
| | | |
|------------------------------|---|------|
| Chapitre I | Lancer une entreprise | 1 |
| Chapitre II | En société ou en nom personnel | 45 |
| Chapitre III | Statut social de l'indépendant | 81 |
| Chapitre IV | Obligations comptables | 125 |
| Chapitre V | Banque et crédits | 147 |
| Chapitre VI | Louer, acheter ou rénover des locaux professionnels . . | 169 |
| Chapitre VII | Acheter, vendre et contracter | 229 |
| Chapitre VIII | Gestion du personnel | 355 |
| Chapitre IX | Fiscalité | 509 |
| Chapitre X | Assurances | 647 |
| Chapitre XI | Environnement et urbanisme | 671 |
| Chapitre XII | Aides diverses | 727 |
| Chapitre XIII | Vente et techniques de vente | 749 |
| Chapitre XIV | Internet pour les indépendants | 777 |
| Chapitre XV | Cession ou fin de l'entreprise | 811 |
| Chapitre XVI | Modèles | 839 |
| Chapitre XVII | Chiffres et tableaux | 835 |
| Chapitre XVIII | Sites Web | 983 |
| Liste de mots-clés | | 1049 |

Chapitre I Lancer une entreprise

A. CONDITIONS

1. Âge 3
2. Être capable 3
 - a. Le failli 3
 - b. Incapable 3
3. Nationalité 3
4. Carte professionnelle 3
 - a. Demande 3
 - b. Durée et validité 4
 - c. Coûts 4
 - d. Adresses utiles 5
 - e. Exemptions 5
5. Rédaction d'un plan d'entreprise 6

B. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

1. Ouverture obligatoire d'un compte financier 7
2. Inscription obligatoire auprès d'une mutuelle 8
3. Affiliation auprès d'une caisse d'assurances sociales 8
4. Inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE) 8
 - a. Banque-Carrefour des Entreprises ... 8
 - b. Numéro unique 8
 - c. Mention obligatoire 8
 - d. Guichets d'entreprise 9
 - e. Formalités administratives 9
 - f. Coûts 10
5. Tenir une comptabilité 10
6. Obligations en matière TVA 10
 - a. Généralités 10
 - b. Régimes spéciaux de TVA 11

C. RÉGLEMENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

1. Connaissances de gestion de base 12
 - a. Pour qui ? 12
 - b. Qui doit fournir la preuve des connaissances de gestion de base ? 12

- c. Comment prouver les connaissances de gestion de base ? 12
 - d. Exemptions 13
2. Preuve des connaissances professionnelles 13
 - a. Qui doit faire la preuve des compétences professionnelles ? ... 14
 - b. Comment apporter la preuve des compétences professionnelles ? ... 14
3. Professions libérales et prestataires de services 15

D. AUTORISATIONS SPÉCIALES

1. Autorisation relative au commerce ambulante (carte de commerçant ambulante ou de colporteur) 15
 - a. Qui peut demander la carte de commerçant ambulante ? 15
 - b. Sortes d'activités ambulantes 16
 - c. Produits défendus 23
 - d. Formalités 24
2. Autorisation pour la préparation et le commerce de denrées alimentaires .. 26
 - a. Exceptions 26
 - b. Procédure administrative 26
3. Sabam et rémunération équitable 26
4. Enregistrement comme entrepreneur .. 27
5. Agréation comme entrepreneur 27
 - a. But 27
 - b. Procédure administrative 28

E. FRANCHISE

1. Concept 28
2. Franchiseur et franchisé 28
 - a. Traits caractéristiques 29
 - b. Code européen de déontologie 30

F. NOM COMMERCIAL

1. Concept 31
2. Protection 32
 - a. Code des sociétés 32
 - b. Le Livre XVII du Code de droit économique 32
 - c. Loi uniforme Benelux sur les marques 33
3. Quid en cas de conflit ? 33

G. DROITS INTELLECTUELS ET PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE

1. Marque 34
 - a. Concept 34
 - b. Dépôt 34
 - c. Durée et renouvellement 35
 - d. Protection 35
2. Brevets d'invention 35
 - a. Concept 35
 - b. Dépôt 36
 - c. Brevetabilité 37
 - d. Droits et obligations du breveté 38
 - e. Nullité du brevet 39
3. Dessins et modèles 39
 - a. Concept 39
 - b. Dépôt 40
 - c. Protection 40
4. Droits d'auteur 40
 - a. Loi sur les droits d'auteur 41
 - b. Loi sur la protection des programmes d'ordinateur 42

Chapitre II En société ou en nom personnel

A. INTRODUCTION

B. EXERCICE DE L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE EN PERSONNE PHYSIQUE

1. Principes de base 47
 - a. Affectation des bénéficiaires 47
 - b. Participation aux pertes 47
2. Incidence du régime matrimonial 48
 - a. Régime de la communauté 48
 - b. Régime de la séparation 49

C. ASSOCIATION DE FAIT

D. EXERCICE DE L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE EN SOCIÉTÉ

1. Éléments essentiels des sociétés 51
 - a. Décision d'initiative et de risque ... 51
 - b. Institution légale 52

2. Avantages et inconvénients de la société 53
 - a. Responsabilité 53
 - b. Faillite 54
 - c. Cession d'entreprise 54
 - d. Fiscalité 54
 - e. Création plus complexe et onéreuse 54
 - f. Gestion plus contraignante 54
 - g. Conclusion 54

E. ÉLÉMENTS COMMUNS À TOUTES LES SOCIÉTÉS

1. Statuts et personnalité juridique 55
2. Individualisation 55
 - a. Dénomination 55
 - b. Domiciliation 55
3. Capacité – objet social 56
4. Patrimoine social 56
 - a. Principes 56
 - b. Capital souscrit et libéré 56
 - c. Types d'apports 57
 - d. Incidence fiscale 57
 - e. Plan financier 57
 - f. Quasi-apport 58
5. Actions et parts de société 58
 - a. Égalité des titres 58
 - b. Cession des actions et des parts ... 58
 - c. Indivisibilité des actions 58
 - d. Disparition des titres au porteur – dispositions transitoires – dématérialisation 59
6. Assemblée générale des associés ou actionnaires 59
 - a. Convocation 60
 - b. Lieu 60
 - c. Conditions d'accès 60
 - d. Composition 60
 - e. Intervention des organes de gestion et de contrôle 61
 - f. Bureau 61
 - g. Quorum de présences 61
 - h. Quorum de votes 61
 - i. Assemblée générale annuelle 61
 - j. Assemblée générale extraordinaire .. 62
 - k. Procès-verbaux 62

| | | | |
|--|----|---|----|
| 7. Organe de gestion | 62 | G. SOCIÉTÉ PRIVÉE À RESPONSABILITÉ LIMITÉE (SPRL) ET SPRL UNIPERSONNELLE (SPRLU) | |
| a. Rémunération des administrateurs et gérants | 62 | 1. Principes | 70 |
| b. Représentant permanent | 62 | 2. Fondateurs | 70 |
| c. Responsabilité | 63 | 3. Capital social | 70 |
| 8. Surveillance et contrôle | 63 | a. Montant minimum | 70 |
| a. Régime simplifié | 63 | b. Parts | 70 |
| b. Commissaires | 63 | c. Droit de préférence | 71 |
| 9. Exercice social | 63 | 4. Gérance | 71 |
| a. Premier exercice social | 63 | a. Composition | 71 |
| 10. Inventaire – comptes annuels et rapport | 64 | b. Nomination | 71 |
| 11. Répartition des bénéfices | 64 | c. Gérant statutaire | 71 |
| 12. Incidence des pertes | 64 | d. Pouvoir | 71 |
| a. Principes généraux | 64 | e. Représentation de la société | 71 |
| b. Responsabilité de l'organe de gestion | 65 | f. Responsabilité | 71 |
| 13. Dissolution de la société | 65 | 5. Assemblée générale : particularité de la SPRLU | 72 |
| F. SOCIÉTÉ ANONYME (SA) | | 6. Conflits internes | 72 |
| 1. Principes | 66 | H. SPRL STARTER (SPRL-S) | |
| 2. Fondateurs | 66 | 1. Principe | 72 |
| a. Époux mariés | 66 | 2. Fondateurs | 72 |
| b. Fondateurs – souscripteurs | 66 | 3. Capital social | 73 |
| 3. Capital social | 66 | 4. Gérance | 73 |
| a. Montant minimum | 66 | 5. Autres particularités | 73 |
| b. Actions | 66 | I. SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE (SC) | |
| c. Droit de préférence | 67 | 1. Principes | 74 |
| 4. Conseil d'administration | 67 | 2. Fondateurs | 75 |
| a. Composition | 67 | 3. Capital social | 75 |
| b. Nomination | 67 | a. Part fixe du capital | 75 |
| c. Réunion | 68 | b. Capital variable | 75 |
| d. Pouvoir | 68 | 4. Particularités de la SCRL | 75 |
| e. Délibérations | 68 | 5. Parts | 75 |
| f. Représentation de la société | 68 | a. Principes | 75 |
| g. Comité de direction | 68 | b. Cession des parts | 75 |
| h. Gestion journalière | 69 | c. Participation de tiers | 75 |
| i. Capital autorisé | 69 | 6. Démission – exclusion | 75 |
| j. Responsabilité | 69 | a. Démission | 75 |
| k. Procès-verbaux | 69 | b. Exclusion | 76 |
| 5. Conflits internes | 69 | | |
| a. Exclusion | 69 | | |
| b. Retrait | 69 | | |

