

# News Entrepreneurs

Octobre 2014

## Des cotisations sociales désormais mieux adaptées à vos revenus professionnels

Bart Vermoesen, comptable et conseiller fiscal, Moore Stephens Verschelden  
Peter Verschelden, comptable et réviseur d'entreprises, Moore Stephens Verschelden

En 2015, le régime de sécurité sociale des indépendants connaîtra un changement drastique : vous payerez d'abord des cotisations provisoires, certes, mais vous pourrez mieux les proportionner à vos revenus professionnels. Dans les lignes qui suivent, nous analysons plus en détail le nouveau système et ses avantages.

Aujourd'hui, vos cotisations sociales sont calculées en fonction des revenus professionnels nets (indexés) que vous avez déclarés trois ans auparavant. Le grand inconvénient de ce système vient du fait que le montant des cotisations à payer une année ne correspond pas nécessairement aux revenus perçus cette même année. Si vos revenus d'il y a trois ans étaient plus élevés, les cotisations sociales risquent de peser lourdement sur votre budget. Mais ce ne sera bientôt plus une fatalité.

### Des cotisations sociales modulables en fonction des revenus professionnels de l'année en cours

À partir de 2015, vous payerez toujours des cotisations provisoires mais vous pourrez désormais adapter leur montant à celui des revenus professionnels estimés pour l'année en cours.

### Quelles sont les possibilités ?

- Vous continuez de payer des cotisations provisoires calculées en fonction des revenus professionnels perçus trois ans auparavant.
- Vous demandez une hausse des cotisations provisoires ou versez spontanément un montant plus élevé si vous êtes relativement sûr que vos revenus professionnels de l'année en cours seront sensiblement plus élevés que les revenus déclarés trois ans auparavant. Cette solution présente plusieurs avantages :
  - vous évitez un (lourd) décompte final en votre défaveur ;
  - vous payez moins d'impôt des personnes physiques car les cotisations sociales sont entièrement déductibles des impôts de l'année où vous les payez.
- Vous demandez une réduction des cotisations provisoires si vous êtes en mesure de prouver, sur la foi d'éléments objectifs<sup>1</sup>, que vos revenus professionnels connaîtront une baisse sensible par rapport à trois ans en arrière.



« À partir de 2015, vous payerez des cotisations provisoires, calculées en fonction des revenus perçus trois ans auparavant, et vous pourrez les proportionner à vos revenus professionnels de l'année en cours. »

- ➔ **INFORMATIONS FINANCIÈRES** p. 1  
Des cotisations sociales désormais mieux adaptées à vos revenus professionnels
- ➔ **INFORMATIONS FINANCIÈRES** p. 3  
Compléter le financement de votre entreprise : 2 options intéressantes !
- ➔ **INFORMATIONS FISCALES** p. 4  
Les notes de frais numérisées à l'aide d'Xpenditure désormais reconnues comme preuve au niveau fiscal
- ➔ **VIE PROFESSIONNELLE** p. 5  
Pension complémentaire : de nombreuses modifications légales
- ➔ **VIE PROFESSIONNELLE** p. 7  
Travailler efficacement et en sécurité dans le cloud
- ➔ **VIE PROFESSIONNELLE** p. 8  
Plaintes sur Facebook : comment y faire face ?

1 Preuves d'une maladie, d'un accident, d'une baisse du chiffre d'affaires attestée par des déclarations de TVA, etc.

S'il apparaît en 2017, au moment du calcul définitif, que les cotisations provisoires versées en 2015 sont trop peu élevées par rapport aux revenus professionnels de cette même année, vous devrez payer la différence, sans majoration. Vous devrez toutefois payer cette majoration si c'est vous qui aviez demandé une réduction des cotisations provisoires. Si les cotisations provisoires sont trop élevées, la différence vous sera remboursée, sans intérêts.

## Fini les décomptes d'un montant astronomique

Le grand avantage réside dans la possibilité d'éviter un décompte final trop important, en votre faveur ou en votre défaveur, si vous avez la certitude que vos revenus professionnels différeront considérablement de ceux déclarés trois ans auparavant. Un conseil : à partir de 2015, analysez ce point en détail à la fin de l'année avec votre comptable ou expert-comptable, afin de vous prémunir contre toute surprise.

Vos revenus professionnels restent stables au fil des ans ? Dans ce cas, vous ne devrez pas modifier vos paiements actuels, la seule différence étant que vous verserez alors des cotisations sociales (provisoires) mais recevrez aussi un décompte final raisonnable.

