires et mensuels exposés et vendus sera introduit afin de distinguer aisément les faux des vrais magasins de journaux.

Cette réforme soutiendra directement les indépendants et les commerçants face à la concurrence des géants du numérique. Elle constituera une avancée majeure pour la liberté d'entreprendre.

Reprise du travail : pérennisation de la prime pour les employeurs

Les employeurs reçoivent une prime de reprise du travail (1.725 €) lorsqu'ils aident un travailleur en incapacité de longue durée à reprendre le travail, éventuellement avec un aménagement du poste. Le gouvernement a décidé de pérenniser cette mesure qui est particulièrement importante pour les PME. En effet, une absence de longue durée pour cause de maladie pèse souvent sur le fonctionnement d'une PME, car elle entraîne une perte de savoir-faire, un manque de continuité et une charge de travail accrue pour les collègues.

Cette prolongation s'inscrit dans la volonté de réintégrer au travail les malades longue durée, dans laquelle le gouvernement met l'accent à la fois sur la responsabilisation et sur le soutien financier nécessaire.

Suppression de petites taxes

Le gouvernement a décidé de supprimer certaines petites taxes (abrogation du droit d'écriture sur les écrits bancaires, abrogation de la taxe d'affichage, etc...).

Suppression des compétences de gestion en Wallonie

A noter enfin que le 10 juillet 2025, le gouvernement wallon a annoncé la suppression de l'obligation de détenir des compétences de gestion de base pour exercer une activité indépendante, à partir du 1er octobre 2025. La Wallonie rejoint ainsi la Flandre, Bruxelles et d'autres pays européens, où des réformes analogues ont permis de booster l'entrepreneuriat et donc la création d'entreprises et d'emplois.

Les compétences professionnelles spécifiques à certaines professions, comme les restaurateurs, les boulangers et pâtisseries, couvreurs ou chauffagistes, seront maintenues.

L'objectif principal de cette initiative est de mettre fin à une législation obsolète, déjà supprimée en Flandre et à Bruxelles et qui restreignait l'accès à la profession sans réel effet, notamment sur la prévention de faillites. Favoriser un environnement plus propice à l'entrepreneuriat permettra de stimuler la concurrence et l'innovation. Concrètement, la Wallonie permettra à davantage de candidats et candidates de concrétiser leur projet entrepreneurial.



L'avis du SDI

Des avancées encourageantes... mais à concrétiser !

L'accord d'été adopté par le gouvernement fédéral contient indéniablement des mesures positives qui rejoignent plusieurs combats historiques du SDI. Nous saluons tout particulièrement l'accent mis sur la récompense du travail, la flexibilisation du marché de l'emploi, la suppression de freins à l'entrepreneuriat et la volonté affichée de simplifier le cadre fiscal et administratif.

Des signaux positifs à saluer

La réforme du crédit-temps et du RCC va dans le sens d'un retour au travail effectif et d'une limitation des effets d'aubaine nuisibles à la compétitivité. L'instauration d'un bonus-malus sur les pensions est un pas cohérent vers une responsabilisation renforcée et une incitation à l'allongement des carrières, à condition toutefois que des mesures d'accompagnement ciblées soient mises en place pour les secteurs pénibles et les TPE.

L'instauration d'un quota uniforme d'heures supplémentaires volontaires (360 heures dont 240 exonérées) et l'assouplissement spécifique pour l'horeca (450 heures dont 360 exonérées) répondent à des réalités sectorielles pressantes. Cela permettra à de nombreux indépendants de répondre aux pics d'activité sans complexité administrative excessive.

La modernisation du régime fiscal – notamment la hausse progressive de la quotité exonérée à 15.300 €, la réduction de la cotisation spéciale de sécurité sociale, et la réforme du quotient conjugal – constituent des évolutions attendues qui bénéficieront directement aux indépendants à revenus modestes ou moyens.

La requalification des logiciels comme œuvres éligibles aux droits d'auteur est une bonne nouvelle pour les acteurs du numérique. En intégrant plus clairement les professionnels IT, la Belgique se repositionne comme un environnement attractif pour l'innovation.

La pérennisation de la prime de réintégration de 1.725 € pour les employeurs est essentielle pour les TPE confrontées à des absences de longue durée. Cette mesure encourage une gestion humaine des ressources tout en tenant compte des réalités opérationnelles des petites structures.

Une vigilance indispensable sur la mise en œuvre et l'impact concret

Malgré ces avancées, plusieurs points devront être suivis de près :

- La digitalisation obligatoire des plans bonus (CCT 90) dès 2026 peut s'avérer complexe pour les plus petites structures qui ne disposent pas des ressources RH ou techniques nécessaires. Le SDI demandera des dispositifs d'accompagnement adaptés, voire des dérogations ciblées.
- La taxation des plus-values, bien que balisée, doit absolument éviter toute insécurité juridique ou pression excessive sur les transmissions d'entreprise et les investissements de long terme. Nous resterons attentifs à la rédaction finale et à ses effets sur les PME familiales.
- La suppression de la durée minimale hebdomadaire de travail et

la levée de l'interdiction du travail de nuit doivent être encadrées pour éviter une insécurité juridique accrue dans les contrats de travail, notamment dans les secteurs à forte précarité.

- La réforme des heures d'ouverture commerciale, si elle renforce la liberté d'entreprendre, ne doit pas se traduire par une pression concurrentielle insoutenable pour les petits commerces de proximité. Le SDI veillera à ce que l'équilibre entre flexibilité et protection reste garanti, notamment via un accompagnement ciblé des petites enseignes.



La réforme wallonne sur les compétences de gestion : une victoire du bon sens entrepreneurial

Enfin, nous saluons la décision du gouvernement wallon de supprimer l'obligation de détenir des compétences de gestion de base pour créer son entreprise. Cette mesure, que le SDI appelait de ses vœux depuis de nombreuses années, supprime une barrière inefficace et discriminante à l'entrée dans l'activité indépendante. Elle aligne la Wallonie sur la Flandre, Bruxelles et plusieurs pays européens plus performants en matière de création d'entreprises.

Nous resterons toutefois attentifs à ce que les formations de qualité restent disponibles, notamment pour les publics moins outillés. La simplification ne peut réussir que si elle s'accompagne d'un renforcement des dispositifs d'accompagnement et de mentorat.

RH

23.333 enquêtes menées par l'Inspection du Travail en 2024

En 2024, l'Inspection du travail a mené un total de 23.333 enquêtes. Ces enquêtes ont porté sur la situation de 424.271 travailleurs. Au cours de ces enquêtes, 27.224 infractions à la réglementation du travail ont été constatées. Grâce à l'action du service d'inspection, plus de 25,8 millions d'euros d'arriérés de salaires ont été versés à 38.137 travailleurs.

Outre ces résultats, le centre de contact de l'Inspection du travail - Contrôle des lois sociales (CLS) a également traité pas moins de 47.405 demandes d'information, ce qui souligne l'importance du rôle informatif et préventif de ce service.

Une double mission sociale

Le CLS remplit une deux grandes missions sociales :

- d'une part, il aide les employeurs et les travailleurs à appliquer correctement le droit du travail en leur fournissant des informations, des conseils et un accompagnement ;
- d'autre part, il contrôle le respect de la législation et agit en cas d'infraction.

Cette approche est inscrite dans le Code pénal social, qui définit les droits et les devoirs des inspecteurs sociaux. Les inspecteurs peuvent notamment fournir des informations, émettre des avertissements, imposer des mesures et rédiger des procès-verbaux.

Prévention et information, mais aussi répression

Le CLS ne se contente pas de constater les infractions, il joue aussi un rôle important de prévention et de conseil. En 2024, le centre de contact a répondu à 47.405 questions sur la durée du travail, les conditions de rémunération, les contrats de travail et d'autres droits sociaux.

Ce service aide les employeurs et les travailleurs à mieux comprendre et appliquer leurs droits et obligations, contribuant ainsi à un environnement de travail juste et équitable.

Lorsque l'inspection constate des infractions graves ou répétées, des mesures ciblées sont prises.

En 2024, cela a donné lieu à :

- 23.333 enquêtes
- 424.271 travailleurs concernés
- 27.224 infractions identifiées
- 25.812.678 euros d'arriérés de salaires versés à 38.137 travailleurs bénéficiaires

Ces chiffres montrent que le CLS joue un rôle crucial dans le rétablissement de la justice sociale et la lutte contre la fraude sociale.

Focus sur les employeurs étrangers et les travailleurs détachés

Les équipes spécialisées du CLS ont également mené 2.611 en-

quêtes auprès d'employeurs étrangers ayant détaché des travailleurs en Belgique en 2024. Il s'agit de :

- 4.459 infractions constatées
- 66.765 travailleurs concernés
- 4.934.898 euros d'arriérés de salaire versés à 3.319 travailleurs détachés

Ces actions sont essentielles pour assurer l'égalité des droits de tous les travailleurs sur le territoire belge, quelle que soit leur nationalité ou l'origine de leur employeur.



Un must pour tout indépendant en phase de démarrage !