| | | | |
|--|----|--|----|
| 7. Organe de gestion | 76 | 2. Sortes d'indépendants | 83 |
| a. Nomination – composition | 76 | a. Aidant | 83 |
| b. Représentation de la société | 76 | b. Mandataires de sociétés | 84 |
| c. Responsabilité (voir supra SA et SPRL) | 76 | c. Mandataires publics | 84 |
| 8. Assemblée générale (voir supra) | 76 | | |
| 9. Conflits internes (voir supra – SA) | 76 | | |
| J. SOCIÉTÉ EN NOM COLLECTIF (SNC) ET SOCIÉTÉ EN COMMANDITE SIMPLE (SCS) | | B. OBLIGATION D’AFFILIATION | |
| 1. Principe | 76 | 1. Principe et modalités | 84 |
| a. Société en nom collectif | 76 | a. Délai de 90 jours supprimé depuis le 1 ^{er} avril 2010 | 84 |
| b. Société en commandite simple | 76 | b. Procédure | 85 |
| c. Responsabilité solidaire | 76 | c. Sanctions en cas d’affiliation tardive | 85 |
| 2. Cession des parts | 77 | 2. Changement de caisse d’assurances sociales | 85 |
| 3. Gérance | 77 | a. Date d’affiliation à la nouvelle caisse | 85 |
| | | b. Conditions | 85 |
| | | c. Formalités | 86 |
| | | d. Cas particuliers : arrêt d’activité | 86 |
| K. SOCIÉTÉ EN COMMANDITE PAR ACTIONS (SCA) | | C. COTISATIONS SOCIALES | |
| 1. Introduction | 77 | 1. Base de calcul : les revenus professionnels | 86 |
| 2. Actions et cession | 77 | a. Quels revenus ? | 86 |
| 3. Gérance | 77 | b. Taux des cotisations trimestrielles .. | 87 |
| 4. Avantages et inconvénients de cet outil méconnu | 77 | c. Cotisations minimales et maximales | 87 |
| a. Avantages | 77 | d. Exonération pour faibles revenus – cas particuliers | 87 |
| b. Inconvénients | 77 | e. Frais de gestion | 87 |
| 5. Cas d’application | 78 | f. Moment du paiement | 87 |
| | | g. Commission de dispense des cotisations | 87 |
| L. SOCIÉTÉ EUROPÉENNE (SE) | | D. NOUVEAU SYSTÈME DE COTISATIONS DEPUIS LE 1^{ER} JANVIER 2015 | |
| 1. Cadre légal | 78 | 1. Principe fondamental | 88 |
| 2. Particularités | 79 | 2. Détermination des cotisations sociales provisoires | 88 |
| | | a. Début d’activité | 88 |
| | | b. Hors début d’activité = régime définitif | 89 |
| | | 3. Régularisation des cotisations provisoires | 94 |
| | | a. Les cotisations provisoires étaient trop élevées | 94 |
| Chapitre III | | | |
| Statut social de l’indépendant | | | |
| A. L’INDÉPENDANT – NOTION | | | |
| 1. Qui est indépendant ? | 83 | | |
| a. Critère social ou sociologique | 83 | | |
| b. Critère fiscal | 83 | | |

| | | | | |
|--|-----|--|--|-----|
| b. Les cotisations provisoires étaient insuffisantes | 94 | G. PRESTATIONS SOCIALES | 1. Assurance maladie invalidité | 105 |
| 4. Année d'activité incomplète | 95 | | a. Assurance soins de santé | 105 |
| 5. Régimes particuliers | 95 | | b. Allocation en cas d'incapacité de travail | 105 |
| a. Mesure transitoire pour les départs à la pension | 95 | | c. Allocation pour aide d'un tiers ... | 107 |
| b. Mesure d'exclusion pour les plus-values de cessation | 96 | | d. Allocation de maternité | 107 |
| 6. Demande de dispense des cotisations dans le nouveau régime | 98 | | 2. Pensions | 107 |
| a. Demande de dispense dans l'ancien système | 98 | | a. Âge de la pension | 107 |
| b. Demande de dispense dans le nouveau système | 98 | | b. Carrière prise en considération ... | 108 |
| 7. PLCI dans le nouveau système | 99 | | c. Mode de calcul | 109 |
| | | | d. Pension minimale | 109 |
| | | | e. Situation familiale | 109 |
| | | | f. Formalités | 109 |
| | | | g. Pension complémentaire | 109 |
| | | | h. Pension de conjoint divorcé | 110 |
| E. CATÉGORIES D'INDÉPENDANTS | | i. Pension de survie | 110 | |
| 1. Indépendants complémentaires | 100 | j. Activités autorisées | 110 | |
| a. Emploi principal | 100 | k. Bonus-pension | 110 | |
| b. Revenu de remplacement | 101 | l. Augmentation de certaines pensions en février 2012 | 110 | |
| c. Particularités pour certains allocataires sociaux | 101 | m. Information spécifique à destination des indépendants qui ont atteint l'âge de 65 ans ... | 110 | |
| d. Cotisations sociales et exonération .. | 101 | 3. Allocations familiales | 111 | |
| 2. Indépendants assimilés aux indépendants complémentaires | 102 | a. Titulaire | 111 | |
| a. Qui est visé ? | 102 | b. Enfants bénéficiaires | 112 | |
| b. Cotisations sociales et exonération .. | 102 | c. Attributaire | 112 | |
| 3. Pensionnés | 102 | d. Types d'allocations | 112 | |
| a. Revenus professionnels autorisés | 102 | 4. Assurance faillite | 113 | |
| b. Cotisations sociales et exonération | 102 | a. Ayants droit | 113 | |
| 4. Conjoint aidant (m./f.) | 103 | b. Avantages de l'assurance faillite ... | 113 | |
| a. Qui est conjoint aidant ? | 103 | c. Formalités | 113 | |
| b. Mini-statut | 103 | 5. Titres-services après accouchement ... | 114 | |
| c. Maxi-statut | 103 | a. Conditions d'octroi | 114 | |
| 5. Conséquences d'une activité à titre complémentaire ou assimilée | 104 | b. Demande des titres-services | 114 | |
| | | c. Utilisation | 114 | |
| F. COTISATIONS DE SOCIÉTÉS | | H. CESSATION TEMPORAIRE D'ACTIVITÉ EN CAS DE SOINS PALLIATIFS DONNÉS À SON ENFANT OU SON PARTENAIRE | | |
| 1. Montant | 104 | 1. Général | 114 | |
| 2. Intérêts | 105 | 2. Conditions | 114 | |
| 3. Exonération | 105 | 3. Procédure | 115 | |
| a. Exonération temporaire | 105 | 4. Paiement de la prestation | 116 | |
| b. Exonération permanente | 105 | 5. Entrée en vigueur | 117 | |

C. NORMES COMPTABLES

1. Normes comptables belges 142
2. IAS/IFRS 142
 - a. Quoi ? 142
 - b. But 142
 - c. Pour qui en Belgique ? 142
3. US GAAP/FAS 143

D. EXPERTS

1. Comptables/fiscalistes 143
2. Experts-comptables 143
 - a. Missions 143
 - b. Missions de contrôles spécifiques 144
3. Conseils fiscaux 144
 - a. Conseil en matières fiscales 145
 - b. Représentation du contribuable ... 145
 - c. Assistance lors des obligations fiscales 145
4. Réviseurs d'entreprises 145
 - a. Missions 145
 - b. Commissaires 145
 - c. Critères de nomination 146

Chapitre V

Banque et crédits

A. PAIEMENTS

1. Comptes à vue 149
 - a. Concept 149
 - b. Règlement du compte à vue 149
 - c. Utilisation 150
2. Chèques 150
 - a. Sortes de chèque 151
 - b. Perte ou vol 152
3. Proton, cartes de paiement et de crédit 152
 - a. Proton 152
 - b. Cartes de paiement 152
 - c. Cartes de crédit 152
4. Lettre de change 153
 - a. Concept 153
 - b. Endossement 153
 - c. Escompte d'une lettre de change .. 153

- d. Protestation d'une lettre de change 154
- e. Effet fournisseur 154
- f. Billet à ordre 154
5. Paiements électroniques 154
 - a. Modes opératoires 154
 - b. Isabel 154
6. Paiements internationaux 155
 - a. Concept 155
 - b. Codes IBAN et BIC 155
 - c. Paiements transfrontaliers en euro 155
 - d. SEPA 156

B. CRÉDITS BANCAIRES

1. Crédits d'investissement 156
 - a. Concept 156
 - b. Réalisation d'un crédit d'investissement 157
 - c. Remboursement d'un crédit d'investissement 157
2. Crédits de caisse 157
 - a. Concept 157
 - b. Intérêts d'un crédit de caisse 157
 - c. Remboursement d'un crédit de caisse 158
3. Straight loans 158
4. Crédit d'impôt 158
 - a. Concept 158
 - b. Sortes de prêts pour le précompte 159
5. Prêts personnels à but professionnel .. 159
 - a. Concept 159
 - b. Fonction 159
 - c. Garanties lors d'un prêt personnel 159
 - d. Intérêts 159
 - e. Aspects législatifs 160
6. Leasing 160
 - a. Concept 160
 - b. Leasing mobilier 160
 - c. Leasing immobilier 163
7. Prêts mixtes 163
 - a. Concept 163
 - b. Capacité 163
 - c. Destination 163

| | | | |
|---|-----|--|-----|
| 8. Crédits documentaires | 163 | b. Durée | 171 |
| a. Concept | 163 | c. État des lieux | 172 |
| b. Documents en cas de crédit documentaire | 164 | d. Enregistrement du contrat | 173 |
| c. Prix et coûts | 165 | e. Garantie | 174 |
| 9. Avances sur factures (factoring) | 165 | f. Délivrance, entretien et réparations | 174 |
| a. Concept | 165 | g. Travaux d'aménagement et de construction | 175 |
| b. Conditions | 165 | h. Loyer | 175 |
| c. Coût | 165 | i. Aliénation du bien loué | 176 |
| 10. Crédits de cautionnement | 165 | j. Sous-location et cession de bail .. | 177 |
| 11. Escomptes | 165 | k. Affiches et annonces | 177 |
| 12. Remboursements anticipés de crédits d'investissement | 165 | 2. Bail commercial | 177 |
| a. Concept | 165 | a. Contrat de bail | 177 |
| b. Indemnités de rempli | 165 | b. Durée | 178 |
| c. Principe du « funding loss » | 166 | c. État des lieux | 179 |
| 13. Aspects fiscaux des crédits professionnels | 166 | d. Enregistrement du contrat | 179 |
| | | e. Garantie | 179 |
| | | f. Délivrance, entretien et réparations | 179 |
| | | g. Travaux d'aménagement et de construction | 179 |
| | | h. Loyer | 180 |
| | | i. Aliénation des lieux loués | 181 |
| | | j. Sous-location et cession de bail .. | 182 |
| | | k. Renouvellement du bail commercial | 182 |
| | | 3. Bail de résidence principale du preneur | 184 |
| | | a. Contrat de bail | 184 |
| | | b. Durée et faculté de résiliation | 184 |
| | | c. Résidence principale et activités commerciales dans le même bien immobilier | 185 |
| | | d. État des lieux loués | 186 |
| | | e. Garantie | 186 |
| | | f. Loyer | 187 |
| | | g. Cession et sous-location | 188 |
| | | h. Annexe informative | 188 |
| | | i. Enregistrement | 189 |
| | | j. Affiches et annonces | 189 |
| | | k. Réparations | 189 |
| | | l. Certificat de performance énergétique du bâtiment (PEB) ... | 189 |
| C. GARANTIES | | | |
| 1. Types de garantie | 166 | | |
| a. Hypothèques | 166 | | |
| b. Mandats (hypothécaires) | 167 | | |
| c. Garanties personnelles | 167 | | |
| d. Gages du fonds de commerce | 167 | | |
| e. Gages de valeurs | 168 | | |
| f. Assurances | 168 | | |
| g. Autres garanties possibles | 168 | | |
| 2. Garanties bancaires | 168 | | |
| a. Concept | 168 | | |
| b. Fonction | 168 | | |
| D. ASSURANCES DE CRÉDIT | | | |
| 1. Concept | 168 | | |
| 2. Coût | 168 | | |
| 3. Intervention | 168 | | |
| Chapitre VI | | | |
| Louer, acheter ou rénover des locaux professionnels | | | |
| A. BAIL | | B. ACHETER DES LOCAUX | |
| 1. Bail ordinaire – bail de droit commun | 171 | 1. Achat | 192 |
| a. Contrat de bail | 171 | a. Compromis | 192 |
| | | b. Acte notarié | 198 |