## Possibilités d'optimisation

Les revenus professionnels perçus de 2012 à 2014 ne serviront plus de base au calcul des cotisations sociales définitives, ce qui aurait été le cas dans le système actuel. Ces revenus seront utilisés uniquement pour calculer le montant des cotisations provisoires. Du moins si vous étiez indépendant le 31 mars 2009.

Cotisations	Base du calcul provisoire	Calcul définitif
2015	Revenus professionnels de 2012	En 2017, sur la base des revenus de 2015
2016	Revenus professionnels de 2013	En 2018, sur la base des revenus de 2016
2017	Revenus professionnels de 2014	En 2019, sur la base des revenus de 2017

Pour l'exercice 2014 ou 2013, vous pouvez donc encore percevoir un revenu exceptionnellement élevé de la part de votre entreprise unipersonnelle ou de votre société sans devoir pour autant verser des cotisations sociales plus élevées.

Si vous êtes dirigeant d'entreprise au sein d'une société, vous ne pouvez, en principe, plus vous octroyer de salaire pour l'année civile 2013 étant donné que la dernière déclaration au précompte professionnel devait être rentrée pour le 15 janvier 2014. Sauf si vous vous attribuez encore un tantième pour l'exercice 2013. Vous faites ainsi d'une pierre d'un coup : le montant de ce tantième est encore déductible de l'exercice 2013, si bien que votre société devra payer un impôt des sociétés moindre pour cet exercice. Pour votre part, vous ne serez imposé personnellement sur le montant octroyé que lors de l'exercice 2014, sans augmentation de vos cotisations sociales<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Il faut toutefois signaler que le versement d'un dividende est fiscalement plus avantageux qu'un tantième si vos revenus de l'année en cours sont imposés à hauteur de 50 %.

### → EXEMPLE

Par le passé, Jean percevait un salaire brut de 3 000 euros par mois de sa société. Depuis janvier 2014, ce salaire brut est passé à 6 000 euros par mois. En 2014, il gagnera donc 36 000 euros bruts supplémentaires. Il ne verra toutefois pas augmenter ses cotisations sociales car ses revenus de 2014 serviront uniquement pour le calcul des cotisations provisoires de 2017. Il ne devra plus payer de cotisations sociales définitives sur ses revenus professionnels de 2014. En 2015, il devra simplement faire repasser son salaire brut à 3 000 euros par mois.

**« Pour l'exercice 2014 ou 2013, vous pouvez donc encore percevoir un revenu plus élevé de votre entreprise unipersonnelle ou de votre société sans devoir pour autant verser des cotisations sociales plus élevées. »**

## Un système qui ne présente que des avantages ?

Le nouveau système a pour inconvénient qu'après la cessation de votre activité, vous recevrez encore une facture de régularisation que vous ne pourrez plus déduire fiscalement puisque vous ne percevrez plus de revenus de votre activité indépendante.

Sauf si vous mettez un terme à votre activité pour prendre votre pension. Le cas échéant, vous pouvez choisir de ne pas régulariser vos cotisations pour l'année au cours de laquelle vous êtes parti à la retraite et les trois années précédentes. Cette exception a été prévue dans la loi mais devrait disparaître le 1<sup>er</sup> janvier 2019 (sauf si elle est prorogée par arrêté royal).

Pour le reste, vous n'êtes plus redevable de cotisations sociales sur les plus-values de cessation réalisées au cours de l'année où vous arrêtez vos activités pour prendre votre retraite (ou l'année d'avant).

## Conclusion

À partir de 2015, vous payerez toujours des cotisations provisoires, calculées en fonction des revenus perçus trois ans auparavant, mais vous pourrez proportionner leur montant à vos revenus professionnels de l'année en cours. Vous éviterez ainsi de devoir payer un montant de régularisation trop élevé au moment du calcul définitif, en 2017, simplement parce que vous n'avez pas assez cotisé en 2015.

Vérifiez également avec votre comptable ou expert-comptable s'il ne serait pas intéressant d'augmenter vos revenus professionnels pour les exercices 2013 et 2014, compte tenu du fait que vous ne devrez jamais payer de cotisations sociales définitives pour ces deux années.

