

Numéro 178 – juin 2015

Ne paraît pas en juillet et en août

Sommaire

1. **L'e-commerce, une piste de développement à examiner**
2. **La médiation commerciale : une vraie alternative au règlement des litiges ?**
3. **TVA - Prolongation du régime transitoire en matière de facturation - reporté jusqu'à nouvel ordre**
4. **Cinq conseils pour réussir à Chypre**

Comité de rédaction

Jacques Jadoul (AWEX), Bruno Bremen (expert TVA), Katia Delfin Diaz (experte TVA), Christine Destexhe (conseillère export), Thierry Lagneaux (avocat), Didier Matray et Gautier Matray (avocats), Vincent Repay (conseiller export), Xavier Van Overmeire (avocat)

Editeur responsable

Luca Venanzi

Edi.pro - Editions des CCI s.a.

Esplanade de l'Europe, 2
4020 Liège

Tél. 0032 (0)4 344 50 88

Fax : 0032 (0)4 343 05 53

<http://www.edipro.info>

© 2015, tous droits réservés

L'éditeur veille à la fiabilité des informations publiées, lesquelles ne pourraient toutefois engager sa responsabilité. Aucun extrait de cette publication ne peut être reproduit, introduit dans un système de récupération ou transféré électroniquement, mécaniquement, au moyen de photocopies ou sous toute autre forme, sans l'autorisation préalable écrite de l'éditeur.

L'e-commerce, une piste de développement à examiner

Avec un taux de croissance dépassant 10% par an, l'e-commerce se distingue dans le contexte actuel de morosité économique. Plus de 5% du commerce se réalise maintenant en ligne et 3 internautes sur 4 ont acheté en ligne au cours des 12 derniers mois selon l'enquête réalisée par Comeos en 2014. Et près d'une entreprise sur 2 achète en ligne (enquête AWT).

La Belgique observe un net retard en la matière avec de l'ordre de 7.000 boutiques en ligne (contre plus de 150.000 en France). Et le retard est encore plus marqué en Wallonie : il y a clairement un déficit d'offres, qui contraste avec la demande d'achats en ligne des consommateurs qui ne cesse de croître.

L'e-commerce est pourtant une opportunité de se développer à l'international, à faible coût. Les quelques entrepreneurs wallons qui l'ont compris sont souvent parvenus à développer significativement leurs activités à l'exportation. Citons notamment Sellerie-online, NewPharma, Tasset, Etilux, Ardennes-Etape, Auctelia, Eurogentec...

Une étude réalisée auprès de 72 e-commerçants en Wallonie et en Alsace a montré que les 2 principaux facteurs de réussite en e-commerce sont :

1. **le savoir-faire commercial** (et non en informatique !), facteur clé tant pour le développement du volume d'activité et que pour la rentabilité de celle-ci : bien saisir les attentes de la clientèle, créer un climat de confiance, bien fidéliser...
2. **la pertinence de la stratégie mise en place**, qui passe souvent par la capacité à se différencier, au niveau du produit et/ou du service, de la concurrence, qui en ligne n'a pas de frontière.

La première étape d'un projet e-commerce n'est donc pas de rechercher une agence web pour faire réaliser son site d'e-commerce, mais de réfléchir à la stratégie de positionnement en ligne à adopter. Les questions à se poser sont nombreuses, liées aux fameux 5 « P » du marketing : Produit (ex : vais-je proposer une gamme de produits plus étendue sur Internet ? Vais-je proposer un autre service à la clientèle : réservations, abonnements,... ?), Prix (comment vais-je me positionner par rapport à la concurrence ?), Place (sur le web, sur smartphone, via une appli mobile... ; vais-je vendre en ligne pour étendre la zone géographique de chalandise ?), Promotion (comment vais-je faire connaître mon offre ?), Personnel (quels moyens vais-je prévoir pour servir la clientèle en ligne... ?).