| | |
|--|-----|
| c. Conditions suspensives et résolutoires | 200 |
| d. Coûts | 202 |
| e. Refus de passation de l'acte de vente | 203 |
| 2. Vente publique ou de gré à gré | 204 |
| 3. Transfert de la propriété et des risques | 206 |
| 4. Description du bien vendu | 207 |
| 5. Vices du bien vendu | 207 |
| 6. Droit au repentir et enregistrement ... | 208 |
| C. CONSTRUIRE OU RÉNOVER SES LOCAUX PROFESSIONNELS | |
| 1. Contrat d'entreprise | 210 |
| a. Concept | 210 |
| b. Obligations de l'entrepreneur | 210 |
| c. Obligations du maître d'ouvrage .. | 212 |
| 2. Enregistrement des entrepreneurs ... | 212 |
| 3. Entrepreneur principal et sous-traitant | 213 |
| 4. Architecte | 213 |
| 5. Fixation du prix | 214 |
| 6. Réception | 214 |
| a. Concept | 214 |
| b. Réception provisoire | 215 |
| c. Réception définitive | 215 |
| 7. Vices | 216 |
| a. Généralités | 216 |
| b. Responsabilité décennale | 216 |
| c. Vices cachés | 216 |
| d. Défauts apparents | 216 |
| 8. Loi Breyne | 216 |
| a. Concept | 216 |
| b. Contenu du contrat | 217 |
| c. TVA | 217 |
| 9. Coordinateur en matière de sécurité et de santé | 217 |
| a. Concept | 217 |
| b. Désignation | 217 |
| c. Coordinateur – réalisation | 219 |
| 10. Superficie et emphytéose | 220 |
| a. Superficie | 220 |
| b. Emphytéose | 220 |
| c. Enregistrement | 220 |
| 11. Servitudes | 221 |
| D. COPROPRIÉTÉ | |
| 1. Généralités | 221 |
| 2. Formes de copropriété | 221 |
| a. Copropriété ordinaire | 221 |
| b. Copropriété forcée | 222 |
| c. Copropriété volontaire | 222 |
| 3. Copropriété des appartements | 222 |
| a. Généralités | 222 |
| b. Statuts et règlement d'ordre intérieur | 222 |
| c. Personnalité juridique de l'association des copropriétaires .. | 224 |
| d. Assemblée générale | 224 |
| e. Conseil de copropriété | 225 |
| f. Commissaire aux comptes | 226 |
| g. Syndic | 226 |
| h. Droits des copropriétaires | 227 |
| i. Recours au juge de paix | 228 |
| Chapitre VII | |
| Acheter, vendre et contracter | |
| A. ACHAT-VENTE | |
| 1. Concept | 231 |
| 2. Conditions de validité | 231 |
| a. Accord de volonté | 231 |
| b. Vices de consentement | 231 |
| c. Capacité | 232 |
| d. Objet | 232 |
| 3. Forme et preuve | 232 |
| a. Forme | 232 |
| b. Preuve | 233 |
| c. Opposabilité au tiers | 233 |
| 4. Transfert de propriété et transfert des risques | 234 |
| a. Généralités | 234 |
| b. Dispositions contractuelles | 234 |
| 5. Obligations du vendeur | 234 |
| a. Obligation de délivrance | 234 |
| b. Conformité | 235 |
| c. Garantie contre l'éviction et les vices cachés | 236 |
| d. Règles spéciales pour la vente de biens de consommation | 236 |
| e. Règles spéciales pour la vente de véhicules automobiles | 238 |

| | | | |
|---|-----|--|-----|
| 6. Obligations de l'acheteur | 239 | 4. Publicité | 258 |
| a. Réceptionner le bien vendu | 239 | a. Généralités | 258 |
| b. Payer le prix | 239 | b. Publicité comparative | 259 |
| 7. Promesse unilatérale de vente (option) | 240 | c. Publicité trompeuse | 259 |
| 8. Vente avec déclaration de command | 241 | 5. Règles générales pour les contrats conclus avec les consommateurs | 260 |
| 9. Vente à l'essai | 242 | 6. Clauses abusives | 260 |
| 10. Fin du contrat de vente | 242 | 7. Bon de commande et documents justificatifs | 262 |
| a. Rescision pour cause de lésion ... | 242 | 8. Méthodes de vente | 263 |
| b. Clause de réméré | 242 | a. Ventes à perte | 263 |
| 11. Services | 243 | b. Réductions de prix | 263 |
| 12. Ventes internationales | 243 | c. Ventes en liquidation | 264 |
| a. Concept | 243 | d. Périodes d'attente et ventes en solde | 266 |
| b. Droit applicable | 243 | e. Offres conjointes | 267 |
| c. Preuve | 245 | f. Titres donnant droit à un remboursement ou à une réduction de prix | 267 |
| B. CONCESSION DE VENTE ET CONTRAT D'AGENCE | | 9. Contrats à distance | 268 |
| 1. Concession | 245 | a. Définition | 268 |
| a. Concept | 245 | b. Obligation d'information | 269 |
| b. Caractéristiques | 246 | c. Délai de réflexion | 270 |
| 2. Contrat d'agence commerciale | 247 | d. Clause de rétractation | 271 |
| a. Concept | 247 | e. Exceptions | 272 |
| b. Caractéristiques | 247 | f. Délai d'exécution | 272 |
| c. Protection légale | 250 | 10. Ventes en dehors des locaux de l'entreprise | 272 |
| C. BON DE COMMANDE ET FACTURE | | a. Contrat écrit | 273 |
| 1. Bon de commande | 251 | b. Clause de rétractation | 273 |
| a. Concept | 251 | c. Bon d'achat | 274 |
| b. Mentions légales | 251 | 11. Ventes publiques | 274 |
| c. Conditions générales | 252 | 12. Pratiques commerciales déloyales à l'égard des consommateurs | 274 |
| 2. Factures | 252 | a. Pratiques commerciales trompeuses | 275 |
| a. Concept | 252 | b. Pratiques commerciales agressives | 278 |
| b. Mentions légales | 253 | 13. Pratiques du marché déloyales à l'égard des personnes autres que les consommateurs | 279 |
| c. Preuve | 253 | 14. Communications non souhaitées | 280 |
| d. Langue | 254 | 15. Pratiques de vente illicite – les ventes en chaîne | 280 |
| e. Conditions générales | 254 | | |
| D. PRATIQUES DE COMMERCE | | | |
| 1. Notion de consommateur | 257 | | |
| 2. Informations générales | 257 | | |
| 3. Indication des prix | 257 | | |

| | | | |
|--|-----|--|-----|
| 16. Jours fériés et heures d'ouverture ... | 281 | 7. Pratiques interdites | 308 |
| a. Jour de repos hebdomadaire | 281 | a. Pratiques professionnelles | |
| b. Heures d'ouverture | 282 | déloyales à l'égard des | |
| c. Magasin de jour | 282 | consommateurs | 308 |
| d. Magasin de nuit | 282 | b. Des pratiques professionnelles | |
| 17. Inspection économique | 283 | trompeuses | 309 |
| a. Compétence | 283 | c. Des pratiques professionnelles | |
| b. Introduire une plainte | 283 | agressives | 312 |
| 18. Action en cessation | 284 | d. Pratiques professionnelles | |
| 19. Reconduction tacite des contrats | | déloyales à l'égard de personnes | |
| de service conclus avec | | autres que les consommateurs ... | 313 |
| les consommateurs | 284 | e. Communications non souhaitées .. | 315 |
| 20. Helpdesk par téléphone | 285 | | |
| 21. Procédure d'avertissement | 285 | G. LIVRAISONS ET PROBLÈMES | |
| | | DE PAIEMENT | |
| E. RÉGLEMENTATION EN MATIÈRE | | 1. Force majeure | 315 |
| DE SERVICES | | 2. Comment réagir en cas d'inexécution | |
| 1. Qualité des services, information | | par l'autre partie de ses obligations ? .. | 316 |
| et transparence | 285 | a. Exception d'inexécution | 316 |
| 2. Exigences interdites pour | | b. Droit de rétention | 316 |
| les destinataires | 287 | c. Clause de réserve de propriété ... | 316 |
| 3. Règlement des litiges | 287 | d. Compensation | 317 |
| | | e. Mise en demeure | 317 |
| | | f. Acheter auprès d'un autre | |
| | | fournisseur ? | 317 |
| | | 3. Sommation | 318 |
| | | 4. Protester une facture | 320 |
| | | 5. Délai de prescription | 321 |
| | | 6. Tribunal compétent | 321 |
| | | 7. Répétabilité des honoraires | |
| | | d'avocats | 322 |
| F. RÉGLEMENTATION RELATIVE | | H. COMMERCE ÉLECTRONIQUE | |
| AUX PROFESSIONS LIBÉRALES | | 1. Généralités | 322 |
| 1. Information au consommateur | 288 | 2. Vie privée | 323 |
| 2. De l'indication des prix | 288 | a. Diffusion d'informations | 324 |
| 3. Arrondissement du montant à payer .. | 289 | b. Comment communiquer | |
| 4. De la publicité comparative | 289 | l'information ? | 325 |
| 5. Des promotions en matière de prix .. | 290 | 3. Publicités | 325 |
| 6. Des contrats avec les consom- | | 4. Signature électronique | 326 |
| mateurs | 291 | 5. Factures électroniques | 326 |
| a. Règles générales | 291 | | |
| b. Contrats à distance | 293 | I. FAILLITE ET RÉORGANISATION | |
| c. Des contrats hors du lieu habituel | | JUDICIAIRE | |
| d'exercice de la profession | 298 | 1. Faillite | 327 |
| d. De l'offre conjointe | 303 | a. Conditions | 327 |
| e. Des clauses abusives | 304 | | |
| f. Du bon de commande | 307 | | |
| g. Des documents justificatifs | 307 | | |
| h. Reconduction du contrat | | | |
| de service | 308 | | |

| | |
|--|-----|
| b. Conséquences | 328 |
| c. Déroulement de la procédure | 332 |
| 2. Tâches du curateur | 334 |
| 3. Juge commissaire | 335 |
| 4. Créances privilégiées | 335 |
| a. Généralités | 335 |
| b. Réserve de propriété | 337 |
| 5. Règlement collectif de dettes | 337 |
| 6. La réorganisation judiciaire | 338 |
| a. Principes | 338 |
| b. La collecte de données au greffe .. | 339 |
| c. Les chambres d'enquêtes commerciales | 339 |
| d. La désignation d'un médiateur d'entreprise | 340 |
| e. L'accord amiable | 341 |
| f. La demande de réorganisation judiciaire | 341 |
| g. La décision du tribunal | 342 |
| h. Les effets de la décision | 343 |
| i. La prorogation du sursis | 344 |
| j. La modification de l'objectif de la procédure | 345 |
| k. La fin anticipée et le contrôle de la procédure | 345 |
| l. La réorganisation judiciaire par accord amiable | 346 |
| m. La réorganisation judiciaire par accord collectif | 346 |
| n. La réorganisation judiciaire par transfert sous autorité de justice | 348 |