# Compléter le financement de votre entreprise : 2 options intéressantes !

Bart Vermoesen, comptable et conseiller fiscal chez Moore Stephens Verschelden  
Peter Verschelden, comptable et réviseur d'entreprises chez Moore Stephens Verschelden

Votre société a besoin d'argent frais pour financer un nouveau projet ; en privé, vous disposez sur un compte d'épargne de quelques fonds que vous souhaitez consacrer à cette fin. Il existe deux moyens pour mettre cet argent à la disposition de votre entreprise : une augmentation de capital ou un emprunt.

## Augmentation de capital

Dans le cas d'une augmentation de capital, votre société émet de nouvelles actions, que vous achetez ensuite avec votre épargne. Vous injectez ainsi du capital dans la société.

Ce renforcement des fonds propres présente deux grands avantages. D'abord, il vous sera plus facile d'obtenir un crédit bancaire pour votre entreprise. Ensuite, celle-ci pourra peut-être déduire de son bénéfice imposable davantage d'intérêts notionnels (intérêts fictifs). Cette mesure s'applique aux sociétés qui utilisent leurs fonds propres pour investir. Et ce sont précisément les fonds propres comptables (diminués d'une série d'éléments) qui servent de base au calcul des intérêts notionnels.

Côté inconvénients, l'augmentation de capital immobilise votre argent dans la société pour une certaine durée, et vous devrez passer par une diminution de capital pour retransférer cet argent dans votre patrimoine privé. Comme l'augmentation de capital, la diminution de capital se fait devant notaire<sup>1</sup>, avec les frais que cela implique.

**« Après une augmentation de capital, votre société accédera plus facilement au crédit bancaire, et pourra peut-être déduire davantage d'intérêts notionnels. »**

## Emprunt

L'alternative à l'augmentation de capital consiste à prêter de l'argent à votre société, qui devra vous le rembourser tôt ou tard.

Avantage de cette option : en tant que créancier, vous avez le droit de percevoir des intérêts, que votre entreprise peut, en principe<sup>2</sup>, déduire fiscalement. Ajoutons que les formalités sont légères : inutile de passer devant notaire ; un contrat de crédit n'est pas obligatoire, mais il est recommandé. Et c'est vous qui décidez quand la société doit vous rembourser le prêt.

Si vous prêtez de l'argent à votre société, vous devez cependant respecter la procédure de conflit d'intérêts, afin que votre responsabilité de gérant ou d'administrateur ne soit pas mise en cause. Votre comptable pourra vous renseigner à ce propos.

1 Sauf si votre société est une snc, une société en commandite ou une scri, auquel cas un acte sous seing privé suffit pour augmenter ou diminuer le capital.

2 Par souci de simplicité, nous n'approfondirons pas ici l'éventuelle requalification des intérêts en dividendes dans le cas où vous consentez trop de prêts à votre propre société en tant qu'actionnaire ou gérant.

Prêter de l'argent privé à sa société présente aussi un inconvénient : l'endettement de votre entreprise augmente, ce que les banques n'apprécient guère lorsqu'on leur demande un complément de financement. À moins que vous ne puissiez produire des garanties (personnelles) en suffisance...

## Quelle est l'option la plus intéressante à long terme ?

La réponse à cette question n'est pas toujours simple. Elle dépend notamment des facteurs suivants :

- le caractère fiscalement défendable des intérêts sur l'emprunt ;
- le caractère subordonné<sup>3</sup> ou non du crédit ;
- le taux de déduction des intérêts notionnels ;
- l'endettement actuel de la société et la nécessité éventuelle d'un complément de financement par la banque ;
- la possibilité de ne pas devoir fournir de garanties supplémentaires à la banque ;
- la capacité effective de distribuer à court ou moyen terme une partie des bénéfices en réserve.

Un élément pourrait être déterminant dans le choix en faveur d'une augmentation de capital : la réintroduction (au milieu de l'année dernière) du taux réduit de précompte mobilier sur les dividendes distribués (15 % au lieu du tarif normal de 25 % sur les dividendes et les intérêts). Ce régime de faveur s'applique aux dividendes des actions émises après le 1<sup>er</sup> juillet 2013 à l'occasion de la constitution d'une nouvelle société ou... d'une augmentation de capital. Le versement doit être fait en argent plutôt qu'en nature, au bénéfice d'une « petite » société au sens du Code des Sociétés.

Attention : ce régime de faveur n'est plus de mise si vous cédez ensuite les actions à quelqu'un d'autre que vos enfants ou votre conjoint. Il faut aussi détenir les actions durant un certain temps. Le taux de 15 % s'applique aux dividendes issus de la distribution du bénéfice du troisième exercice après l'apport de capital. Pour les dividendes du deuxième exercice après l'apport, le taux est encore de 20 %.