Après avoir examiné sa stratégie, l'entrepreneur définira son plan stratégique (comment bien attirer le chaland, le séduire, le convaincre de commander, le servir et le fidéliser), puis fera les choix adéquats de dénomination, de plateforme, de prestataires (plateforme, marketing, paiement, logistique),...

A noter que la Région Wallonne accorde un subside pour les PME qui se lancent dans la vente en ligne, en intervenant à 80% sur les honoraires de consultance (jusqu'à 60 000 € de subsides). Des experts sont agréés notamment pour aider l'entrepreneur à bien définir sa stratégie en ligne, à établir un plan tactique (e-marketing,...), à rédiger un cahier des charges pour la plateforme d'e-commerce, à aider à comparer les offres des agences web, et à accompagner le commerçant jusqu'au lancement de son activité d'e-commerce (informations : www.awt.be/ebusiness).

Damien JACOB - Conseiller indépendant en e-business, agréé « RENTIC » et auteur de l'ouvrage "e-commerce : les bonnes pratiques pour réussir" (Edi.pro). Chargé de cours et de formation (HEC-Liège, HEPL, HEPH, Univ. Strasbourg)



Wallonia.be

EXPORT
INVESTMENT

Numéro 178 – juin 2015

Ne paraît pas en juillet et en août

Sommaire

1. L'e-commerce, une piste de développement à examiner
2. La médiation commerciale : une vraie alternative au règlement des litiges ?
3. TVA - Prolongation du régime transitoire en matière de facturation - reporté jusqu'à nouvel ordre
4. Cinq conseils pour réussir à Chypre

Comité de rédaction

Jacques Jadoul (AWEX), Bruno Bremen (expert TVA), Katia Delfin Diaz (experte TVA), Christine Destexhe (conseillère export), Thierry Lagneaux (avocat), Didier Matray et Gautier Matray (avocats), Vincent Repay (conseiller export), Xavier Van Overmeire (avocat)

Editeur responsable

Luca Venanzi

Edi.pro - Editions des CCI s.a.

Esplanade de l'Europe, 2
4020 Liège

Tél. 0032 (0)4 344 50 88

Fax : 0032 (0)4 343 05 53

<http://www.edipro.info>

© 2015, tous droits réservés

L'éditeur veille à la fiabilité des informations publiées, lesquelles ne pourraient toutefois engager sa responsabilité. Aucun extrait de cette publication ne peut être reproduit, introduit dans un système de récupération ou transféré électroniquement, mécaniquement, au moyen de photocopies ou sous toute autre forme, sans l'autorisation préalable écrite de l'éditeur.

La médiation commerciale : une vraie alternative au règlement des litiges ?

De plus en plus, les clauses de médiation sont inscrites dans les contrats internationaux, ainsi que dans les conditions générales de vente ou de services à l'export.

Effet de mode ou réel instrument visant à rendre plus rapides, moins coûteux et plus efficaces les règlements des litiges commerciaux en lieu et place des procédures judiciaires ou arbitrales ?

La réponse peut certes être affirmative à condition d'en connaître parfaitement les mécanismes et les règles qui l'organisent.

1. Pouvoir apprécier l'intérêt d'une clause de médiation

La clause de médiation met en place un mode alternatif de règlement de conflits avec pour conséquence qu'après avoir été acceptée par les parties, la survenance d'un litige leur imposera nécessairement de recourir d'abord à la médiation avant de pouvoir saisir un juge ou un arbitre, et seulement en cas d'échec de la médiation.

La clause de médiation peut donc neutraliser un certain temps l'intérêt que peut avoir une partie d'obtenir très rapidement non pas un accord, mais un titre judiciaire pouvant être rapidement exécuté.

Ce sera souvent le cas de l'exportateur confronté à des impayés de son client étranger et qui, bien évidemment, voudra prendre rapidement les mesures les plus coercitives pour récupérer sa créance.

Dans cette hypothèse, il n'est pas certain que le passage « obligé » par la médiation soit un véritable atout.