J. MODES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES CONFLITS

| | |
|---|-----|
| 1. L'arbitrage | 350 |
| 2. Le recours à un ombudsman | 351 |
| 3. La conciliation par le juge | 351 |
| 4. Le recours à la médiation privée | 352 |
| 5. Le recours à la médiation légale | 352 |
| a. Généralités | 352 |
| b. Médiation volontaire | 353 |
| c. Médiation judiciaire | 354 |

Chapitre VIII Gestion du personnel

A. ENGAGER

| | |
|--|-----|
| 1. Recrutement et sélection | 357 |
| a. Forem/Actiris | 357 |
| b. Annonces | 357 |
| c. Annonce interne | 358 |
| d. Bureaux de sélection | 358 |
| e. Salon de recrutement | 358 |
| f. Société d'outplacement | 358 |
| g. Engager un travailleur par le biais d'un contrat de travail intérimaire .. | 358 |
| h. Prêt de personnel | 360 |
| i. Détachement | 361 |
| j. Contrat de formation-insertion (PFI ou FPI) | 361 |
| k. Groupement d'employeurs | 361 |
| l. Engager un travailleur étranger .. | 363 |
| 2. Obligations au cours de la sélection et de l'engagement | 363 |
| a. Obligations au cours de la sélection | 363 |
| b. Loi sur la vie privée | 364 |
| c. Questions autorisées et questions interdites | 364 |
| d. Certificat de bonne vie et mœurs .. | 365 |
| e. Déclaration d'emploi | 365 |
| f. Obligations lors du premier engagement | 365 |

B. CONCLUSION D'UN CONTRAT DE TRAVAIL

| | |
|--|-----|
| 1. Les différents types de contrats de travail | 367 |
| a. Distinction ouvrier – employé | 367 |
| b. Faux indépendants | 368 |
| c. Contrat de travail à durée indéterminée – éléments essentiels | 373 |
| d. Contrat de travail à durée déterminée | 373 |
| e. Contrat de travail pour un travail nettement défini | 375 |
| f. Contrat de remplacement | 375 |
| g. Travail à temps plein | 376 |
| h. Travail à temps partiel | 376 |

| | | | |
|---|-----|--|-----|
| i. Contrat de travail de représentant de commerce | 380 | 9. Contrôle de l'usage d'Internet et ses limites | 399 |
| j. Contrat d'occupation d'étudiants .. | 380 | 10. Contrôle par caméra et ses limites ... | 400 |
| k. Contrat de travail à domicile | 382 | 11. Contrôle d'accès | 401 |
| l. Contrat d'apprentissage | 382 | 12. Politique en matière de drogue et alcool | 402 |
| m. Convention de premier emploi | 383 | 13. Plan pour l'emploi obligatoire relatif aux travailleurs âgés | 403 |
| 2. Conditions de validité d'un contrat de travail | 384 | | |
| a. Généralités | 384 | D. OBLIGATIONS DU TRAVAILLEUR | |
| b. Nécessité de l'existence d'un lien de subordination (« faux salariés ») .. | 384 | 1. Obligations générales | 403 |
| c. Clauses interdites et limitations ... | 385 | 2. Responsabilité | 404 |
| d. Clauses suspensives et résolutoires | 385 | E. RÈGLEMENT DE TRAVAIL | |
| e. Période d'essai | 386 | 1. Rédaction et entrée en vigueur | 405 |
| f. Clause de non-concurrence | 386 | 2. Mentions obligatoires | 406 |
| g. Clause de stabilité d'emploi | 387 | 3. Mentions facultatives | 407 |
| h. Clause d'écolage | 387 | 4. Mentions conseillées | 407 |
| i. Clause de confidentialité | 388 | 5. Procédure de modification | 408 |
| j. Clause relative aux droits de propriété intellectuelle | 389 | F. DURÉE DE TRAVAIL | |
| k. Clause de non-débauchage (ou de non-sollicitation) | 389 | 1. Durée de travail normale | 408 |
| | | a. Durée de travail minimale | 408 |
| C. OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR | | b. Durée de travail maximale | 408 |
| 1. Loi sur le contrat de travail | 389 | c. Périodes de repos | 409 |
| 2. Responsabilité de l'employeur | 390 | d. Travailleurs exclus de la loi sur le travail | 409 |
| a. Responsabilité extra-contractuelle .. | 390 | 2. Heures supplémentaires | 410 |
| b. Responsabilité pour amendes | 390 | a. Quand les heures supplémentaires sont-elles autorisées ? | 410 |
| c. Accidents du travail | 391 | b. Repos compensatoire | 411 |
| d. Responsabilité contractuelle | 391 | c. Quand payer du sursalaire ? | 411 |
| 3. Respect de la vie privée | 392 | d. Renonciation par le travailleur ... | 411 |
| 4. Risques psychosociaux | 392 | 3. Flexibilités | 412 |
| a. Risques psychosociaux | 393 | a. Petite flexibilité | 412 |
| b. Violence au travail | 393 | b. Grande flexibilité | 412 |
| c. Harcèlement moral au travail | 393 | c. Mise en place | 413 |
| d. Harcèlement sexuel au travail | 393 | 4. Travail de nuit | 413 |
| 5. Obligations de l'employeur | 394 | a. Principe | 413 |
| a. Mesures de prévention | 394 | b. Mise en œuvre | 414 |
| b. Procédure informelle interne | 394 | c. Procédure | 414 |
| c. Procédure formelle interne | 394 | d. Conditions | 414 |
| d. Intervention psychosociale pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail | 396 | e. Mesures d'encadrement | 415 |
| 6. Loi anti-discrimination | 396 | f. Indemnisation | 415 |
| 7. Loi sur la sécurité et la santé | 397 | | |
| 8. Rédiger et garder les documents sociaux | 399 | | |

| | | | |
|-------------------------------------|-----|---|-----|
| 5. Travail dominical | 415 | 5. Frais de transport du domicile | |
| a. Principe | 415 | au lieu de travail | 441 |
| b. Dérogations | 415 | a. Concept | 441 |
| 6. Jours fériés | 417 | b. Conditions | 441 |
| a. Principe | 417 | c. Montant | 442 |
| b. Jours fériés coïncidant avec | | d. Preuve | 442 |
| un jour d'inactivité | 418 | e. Exemption fiscale et sociale | 442 |
| c. Dérogations et repos | | f. Moyen de transport propre | 443 |
| compensatoire | 418 | g. Déplacement à bicyclette du | |
| d. Rémunération | 418 | domicile au lieu de travail | 443 |
| 7. Jeunes travailleurs | 419 | | |
| a. Durée de travail | 419 | H. SUSPENSION DU CONTRAT DE TRAVAIL | |
| b. Travail de nuit | 420 | 1. Vacances | 443 |
| 8. Régime spécifique des « extras » | | a. Principe | 443 |
| dans le secteur horeca | 420 | b. Durée | 444 |
| a. Formalités | 420 | c. Pécules | 444 |
| b. Durée de travail | 421 | d. Jeunes travailleurs | 445 |
| c. Rémunération | 421 | 2. Congé sans solde | 445 |
| | | 3. Maladie et accident | 445 |
| G. RÉMUNÉRATION | | 4. Accident du travail | 447 |
| 1. Salaire horaire ou mensuel | 422 | 5. Grossesse et congé d'allaitement | 448 |
| a. Concept | 422 | a. Examen prénatal | 448 |
| b. Combien ? | 422 | b. Mesures spécifiques | 448 |
| c. Du salaire net au coût total | 423 | c. Congé de maternité | 449 |
| d. Indexation des salaires | 425 | d. Congé d'allaitement | 450 |
| e. Norme salariale | 425 | e. Protection contre le licenciement | 450 |
| f. Quand et comment payer ? | 426 | f. Congé de paternité | 451 |
| g. Retenues autorisées sur | | 6. Congé parental | 451 |
| le salaire | 427 | 7. Crédit-temps | 453 |
| h. Saisie et cession de la | | a. Concept | 453 |
| rémunération | 427 | b. Champ d'application | 454 |
| 2. Avantages extralégaux | 429 | c. Forme de crédit-temps | 454 |
| a. Voiture de société | 429 | d. Mesures complémentaires | |
| b. Assurance groupe | 432 | applicables depuis le 1 ^{er} janvier | |
| c. Chèques-repas | 436 | 2012 | 458 |
| d. Mise à disposition d'un GSM, | | 8. Congé-éducation | 460 |
| d'un ordinateur ou d'une | | 9. Congé palliatif et congé en rapport | |
| connexion Internet | 438 | avec une maladie grave | 460 |
| e. Avantage non récurrent lié | | a. Congé palliatif | 460 |
| aux résultats | 438 | b. Congé pour assistance à un membre | |
| 3. Pécule de vacances | 439 | du ménage ou de la famille souffrant | |
| a. Simple pécule de vacances | 439 | d'une maladie grave | 460 |
| b. Double pécule de vacances | 439 | 10. Congé d'adoption | 461 |
| c. Pécule de vacances de sortie | | 11. Petit chômage | 462 |
| (fin du contrat de travail) | 440 | 12. Congé pour raisons familiales | |
| 4. Prime de fin d'année | 441 | impérieuses | 462 |