Si vous souhaitez optimiser le revenu personnel que vous tirez de votre société en distribuant des dividendes via de nouvelles actions au lieu de passer par un salaire ou un tantième, la retenue de 15 % (plutôt que 25 %) peut faire toute la différence !

3 Cela signifie qu'en cas de faillite, vous serez parmi les derniers remboursés par le curateur.

# Les notes de frais numérisées à l'aide d'Xpenditure désormais reconnues comme preuve au niveau fiscal

Vous utilisez déjà notre application Xpenditure by Belfius sur votre smartphone, tablette ou ordinateur ? Elle vous permet de numériser vos notes de frais en les photographiant ou en les scannant, et les traite ensuite de façon numérique. Inutile donc d'investir beaucoup de votre précieux temps. En outre, les tickets numérisés suffisent désormais comme preuve fiscale pour les frais professionnel...

Comme les versions numériques de vos notes de frais ont désormais valeur de preuve fiscale(ment), cela vous évite pas mal de paperasserie. Vous pouvez donc désormais jeter les notes de frais papier après en avoir fait une copie numérique avec Xpenditure by Belfius.

## Quelques remarques importantes

- Vous ne pouvez pas numériser les tickets TVA manuscrits que vous recevez au restaurant, car ils doivent répondre à certaines réglementations légales. Vous devez donc absolument les conserver sur papier comme preuve fiscale. Mais il va y avoir du changement : à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015, il sera obligatoire d'utiliser des caisses enregistreuses dans l'horeca, ce qui signifiera la disparition de ces tickets manuscrits. Vous pouvez toutefois déjà numériser les tickets de caisse.
- Belfius et Cardwise (le développeur) ne peuvent pas être tenus pour responsable de démontrer le caractère professionnel d'une dépense. Par conséquent, indiquez lors de chaque dépense, le motif, le projet ou le client. Ceci est possible après avoir numérisé la note de frais.



## CONSEIL

Si vous êtes titulaire d'une carte de crédit Belfius liée à votre compte professionnel chez nous, vous bénéficiez d'un tarif préférentiel !

## Quelles conditions ?

Pour que les copies numériques des notes de frais puissent être utilisées comme justificatif fiscal, quelques conditions doivent toutefois être remplies :

- le ticket doit être numérisé et uploadé à l'aide d'Xpenditure by Belfius ;
- le ticket doit avoir été émis après le 13 mai 2014 ;
- la photo/le scan du ticket doit être lisible (les photos/scans flous ne seront pas acceptés) ;
- toutes les données du tickets doivent être effectivement présentes sur la photo/le scan (date, commerçant, montant, devise, etc.) ;
- le ticket uploadé doit être celui qui démontre l'achat. Vous pouvez le prouver en établissant le lien avec les données de paiements y afférentes (ex. : un virement) ;
- les documents imposés par toute disposition légale ou réglementaire ne peuvent pas être numérisés (comme les tickets de TVA, par exemple).

## Comment fonctionne Xpenditure by Belfius ?

1. Vous (ou votre employé) photographiez les notes de frais à l'aide d'un smartphone, d'une tablette ou d'une webcam. Ou vous importez la note dans l'application à l'aide de votre scanner.
2. L'application extrait automatiquement toutes les infos pertinentes de la photo/du scan : le nom du commerçant, la date, le montant et même la devise utilisée.
3. Vous pouvez gérer les dépenses numérisées via votre compte en ligne ou directement sur votre smartphone ou tablette.
4. Vous pouvez transmettre les dépenses pour approbation et (vous ou l'un de vos employés) établir rapidement et simplement une fiche de frais.

## Quels sont les avantages d'Xpenditure by Belfius ?

- Vous êtes indépendant ou exercez une profession libérale ? Grâce à cette application, vous disposez d'un système central qui vous donne un aperçu complet de toutes vos dépenses sans autre encodage.
- Vous êtes à la tête d'une entreprise ? Grâce à cette application, vous devez consacrer moins de temps à la vérification, à l'encodage, à l'acceptation ou au refus et au suivi des notes de frais que vos employés vous remettent. Il vous suffit de les photographier/scanner.
- Et vos éventuels employés ? Ils ne perdent plus de temps à transcrire leurs notes de frais et à vous les transmettre.