Cet exemple démontre l'importance d'anticiper la situation « créancier-débiteur » dans le futur contrat avant de se lier par la mise en place de tel ou tel mode de règlement des litiges.

2. Pour être efficace, la clause de médiation doit correctement prendre en compte son caractère volontaire

La médiation ne peut être mise en place que si elle résulte de l'accord des deux parties.

La formulation de la clause doit rendre correctement et précisément compte de cet accord à défaut de quoi, elle risque bien de s'avérer inefficace si elle laisse à l'une des parties la possibilité de refuser la médiation lors de la survenance du litige.

On évitera dès lors, notamment dans la rédaction de conditions générales, des clauses qui prévoient simplement la possibilité, en cas de litige, de demander à l'autre partie de pouvoir faire trancher le litige par la voie de la médiation, ce qui implique de recueillir son accord express avant de mettre en mouvement la médiation.



Wallonia.be

EXPORT
INVESTMENT

3. S'assurer de la force exécutoire de l'accord de médiation

Dans le régime juridique belge (loi du 21 février 2005), l'accord de médiation peut être homologué par le tribunal pour autant que l'accord soit signé par un médiateur agréé.

Cette homologation présente l'intérêt de donner à l'accord une force exécutoire comparable à celle d'une décision judiciaire.

Si la clause de médiation est soumise au droit belge, ce sont bien évidemment les dispositions de la loi du 21 février 2005 qui trouveront à s'appliquer, dont notamment celle relatives à l'homologation de l'accord et à l'intérêt de recourir à un médiateur agréé.

Si les dispositions du contrat et/ou de la clause de médiation ont rendu applicable un droit étranger, il est prudent de s'assurer que celui-ci offre les mêmes possibilités et garanties entourant l'effectivité exécutoire de l'accord.

Ainsi, au sein de l'Union européenne, la Directive 2008/52/CE a demandé aux Etats membres de veiller à ce que les parties puissent demander que le contenu d'un accord issu d'une médiation soit rendu exécutoire en précisant cependant qu'il soit possible que le droit de tel Etat membre ne prévoit pas cette possibilité (article 6).

4. La mise en place d'une clause de médiation ne constitue qu'une partie seulement de la clause de règlement des litiges

Même si les statistiques sont généralement favorables à la conclusion d'un accord, les rédacteurs de clauses contractuelles doivent nécessairement envisager l'éventualité de l'échec de la médiation et organiser la manière de poursuivre ensuite le règlement du litige.

La formulation d'une clause de médiation ne dispense dès lors pas de déterminer le tribunal compétent (juge ou arbitre), ainsi que le droit applicable au litige.

Au même titre qu'opérer le choix entre recours juridictionnel ou arbitrage, décider de soumettre les litiges futurs à la médiation ne s'improvise pas et doit résulter d'une réflexion attentive sur la gestion du « risque litiges » dans sa pratique contractuelle.

Compte tenu des difficultés et coûts inhérents à la conduite d'un litige transfrontalier, la médiation constitue à l'évidence une alternative séduisante devant retenir l'analyse de tout négociateur avisé.

Thierry LAGNEAUX - Avocat - JANSON BAUGNIET



Wallonia.be

EXPORT
INVESTMENT

Numéro 178 – juin 2015

Ne paraît pas en juillet et en août

Sommaire

1. L'e-commerce, une piste de développement à examiner
2. La médiation commerciale : une vraie alternative au règlement des litiges ?
3. TVA - Prolongation du régime transitoire en matière de facturation - reporté jusqu'à nouvel ordre
4. Cinq conseils pour réussir à Chypre

Comité de rédaction

Jacques Jadoul (AWEX), Bruno Bremen (expert TVA), Katia Delfin Diaz (experte TVA), Christine Destexhe (conseillère export), Thierry Lagneaux (avocat), Didier Matray et Gautier Matray (avocats), Vincent Repay (conseiller export), Xavier Van Overmeire (avocat)

Editeur responsable

Luca Venanzi

Edi.pro - Editions des CCI s.a.