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 13. Chômage temporaire | 463 | 6. Reclassement professionnel | |
| a. Vacances annuelles | 463 | des travailleurs âgés | 482 |
| b. Force majeure | 463 | a. Principe | 482 |
| c. Grève | 463 | b. Contenu | 482 |
| d. Accident technique dans | | c. Procédure | 483 |
| l'entreprise | 463 | 7. Rupture de commun accord | 483 |
| e. Lock-out | 464 | 8. Démission du travailleur | 484 |
| f. Chômage pour causes | | a. Durée et prise de cours | |
| économiques | 464 | du délai de préavis | 484 |
| g. Chômage pour cause | | b. Formalités | 485 |
| d'intempéries | 468 | 9. Travailleurs protégés | 485 |
| h. Dispositions communes | 468 | a. Les délégués du personnel | |
| | | et candidats au CE et au CPPT ... | 485 |
| | | b. Les délégués syndicaux | 486 |
| | | c. Le congé de maternité ou | |
| | | de paternité | 486 |
| | | d. Le congé parental | 486 |
| | | e. Le congé-éducation | 486 |
| | | f. L'interruption de carrière | |
| | | professionnelle | 487 |
| | | g. Crédit-temps | 487 |
| | | h. Conseillers en prévention | 488 |
| | | i. Risques psychosociaux au travail | |
| | | (en ce compris la violence et/ou | |
| | | le harcèlement moral et/ou | |
| | | sexuel) | 488 |
| | | j. Discrimination | 489 |
| | | k. Transfert d'entreprise | 490 |
| | | 10. Régime de chômage avec complément | |
| | | d'entreprise (ex-prépension) | 490 |
| | | a. Principe du RCC | 490 |
| | | b. Conditions | 490 |
| | | c. Indemnité complémentaire | 493 |
| | | d. Pseudoprépension conventionnelle | |
| | | ou prépension Canada Dry | 495 |
| | | 11. Pensions | 496 |
| | | a. Âge de la retraite | 496 |
| | | b. Demande | 496 |
| | | c. Fin du contrat de travail | 496 |
| | | d. Carrière | 496 |
| | | e. Montant | 497 |
| | | 12. Licenciement collectif | 497 |
| | | a. Concept | 497 |
| | | b. Procédure d'information et de | |
| | | consultation préalable | 497 |
| | | c. Sanctions | 499 |
| | | d. Indemnisation des travailleurs | 500 |
| | | | |
| I. FIN DU CONTRAT DE TRAVAIL | | | |
| 1. Rupture du contrat de travail | | | |
| moyennant préavis | 469 | | |
| a. Principe | 469 | | |
| b. Durée et prise de cours | | | |
| du préavis | 469 | | |
| c. Formalités | 473 | | |
| d. Suspension du préavis | 474 | | |
| e. Droits et obligations des parties | | | |
| au cours de la période de préavis .. | 474 | | |
| f. Contre-préavis | 475 | | |
| g. Dispense de prestations | 475 | | |
| 2. Rupture du contrat avec effet immédiat | | | |
| et paiement d'une indemnité | | | |
| compensatoire | 476 | | |
| a. Concept | 476 | | |
| b. Formalités | 477 | | |
| c. Modalité de paiement de | | | |
| l'indemnité | 477 | | |
| 3. Motivation du licenciement | 477 | | |
| a. Obligation de motivation | 477 | | |
| b. Moment et contenu de | | | |
| la motivation | 478 | | |
| c. Licenciement « manifestement | | | |
| déraisonnable » | 479 | | |
| d. Sanction | 479 | | |
| 4. Licenciement pour faute grave | 479 | | |
| a. Concept | 479 | | |
| b. Moment où il peut être mis fin | | | |
| au contrat pour faute grave | 480 | | |
| c. Formalités | 480 | | |
| 5. Licenciement abusif | 481 | | |
| a. Licenciement abusif d'ouvriers ... | 481 | | |
| b. Licenciement abusif d'employés .. | 482 | | |

J. RELATIONS COLLECTIVES DE TRAVAIL

1. Commissions paritaires 500
2. Conventions collectives de travail sectorielles 501
3. Délégation syndicale 502
4. Comité pour la prévention et la protection au travail 502
5. Conseil d'entreprise 504
6. L'information et la consultation des représentants du personnel 504
7. Élections sociales 505
 - a. Entreprises concernées 505
 - b. La notion d'« unité technique d'exploitation » 506
 - c. Candidatures 506
 - d. Procédure 507
 - e. Formulaires 507

Chapitre IX Fiscalité

A. CONTRIBUTIONS DIRECTES : QU'EST-CE QUI EST IMPOSABLE ?

1. Généralités 511
 - a. Impôt des personnes physiques .. 511
 - b. Impôt des sociétés 511
2. Habitation propre 511
 - a. Revenu cadastral 511
 - b. Déduction pour habitation propre .. 513
3. Revenus locatifs 513
 - a. Le propriétaire est une personne physique 513
 - b. Le propriétaire est une société 517
4. Emphytéose et droit de superficie ... 517
 - a. Emphytéose 517
 - b. Droit de superficie 518
 - c. Société concédant un droit de superficie ou une emphytéose 518
5. Immeubles utilisés pour activités professionnelles propres 518
 - a. En personne physique 518
 - b. La société est propriétaire 518
 - c. Plus-values 519

6. Vente d'un bien immobilier 519
 - a. Vente privée 519
 - b. Vente à titre professionnel 522
7. Revenus obtenus des capitaux et des biens mobiliers 522
 - a. Taxation des revenus mobiliers applicables depuis le 1^{er} janvier 2014 522
 - b. Revenus exonérés 523
 - c. Revenus dont la déclaration est obligatoire 524
 - d. Revenus pour lesquels la déclaration n'est pas obligatoire 525
 - e. Taux du précompte mobilier 525
 - f. Requalification des intérêts en dividendes 527
 - g. Revenus mobiliers à caractère professionnel 527
8. Revenus professionnels 527
 - a. Bénéfices d'entreprises industrielles, commerciales et agricoles 527
 - b. Profits des professions libérales .. 530
 - c. Bénéfices et profits d'une activité professionnelle antérieure 531
 - d. Rémunération des dirigeants 531
 - e. Bénéfices d'une société 533
9. Plus-values à l'impôt des personnes physiques 534
 - a. Généralités 534
 - b. Détermination du montant de la plus-value 534
 - c. Types de plus-values 535
 - d. Plus-values volontaires 535
 - e. Plus-values forcées 537
 - f. Plus-values suite à l'arrêt d'une activité 537
10. Plus-values à l'impôt des sociétés ... 538
 - a. Taxation étalée 538
 - b. Plus-values exonérées 539
 - c. Plus-values sur actions (exonérées ou taxation à un taux distinct) 539
11. Avantages de toute nature 539
 - a. Mise à disposition d'un véhicule .. 540
 - b. Mise à disposition d'un logement .. 542
 - c. Fourniture gratuite de chauffage .. 542
 - d. Fourniture gratuite d'électricité ... 543
 - e. Aide gratuite 543
 - f. Prêts gratuits ou avantageux 543
 - g. PC ou Internet gratuit 543

| | | | |
|---|-----|--|-----|
| h. Disposition d'un GSM avec utilisation privée | 544 | s. Dépenses ou charges non déductibles | 563 |
| 12. Indemnités de frais | 544 | t. Frais professionnels forfaitaires ... | 564 |
| a. Indemnité générale de frais | 544 | 2. Dépenses privées relatives à un bien immobilier | 565 |
| b. Indemnité kilométrique | 545 | a. Déduction ordinaire d'intérêts | 565 |
| c. Forfait pour les voyages nationaux | 545 | b. Déduction complémentaire d'intérêts | 566 |
| d. Forfait pour les voyages à l'étranger | 546 | c. Primes d'une assurance solde restant dû | 567 |
| 13. Pensions | 546 | d. Remboursement en capital | 567 |
| a. Pension légale | 546 | e. Réduction d'impôt pour habitation propre et unique | 568 |
| b. Pension extralégale | 547 | 3. Dépenses généralement déductibles .. | 569 |
| c. Pensions imposables globalement | 547 | a. Rentes alimentaires | 569 |
| d. Pensions imposables distinctement | 547 | b. Employé de maison | 569 |
| e. Pensions non imposables | 547 | c. Garde des enfants | 569 |
| 14. Revenus divers | 547 | d. Dons et libéralités | 570 |
| a. Généralités | 547 | e. Épargne-pension | 570 |
| b. Bénéfices ou profits occasionnels .. | 547 | f. Réduction d'impôt pour l'acquisition d'actions de l'employeur | 570 |
| c. Rentes alimentaires | 548 | g. Réduction pour dépenses payées pour des prestations dans le cadre des agences locales pour l'emploi et pour des prestations payées avec des titres-services | 571 |
| d. Nouveau régime applicable aux droits d'auteur depuis le 1 ^{er} janvier 2008 | 548 | h. Réduction d'impôt pour le prêt gagnant-gagnant | 571 |
| 15. Revenus non imposables | 549 | i. Réduction pour les dépenses faites en vue d'économiser l'énergie | 571 |
| | | j. Réduction d'impôt pour habitation basse énergie, maison passive et habitation zéro énergie | 572 |
| | | k. Réduction pour les dépenses de rénovation d'habitations situées dans une zone d'action positive des grandes villes | 572 |
| | | l. Réduction pour les dépenses de rénovation d'habitations données en location à un loyer modéré ... | 573 |
| | | m. Réduction pour les dépenses de sécurisation des habitations contre le vol ou l'incendie | 574 |
| | | n. Réduction pour les dépenses faites en vue d'acquérir un véhicule électrique | 574 |
| | | o. Réduction pour l'acquisition de nouvelles actions ou parts d'entreprises qui débutent | 575 |
| B. CONTRIBUTIONS DIRECTES : | | | |
| QU'EST-CE QUI EST DÉDUCTIBLE ? | | | |
| 1. Frais professionnels | 552 | | |
| a. Généralités | 552 | | |
| b. Loyer et charges locatives | 553 | | |
| c. Primes d'assurances | 553 | | |
| d. Indemnités aux tiers | 553 | | |
| e. Frais de voiture | 553 | | |
| f. Frais de déplacements entre le domicile et le lieu de travail | 555 | | |
| g. Rémunérations du personnel | 555 | | |
| h. Amortissements et réductions de valeur | 556 | | |
| i. Déduction pour investissements .. | 558 | | |
| j. Cotisations sociales | 560 | | |
| k. Charges financières | 561 | | |
| l. Taxes et précomptes | 561 | | |
| m. Amendes | 562 | | |
| n. Frais de restaurant | 562 | | |
| o. Cadeaux publicitaires | 562 | | |
| p. Frais de réception | 562 | | |
| q. Frais de vêtement | 563 | | |
| r. Frais de garde pour les enfants ... | 563 | | |