Ainsi, vous ne pouvez pas non plus égarer vos notes de frais, puisqu'elles sont sauvegardées électroniquement.

Cardwise (le développeur) a obtenu l'autorisation du fisc pour la numérisation des notes de frais. Par conséquent, Belfius ne peut pas être tenu pour responsable de l'interprétation ou de l'application de cette autorisation.

### Envie d'utiliser Xpenditure by Belfius ?

Téléchargez l'application via Google play, l'App Store ou le Windows Store. Ou enregistrez-vous via <https://belfius.xpenditure.com/register/fr>. Vous trouverez plus d'infos sur l'utilisation, la tarification, etc. sur [www.belfius.be/xpenditure](http://www.belfius.be/xpenditure).

# Pension complémentaire : de nombreuses modifications légales

Paul Roels

Dans les années à venir, les régimes de pensions complémentaires des ouvriers et des employés vont être harmonisés. En outre, certains aspects des pensions complémentaires des indépendants vont changer également. Nous passons en revue un certain nombre de modifications importantes.

Commençons par quelque chose qui ne change pas : le mode de calcul de la cotisation maximale pour la Pension libre complémentaire pour Indépendants (PLCI). Contrairement à la contribution sociale pour indépendants, qui sera calculée sur les revenus de l'année même, à partir de l'année prochaine, la cotisation maximale pour la PLCI sera toujours calculée sur les revenus d'il y a trois ans.

## Désormais, quasiment tous les litiges seront réglés au tribunal du travail (depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2014)

Depuis peu, vous pouvez vous adresser au tribunal du travail pour quasiment tous les litiges concernant votre pension complémentaire, que ces litiges vous opposent en tant qu'indépendant ou salarié à l'organisme de pension ou à l'organisateur (l'employeur éventuel ou une personne morale composée de manière paritaire pour les plans développés au niveau sectoriel). Il s'agit entre autres de litiges à propos de la PLCI, de contrats INAMI ou de l'engagement individuel de pension des chefs d'entreprise.

Jusqu'à présent, tous les litiges ne pouvaient pas être présentés au tribunal du travail, sauf lorsqu'il s'agissait d'un cas de discrimination entre vous-même, en tant qu'indépendant, et l'entreprise qui vous avait fait une promesse de pension. Toutefois, vous ne pouvez pas encore présenter un litige entre un organisateur (= employeur) et l'organisme de pension ou entre un adhérent et un tiers associé au plan de pension (par ex. un litige entre le conjoint d'un adhérent et l'organisateur (par ex. l'employeur) de l'adhérent dans le cadre d'un divorce). Ce type de cas est encore traité par un tribunal civil (le tribunal de première instance ou le tribunal de commerce).

## Harmonisation des délais de prescription (depuis le 29 juin 2014)

Les délais de prescription ont également été harmonisés et relèvent eux aussi de la compétence des tribunaux du travail. Jusqu'à présent, ils étaient particulièrement complexes. Les délais de prescription variaient en fonction de la situation ou de la procédure suivie et le point de départ était différent dans chaque cas. Vous deviez être un excellent juriste pour vous y retrouver.

L'objectif est d'introduire un délai de prescription de cinq ans pour tout ce qui concerne les pensions complémentaires. Ce délai s'appliquera donc à toutes les demandes, contractuelles et non contractuelles, émanant de vous en tant que salarié, adhérent ou bénéficiaire à l'encontre d'un organisateur ou d'un organisme de pension. La PLCI est concernée également.

Le délai de prescription commence au moment où l'intéressé dispose de suffisamment de connaissances (ce qui devrait raisonnablement être le cas) pour pouvoir introduire une réclamation. Toutefois, un règlement de transition entre l'ancien délai de prescription et le nouveau est d'application. Ce dernier commencera à courir dès que la loi entrera en vigueur mais il ne pourra pas prolonger l'ancien délai de prescription. Ce qui est déjà prescrit ne peut pas être à nouveau ouvert sur la base de la nouvelle loi.

**« L'objectif est d'introduire un délai de prescription de cinq ans pour tout ce qui concerne les pensions complémentaires. »**

## Un meilleur règlement pour la transmission d'informations (à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016)

À l'heure actuelle, la pension complémentaire d'entreprise que vous pouvez recevoir en tant que chef d'entreprise indépendant est très peu réglementée. La loi va également corriger ce point. Ainsi, la réserve acquise au moment du départ de l'entreprise est fixée (avec encore beaucoup de liberté, il est vrai). De plus, vous recevrez bientôt une fiche de pension qui reprendra les droits accumulés. Et la Banque de données des Pensions complémentaires de l'asbl SIGeDIS (contenant des données relatives aux pensions constituées par les travailleurs et les indépendants dans le cadre de leur activité professionnelle) sera expliquée.