Esplanade de l'Europe, 2
4020 Liège

Tél. 0032 (0)4 344 50 88

Fax : 0032 (0)4 343 05 53

<http://www.edipro.info>

© 2015, tous droits réservés

L'éditeur veille à la fiabilité des informations publiées, lesquelles ne pourraient toutefois engager sa responsabilité. Aucun extrait de cette publication ne peut être reproduit, introduit dans un système de récupération ou transféré électroniquement, mécaniquement, au moyen de photocopies ou sous toute autre forme, sans l'autorisation préalable écrite de l'éditeur.

TVA - Prolongation du régime transitoire en matière de facturation – reporté jusqu'à nouvel ordre

Dans le cadre des nouvelles règles en matière d'exigibilité de la TVA applicables depuis le 1^{er} janvier 2013, l'administration avait prévu un régime transitoire de tolérance en ce qui concerne l'établissement d'une facture anticipée. Les modalités de ce régime de tolérance ont été précisées fin 2012 dans une décision publiée par les services centraux de l'administration de la TVA. Ce régime a été ensuite prolongé par une autre décision fin 2013 dans laquelle une tolérance supplémentaire a été prévue. L'administration a ensuite fixé un régime définitif de tolérance en octobre 2014 avec entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2015 mais avec un report jusque fin juin 2015 pour permettre aux systèmes informatiques de s'adapter aux nouvelles règles. Récemment, l'administration a décidé que les régimes transitoires de 2012 et 2013 sont à nouveau prolongés mais que les assujettis sont libres de faire application de la décision du nouveau régime définitif de tolérance, tout en sachant aussi que les assujettis sont toujours libres d'appliquer les nouvelles règles de facturation prévues dans le Code de la TVA depuis le 1^{er} janvier 2013. Il y a de quoi en perdre son latin, n'est-ce pas ?

Concrètement que peut-on encore faire ?

Il ressort de toutes ces décisions que finalement, l'assujetti belge a le choix d'appliquer l'une ou l'autre tolérance, ou encore le régime légal de facturation en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2013. Je vous propose de prendre un exemple d'une prestation de consultance à facturer entre un prestataire belge A et son client assujetti B établi en France.

Sur la base des nouvelles règles de facturation – applicables au 1/01/2013

Le prestataire A ne pourra établir de facture que lorsque son client B lui aura payé un acompte ou lorsque la prestation sera achevée. En d'autres termes, pas de facture d'acompte pour réclamer un acompte, mais tout au plus une "pro-forma". Si l'assujetti belge établit tout de même une facture anticipée, il devra veiller à la reprendre dans la bonne période de déclaration et dans le bon relevé intracommunautaire.

Sur la base du régime de tolérance publié fin 2012 – applicable au 1/01/2013

Il convient de noter d'emblée que l'administration n'a rien précisé au sujet des prestations de services intracommunautaires qui sont rendues à partir de la Belgique vers un autre assujetti étranger. Or, l'administration nous dit que le régime de tolérance de 2012 est prolongé, mais visiblement pas pour les prestations B2B intracommunautaires. Il faudra dès lors en déduire que les nouvelles règles de facturation s'appliquent aux prestations de services B2B vers un client étranger.



Wallonia.be

EXPORT
INVESTMENT

Sur la base du régime tolérance supplémentaire publié fin 2013 – applicable au 1/01/2014

Pas applicable dans notre cas vu que cette tolérance ne concerne que les opérations qui donnent lieu à une facturation avec TVA et que cette décision précise le moment où le client est en droit d'exercer son droit à déduction de la TVA.

Sur la base du régime définitif de tolérance publié fin 2014 – applicable au 1/01/2015

Dans ce cas, le prestataire A peut émettre une facture anticipée selon la règle des 7 jours que vous connaissez probablement déjà. Par voie de conséquence, le prestataire devra vérifier si le fait générateur de la prestation B2B excède ou non 7 jours pour savoir s'il doit reprendre ou non une date « présumée » d'exigibilité de la TVA sur la facture anticipée/d'acompte.