C. CONTRIBUTIONS DIRECTES :**CALCUL DE L'IMPÔT**

1. Quelques concepts 576
 - a. Décumul total 576
 - b. Quotient conjugal 577
 - c. Attribution d'un revenu au conjoint aidant 577
 - d. Compensation des pertes entre époux 577
 - e. Crédit d'impôt pour les revenus d'activités bas 578
 - f. Déduction pour enfant(s) à charge 578
 - g. Régularisation fiscale pour ticket modérateur 578
 - h. Amendes de roulage non payées .. 578
2. Calcul de l'impôt des personnes physiques 579
 - a. Tarif 579
 - b. Quotité exemptée 579
 - c. Réduction pour enfant(s) à charge 579
 - d. Imputation du montant de base de la somme exemptée d'impôt .. 580
 - e. Imputation sur le montant exempté d'impôt 580
 - f. Terme de « personnes à charge » .. 580
 - g. Réduction pour certains revenus .. 581
 - h. Réduction pour revenus étrangers 581
 - i. Majoration pour absence ou insuffisance de versements anticipés 581
 - j. Bonification pour paiements anticipés de l'impôt 582
 - k. Accroissements d'impôt 582
 - l. Impositions distinctes 582
 - m. Crédit d'impôt pour augmentation des moyens propres 582
 - n. Impôt fédéral et régional 583
3. Calcul de l'impôt des sociétés 583
 - a. Base imposable 583
 - b. Calcul de l'impôt 591
 - c. Majoration pour absence ou insuffisance de versements anticipés 591
 - d. Réserve d'investissement 591
 - e. « Tax shelter » 592
 - f. « Fairness tax » 593

D. IMPÔT SUR LES REVENUS : PROCÉDURE

1. Déclaration 594
 - a. Période imposable et exercice d'imposition 594
 - b. Délai de la déclaration 594
 - c. Déclaration électronique 594
2. Contrôle 599
 - a. Soumission des livres et documents 599
 - b. Contrôle sur place 599
 - c. Demande de renseignements 600
 - d. Délai de contrôle 600
3. Moyens de preuves 600
 - a. Charge de preuve 600
 - b. Comptabilité probante 600
 - c. Présomptions 601
 - d. Signes et indices 601
 - e. Disposition anti-abus 601
4. Enrôlement des impôts 601
 - a. Rectification avec accord 601
 - b. Avis de rectification 602
 - c. Taxation d'office 602
 - d. Délai d'enrôlement 602
5. Réclamation 602
 - a. Réclamation 602
 - b. Degrèvement d'office 603
 - c. Recours devant les tribunaux 603

E. TVA

1. Qu'est-ce que c'est la TVA ? 603
2. À quoi s'applique la TVA ? 604
3. Que sont les biens ? 604
4. Que sont les services ? 604
5. Qu'est-ce que c'est l'importation ? ... 605
6. Qu'est-ce que c'est l'acquisition intracommunautaire ? 606

F. ASSUJETTIS

1. Généralités 606
2. Assujettis ordinaires 607
3. Assujettis forfaitaires 607
4. Petites entreprises 608
5. Assujettis exonérés 609
6. Assujettis mixtes 609

| | |
|---|---|
| 7. Régimes spéciaux 609 | 2. Limitation de la déduction 619 |
| a. Régime agricole 609 | a. Pour les biens d'investissement meubles autres que véhicules 620 |
| b. Régime de la marge 610 | b. Pour les voitures, il est possible de procéder de trois manières différentes 620 |
| c. Services via la voie électronique .. 610 | 3. Exclusion de la déduction 622 |
| 8. Début de l'assujettissement 611 | 4. Cadeaux d'affaires 622 |
| 9. Fin de l'assujettissement 611 | 5. Exercice du droit à déduction 623 |
| 10. Transmission de l'entreprise 611 | 6. Révision du droit à déduction sur les biens d'investissement 623 |
| G. QUELLE TVA EST DUE ? | 7. Restitution de la TVA étrangère 624 |
| 1. Détermination du lieu 612 | |
| 2. Détermination du lieu de la livraison de biens 612 | |
| 3. Détermination du lieu de la prestation de services 612 | |
| a. B2C – Prestations réalisées pour le compte de particuliers 613 | |
| b. B2B – Prestations réalisées pour le compte de professionnels 613 | |
| c. Exceptions principales 613 | |
| 4. Détermination du lieu d'importation .. 613 | |
| 5. Lieu de l'acquisition intracommunautaire 614 | |
| a. Cas particulier : moyens de transport « neufs » 614 | |
| b. Cas particulier : vente à distance .. 614 | |
| c. Cas particulier : opération triangulaire 615 | |
| H. SUR QUOI CALCULER LA TVA ? | |
| I. TARIF TVA | |
| 1. Taux TVA en Belgique 615 | |
| 2. Taux TVA dans l'Union européenne .. 616 | |
| 3. Travaux immobiliers 617 | |
| a. Conditions pour obtenir le taux de 6 % 617 | |
| b. Travaux concernés 617 | |
| c. Mesure temporaire (devenue définitive) 618 | |
| J. EXEMPTIONS | |
| K. DROIT À DÉDUCTION | |
| 1. Généralités 619 | |
| | L. OBLIGATIONS TVA |
| | 1. Demande du numéro d'identification à la TVA 624 |
| | 2. Facturation 625 |
| | a. Généralités 625 |
| | b. Vis-à-vis des clients particuliers .. 625 |
| | c. Mentions obligatoires 626 |
| | 3. Notes de crédit 628 |
| | 4. Factures perdues ou détruites 628 |
| | 5. Comptabilité à tenir 628 |
| | a. Introduction d'une déclaration TVA périodique 628 |
| | b. Paiement de la TVA 629 |
| | c. Restitution de la TVA 630 |
| | d. Relevé trimestriel intracommunautaire 630 |
| | e. Listing TVA annuel 631 |
| | f. Registres 631 |
| | g. Souches TVA 631 |
| | h. Journal de recettes 631 |
| | i. Amendes 632 |
| | 6. Report de perception 632 |
| | 7. Conservation des documents 633 |
| | 8. Délais de prescription 633 |
| | M. DROITS D'ENREGISTREMENT |
| | 1. Généralités 633 |
| | 2. Quels actes enregistrer ? 634 |
| | 3. Dans quels délais doit-on faire enregistrer les actes ? 635 |

| | |
|---|-----|
| 4. Qui est tenu de faire enregistrer les actes ? | 635 |
| 5. Types de droits d'enregistrement | 636 |
| 6. Transmission des biens immobiliers | 636 |
| a. Généralités | 636 |
| b. Taux | 636 |
| c. Régimes avantageux | 637 |
| d. Estimation insuffisante | 637 |
| e. Revente endéans les deux ans | 637 |
| 7. Vente publique de biens meubles corporels | 637 |
| 8. Contrats de location, emphytéose et superficie | 638 |
| 9. Sociétés | 638 |
| a. Généralités | 638 |
| b. Apport de biens immobiliers | 638 |
| c. Apport mixte | 638 |
| 10. Donations | 638 |

N. DROITS DE SUCCESSION

| | |
|--|-----|
| 1. Généralités | 641 |
| 2. Base d'imposition | 642 |
| a. Actif imposable | 642 |
| b. Passif déductible | 642 |
| 3. Taux des droits de succession | 642 |

O. TAXES DIVERSES

| | |
|--|-----|
| 1. Taxe de circulation | 642 |
| a. Généralités | 642 |
| b. Indexation | 642 |
| c. Tarif | 643 |
| d. Exonérations | 643 |
| 2. Taxe sur la mise en circulation (TMC) | 643 |
| a. Généralités | 643 |
| b. Tarif de la TMC pour les voitures | 643 |
| 3. L'éco-bonus et l'éco-malus | 644 |
| a. Éco-bonus (bonus = avantage) | 644 |
| b. Éco-malus (malus = désavantage) | 644 |
| 4. Eurovignette | 644 |
| a. Généralités | 644 |
| b. Tarif | 645 |
| 5. Taxe kilométrique | 645 |
| 6. Sabam | 645 |

| | |
|---------------------------------|-----|
| 7. Rémunération équitable | 645 |
| 8. Reprobél | 646 |
| 9. Récupel | 646 |

Chapitre X Assurances

A. DOMMAGES AUX BIENS PROPRES

| | |
|--|-----|
| 1. Assurance incendie pour un commerce | 649 |
| a. Couverture | 649 |
| b. Garanties optionnelles | 651 |
| c. Règles de proportionnalité | 651 |
| d. Abandon de recours | 652 |
| e. Règlement des dommages | 652 |
| 2. Assurance du contenu | 653 |
| a. Concept | 653 |
| b. Résumé | 653 |
| c. Vol | 653 |
| 3. Assurance ordinateurs et assurance d'autres appareils électroniques | 653 |
| a. Couverture | 653 |
| b. Options possibles | 653 |
| 4. Assurance contre bris de machines | 653 |
| a. Couverture | 653 |
| b. Options possibles | 654 |
| 5. Assurance de valeurs | 654 |
| 6. Assurance voiture | 654 |
| a. RC – assurance voiture | 654 |
| b. Bureau de tarification | 654 |
| c. Comment s'assurer ? | 655 |
| d. Règlement de sinistre | 655 |
| e. Garanties complémentaires | 655 |
| 7. Assurance d'engins de chantier | 657 |
| a. Concept | 657 |
| b. Options possibles | 657 |