Vous avez un chouette projet d'entreprise ou vous venez de vous lancer ? Bonne nouvelle ! Avec le SDI, Revival Business a conçu l'Album des Starters que vous allez dévorer ! Vous profiterez d'une multitude de conseils, trucs, astuces, infos étonnantes, idées et expériences d'autres starters!

L'album-conseils des starters n'est pas un livre comme les autres ! Il reprend des illustrations, schémas, infographies, des messages clés conseils pratiques, des informations inédites, des résultats d'études,... et est relié directement à des capsules-conseils web grâce à des QR codes.

Il a été construit sur base de centaines d'expériences de starters et entrepreneurs ! Il est destiné aux starters très proches de leur lancement et à celles et ceux qui se sont lancés récemment.

Le concept est simple : pas de blabla ! L'ouvrage est à lire cool dans votre salon, dans le train, en déplacement, ou ...dans votre bain ! Vous y picorez à votre rythme tout ce qui vous permettra de développer vos projets avec succès et tranquillité !

Pour :

- Découvrir des choses que l'on ne vous a jamais dites !
- Partager les expériences, trucs et astuces d'autres entrepreneurs !
- Profiter de résultats étonnants d'études !
- Déclencher de nouveaux réflexes !

...Et mettre toutes les chances de votre côté !

Le SDI adore l'album des starters : pourquoi ?

RAISON 1

...Parce que vous découvrirez des idées géniales, des informations inédites, des conseils pratiques, des expériences enrichissantes, des solutions partagées, des émotions, des nouvelles relations, des idées folles, de la chaleur humaine, des sourires, de la joie !

Sans blabla et en images !

RAISON 2

...Parce que c'est un livre très pratique, à destination de tous les



starters et entrepreneurs. Un livre plein de visuels, infographies, schémas, illustrations, slogans, qui synthétise tous les longs discours !

C'est un livre à apprécier cool dans votre salon, dans le train, en déplacement, ou... dans votre bain !

RAISON 3

...Parce que c'est un livre imaginé avec d'autres starters et de nombreux entrepreneurs qui va droit au cœur de vos préoccupations. Il est basé sur la pratique du terrain et les expériences (réussies ou ratées) des starters qui ont déjà parcouru le chemin. Stratégie, fiscalité, organisation, finances, vente... : les sujets sont larges !

RAISON 4

...Parce que c'est un livre qui vous montrera que tout est possible et qui vous apportera du Peps ! Il apporte des idées originales, ouvre de chouettes pistes, suggère de nouvelles solutions. Car il démontre qu'il ne faut pas être le premier ni le plus fort (ou riche) pour réussir son projet d'entreprise !

Infos et commandes :

www.revivalbusiness.be

24,90 € TTC

Frais de livraisons offerts

Quelques témoignages de lecteurs...

“J’ai osé grâce à ces histoires”

Sophie, 38 ans, a rejoint le SDI en début d’année avec une idée : ouvrir son atelier d’illustration. Ce qui l’a poussée à franchir le cap ? L’Album des Starters, rempli de témoignages d’entrepreneurs, qui lui a montré que l’imperfection et les hésitations font partie du parcours :

« Je me suis reconnue dans leurs doutes, ça m’a décomplexée. Je me suis lancée et ça marche. L’Album des Starters m’apporte recul, réflexion, partages et conseils pratiques. Sans blabla et en images. »



« Heureusement que je me suis planté ! »

« Ce que je croyais être un échec a été en fait une chance unique. » Cette phrase extraite de L’Album des Starters a résonné formidablement en moi, explique **Gaetan, actif actuellement dans le secteur de la technologie**. Elle résume bien l’état d’esprit nécessaire à toute création d’entreprise :

« Loin des succès stories idéalisées, l’ouvrage met en lumière la réalité du terrain : détours, ratés, et finalement, réussite et croissance. Une source d’inspiration utile à garder sous la main pour tout starter et entrepreneur qui se lance. »

« Les réflexes de survie peuvent devenir des pièges ! »

Léo, fondateur de "Verte Ligne", une start-up écoresponsable dans la livraison à vélo :

« Quand j’ai lancé Verte Ligne, je pensais être prêt à tout. J’avais un business plan solide, un petit capital de départ, et surtout, une motivation sans faille.

Au bout de quelques mois, les premières tensions sont arrivées : un client majeur nous a lâchés du jour au lendemain, une recrue prometteuse a quitté le navire, et les chiffres ne suivaient pas. Mon réflexe immédiat a été de vouloir tout contrôler moi-même. Je travaillais 14 heures par jour, je micro-manageais l’équipe, et je prenais des décisions dans la précipitation, souvent sous le coup de l’angoisse.

Avec le recul, je vois que ce sont ces moments-là qui ont failli tout faire dérailler. J’ai pris de mauvaises décisions : j’ai signé un partenariat à la va-vite, j’ai coupé des dépenses utiles par peur de manquer, et j’ai perdu la confiance de mes partenaires.

En fait, j’étais en train de saboter ce que j’avais construit, simplement parce que je réagissais au stress au lieu de le gérer.

Un ami m’a fait rencontrer un coach qui m’a recadré. J’ai aussi découvert l’Album des Starters qui est vite devenu mon livre de chevet ! J’ai compris que les réflexes de survie, quand ils ne sont pas conscients, peuvent devenir des pièges. Le stress ne disparaît jamais vraiment, mais on peut choisir de prendre du recul ».

16 NOVEMBRE 2025



Journée de l'Artisan

Ouvrez les portes de votre atelier au grand public

VOUS ÊTES ARTISAN·E ?

Participez à la
Journée de l'Artisan !



JOURNEEDELARTISAN.BE

UNE INITIATIVE DU SPF ECONOMIE, P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ÉNERGIE AVEC LE SOUTIEN DU MINISTRE FÉDÉRAL DES P.M.E. ET DES INDÉPENDANTS

Participez à la 19e Journée de l'Artisan et faites rayonner votre savoir-faire grâce au label « artisanat certifié »



Soutenue par le SDI, la 19ème Journée de l'Artisan aura lieu le dimanche 16 novembre 2025. Cet événement, organisé par le SPF Economie et le ministre des Classes moyennes, des Indépendants et des PME, promeut et valorise le savoir-faire artisanal de nos régions. Chaque année, cette journée rencontre un succès croissant auprès du grand public et des artisans participants.

POURQUOI PARTICIPER ?

La Journée de l'Artisan est une occasion unique de :

- **présenter vos talents** : faites découvrir votre métier et vos techniques à travers des démonstrations, des ateliers interactifs, des visites guidées ou toute autre animation attrayante que vous souhaitez proposer.
- **vendre vos créations** : profitez de cet événement pour vendre vos œuvres et créations uniques directement au public.
- **renforcer votre notoriété** : en tant qu'artisan certifié, vous bénéficierez d'une visibilité nationale grâce à une campagne de communication ciblée.



AVANTAGES DU LABEL « ARTISANAT CERTIFIÉ »

En devenant un artisan certifié, vous accédez à :

- **une reconnaissance officielle** : le label « Artisanat Certifié » est la seule reconnaissance officielle sur le plan fédéral pour les artisans et artisans en Belgique.
- **une mise en valeur de votre savoir-faire** : le label vous permet de montrer votre expertise et d'attirer l'attention sur la qualité de votre travail.
- **des outils promotionnels** : vous recevrez un kit de communication complet pour promouvoir la Journée de l'Artisan dans votre région.

Le label est également accessible aux artisanes et artisans à titre complémentaire, élargissant ainsi les possibilités de reconnaissance et de valorisation.

INFOS & INSCRIPTION

Inscrivez-vous gratuitement dès maintenant sur <https://journeedelartisan.be/>

Date limite pour les inscriptions : 6 octobre 2025

En cas de retard, il ne sera plus possible de recevoir de kit de communication imprimé

COMMENT DEVENIR ARTISAN CERTIFIÉ ?

Pour obtenir le label, visitez lesartisans.be et suivez les instructions pour soumettre votre demande de certification.

15 conseils pour améliorer votre service à la clientèle

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



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

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

2. Le service doit continuer à exceller en tout temps

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

3. Surtout ne jamais mentir

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

4. Assumez chacune de vos promesses

Vous seriez étonné du nombre de sociétés qui ignorent complètement ce principe pourtant élémentaire. Prenons un exemple : un fournisseur vous promet une livraison dans les 2 semaines et vous livre en réalité 5 semaines plus tard. De votre côté, vous planifiez votre livraison et répercutez les promesses de votre fournisseur vers votre client. Comme votre fournisseur a fait défaut à son engagement, il a nui à votre entreprise, ce que vous ne pouvez pas tolérer... Plus simplement, soyez honnête. Un client peut admettre que, de temps en temps, votre société peut avoir un retard de livraison. Ce qu'il attend alors de votre part, c'est que vous le teniez au courant par vous-même : que vous l'appeliez avant la date promise pour la livraison, que vous lui expliquiez les raisons du retard et que vous lui indiquiez la date de livraison réelle. Ne fut-ce que pour qu'il puisse prendre ses dispositions à son tour.