Ces données pourront être consultées pour la première fois par les intéressés, au plus tard le 31 décembre 2016.

## Plus de lien entre la désaffiliation et le contrat de travail (depuis le 29 juin 2014)

Jusqu'il y a peu, la fin d'un contrat de travail conduisait toujours à la désaffiliation du plan de pension de l'ancien organisateur. Désormais, ces deux événements (la fin du contrat et la désaffiliation) sont dissociés. Pour ce faire, un système de pension multi-organisateur est introduit (la loi donne une définition claire de ce système : un régime de pension identique pour tous les employeurs, géré par le même organisme de pension, pas nécessairement avec le même règlement). Les organisateurs qui participent peuvent conclure un contrat les uns avec les autres pour régler la reprise des droits et obligations lorsqu'un travailleur (par exemple vous-même en tant que chef d'entreprise) va travailler pour un autre organisateur. Dans ce cas, le contrat prend fin sans désaffiliation.

À l'inverse, une désaffiliation peut s'opérer alors que le contrat de travail n'a pas été rompu. Cela peut se produire, par exemple, lorsqu'une partie de l'entreprise est vendue et qu'en tant que salarié, vous êtes transféré dans une autre entreprise sans reprise du plan de pension par le repreneur. Cependant, vous pouvez sortir de l'ancien plan de pension et intégrer celui de l'autre entreprise, bien que le contrat de travail n'ait pas été résilié.

Une désaffiliation peut également s'opérer sans rupture du contrat de travail lorsque vous n'êtes plus affilié à un plan de pension en tant que salarié parce que vous ne satisfaites plus aux conditions d'adhésion (par ex. en raison d'une adhésion à un autre plan de pension ou d'un changement de catégorie de travailleur). Les conséquences de la désaffiliation sont alors reportées au moment où le contrat de travail est résilié.

## Nouvelle réglementation sur la garantie de rendement des plans à cotisations fixes

Une autre modification concerne la garantie de rendement à laquelle l'employeur doit s'engager dans le cadre d'un plan à cotisations fixes. L'employeur promet à ses travailleurs, par exemple votre société vis-à-vis de vous en tant que chef d'entreprise, non pas une pension complémentaire préalablement fixée mais le versement d'une cotisation fixe à dates fixes.

Lorsqu'un travailleur quitte l'entreprise, le respect de la garantie de rendement est vérifié. Si elle n'a pas été respectée, ce qui manque doit être apuré. Jusqu'à présent, cela devait être fait au moment du départ. Selon la nouvelle réglementation, cela ne se fait que lorsque les réserves constituées sont transférées, lorsque vous prenez votre retraite en tant que travailleur ou lorsque le régime de pension est supprimé. L'employeur a donc plus de temps pour apurer ce qui manque. Il n'est plus obligé de verser l'argent à la date de la désaffiliation.

**« La garantie de rendement dans le cadre d'un plan à cotisations fixes doit être apurée au plus tard lorsque le travailleur prend sa retraite, lorsque les réserves constituées sont transférées ou lorsque le régime est supprimé. »**

## Engagement de pension tant que le travailleur est en service (depuis le 29 juin 2014)

Enfin, une adaptation importante a été apportée à la loi au profit des travailleurs âgés : un travailleur bénéficie de son engagement de pension tant qu'il est en service. Cela met un terme à la discussion visant à savoir, par exemple, si à partir d'un certain âge, une formule dans le cadre de laquelle une prestation fixe est établie au préalable peut être remplacée par une formule dans le cadre de laquelle une cotisation fixe est versée. Ou s'il est possible d'arrêter de constituer une pension si le travailleur a atteint l'âge de la retraite mais continue de travailler...

# Travailler efficacement et en sécurité dans le cloud

Le cloud est en vogue : dans notre vie privée, nous y sauvegardons nos musiques, photos et films... Mais sur le plan professionnel également, le cloud offre maints avantages : non seulement vous pouvez y stocker des données professionnelles critiques, mais vous pouvez également y travailler efficacement. Quels sont les avantages et possibilités ?