B. DOMMAGES AUX TIERS

| | |
|--|-----|
| 1. Responsabilité civile d'exploitation | 657 |
| a. Couverture responsabilité civile d'exploitation | 657 |
| b. Couverture après livraison | 657 |
| c. Responsabilité civile des objets confiés | 658 |

| | |
|--|---|
| 2. Responsabilité civile professionnelle .. 658 | 5. Pensions libres complémentaires 666 |
| a. Couverture 658 | a. Avantages 667 |
| b. Personnes concernées 658 | b. Fiscalité des versements 667 |
| 3. Responsabilité des administrateurs de société 658 | c. Distinction PLCI – PLCI sociale ... 667 |
| 4. Responsabilité objective 658 | 6. Règle des 80 % 668 |
| C. ASSURANCE DU PERSONNEL | G. SANTÉ ET REVENUS |
| 1. Assurance accident du travail 659 | 1. Mutuelle 668 |
| a. Couverture 659 | 2. Assurance hospitalisation 669 |
| b. Couverture extralégale 660 | 3. Assurance « revenus garantis » 669 |
| c. Comment s'assurer ? 660 | 4. Assurance accident 669 |
| 2. Assurance pour le travail des étudiants 660 | H. PROTECTION JURIDIQUE |
| 3. Assurance pour le personnel de maison 660 | Chapitre XI |
| D. ASSURANCE DE TRANSPORT | Environnement et urbanisme |
| E. ASSURANCE VIE | A. PERMIS D'ENVIRONNEMENT EN RÉGION WALLONNE |
| 1. Assurance vie 661 | 1. Introduction 673 |
| a. Assurance vie classique 661 | 2. Qui doit solliciter un permis d'environnement ou faire une déclaration ? 673 |
| b. Différents types d'assurance vie .. 662 | a. Faits générateurs 673 |
| c. Déductibilité fiscale des primes ... 662 | b. Répartition des installations et activités en classes 674 |
| d. Taxation des versements 662 | c. Quand solliciter un permis ou faire une déclaration ? 675 |
| e. Conditions de déductibilité fiscale des primes 663 | 3. Conditions d'exploitation 676 |
| 2. Assurance vie mixte 663 | 4. Régime de la déclaration 677 |
| 3. Assurance solde restant dû 663 | a. Introduction 677 |
| F. PENSIONS COMPLÉMENTAIRES | b. Procédure 677 |
| 1. Assurance groupe 664 | c. Recours 678 |
| a. Règlement de l'assurance groupe .. 664 | d. Délai de mise en œuvre 678 |
| b. Avantages de l'assurance groupe .. 664 | 5. Permis d'environnement 678 |
| c. Fiscalité 665 | a. Introduction 678 |
| d. Terme du contrat 665 | b. Procédure et délais 679 |
| 2. Assurance dirigeant d'entreprise 665 | c. Recours 681 |
| 3. Pensions collectives ou individuelles .. 665 | 6. Validité du permis d'environnement .. 682 |
| 4. Engagements individuels de pension .. 666 | a. Délai de mise en œuvre 682 |
| a. Avantages 666 | b. Durée du permis d'environnement .. 682 |
| b. Fiscalité des versements en cas de vie ou de décès 666 | 7. Permis unique 683 |

| | | | |
|--|-----|---|-----|
| 8. Quid en cas d'infraction ? | 683 | 5. Étude d'évaluation des incidences sur l'environnement | 704 |
| a. Qui contrôle ? | 683 | 6. Recours | 704 |
| b. Mesures administratives en l'absence d'infraction | 684 | a. Tutelle du fonctionnaire délégué .. | 704 |
| c. Mesures administratives en cas d'infraction | 685 | b. Recours du demandeur | 705 |
| d. Amendes administratives | 686 | c. Recours du Collège communal ... | 706 |
| e. Transaction | 686 | d. Recours de tiers | 706 |
| f. Sanctions pénales | 686 | e. Recours devant le Conseil d'État .. | 706 |
| B. PERMIS D'ENVIRONNEMENT EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE | | 7. Exécution du permis d'urbanisme ... | 707 |
| 1. Différentes classes et liste des installations classées | 687 | a. Caractère exécutoire | 707 |
| 2. Actes et activités les plus fréquentes .. | 688 | b. Comment exécuter ? | 707 |
| 3. Projet mixte | 688 | c. Échéance du permis d'urbanisme .. | 707 |
| 4. Certificat d'environnement | 689 | d. Les conditions et les charges d'urbanisme | 708 |
| 5. Procédure pour les établissements de classe I.A et I.B | 689 | 8. Contrôle d'implantation | 709 |
| 6. Procédure pour les établissements de classe II | 690 | 9. Quid en cas d'infraction ? | 709 |
| 7. Procédure pour les établissements de classe III et de classe I.C | 690 | a. Mesures administratives | 709 |
| 8. Recours | 690 | b. Faits infractionnels | 709 |
| 9. Taxes sur les dossiers | 691 | c. Paiement transactionnel | 710 |
| 10. Surveillance, mesures de surveillance et sanctions | 691 | d. Personnes punissables | 710 |
| | | e. Surveillance et recherche des infractions | 710 |
| | | f. Sanctions pénales | 711 |
| | | g. Demande de remise en état | 711 |
| C. PERMIS D'URBANISME EN RÉGION WALLONNE | | D. PERMIS D'URBANISME EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE | |
| 1. Introduction | 692 | 1. Introduction | 711 |
| 2. Cadre conceptuel et planologique | 692 | 2. Cadre conceptuel et planologique | 712 |
| a. Cadre conceptuel | 693 | a. Cadre conceptuel | 712 |
| b. Cadre planologique | 693 | b. Cadre planologique | 713 |
| 3. Permis d'urbanisme | 698 | 3. Règlements d'urbanisme | 714 |
| 4. Procédure d'obtention du permis d'urbanisme | 700 | 4. Permis d'urbanisme | 714 |
| a. Dossier de demande | 700 | 5. Procédure d'obtention du permis d'urbanisme | 716 |
| b. Autorités compétentes | 701 | 6. Recours | 717 |
| c. Procédure et délais | 701 | 7. Exécution du permis d'urbanisme et péremption | 717 |
| d. Demande de permis nécessitant des dérogations | 702 | 8. Quid en cas d'infraction ? | 718 |
| e. Demande de permis nécessitant une enquête publique | 703 | a. Mesures administratives | 718 |
| | | b. Paiement transactionnel | 718 |
| | | c. Sanctions pénales | 719 |
| | | d. Sanctions administratives | 719 |
| | | e. Remise en état | 719 |

| | |
|---|-----|
| E. GESTION DES SOLS EN RÉGION WALLONNE | |
| 1. Obligation de prévention | 720 |
| 2. Obligation d'information | 720 |
| 3. Investigations et assainissement du terrain | 720 |
| 4. Documentation | 721 |
| F. ARRÊTÉ DIT « STATION-SERVICE » | |
| G. ASSAINISSEMENT DES SOLS EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE | |
| 1. Identification des terrains pollués | 721 |
| a. Avertir l'IBGE | 721 |
| b. Inventaire de l'état du sol | 722 |
| c. Procédure | 722 |
| d. Droit d'accès du public | 722 |
| e. L'attestation du sol | 722 |
| 2. Reconnaissance de l'état du sol | 723 |
| a. Quand doit-elle être réalisée ? | 723 |
| b. Procédure | 723 |
| 3. Étude détaillée | 723 |
| a. Contenu | 723 |
| b. Quand doit-elle être réalisée ? | 723 |
| c. Procédure | 724 |
| 4. Étude de risque | 724 |
| a. Contenu | 724 |
| b. Procédure | 724 |
| 5. Travaux d'assainissement | 724 |
| a. Objectif | 724 |
| b. Procédure | 724 |
| 6. Recours administratifs | 725 |
| 7. Sanctions | 725 |
| 8. Primes | 725 |
| C. AIDES AU FINANCEMENT | |
| 1. Contexte | 730 |
| 2. Rôle des pouvoirs publics | 730 |
| 3. Tour d'horizon des organismes de référence | 730 |
| 4. Produits d'aides au financement | 731 |
| a. Aides de la Sowalfin (Région wallonne) | 731 |
| b. Crédal (territoire national) | 732 |
| c. MicroStart (territoire national) | 733 |
| d. Plan Airbag (Région wallonne) | 733 |
| e. Intervention des sociétés d'investissements (Région wallonne) | 733 |
| f. Brustart (Région de Bruxelles-Capitale) | 734 |
| g. SRIB (Région de Bruxelles-Capitale) | 734 |
| h. Brusoc (Région de Bruxelles-Capitale) | 734 |
| i. Brucofin (Région de Bruxelles-Capitale) | 734 |
| j. BruPart (Région de Bruxelles-Capitale) | 735 |
| k. Intervention du Fonds bruxellois de garantie | 735 |
| D. AIDES À L'INVESTISSEMENT | |
| 1. En Région wallonne | 736 |
| a. Préliminaire | 736 |
| b. Restrictions sectorielles | 736 |
| c. Restrictions d'envergure | 736 |
| d. Montant de l'aide | 736 |
| e. Dépenses éligibles | 737 |
| f. Autre restriction | 737 |
| g. Introduction de la demande | 737 |
| 2. En Région bruxelloise | 738 |
| a. Préliminaire | 738 |
| b. Restrictions sectorielles | 738 |
| c. Restrictions d'envergure | 738 |
| d. Montant de l'aide | 738 |
| e. Dépenses éligibles | 738 |
| f. Montant minimum d'investissement | 738 |
| g. Introduction des dossiers | 739 |
| 3. En Région flamande | 739 |
| a. La subvention en capital | 739 |

Chapitre XII Aides diverses

A. INTRODUCTION

B. REMARQUES PRÉLIMINAIRES

E. AIDES À L'INNOVATION

1. En Région wallonne 739
 - a. Bourse de pré-activité 739
 - b. Bourse innovation 740
 - c. Chèques technologiques 740
 - d. Subvention pour dépôt de brevet .. 740
2. En Région bruxelloise 741
3. En Région flamande 741

F. AIDES À LA CONSULTANCE

1. En Région wallonne 742
2. En Région bruxelloise 742
3. En Région flamande 742

G. AIDES À L'EXPORTATION

1. En Région wallonne 743
 - a. Foires subsidiées – Bonus PME .. 743
 - b. Foires subsidiées 743
 - c. Supports de communication 743
 - d. Expert en Stratégie à l'Exportation .. 744
2. En Région bruxelloise 744
 - a. Aides à la prospection 744
 - b. Participation à des appels d'offres hors Union 744
 - c. Participation à des foires et salons internationaux 744
 - d. Ouverture d'un bureau de représentation hors Union 744
 - e. Supports promotionnels à l'exportation 744
3. En Région flamande 745
4. Au niveau fédéral 745
 - a. Finexpo 745
 - b. Office national du ducroire 745

H. AIDES À LA FORMATION

1. En Région wallonne 746
 - a. Chèques-formation pour travailleurs de PME 746
 - b. Chèques-formation à la création d'entreprises 747
2. En Région bruxelloise 747
3. En Région flamande 748

I. SITES WEB

1. Sites utiles dans la recherche de financements 748
2. Sites utiles dans la recherche d'aides 748
3. Organisations patronales pouvant apporter un service utile 748
4. Chambres de Commerce 748

Chapitre XIII

Vente et techniques de vente

A. VENDRE SUR UNE FOIRE

1. Inviter et préparer 751
 - a. 76 % décident à l'avance ! 751
 - b. Visez chaque groupe séparément .. 751
 - c. Qui signe ? 751
2. La foule attire la foule 752
 - a. L'effet psychologique 752
 - b. Friestadt et Wright 752
 - c. Procédé 752
 - d. Points importants 752
3. L'aménagement de votre stand 752
 - a. Rayonnement et atmosphère 752
 - b. Prévoyez un passage à travers votre stand 753
4. L'emplacement de votre stand 753
5. Le suivi 753