5. Ne présentez pas vos excuses à vos clients

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

6. Ne parlez pas des autres clients prioritaires

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

de vos clients se sente le client le plus important !

7. Soyez le meilleur au yeux de votre client

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

8. Répondez aux appels téléphoniques le plus rapidement possible

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

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

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

Dans un tel cas, il vaut encore répondre que vous êtes occupé et que vous appellerez sans faute ce client à tel moment précis (mais, de grâce, faites le).

10. Apprenez à connaître l'activité de vos clients

Un client respecte toujours le commerçant qui prend la peine d'en apprendre plus sur lui. Comprendre ce qu'il fait vous place dans une situation qui vous permet de répondre plus facilement à ses besoins, avec pour conséquence probable de lui vendre plus et mieux à l'avenir.

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

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

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

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

13. La publicité la moins chère est un client satisfait

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

14. Le client a toujours raison

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

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

Il n'existe qu'un seul moment et une seule manière de rencontrer un client mécontent : tout de suite ...et de front ! Les tâches désagréables doivent se régler rapidement. Si un commerçant tarde à le faire, il en ira du mécontentement comme d'une blessure mal soignée : elle s'envenime et s'amplifie.

La raison de l'insatisfaction d'un client est bien souvent aisée à identifier et remédiable. Il ne s'agit la plupart du temps que d'un malentendu. Il est bien évident qu'à ce moment là, tout manque de communication creusera un fossé irrémédiable entre vous et votre client. Surtout, ne fuyez pas et affrontez sereinement le problème !



Une plate-forme de médiation en ligne pour régler vos litiges commerciaux

Via l'intervention d'un médiateur indépendant, la plate-forme électronique Belmed permet de résoudre par internet et en dehors des tribunaux des litiges entre commerçants ou entre consommateurs et commerçants.

L'utilisation de la plate-forme est simple. Sur la page « introduire une demande de médiation » du site internet du SPF Economie, vous pouvez créer gratuitement un compte afin d'introduire une demande de médiation.

Pour quels litiges peut-on utiliser Belmed ?

- Les ventes de biens de consommation (meubles, appareils ménagers, nouvelles technologies, véhicules d'occasion...) ;
- Les offres de services au consommateur (assurances, banque, construction, énergie, voyages...) ;
- Les litiges transfrontaliers entre un consommateur résidant au sein de l'UE et une entreprise inscrite à la BCE.
- Les litiges commerciaux entre entreprises.

Pour quels litiges ne peut-on pas utiliser Belmed ?

- Les litiges non liés au commerce (comme les litiges avec le fisc ou concernant les lois sociales...) ;
- Les litiges entre particuliers.

Conditions d'accès

- Avoir 18 ans.
- Avant d'introduire une demande, avoir pris contact avec l'autre partie pour essayer de trouver une solution au litige.
- Si possible, ne pas avoir porté l'affaire en justice. Si c'est le cas, il est toujours possible de demander au juge une suspension de l'action pour tenter un règlement amiable.
- Être directement concerné par l'affaire ou représenter une personne qui l'est.
- Agir de bonne foi et privilégier la recherche d'une solution amiable.

Quelques exemples...

B2C (entre un professionnel et un consommateur)

- Malgré l'envoi de preuves de paiement, mon fournisseur d'électricité m'adresse une mise en demeure pour défaut de paiement.
- J'ai acheté un véhicule d'occasion à un professionnel qui refuse de m'accorder la moindre garantie.

B2B (entre professionnels)

- Je suis entrepreneur et j'ai commandé des matériaux de construction pour une maison. Je ne les ai toujours pas reçus alors que j'ai payé un acompte.
- En tant que commerçant de détail en vêtements, j'ai un problème avec un de mes fournisseurs. La collection de printemps n'a toujours pas été livrée alors que la saison de vente a déjà commencé.
- J'ai récemment repris une affaire. L'ancien propriétaire vient de

créer une nouvelle entreprise et me fait de la concurrence déloyale.

Quels sont les avantages d'un règlement amiable ?

La médiation permet de réduire significativement la durée et les coûts liés à un litige. Plus le taux de succès de la médiation est élevé, plus la durée et le coût de la résolution du litige sont réduits. Ainsi, en Belgique, un taux de réussite de 75% de la médiation peut permettre d'économiser environ 330 jours et 5.000 euros par conflit. Même avec un taux de réussite de 19%, la médiation permet déjà d'accélérer la solution d'un problème et d'en limiter les coûts.

Une option trop peu utilisée

Le recours au règlement amiable reste encore trop souvent limitée aux affaires familiales. Il est possible de faire beaucoup mieux ! Selon le Baromètre de la médiation, une médiation civile et commerciale peut être menée en moyenne en 45 jours et aboutir à un succès variant entre 60 et 75% pour un coût total de moyen 3.000 euros. Pour une action en justice portant sur un litige de 200.000 euros, la durée peut aller jusqu'à 525 jours et le coût s'élever à 16.000 euros !

Même si vous avez déjà entamé une action en justice, sachez enfin que vous pouvez toujours demander au juge concerné de suspendre l'action pour tenter la résolution amiable.



Recruter directement lors d'un Jobday, une opportunité pour les entreprises !

Pour aider les entreprises à recruter, notre partenaire le Forem organise régulièrement des Jobdays en ligne ou en présentiel. Ces événements sont une occasion unique pour rencontrer plusieurs candidats en une journée. Sonaca a profité d'un Jobday pour faire la connaissance d'une dizaine de candidats et lancer plusieurs recrutements.

De bonnes raisons de participer à un Jobday

Si une entreprise recherche au moins 3 nouveaux profils, un Jobday peut être la solution. En ligne ou au sein même de ses locaux, le Forem peut organiser gratuitement un Jobday pour permettre à des recruteurs de rencontrer des candidats avec un profil intéressant.

Cet événement peut également rassembler des entreprises du même secteur ou cherchant des profils similaires. Cette collaboration permet de regrouper les efforts et d'attirer un plus grand nombre de candidats talentueux. C'est ce qui a été mis en plus début avril, à Bruxelles, pour mobiliser les anciens travailleurs de chez Audi.

Participer à un Jobday, est l'occasion de :

- rencontrer des chercheurs d'emploi présélectionnés selon vos critères - présenter vos offres d'emploi, le type de contrat et les conditions de travail au sein de votre organisation ;
- obtenir des candidatures en direct et mener des entretiens ;
- dans certains cas, rencontrer des partenaires et échanger avec des professionnels du domaine.

Un processus d'engagement rapide et efficace

Avant un Jobday, les conseillers du Forem réalisent une analyse des profils afin d'identifier en amont les candidats les plus pertinents pour l'entreprise.

Le jour de l'événement, l'organisation rencontre les multiples candidats et planifie des entretiens afin de sélectionner les profils qui correspondent le plus à ses attentes.

Ensuite, l'entreprise reprend la main sur les candidatures retenues et poursuit le processus de recrutement en interne.

Le 5 mai, soit un mois après le Jobday, les candidats retenus par Sonaca ont signé leur contrat. Ils ont ensuite entrepris une formation interne. Ils commenceront prochainement à l'assemblage aux machines de rivetage.

Christine Degembe, Talent Acquisition Manager Sonaca : « Suite au Jobday, les candidats ont été contactés pour des entretiens RH et un test spécifique à l'environnement de travail de Sonaca. Ces dernières étapes ont confirmé leur engagement. [...] Lors des entretiens, j'ai constaté leur motivation à retrouver rapidement du travail, leur sens manuel, leur expérience du travail, leur entraide et leur esprit d'équipe. »

Les candidats ont ensuite entrepris une formation interne au sein de Sonacademy, le centre de formation interne de Sonaca, pour enfin commencer à l'assemblage aux machines de rivetage.



Le Forem à votre service...

Peu importe le domaine de votre entreprise, les conseillers du Forem sont disponibles pour écouter vos besoins et vous aider dans votre recrutement.

Organiser un Jobday, c'est augmenter vos opportunités de recruter les talents parfaits pour votre entreprise.

N'hésitez plus et contactez votre conseiller ou le 0800/93 946 si vous n'en avez pas.

Commerçants : comment vous préparer à la facturation électronique obligatoire en 2026 ?

À partir du 1er janvier 2026, toutes les entreprises belges assujetties à la TVA, quelle que soit leur taille (commerçants, PME, indépendants, etc.), devront obligatoirement émettre et recevoir des factures électroniques structurées pour toutes les transactions entre entreprises.



Cette obligation implique l'abandon des factures papier ou PDF classiques, l'adoption d'un logiciel compatible, et la mise à jour de leurs processus internes pour se conformer à la nouvelle législation.

Elle ne concerne pas les ventes aux particuliers (B2C), mais tous les commerçants devront être capables de recevoir des factures électroniques de leurs fournisseurs, même s'ils ne vendent qu'à des particuliers.

Qu'est-ce qu'une facture électronique structurée ?

Une facture électronique structurée est un document émis, transmis et reçu sous une forme électronique normalisée au format UBL 3.0/XML, permettant un traitement automatisé par les logiciels de gestion comptable. Contrairement à un simple PDF envoyé par e-mail, la facture électronique structurée est conçue pour être lue et traitée directement par les systèmes informatiques, sans intervention manuelle.