First things first : qu'est-ce que le cloud computing ou travailler dans le cloud ? Il s'agit de stocker, traiter et utiliser tant des fichiers que des logiciels sur des serveurs qui ne se trouvent plus localement au sein de votre entreprise mais bien ailleurs - souvent dans un datacenter.

## Différentes solutions de cloud

Nous pouvons utiliser différents modèles de cloud :

- le cloud privé : votre entreprise est le seul utilisateur à travailler dans cette infrastructure informatique privée. Vous avez le contrôle total des données, de la sécurité et de la qualité du service ;
- le cloud public : le logiciel et les fichiers se trouvent sur les serveurs d'un provider et sont accessibles à tout le monde. Ce service peut être dans une certaine mesure gratuit ou payant ;
- le cloud commun : dans ce cas, l'infrastructure du cloud d'un provider est partagée par un groupe déterminé de clients. En effet, ils ont tous les mêmes besoins particuliers auxquels le cloud commun est adapté. Ils doivent tous respecter les mêmes dispositions légales, appliquent les mêmes normes de sécurité ;
- le cloud hybride : il s'agit d'une combinaison des différents modèles précités.

Le modèle choisi dépend du type de données avec lesquelles votre entreprise travaille. Il convient dès lors de commencer par le répertoire. Dans ce cadre, faites une distinction entre les données sensibles de l'entreprise, les données liées à la vie privée, les données transparentes, etc. Vous pourrez ainsi définir clairement vos besoins et choisir plus facilement le modèle de cloud approprié.

Il importe également d'avoir une connexion Internet fiable sur votre lieu de travail, avec une largeur de bande suffisante. C'est la première condition pour pouvoir travailler dans le cloud.

**« Vous pouvez consulter et utiliser vos logiciels et vos fichiers où et quand vous voulez, par le biais de nombreux appareils. »**

## Quels sont les avantages du cloud ?

- Accès permanent : vous pouvez consulter et utiliser vos logiciels et vos fichiers où et quand vous voulez, par le biais de nombreux appareils.
- Efficacité accrue des coûts : car vous utilisez des services communs (au sein d'une seule entreprise, entre plusieurs entreprises...) et des interfaces standardisées. Vous bénéficiez ainsi d'économies d'échelle. Et plus encore si vous recourez aux nouveaux datacenters économes en énergie, ce qui réduit (considérablement) vos coûts énergétiques.

- Concentration : vous ne devez plus penser à toute une série de détails et vous pouvez vous concentrer pleinement sur vos activités clés, vos clients et votre personnel.
- Gain de temps : vous ne devez plus installer de logiciels sur votre (vos) propre(s) serveur(s).
- Plus de back-up : du fait que vous travaillez dans le cloud, vos données restent disponibles à l'extérieur, même en cas de perte, dommage ou vol de vos disques durs locaux.
- Plus de mises à jour : vous disposez toujours des versions de logiciel les plus récentes avec un support technique, ce évidemment en fonction du contrat conclu.
- Sécurité : celle-ci est souvent régie par le provider et elle est aussi bonne, ou même meilleure que celle que vous pourriez régler vous-même. Quel que soit le responsable de la sécurité, celle-ci doit être parfaite, tant sur les serveurs que sur les appareils que vous utilisez pour entrer en contact avec ceux-ci. Les cybercriminels n'ont ainsi pas accès aux données de votre entreprise. Grâce à l'utilisation d'antivirus, de mots de passe, d'un verrouillage et d'accès liés aux personnes, vous vous assurez une excellente protection - avec ou sans l'aide de votre provider.

Combien payez-vous pour bénéficier de ces avantages ? Il s'agit d'un prix fixe par utilisateur/par mois. Il dépend de l'abonnement choisi et/ou des services utilisés.

**« La sécurité doit être parfaite, tant sur les serveurs que sur les appareils que vous utilisez pour entrer en contact avec ceux-ci. »**

## Inconvénients ?

Ils existent mais ils sont faciles à résoudre. Le fait de travailler via le cloud computing implique que vous dépendez d'un autre réseau, inconnu. Il est donc possible que vous ayez l'impression de perdre le contrôle. Par exemple, qu'advient-il de vos données le jour où vous arrêtez votre collaboration avec le provider ?

La législation belge ne tient pas compte du cloud computing et ne vous apporte donc pas de solution. Quelques réformes ou nouvelles mesures européennes induisent un changement progressif, mais leur impact ne se fera sentir que dans plusieurs années. Prenez dès lors vous-même des accords clairs avec le provider sur le traitement de vos données, même après la fin du contrat.