B. DÉCORATION DE L'ÉTALAGE

1. Un étalage attrayant 753
2. Rappelez votre étalage 754

C. VENDRE DANS UN SHOWROOM

1. Reconnaître le langage du corps 754
2. Donner soi-même un signal 754
3. Questionner alors seulement ouvertement 754
4. Essayer de vendre plus ? 755
 - a. Ce sentiment de satisfaction... .. 755
 - b. Bien évaluer 755
 - c. Vendre 10 % de plus sans frais ? .. 755

| | |
|--|-----|
| D. OFFRE | |
| 1. Psychologie | 756 |
| 2. Enquête | 756 |
| 3. Mieux vaut trois que deux | 756 |
| 4. Comment exploiter ce phénomène ? .. | 756 |
| E. FAIRE DES OFFRES | |
| 1. Emballer votre prix comme un sandwich | 756 |
| 2. Un prix normal et un prix plus élevé .. | 757 |
| 3. Montrez au client que vous voulez l'aider | 757 |
| F. PRIX | |
| 1. Lowballing | 758 |
| 2. La force magique de 9,99 | 758 |
| 3. Faites voir ce que le client reçoit ! | 759 |
| G. REMISE | |
| 1. Quel est le meilleur type de remise ? .. | 759 |
| a. Remise sur le prix de vente | 759 |
| b. Un produit supplémentaire | 759 |
| c. Remise sur un prochain achat | 760 |
| 2. Un cadeau gratuit ? | 760 |
| 3. Ultime recours | 760 |
| H. ÉCHANTILLONS GRATUITS | |
| 1. Échantillons | 760 |
| 2. Enquête | 760 |
| a. Médias | 760 |
| b. Contact | 761 |
| c. Profil | 761 |
| d. Efficacité | 761 |
| e. Catégories de produits | 761 |
| 3. Conclusion | 761 |
| I. NÉGOCIER | |
| 1. Un chef d'entreprise face à un autre .. | 761 |
| a. Comment négocier ? | 762 |
| b. Ne vendez pas de remise, mais une valeur ajoutée ! | 762 |
| 2. Face à face avec l'acheteur | 762 |
| a. Objectif de l'acheteur | 762 |
| b. Les trucs de l'acheteur | 763 |
| J. PLAINTES | |
| 1. Soyez attentif à chaque plainte ! | 764 |
| 2. Réagissez correctement ! | 764 |
| a. Les plaintes sont une chance | 764 |
| b. Écouter et réagir | 764 |
| c. Comment gérer les plaintes ? | 764 |
| d. Montrez-vous compréhensif ! | 764 |
| e. Restez positif | 765 |
| 3. Réagissez par écrit | 765 |
| a. Reformulez la plainte | 765 |
| b. Nommez le sentiment | 765 |
| c. Montrez de la compréhension | 765 |
| d. Venez-en ensuite seulement au fait | 765 |
| e. Présentez des excuses | 765 |
| f. Action | 765 |
| g. Qu'est-ce qui est encore important ? | 766 |
| K. DÉPLIANTS | |
| 1. Objectif d'un dépliant | 766 |
| a. Que recherchez-vous ? | 766 |
| b. Quel style adopterez-vous ? | 766 |
| 2. Types de dépliants | 766 |
| a. Très descriptif/d'ambiance | 766 |
| b. Très descriptif/fonctionnel | 766 |
| c. Très axé sur la vente/d'ambiance .. | 766 |
| d. Très axé sur la vente/fonctionnel .. | 767 |
| L. MAILINGS | |
| 1. Votre groupe-cible | 767 |
| a. Exemple : un mailing adressé au secteur de la construction... .. | 767 |
| b. ... ou spécifiquement aux terrassiers | 767 |
| c. Faites sentir que vous connaissez le secteur | 767 |
| 2. Vous n'avez que deux secondes ! | 768 |
| a. Attirez l'attention | 768 |
| b. Passez vite à l'avantage | 768 |
| c. Appelez à réagir | 768 |
| 3. Précisez avec des images | 769 |

| | | | |
|---|-----|---|-----|
| 4. N'oubliez pas la carte-réponse ! | 769 | 2. Enregistrement | 780 |
| a. Trop peu d'attention | 769 | a. Agent | 780 |
| b. Coller un timbre ? | 769 | b. Coût | 780 |
| c. La demande | 769 | c. Qualité | 780 |
| d. Le texte | 770 | d. Préfixe www | 781 |
| e. La réalisation | 770 | 3. Protection du nom de domaine | 781 |
| 5. Une facture est aussi un mailing ! | 770 | a. Risque | 781 |
| a. Ajoutez un message commercial | 770 | b. Protection | 781 |
| b. Comment procéder ? | 770 | c. Cepani | 781 |
| c. Accent personnel | 770 | d. Que devez-vous retenir ? | 782 |
| d. Objectifs | 771 | e. Prévention | 782 |
| e. L'excès nuit | 771 | | |
| f. Entretenir la relation | 771 | | |

M. SPONSORING

| | |
|----------------------------------|-----|
| 1. Faites le bon choix | 771 |
| 2. Veillez à vendre ! | 772 |
| 3. Conclusion | 772 |

N. SE FAIRE DE NOUVEAUX CLIENTS

| | |
|--|-----|
| 1. Pas par le vendeur | 772 |
| a. Mauvais exemple | 772 |
| b. Bon exemple | 773 |
| 2. Par la publicité de bouche-à-oreille | 773 |
| a. Avant-garde et instigateurs | 773 |
| b. Cherchez à savoir qui influence qui | 774 |
| c. Lancez alors des actions de marketing | 774 |
| 3. Vos anciens clients | 774 |
| a. Les anciens clients sont négligés | 774 |
| b. Ils obtiennent pourtant le meilleur taux de réponse | 775 |
| c. Analysez les causes | 775 |
| d. Titillez-les ! | 775 |

Chapitre XIV Internet pour les indépendants

A. ENREGISTREMENT D'UN NOM DE DOMAINE

| | |
|----------------------------------|-----|
| 1. Possibilités | 779 |
| a. Nom | 779 |
| b. Extension | 779 |
| c. Encore disponible ? | 779 |

B. UN SITE WEB POUR VOTRE ENTREPRISE

| | |
|---|-----|
| 1. Fonctions | 782 |
| a. Brochure numérique | 782 |
| b. Catalogue | 782 |
| c. Calculs et interactions | 783 |
| d. Feedback des clients | 783 |
| e. Lettre d'information | 784 |
| f. Vente en ligne | 785 |
| g. Omnicanal | 787 |
| 2. Exemples | 787 |
| a. Boulangerie | 787 |
| b. Imprimerie | 788 |
| c. Agence de voyages | 789 |
| d. Récapitulation et coûts | 790 |
| 3. Réalisation | 790 |
| a. Qui réalise le site ? | 790 |
| b. Éléments à prendre en compte | 790 |
| 4. Structure | 792 |
| a. Des menus clairs | 792 |
| b. Plan du site | 793 |
| c. Combien de pages Web ? | 793 |
| d. Une FAQ | 793 |
| e. Site Web mobile | 794 |
| 5. Apparence | 796 |
| a. Groupe cible | 796 |
| b. Recyclage | 796 |
| c. Arrière-plan | 796 |
| d. Textes | 797 |
| e. Polices | 798 |
| f. Vidéos | 798 |
| g. Facilité d'utilisation | 799 |
| h. Exigences techniques | 799 |
| i. Accessibilité | 799 |
| j. Techniques de promotion | 800 |
| k. Maintenance | 800 |

| | | | |
|---|-----|--|-----|
| 6. Promotion | 800 | b. Objectif | 813 |
| a. Comment fonctionnent les moteurs de recherche ? | 800 | 2. Parts bénéficiaires | 814 |
| b. Référencement | 801 | 3. Certification | 814 |
| c. Bannières | 802 | 4. Société en commandite | 814 |
| d. Google AdWords | 802 | a. Principe | 814 |
| e. Médias classiques | 803 | b. Intérêt de la commandite par actions | 815 |
| 7. Coût total | 803 | c. Désavantage | 815 |
| C. RÉSEAUX SOCIAUX POUR VOTRE ENTREPRISE | | | |
| 1. Facebook | 804 | C. HYPOTHÈSE DU DÉCÈS | |
| a. Créer une page | 804 | 1. Principe | 816 |
| b. La règle 50/30/20 | 804 | 2. Qui hérite ? | 816 |
| c. Nombre et fréquence | 805 | a. Séparation des biens | 816 |
| d. Positif et simple | 805 | b. Communauté des biens | 817 |
| e. Photos | 805 | D. REPRISE D'ENTREPRISE | |
| f. Expérimentez vous-même | 805 | 1. Principe | 817 |
| g. Publicités payantes | 805 | 2. Fiscalité de la société cédée | 817 |
| 2. LinkedIn | 806 | 3. Personnel | 818 |
| a. Créer une page | 806 | a. Principe | 818 |
| b. Gérer votre page | 807 | b. Règles protectrices du personnel .. | 818 |
| c. Vitrites | 807 | 4. Statut juridique | 820 |
| d. Les bonnes mises à jour | 807 | E. LIQUIDATION DE LA SOCIÉTÉ | |
| e. Comment promouvoir votre page ? | 808 | 1. La dissolution d'une société à responsabilité limitée | 822 |
| f. Pensez à vos collaborateurs | 808 | a. Rédaction d'un rapport spécial ... | 822 |
| 3. Centralisation des médias sociaux ... | 808 | b. Dissolution | 823 |
| a. Hootsuite | 808 | c. Liquidation | 823 |
| b. Commun.it | 808 | d. La clôture de la liquidation | 825 |
| c. Klout | 809 | 2. La dissolution d'une société à responsabilité illimitée | 826 |
| 4. Youtube | 809 | a. Rédaction de rapport spécial | 826 |
| a. Créer un canal | 809 | b. Dissolution | 826 |
| b. Vos vidéos | 809 | 3. Mettre un terme à votre société par une procédure simplifiée ? | 826 |
| c. Faites-vous connaître | 810 | a. Avantages de la procédure simplifiée | 826 |
| Chapitre XV | | | |
| Cession ou fin de l'entreprise | | | |
| A. ARRÊT D'ACTIVITÉ | | | |
| 1. Définition | 813 | b. Conditions requises pour la procédure simplifiée | 826 |
| 2. Formalités | 813 | c. Déroulement de la procédure simplifiée | 826 |
| B. CESSIION AVEC MAINTIEN DU CONTRÔLE | | | |
| 1. Actions sans droit de vote | 813 | 4. Quel est le coût d'une liquidation ? ... | 827 |
| a. Principe | 813 | | |

Chapitre XVI

Modèles

Table des matières830

Chapitre XVII

Chiffres et tableaux

Table des matières 836

Chapitre XVIII

Sites Web

Table des matières984

Liste de mots-clés

Liste de mots-clés..... 1049