À partir de 2026, cette facturation électronique devra obligatoirement passer par le réseau Peppol, un système sécurisé et standardisé d'échange de factures électroniques reconnu à l'échelle européenne. Les commerçants devront donc utiliser un logiciel de facturation compatible avec Peppol pour envoyer et recevoir des factures électroniques.

Ce qui change concrètement pour les commerçants :

- Fin des factures papier, Word, Excel ou PDF : Seules les factures électroniques structurées via Peppol seront légales pour les transactions B2B à partir du 1er janvier 2026
- Obligation d'équipement : Les commerçants devront s'équiper d'un logiciel de facturation certifié et compatible avec Peppol

pour émettre les factures aux assujettis TVA

- C'est déductible à 120% ! Des mesures de soutien fiscal existent pour aider à financer les investissements numériques nécessaires : une déduction pour investissement numérique. Profitez-en !

Il est temps de vous préparer !

L'idéal est de commencer dès maintenant la transition vers la facturation électronique pour être prêt à la date d'entrée en vigueur. N'attendez pas le dernier moment, anticipez !

Pas de stress ! Peppol, ce n'est que de la tuyauterie. Votre système et vos processus actuels restent valables pour toutes vos transactions avec vos clients « particuliers ».

Pour les clients avec un N° de TVA qui vous demanderont une facture pour leurs frais généraux, vous devrez utiliser un logiciel de facturation compatible avec le format Peppol et capable de générer des factures électroniques structurées.

Vérifiez que votre logiciel de facturation actuel (si bien-sûr vous en avez-un) réponde bien à cette obligation.

Si nécessaire, adoptez une solution globale (administration des ventes et pré-comptabilité) ou simplement un logiciel de facturation conforme aux normes Peppol. Une liste des solutions certifiées est disponible auprès de l'administration fédérale : <https://efacture.belgium.be/fr>.

Luc KAHN

Vous voulez en savoir plus ?

Contactez-moi au 02.737 95 90 - info@picsoo.eu

Nous nous ferons un plaisir de vous aider à lancer la facturation électronique dans votre société.



Picsoo est Peppol ready... et easy !

30 ans d'expérience !

100 % pratique, 100 % web, 100% déductible !

20% de remise pour les membres du SDI

Test gratuit sur www.picsoo.be

Mutualia Mutualité Neutre, votre partenaire santé, vous informe !

Pensez à vérifier les **vaccins** des membres de votre famille !

Avant un voyage, il est essentiel de vérifier les vaccins de toute la famille pour se protéger contre des maladies potentiellement graves, surtout en cas de voyage à l'étranger où certains vaccins sont obligatoires. Les activités estivales augmentent les risques d'exposition (blessures, animaux, piqûres), rendant des rappels comme le tétanos importants. Être à jour limite aussi les risques pour les personnes vulnérables. Cela évite des complications médicales ou administratives loin de chez soi. En somme, un petit contrôle vaccinal permet de partir l'esprit serein. Notre partenaire Mutualia vous explique comment faire...

Avant tout, assurez-vous que vos vaccins de base sont à jour, en portant une attention particulière à celui contre la rougeole. Cette maladie est en recrudescence dans plusieurs régions du monde, notamment au Maroc et en Roumanie.

La rougeole est une infection virale extrêmement contagieuse, pouvant entraîner des complications graves. Les enfants de moins de 10 ans, sont considérés comme les principales personnes à risques de faire la maladie.

La seule protection contre la rougeole reste la vaccination en deux doses avec le vaccin RRO (Rougeole – Rubéole – Oreillons). Le vaccin est gratuit sous certaines conditions.

Pour vérifier votre statut vaccinal, consultez votre carnet de vaccination. En cas de doute, n'hésitez pas à en parler à votre médecin traitant.

La clinique du voyage, pour des vacances sereines !

La Clinique du voyage est un service de consultation et de vaccination destiné aux voyageurs, agréé en collaboration avec Vivalis et le Fédéral. Les consultations y sont assurées par des médecins et des pédiatres spécialisés en médecine tropicale et en médecine du voyage.

L'objectif de ce service est d'informer le voyageur sur les risques inhérents aux voyages qu'il a programmés et de lui prodiguer les conseils, vaccinations et prophylaxies les plus appropriées.

En région bruxelloise, on compte 7 Cliniques du voyage. En 2024, elles ont effectué 45.000 consultations et administré 17.400 vaccins contre la fièvre jaune.

Il est fortement conseillé de prendre rendez-vous environ un mois avant la date de départ car certaines vaccinations nécessitent plusieurs doses ou l'écoulement d'une certaine période pour être réellement efficaces.

Plus d'infos sur www.vivalis.be



Séjour à l'étranger

N'oubliez pas votre carte européenne d'assurance maladie !

N'oubliez pas votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM) avant de partir en voyage : elle permet d'accéder aux soins médicaux dans l'UE et certains pays partenaires sans avance de frais. Gratuite et valable deux ans, elle offre les mêmes droits que les assurés locaux. Sans elle, vous risquez de payer plein tarif et d'attendre un remboursement compliqué. Elle est individuelle, y compris pour les enfants. Emportez-la pour partir sereinement en cas de pépin de santé à l'étranger.

Vous partez en vacances dans l'espace économique européen, en Norvège, en Islande, dans le Lichtenstein ou en Suisse ? N'oubliez pas d'emporter votre carte européenne.

De quoi s'agit-il ?

La carte européenne d'assurance maladie prouve que vous êtes en ordre avec l'assurance soins de santé belge.

Si vous bénéficiez de soins médicaux nécessaires dans un autre pays européen, une mutuelle de ce pays vous les remboursera à la CEAM (partiellement ou intégralement).

La raison de votre séjour (vacances, études, travail, etc...) n'a pas d'importance. Toutefois, votre CEAM n'est pas valable si vous vous rendez à l'étranger uniquement dans le but d'y recevoir des soins.

Quels sont les soins remboursés ?

Vous recevrez un remboursement intégral ou partiel de tous les soins nécessaires pour poursuivre votre séjour en toute sécurité selon les tarifs du pays dans lequel vous séjournez.

Il vous suffira de présenter votre CEAM au dispensateur de soins qui vous soignera. Il vous délivrera une attestation que vous remettrez à une mutuelle présente dans le pays dans lequel vous séjournez pour obtenir le remboursement auquel vous avez droit.

Attention, dans certains cas, vous ne payerez au dispensateur de soins que la partie à votre charge, appelée aussi le ticket-modérateur. Dans ce cas, vous ne devrez plus entreprendre d'autres démarches.

Et si vous rentrez en Belgique sans avoir demandé le remboursement sur place, transmettez les factures originales et/ou l'attestation à votre mutualité qui vérifiera ensuite si vous pouvez bénéficier d'un remboursement.

Comment obtenir votre CEAM ?

Celle-ci s'obtient via votre mutuelle des manières suivantes :

- En vous rendant en agence ;
- Via le guichet en ligne MyMutualia
 - Rendez-vous sur la page « Formulaires » ;
 - Cliquez sur l'onglet « demander » ;
 - Cliquez sur « valider » sous « Demande d'une carte européenne d'assurance maladie » et ensuite sur « Confirmer la demande » ;
- En adressant un mail à info@mutualia.be

Remarques :

- La CEAM a une date de validité. Celle-ci est indiquée sur la carte.
- La CEAM est personnelle. N'hésitez donc pas à la demander pour tous les membres de votre famille.



Fidèle à ses missions d'information, de conseil et de prévention, notre partenaire Mutualia reste à vos côtés. Si vous souhaitez des informations sur nos services ou si vous avez des questions, n'hésitez pas à en parler à ses délégués ou à contacter ses services au **02/733.97.40** ou via **info@mutualia.be**



Walter Roquet
Collaborateur fiscal, Stagiaire
conseiller fiscal I.T.A.A.
walter.roquet@roquet.be

Accord de Pâques

A quoi devons-nous prochainement nous attendre ?

Une chose est certaine : le projet de loi-programme initié en début d'année 2025 continue de faire couler beaucoup d'encre, tant la refonte du paysage fiscal belge promet d'être considérable. Présenté par Bart De Wever et son gouvernement, ce texte s'attaque à tous les pans de la fiscalité et à tous les contribuables, sans exception, dans un souci de simplification, d'efficacité et de justice fiscale. Cette réforme marque un tournant important par la diversité et la densité de ses mesures...

Cet article a pour objectif principal d'aborder les principaux changements prévus dans le paysage fiscal belge et l'impact qu'ils pourraient avoir sur votre portefeuille dans les années à venir.

Nous passerons en revue, dans les lignes ci-dessous, les principales modifications envisagées par rapport au régime actuel et ce que cela pourrait signifier concrètement pour vous.

Nous nous concentrons ici sur les mesures qui sont susceptibles d'impacter la plus grande majorité des contribuables, qu'il s'agisse de sociétés ou de personnes physiques.

Impôt des sociétés

L'impôt des sociétés voit apparaître plusieurs ajustements ciblés.