# Plaintes sur Facebook : comment y faire face ?

Dans une de nos éditions précédentes, nous vous initiions à Facebook. Vous avez entre-temps lancé une page pour votre activité ? Dans ce cas, vous aurez sans aucun doute déjà remarqué qu'il s'agit d'un canal de communication rapide : vos clients vous interpellent directement et veulent une réponse immédiate. À propos d'éléments positifs, mais aussi de problèmes qu'ils vivent. Comment aborder au mieux ce dernier aspect ?

Avant toute chose : vous devez à tout prix traiter une plainte, car vous n'êtes pas le seul à la voir. Tous vos « followers » et le réseau du client la voient aussi. Avant que vous ne le sachiez, une plainte en ligne peut mener sa propre existence et porter atteinte à l'image de votre entreprise. Traitez-la donc immédiatement !

Il n'est pas nécessaire de réagir dans la minute, mais ne laissez pas non plus les plaintes plusieurs jours sans réponse sur votre page. De nombreuses grandes sociétés déjà bien initiées au « webcare » tentent de formuler une réponse dans les quatre heures. Votre première réaction ne doit pas contenir directement une solution ou toutes les informations demandées. Dites que vous prenez le problème en mains, cela suffit en première instance.

**« Vous devez faire face aux réactions critiques et indignées, mais pas aux injures ».**

Un choix s'impose ensuite à vous : résolvez-vous le problème en ligne ou hors ligne ? Si la solution n'est pas trop complexe et que le problème n'est pas trop privé, il peut être résolu en ligne, ce qui est d'ailleurs préférable. Vous transformez de la sorte un récit négatif en un récit positif sous le regard de tous les « followers ». C'est bon pour l'image de votre activité. Tout qui a vu la communication sait que chez vous, les clients sont entendus et aidés.

## Empathique, personnel et orienté solution !

La solution que vous proposez en bout de course est évidemment très importante, elle doit être efficace. Mais, à côté de cela, la manière dont vous communiquez avec votre client est également cruciale, pour ne pas aggraver le problème ni en créer de supplémentaires.

Avant tout, faites clairement preuve d'empathie : reconnaissez le problème du client, faites apparaître que vous le comprenez et le déplorez. Soyez ensuite positif, dites que vous allez chercher une solution.

N'entamez sous aucun prétexte une discussion où se succèdent les arguments pour et contre. Si l'interaction risque malgré tout de s'enliser dans une telle spirale, proposez au client de communiquer par messages privés. Profitez-en pour lui demander un numéro de téléphone où l'appeler pour éclaircir le problème. Une fois le problème réglé, vous pouvez revenir sur la plainte en ligne pour montrer à tous qu'un dénouement heureux a été trouvé.

Jouez aussi la carte personnelle dès le début. Montrez que vous êtes un être humain, pas un logo. Pour ce faire, commencez toujours vos réponses en vous adressant personnellement au client et ne manquez pas de signer avec votre nom ou vos initiales. Il est en effet bien plus difficile d'écrire en mal et pour blesser, à une personne, qu'à une entreprise.

Enfin, n'oubliez pas de parfois dire simplement « pardon ». Vous verrez à quel point cette réaction est facilement acceptée. Mais bien sûr, des excuses seules ne suffisent pas, il faut une solution ensuite. Ne faites pas du pardon une notion vide de sens.



## QUELQUES PETITS CONSEILS

- Répondez comme vous voulez vous-même être interpellé.
- Répondez toujours sous la forme « nous ».
- Ne répondez pas trop longuement : plus la réponse est courte, moins il y a d'éléments sur lesquels tomber.
- N'effacez jamais les plaintes, mais résolvez-les et faites-en un exemple !

### → DÉSIREZ-VOUS VOUS DÉSINSCRIRE ?

Téléphonez gratuitement au 0800 99900.

Cette News est composée avec soin. À cette fin, des sources et des références de qualité sont utilisées. Belfius Banque ne peut être tenue responsable de l'information et de l'utilisation des informations dans cette publication. Aucun extrait de cette publication ne peut être reproduit, introduit dans un système de récupération ou transféré de manière électronique, mécaniquement, au moyen de photocopies ou sous toute autre forme, sans autorisation préalable écrite de l'éditeur. Le traitement de vos données à caractère personnel est soumis à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée. Elles sont reprises dans notre fichier marketing. Vous pouvez exercer votre droit de contrôle et de rectification par écrit.