Parmi les plus symboliques, on retrouve la réforme du régime des réserves de liquidation. Le délai d'attente s'en voit raccourci. En effet, les sociétés pourront bénéficier d'un taux réduit de 6,5% sur le précompte mobilier dès trois ans de conservation, contre cinq ans auparavant. Ce taux grimpe à 20% si les réserves sont distribuées avant trois ans.

Pour les réserves constituées après le 1er janvier 2026, le taux de 6,5% devient la norme si le délai de trois ans est respecté.

Dans la même veine, le régime VVPRbis évolue, le taux réduit de 20% ne sera maintenu que pour les apports effectués avant le 31 décembre 2025. Passé cette date, le taux standard de 30% s'appliquera pour les distributions opérées au deuxième exercice comptable.

Un autre tournant concerne l'encadrement renforcé des SICAV RDT. Une taxe de sortie de 5% sera instaurée, et le précompte mobilier ne pourra être imputé sur l'ISOC que si le dirigeant de la société bénéficiaire perçoit une rémunération minimale de 50.000 € indexés.

D'ailleurs, cette nouvelle obligation de rémunération minimale de 50.000 € indexée (actuellement fixée à 45.000 euros) sera aussi une condition supplémentaire pour bénéficier du taux réduit de 20% sur les bénéfices de la société, à l'impôt des sociétés.

Concernant cette même rémunération de dirigeant, il est à noter qu'un maximum de 20% de la rémunération brute annuelle ne pourra être constituée que d'avantages en nature (ATN). Cette seconde contrainte obligera dès lors de nombreux dirigeants à revoir la composition de leur package salarial, principalement constitué d'avantages en nature, pour le constituer de rémunération en espèces.

En parallèle, la condition de participation minimale dans le cadre du régime des revenus définitivement taxés (RDT) est ajustée : pour les grandes sociétés, les participations doivent désormais revêtir exclusivement la forme d'immobilisations financières.

Enfin, la déduction pour investissement est renforcée : la limitation dans le temps du report est levée, et les taux pour petites et grandes entreprises sont harmonisés à 40% pour les déductions pour investissement dites thématiques. L'interdiction de cumul avec certaines aides d'État est également supprimée.



Impôt des personnes physiques

Pour les particuliers, les changements sont aussi nombreux que structurants.

L'introduction d'une « contribution de solidarité » sur les plus-values futures sur actifs financiers constitue une nouveauté majeure.

Les plus-values sur actions, actuellement exonérées dans la majeure partie des cas, seront dorénavant soumises à un impôt de 10%. Heureusement, une exonération annuelle sur les 10.000 € premiers euros de plus-value est prévue.

Il est à mentionner quand même que certaines exonérations restent cependant en place. En effet, pour les entrepreneurs détenant plus de 20% des parts, une exonération d'impôt est prévue jusqu'à 1 million € de plus-values.



Autre changement significatif en vue : la déductibilité des rentes alimentaires est réduite progressivement de 80% à 50% sur trois ans, avec des ajustements corrélés pour les bénéficiaires. Il est à ajouter que les rentes ne seront plus déductibles que si le bénéficiaire réside dans l'EEE.

La fiscalité immobilière évolue également de manière défavorable pour le contribuable sur de nombreux pans : dès l'exercice d'imposition 2026, les intérêts hypothécaires sur une seconde résidence ne seront plus déductibles, exception faite pour les droits d'emphytéose ou de superficie.

Le coût fiscal pour les investisseurs immobiliers n'est pas négligeable, car ils seront dorénavant taxés à la marge et sur la totalité de leur revenu immobilier sans possibilité de réduire l'assiette imposable.

Par ailleurs, la réduction d'impôt pour les dépenses d'économie d'énergie est également supprimée.

Les règles concernant les personnes à charge sont affinées : les plafonds de revenus sont uniformisés et relevés, et certaines ressources, comme les bourses doctorales ou les revenus professionnels considérés comme frais professionnels, entrent désormais en ligne de compte.

Enfin, plusieurs réductions d'impôts sont supprimées : dépenses pour adoption, assurances protection juridique, bornes de recharge, employés de maison et titres-services, véhicules électriques, etc.

En outre, la réduction d'impôt pour libéralités passe de 45% à 30% à partir de l'exercice d'imposition 2026, ce qui devrait impacter négativement le secteur caritatif et les ASBL, qui pourraient voir les dons diminuer en raison d'une incitation fiscale moins avantageuse qu'actuellement.

Procédure et preuve

Sur le plan procédural, les délais d'imposition sont revus. Le délai standard de contrôle reste de trois ans, mais passe à quatre ans en cas de déclaration absente ou complexe, et à sept ans en cas de fraude (au lieu des 10 ans précédemment). Ces nouveaux délais entreraient en vigueur pour l'exercice d'imposition 2023.

Le même principe s'applique en matière de TVA, avec une réduction du délai de prescription en cas de fraude à sept ans.

Une avancée notable, applicable en principe à tous les impôts sur les revenus et qui serait favorable aux contribuables « tête en l'air », est à souligner : l'administration devra désormais renoncer à toute majoration ou sanction en cas de première infraction commise de bonne foi. Cela signifie la fin des 10% d'accroissement d'office dans ces cas, remplacés par un simple avertissement. En effet, actuellement, en cas de déclaration incomplète, inexacte, tardive ou non déposée pour l'impôt sur les revenus, un accroissement d'impôt de 10% à 200% peut être appliqué par l'administration en vertu de l'arrêté royal en vigueur. Cet accroissement est en principe exigible même en cas de première infraction, sauf en cas de force majeure indépendante de la volonté du contribuable.

Vous aurez donc vite compris que l'application de cet accroissement dépend in fine de la bonne volonté de l'administration.

En matière de contrôle, l'accès de l'administration fiscale au Point de Contact Central de la BNB sera assoupli, notamment dans les dossiers de fraude ou déficit indiciaire.

Le système de régularisation fiscale (ou DLU pour déclaration libératoire unique) est, quant à lui, pérennisé, avec un taux de pénalité de 30% et passant à 45% pour les capitaux fiscalement prescrits.

Ces taux ne seraient cependant pas applicables pour les contribuables de bonne foi. Par conséquent, en réintroduisant ce système de régularisation, le législateur donne la possibilité au contribuable de déclarer des capitaux étrangers non déclarés lors de précédents exercices d'imposition.

TVA

Le régime TVA connaît lui aussi des aménagements. L'un des principaux a trait à la TVA réduite à 6% applicable sur les travaux immobiliers dits de « démolition-reconstruction ».

Trois régimes sont à venir. Nous avons cependant retenu un régime en particulier, susceptible de concerner de nombreux contribuables.

Le taux de 6% pour les travaux de démolition-reconstruction est applicable aux logements destinés à être occupés personnellement, dont la surface habitable ne dépasse pas 200 m². Ce taux réduit est également soumis à d'autres conditions comme l'obligation de domicile dans l'habitation (unique et propre) sans délai.

En parallèle, certains travaux de rénovation ne pourront plus bénéficier du taux de 6% si le système de chauffage installé fonctionne aux combustibles fossiles.

Point important pour les finances : les combustibles tels que le charbon passent d'un taux de 12% à 21%.

Fiscalité automobile

Nous ne pouvions évidemment pas clôturer cet article sans évoquer les nouveautés attendues en matière de fiscalité automobile. L'idée générale consiste à instaurer un régime de déductibilité maximale des frais de véhicules, dégressif d'année en année, dont l'effectivité serait fonction de la source d'énergie du véhicule. Il est à noter que les véhicules acquis avant le 1er juillet 2023 ne seraient pas concernés par cette dégressivité et conserveraient donc leur niveau historique de déductibilité. Plus concrètement :

- Pour les véhicules fossiles achetés entre le 1er juillet 2023 et le 31 décembre 2025, le taux de déductibilité maximal serait progressivement réduit pour atteindre 0% dès 2028. Ce taux serait directement de 0% pour tout véhicule acquis à partir du 1er janvier 2026.
- Pour les véhicules hybrides achetés entre le 1er juillet 2023 et le 31 décembre 2025, le taux de déductibilité maximal serait également réduit progressivement jusqu'à atteindre 0% dès 2028, avec des taux différenciés selon les types de frais. En principe, le taux passerait aussi à 0% pour les acquisitions postérieures au 1er janvier 2026. Cette mesure fait toutefois l'objet de discussions et pourrait encore être annulée.
- Les frais relatifs aux véhicules électriques resteraient, quant à eux, déductibles à 100% sans dégressivité. Toutefois, le taux maximal de déductibilité serait revu à la baisse pour les nouvelles acquisitions effectuées après le 1er janvier 2027.

Conclusion

En conclusion et plus globalement, la réforme présentée par Bart

De Wever ne pourrait être qualifiée de « révolution fiscale », mais elle présente néanmoins des changements profonds et multiples, touchant à la fois les sociétés, les particuliers et les procédures.

Mis bout à bout, ces ajustements, tant au niveau de l'impôt des sociétés que des personnes physiques, mais aussi des délais et du contrôle fiscal, marquent un tournant important dans le paysage fiscal belge auquel il faudra se préparer.

Cette réforme vise avant tout à simplifier et moderniser le système fiscal tout en voulant renforcer l'équité, même si certaines mesures apparaissent plus contraignantes pour certains contribuables.

Il faudra toutefois attendre la mise en œuvre effective de ces dispositions pour évaluer leur impact concret sur le quotidien des contribuables ainsi que les diverses actions prises par ces derniers en réponse à ces changements.



François-Xavier Roquet
Expert-comptable et fiscal certifié
francoisxavier.roquet@moore.be





Simon Kieftenburg
Avocat

simon.kieftenburg@deprevernet.be

Fin de la quasi-immunité de l'agent d'exécution ou de l'auxiliaire

Quelles conséquences pratiques?



Jasper De fauw
Avocat

jasper.defauw@deprevernet.be

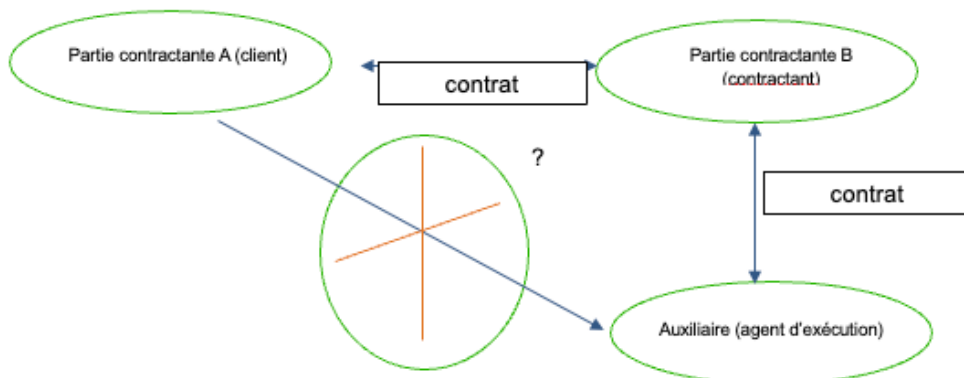
Comme nos lecteurs le savent sans doute, le nouveau Code civil belge est en pleine évolution et de nouveaux volets y sont régulièrement ajoutés. Depuis le 1er janvier 2025, le nouveau « Livre 6 », qui régit la responsabilité extracontractuelle, est entré en vigueur. L'une des principales nouveautés est la suppression de la « quasi-immunité de l'agent d'exécution ».

Cela peut sembler abstrait, mais cette réforme pourrait avoir des conséquences très concrètes sur la responsabilité de votre entreprise ou sur vous-même en tant qu'administrateur d'une société. Nous allons vous exposer les changements introduits, ce que cela signifie pour votre entreprise, et les points auxquels il faut désormais prêter une attention particulière.

De quoi s'agit-il ?

Un agent d'exécution ou auxiliaire est une personne (physique ou morale) engagée par une partie contractante pour exécuter (en tout ou en partie) un contrat. Dans le schéma ci-dessus, la partie contractante B fait appel à un agent d'exécution.

Cela inclut, par exemple, les sous-traitants, les employés ou encore les administrateurs de sociétés.



L'agent d'exécution est un tiers par rapport au contrat conclu entre les parties A et B : seules ces deux parties ont signé le contrat. Si l'auxiliaire commet une faute dans l'exécution de sa mission (qui lui a été confiée par B), la question se pose de savoir si la partie A peut aussi agir directement contre l'agent d'exécution.

Ce qui prévalait jusqu'à présent

La Cour de cassation a jugé, dès les années 1970, que l'agent d'exécution bénéficiait d'une protection quasi totale contre ce type d'action de la part de A. Ce concept de quasi-immunité repose sur le principe selon lequel les parties contractantes ne peuvent se tenir mutuellement responsables que pour des fautes commises dans le cadre de l'exécution du contrat.

Par conséquent, la partie A ne pouvait pas tenir l'agent d'exécution pour responsable des dommages liés au contrat entre A et B. En pratique, A ne pouvait donc s'en prendre qu'à B, qui, à son tour, pouvait se retourner contre son agent d'exécution.

D'où le terme de quasi-immunité. Il n'existait qu'une seule exception : si la faute de l'agent d'exécution constituait également une infraction pénale.

C'était donc une situation particulièrement favorable pour l'agent d'exécution, qui ne pouvait quasiment jamais être tenu directement responsable vis-à-vis de A. Cela posait en revanche des problèmes pour A, en particulier en cas d'insolvabilité de B.

Même si l'on pense spontanément à des situations dans le secteur de la construction, cette problématique dépasse largement ce cadre. Un agent d'exécution peut également être un administrateur ou un prestataire de services indépendant.



Ce qui change depuis le 1er janvier 2025 : fin du principe de quasi-immunité

Principe

L'article 6.3 §2 du nouveau Code civil supprime la quasi-immunité de l'agent d'exécution. Cet article prévoit désormais :

“Sauf si la loi ou le contrat en dispose autrement, les dispositions légales en matière de responsabilité extra-contractuelle sont applicables entre la personne lésée et l'auxiliaire de ses cocontractants”.

Depuis le 1er janvier 2025, il est donc possible pour la partie A d'engager la responsabilité extracontractuelle de l'agent d'exécution pour le préjudice qu'il aurait causé. Cela place l'agent d'exécution dans une position plus vulnérable. On peut imaginer, par exemple, un travailleur freelance ou un administrateur d'une société poursuivi directement par un cocontractant de cette société.

L'impact peut donc sembler considérable au premier abord. Il convient toutefois de nuancer.

Exceptions et moyens de défense

Peut-on encore protéger l'agent d'exécution contre des actions de la partie A dans ce nouveau cadre? La réponse est clairement oui, mais cela nécessitera dans la majorité des cas de prendre des précautions contractuelles.

Il n'est pas nécessaire de paniquer : la protection n'a pas totalement disparu. Il est cependant important de retenir que le principe est désormais que l'agent d'exécution n'est plus protégé d'emblée contre une action en responsabilité émanant de la partie A.

- “Sauf disposition légale contraire”

La loi précise que la quasi-immunité ne s'applique plus, sauf en cas de législation spécifique qui continuerait de protéger l'agent d'exécution.

Certaines législations spécifiques accordent en effet une protection particulière aux auxiliaires ou agents d'exécution. C'est le cas notamment des travailleurs salariés : la loi sur le contrat de travail prévoit qu'ils ne sont en principe pas responsables envers l'employeur ou envers des tiers pour les dommages causés pendant l'exécution du contrat de travail, sauf en cas de faute grave ou intentionnelle.

Pour ce qui concerne les administrateurs de sociétés, le Code des sociétés et des associations (CSA) prévoit une limitation de la responsabilité à certains montants (article 2:57 CSA).

- “Sauf disposition contractuelle contraire”

Le point le plus important est sans doute que le nouvel article 6.3



n'a pas un caractère impératif. Les parties peuvent donc y déroger contractuellement et convenir que le principe de la quasi-immunité reste applicable.

Il est donc important, en tant qu'entreprise, de prévoir dans les contrats que vos agents d'exécution (par exemple administrateurs, sous-traitants ou autres auxiliaires) ne pourront pas être tenus responsables sur la base de l'article 6.3 du nouveau Code civil dans le cadre de l'exécution d'un contrat. Pour le faire de manière structurée, il est recommandé d'insérer cette clause dans les Conditions générales.

- Moyens de défense pour l'agent d'exécution

Si malgré tout l'agent d'exécution devait être mis en cause, la loi prévoit certains moyens de défense. L'agent d'exécution pourra invoquer les moyens de défense issus du contrat entre A et B (par exemple une clause limitative de responsabilité).

En outre, il pourra également se prévaloir des moyens de défense prévus dans son propre contrat avec B. C'est ce que l'on appelle la transposition des moyens de défense contractuels. Attention toutefois : si l'auxiliaire a commis intentionnellement une faute visant à nuire à A, ou si A a subi des dommages corporels ou psychiques, cette transposition ne s'appliquera pas.

Conclusion

La suppression de la quasi-immunité de l'agent d'exécution a des implications importantes. Ce qui était autrefois considéré comme allant de soi (et ne nécessitait donc pas de couverture contractuelle) ne l'est plus aujourd'hui.

Pour continuer à protéger les administrateurs, les collaborateurs et autres auxiliaires à l'avenir, il est indispensable d'adapter les contrats et les conditions générales, et de les faire vérifier par un expert.

Comment vous prémunir contre la perte d'un collaborateur-clé ?

Dans un marché du travail tendu où les talents sont plus mobiles que jamais, les chefs d'entreprise ne se contentent plus de recruter : ils doivent séduire, retenir, et parfois même protéger leurs collaborateurs les plus précieux. Si les risques classiques — accidents, cyberattaques, vols — sont bien couverts par l'assurance, un autre danger plane souvent en silence : la perte d'une personne-clé. Comment une PME peut-elle se prémunir contre cette vulnérabilité stratégique ? Et surtout, comment transformer la fidélisation du personnel en véritable outil de gestion du risque ?



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



Les risques habituels presque toujours assurés

Chaque chef d'entreprise connaît les risques d'accident qui guettent ses collaborateurs, soit dans le cadre de leur activité professionnelle, soit sur le chemin du travail. Ce risque est pris en charge par l'assurance accident du travail (assurance loi), assurance légalement obligatoire dont les conditions sont prévues par la loi de 1971.

Il existe d'autres risques liés au personnel comme le risque d'infidélité (quand le personnel tente de s'enrichir illégalement : détournement d'argent ou de biens par exemple). Une variante est le vol de matériel ou de marchandises de l'entreprise ou appartenant à des tiers (vol de l'outillage par exemple). Un autre risque important est la responsabilité de l'entreprise suite à des blessures ou dommages infligés à une tierce personne. Plus récemment s'y est ajouté le risk cyber susceptible de causer de graves préjudices soit à l'entreprise, soit à des personnes ou sociétés externes à celle-ci.

Tous ces risques sont généralement assurés par des polices d'assurance spécifiques.

Les personnes-clés

Mais l'évolution de la société et plus spécialement de l'environnement économique et des mentalités met en évidence un risque devenu stratégique les dernières années : comment motiver

et fidéliser les collaborateurs-clés dans un contexte très concurrentiel où le rapport de force employeur-employé s'est souvent inversé en faveur des collaborateurs et surtout des éléments les plus précieux pour l'entreprise.

Identification du risque et méthode

Comme pour les autres risques de l'entreprise, leur gestion commence par l'identification et l'évaluation.

La fidélisation des collaborateurs, et cela commence déjà lors de l'embauche, et pour tout chef d'entreprise, un collaborateur-clé est une personne difficile à remplacer.

Voici quelques exemples :

- un collaborateur possédant des connaissances approfondies sur les principes techniques du processus de production ;
- un collaborateur dont la personnalité a créé des liens forts avec plusieurs clients/fournisseurs importants pour l'entreprise ;
- un collaborateur qui est aux commandes d'une entreprise (un gérant par exemple), seul détenteur de certaines données stratégiques ;
- un leader, un collaborateur charismatique susceptible d'entraîner ses équipes vers le succès.

Dans une PME, la perte d'un collaborateur/collaboratrice-clé peut compromettre la bonne marche de l'entreprise de façon significative et c'est d'autant plus vrai qu'elle fonctionne souvent avec des équipes réduites où chaque fonction n'a pas forcément une « doublure ».

Un des risques principaux est le départ pour la concurrence. La PME pourra-t-elle offrir des avantages sociaux, financiers ou autres comparables à ceux d'une plus grande entreprise. Et aujourd'hui, il ne faut pas oublier le cas de la démission dans un contexte où les valeurs ont changé, la vie privée devenant souvent prioritaire.

Méthode

Il y a deux questions essentielles (key points) à se poser pour identifier les personnes-clé :

Qu'est-ce qui transforme un collaborateur en personne clé ?

Quelques exemples :

- ses connaissances, sa formation, sa riche expérience, son leadership, ses contacts avec les clients/fournisseurs/autorités/presse, sa maîtrise des langues, etc.
- l'entreprise a-t-elle identifié et évalué individuellement chaque personne ? Quelle tâche le collaborateur accomplit-il ? Dans un domaine stratégique pour l'entreprise ? Dispose-t-il de compétences particulières ? D'autres personnes ont-elles aussi ces compétences ? Y-a-t-il d'autres raisons qui font de cette personne un collaborateur-clé ?

Cette liste de base doit évidemment être adaptée à chaque entreprise.

Trois pistes de solution pour fidéliser et motiver les collaborateurs

En plus des outils classiques comme la rémunération, les horaires, etc.

- une bonne ambiance, un poste valorisant, la prise en compte des aspirations des collaborateurs, la possibilité du travail à domicile pour certains postes de travail, etc.
- le partage des connaissances et de l'expertise des personnes-clé avec d'autres collaborateurs lorsque c'est possible. D'où l'importance de documenter chaque fonction, de mettre en place des procédures formalisées, notamment grâce à l'outil informatique, accessibles à plusieurs personnes (exemple : liste des contacts). Cette méthode sera aussi utile en période de congés, en cas de maladie, etc.
- et enfin, les assurances deviennent de plus en plus utilisées pour fidéliser le personnel :

- assurance hospitalisation et maladies graves
un avantage apprécié avec l'augmentation du coût de la santé
- assurance de groupe : pension, décès, invalidité
-soit à court terme pour le décès et l'invalidité, surtout pour les plus jeunes ; on y ajoutera la possibilité de financer un projet immobilier ;
-soit à long terme pour la pension quand la pyramide des âges commence à inquiéter de nombreux collaborateurs quant à son financement futur.
- plan bonus pour les collaborateurs les plus performants ou méritants à qui la réalisation d'un objectif permettra d'obtenir un avantage financier.
- assurance « key man » au sens strict du terme, c'est-à-dire que l'entreprise s'assure en cas de disparition ou d'invalidité d'un dirigeant / personne-clé.

Pour terminer, on peut ajouter une quatrième voie, régulièrement utilisée dans le secteur de la construction par exemple : accompagner les collaborateurs les plus « entreprenants », ceux qui souhaitent continuer à travailler avec l'entreprise mais comme indépendants, comme sous-traitants par exemple. Dans les limites légales, permettre à ces indépendants de s'épanouir tout en conservant leur précieuse collaboration pour l'entreprise. Celle-ci peut d'ailleurs éclairer le nouvel entrepreneur dans le choix des couvertures d'assurance indispensables.

En conclusion, et comme pour tout aspect de la vie de l'entreprise, la gestion des risques liés au personnel passe d'abord par une réflexion et des actions méthodiques de gestion, les assurances en fin de processus permettant de financer les risques qui n'ont pu être évités ou éliminés.





Emilie Nicosia



Ode Rooman



Thierry Migeotte



Pierre Boland



Pierre van Schendel



Benoit Rousseau

Conseillers Juridiques du SDI - info@sdi.be

« Un des produits que je vends doit être rappelé ! »

Mr T.B. de Charleroi nous demande : "Je viens de constater qu'un des produits que m'a livré mon fournisseur pose problème. Il n'a pas l'air conforme. Pouvez-vous m'expliquer comment je dois réagir en ce qui concerne les produits qui ont déjà été vendus ? Que prévoit la réglementation dans ce genre de situation ?"

Question Réponse

Lorsqu'un produit présent sur le marché s'avère être non conforme aux exigences applicables, les opérateurs économiques doivent prendre des mesures correctives adéquates afin de mettre un terme à la non-conformité.

De telles mesures correctives sont particulièrement cruciales si la non-conformité expose le consommateur à un danger.

Que devez-vous faire en cas de rappel d'un produit ?

Un rappel de produit est un type de mesure corrective visant à obtenir le retour d'un produit qui est en possession de l'utilisateur final afin de prévenir tout incident ou accident.

En tant qu'opérateur économique, lorsque vous considérez ou avez des raisons de croire, sur la base des informations en votre possession, qu'un produit que vous avez mis à disposition sur le marché est un produit dangereux, vous devez selon vos responsabilités :

- prendre ou veiller à ce que soient prises les mesures correctives nécessaires, y compris au travers d'un rappel du produit selon le cas,
- informer ou veiller à ce que soient informées les autorités de surveillance du marché des états membres dans lesquels le produit a été mis à disposition sur le marché,
- coopérer avec les autorités de surveillance du marché et les autres opérateurs économiques de la chaîne d'approvisionnement,
- informer les autres opérateurs économiques de la chaîne d'approvisionnement, et le cas échéant les places de marché en ligne concernées, des mesures correctives applicables,
- informer ou veiller à ce que soient informés, le cas échéant, les utilisateurs finaux.



Les actions ci-dessus résument de façon sommaire les responsabilités édictées dans les législations horizontales et sectorielles européennes relatives à la commercialisation des produits. Pour connaître vos responsabilités précises, référez-vous aux éventuelles législations particulières s'appliquant à votre produit.

En cas de rappel d'un produit dangereux, il est notamment obligatoire d'informer les autorités de surveillance du marché des états membres dans lesquels le produit a été mis à disposition.

La réussite d'une campagne de rappel est capitale pour garantir la sécurité des consommateurs. Elle permet également de

préserver la réputation de l'entreprise et de réduire les risques de litiges.

Comment devez-vous informer les autorités de surveillance du marché ?

Afin de remplir l'obligation d'informer les autorités de surveillance du marché concernées, vous devez, en tant qu'opérateur économique, prendre contact avec le Guichet central pour les produits. Ce dernier a été institué au travers du livre IX du Code de droit économique dans le but de coordonner le flux d'informations sur la sécurité des produits et des services en Belgique.

Vous pouvez prendre ce contact obligatoire auprès du Guichet central pour les produits de deux manières :

- via le système Safety Business Gateway mis en place par la Commission européenne et qui vise à faciliter le flux d'informations à fournir par les opérateurs économiques en ce qui concerne les produits dangereux

ou

- via un formulaire disponible en ligne à l'adresse <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulaire-notification-produit-dangereux.docx>

L'utilisation du système Safety Business Gateway est fortement encouragée et est obligatoire lorsque le produit concerné est couvert par le chapitre III du règlement 2023/988 relatif à la sécurité générale des produits.

Quelles sont les lignes directrices en cas de rappels de produits ?

Depuis le 13 décembre 2024, le Règlement (UE) 2023/988 relatif à la sécurité générale des produits est d'application.

Cette réglementation a un impact considérable sur les produits de consommation commercialisés dans l'Union européenne. Ses articles 35, 36 et 37 traitent spécifiquement des rappels de produits décidés pour raison de sécurité.

En plus de la réglementation horizontale, il existe aussi des réglementations européennes sectorielles qui imposent des obligations aux opérateurs économiques. Ces obligations comprennent l'initiation ou la participation à des actions correctives telles que le rappel de produits dangereux.

En cas de rappel d'un produit, les opérateurs économiques, et le cas échéant les fournisseurs de places de marché en ligne, doivent veiller à ce que tous les consommateurs concernés qui peuvent être identifiés (par exemple au travers d'un programme de fidélisation ou d'enregistrement du produit) reçoivent une notification directe et rapide. Cette notification prend la forme d'un avis de rappel.

Avis de rappel et notification

L'avis de rappel doit respecter les exigences prescrites par le Règlement 2023/988. Un modèle d'avis de rappel a ainsi été établi par la Commission européenne au travers du Règlement d'exécution 2024/1435. Il doit être aisément compréhensible par les consommateurs et disponible dans la ou les langues de l'État membre ou des États membres dans lequel ou lesquels le produit a été mis sur le marché.

Lorsque tous les consommateurs concernés ne peuvent être contactés directement, les opérateurs économiques et les fournisseurs de places de marché en ligne, conformément à leurs

responsabilités respectives, diffusent l'avis de rappel par les canaux appropriés, en veillant à ce que sa portée soit la plus large possible.

Compensation pour les consommateurs

Les modes de compensation, aussi appelés « recours », constituent une partie importante de la procédure de rappel. Cette procédure consiste en un retour du produit d'ores et déjà en possession du consommateur. Le consommateur ne doit pas être lésé et ne doit donc pas couvrir lui-même les conséquences d'un produit dangereux, et donc non conforme, mis sur le marché.

Le recours renvoie ainsi à une solution proposée au consommateur en vue d'obtenir un dédommagement en échange du retour du produit dangereux.

En vertu de l'article 37 du règlement 2023/988, l'opérateur économique responsable du rappel d'un produit pour des raisons de sécurité doit offrir au consommateur un choix de recours efficace, gratuit et rapide, se déclinant en au moins deux des recours suivants :



- la réparation du produit ;
- le remplacement du produit par un produit sûr de même type et dont la valeur et la qualité sont au moins les mêmes ;
- un remboursement adéquat de la valeur du produit, à condition que le montant du remboursement soit au moins égal au prix payé par le consommateur.

Pour de plus amples informations sur le sujet, consultez le règlement susmentionné.

Comment poser une question au Guichet central pour les produits ?

Posez vos questions précises par courrier ou par e-mail à :

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Direction générale de la Qualité et de la Sécurité

Guichet central pour les produits

Boulevard du Roi Albert II 16

1000 Bruxelles

E-mail : belspoc@economie.fgov.be

Tout savoir sur le parc automobile belge

Carly, l'expert du diagnostic automobile connecté, a récemment dévoilé les résultats d'une étude sur le parc automobile belge. Ainsi apprend-t-on que c'est à Bruxelles-Capitale où l'on détecte le plus de défauts critiques. Suivent le Luxembourg, Liège et la Flandre Occidentale. Les raisons sont les conditions climatiques difficiles, la densité du trafic dense et les arrêts fréquents, les habitudes d'entretien et l'usage intensif en zone périurbaine.

Quant à l'évolution du taux de défauts critiques selon l'année de construction, il se situait à 72% avant 1999, entre 65 et 70% de 2000 à 2009, entre 60 et 63% entre 2010 et 2015 pour 48 à 57% entre 2016 et 2024. Outre l'âge moyen du véhicule, d'autres éléments contribuent aux disparités régionales observées dans les diagnostics automobiles : la répartition des motorisations, la disponibilité des pièces et délais de réparation, le type d'usage des véhicules en sont parmi d'autres comme les facteurs économiques et la culture automobile régionale.



Bob Monard
de l'Association Belge
des Journalistes de la
Mobilité (ABJM)

MG Cyberster : il en jette !

Qui oublierait les glorieux roadster MGA, MGB et MGF de sa gracieuse majesté ?... Les jeunes peut-être car ces engins remontent aux années soixante et septante. MG fête donc ses 100 ans et commet pour la circonstance le MG Cyberster, premier roadster électrique cabriolet de l'histoire. Et les stylistes s'en sont donné à cœur joie.

Les portes électriques s'ouvrent en élytre comme les ailes de coléoptères, le capot est en flèche et les phares avant comme arrière ne sont pas communs. Comme les motorisations de ce modèle qui se fera repérer de bien loin : soit 340 ch en mode propulsion soit 510 ch en transmission intégrale. Résultat : le 0 à 100 km/h en 3,2 secondes. Dommage que le siège conducteur soit positionné si haut et son assise si ferme face à une planche de bord « qui attaque » mais dont l'ergonomie n'est pas successfull.



La bête s'avère paisible sur revêtement sans défaut (c'est rare chez nous !) mais devient plus sauvageonne au gré des bosses et des dégradés. S'ensuit une direction un peu floue à cause d'un amortissement trop doux à nos yeux. N'empêche : cette GT est une invitation en bonne et due forme à une balade au grand air. Fixé sous la barre des 70.000 euros, ses 60 exemplaires prévus sur notre sol ont déjà tous trouvé preneur. On le comprend aisément !

Véhicules utilitaires légers : lequel choisir ?

Qu'il s'agisse de la flotte d'une grande entreprise comme d'une PME, les véhicules utilitaires doivent répondre à des besoins logistiques tout en optimisant les coûts opérationnels. Link2Fleet, la référence incontournable pour la gestion de flotte et la mobilité en entreprise, liste de précieux items à prendre en compte pour faire le bon choix.

Priorité : définir l'usage principal du véhicule. Qu'il s'agisse du transport de marchandises volumineuses, de livraisons urbaines, de transport de matériel spécifique ou d'un véhicule publicitaire, les dimensions, les volumes et charges utiles ainsi que les types de motorisations seront différents. Qui optera pour des portes latérales coulissantes tôlées ou vitrées, qui préférera pour l'arrière un hayon à une double porte. L'aménagement intérieur sera aussi fonction de l'activité professionnelle qui conditionnera également le choix d'une simple ou double cabine comme de la hauteur de chargement. On veillera aussi à calculer au mieux les coûts de fonctionnement et d'entretien en plus des primes d'assurance.

Une tâche d'envergure dont on s'acquittera avec un maximum d'attention !

Augmentez votre **pouvoir d'achat** grâce aux **avantages extralégaux**

Saviez-vous qu'en tant que **dirigeant indépendant** en Belgique, vous avez la possibilité de vous octroyer certains **avantages extralégaux** au même titre que vos collaborateurs ?

En tant que **membre de la Fédération Patronale Interprofessionnelle**, vous bénéficiez de **conditions ultra avantageuses** auprès d'Edenred !

0 charge sociale pour l'employeur, 0 taxation pour le salarié



Edenred Repas

- Max. **8 € par jour**, dont **2 € déductibles**
- **60 % moins cher** qu'une augmentation de salaire

35 % de réduction*
avec le code promo
TR2501SDI34



Edenred Eco

- Jusqu'à **250 € par an**
- 100 % dédié à **l'éco-consommation**

35 % de réduction*
avec le code promo
EC2501SDI41



Edenred Cadeaux

- **100 % déductible** à certaines occasions
- Valable dans des **milliers de commerces** et en ligne

35 % de réduction*
avec le code promo
TC2501SDI65



Vos cartes Edenred à 5 € au lieu de 8 € !

Plus d'infos et commande sur edenred.be

Zoom sur les **conditions** pour un dirigeant indépendant

1. **Être salarié** de la société.
2. Si vous avez un ou plusieurs salariés autres que vous, **vous ne pouvez être le seul à bénéficier de ces avantages extra-légaux.****

Pour plus d'informations, consultez www.edenred.be

Une question ? Contactez Edenred à l'adresse federations-BE@edenred.com



* Offre valable sur la prestation de service de base

** Au moins une catégorie définie d'employés doit avoir les mêmes avantages fiscaux que vous, et le montant pour les dirigeants ne peut pas être plus élevé que celui des autres travailleurs. Les indépendants en personne physique sans statut de dirigeant d'entreprise ne sont pas éligibles.

Prêt-e à entreprendre ?

À vos côtés pour lancer votre
activité et vous aider à grandir !

bnpparibasfortis.be/starters



PRÊTS POUR VOTRE MONDE



**BNP PARIBAS
FORTIS**

La banque
d'un monde
qui change