Bien qu'il s'agisse d'une tolérance administrative, ceci ne facilite pas vraiment la vie des assujettis, mais elle présente l'avantage que la facture anticipée est considérée comme conforme et n'est dès lors pas génératrice d'amende. Dans ce cas, l'assujetti ne devra pas émettre un deuxième document au moment de l'exigibilité de la TVA.

Il convient de faire remarquer que, au niveau du « reporting » TVA, la facture anticipée devra être reprise dans la bonne période de déclaration à la TVA et dans le bon relevé intracommunautaire durant lesquels la TVA devient exigible.

En guise de conclusion, les entreprises ont le choix entre toutes ces méthodes de facturation pour ce qui est des factures anticipées. Peu importe la méthode de facturation que vous utilisez, la prudence est de mise pour la conformité de la facture et vos obligations de « reporting » TVA. Il est plus que souhaité que le Ministère des Finances révisé les tolérances actuelles, voire même, espérons-le, les textes en vigueur à ce jour en vue d'une simplification des règles de facturation.

Katia DELFIN DIAZ, gérante OmniVAT Consulting, conseil fiscal IEC, spécialisée en TVA, (www.omnivat.eu), associée et formatrice à la VAT Academy (www.vat-academy.be)



Wallonia.be

EXPORT
INVESTMENT

Numéro 178 – juin 2015

Ne paraît pas en juillet et en août

Sommaire

1. L'e-commerce, une piste de développement à examiner
2. La médiation commerciale : une vraie alternative au règlement des litiges ?
3. TVA - Prolongation du régime transitoire en matière de facturation - reporté jusqu'à nouvel ordre
4. Cinq conseils pour réussir à Chypre

Comité de rédaction

Jacques Jadoul (AWEX), Bruno Bremen (expert TVA), Katia Delfin Diaz (experte TVA), Christine Destexhe (conseillère export), Thierry Lagneaux (avocat), Didier Matray et Gautier Matray (avocats), Vincent Repay (conseiller export), Xavier Van Overmeire (avocat)

Editeur responsable

Luca Venanzi

Edi.pro - Editions des CCI s.a.

Esplanade de l'Europe, 2
4020 Liège

Tél. 0032 (0)4 344 50 88

Fax : 0032 (0)4 343 05 53

<http://www.edipro.info>

© 2015, tous droits réservés

L'éditeur veille à la fiabilité des informations publiées, lesquelles ne pourraient toutefois engager sa responsabilité. Aucun extrait de cette publication ne peut être reproduit, introduit dans un système de récupération ou transféré électroniquement, mécaniquement, au moyen de photocopies ou sous toute autre forme, sans l'autorisation préalable écrite de l'éditeur.

Cinq conseils pour réussir à Chypre

Comment parler du cas particulier de Chypre sans faire un peu d'histoire et sans évoquer d'une part, l'invasion turque en juillet-août 1974 et l'occupation illégale depuis cette date, d'environ 37 % du territoire de la République de Chypre, et d'autre part, la colonisation britannique de l'île de 1878 à 1960 ?

De fait, sans entrer dans les détails et les multiples essais de réunification, ces deux événements continuent de marquer et d'influencer la vie des Chypriotes au quotidien.

L'île est actuellement divisée en trois souverainetés de facto :

- *La République de Chypre qui est la seule reconnue internationalement (siège à l'ONU et membre de l'UE) et qui contrôle un peu moins de 60 % du territoire.*
- *La partie nord de l'île, y compris une partie de la Capitale Nicosie qui est occupée depuis 1974 par l'armée turque qui n'est reconnue que par la Turquie et qui est séparée du reste du pays par « La ligne Verte » dite ligne Attila.*
- *Les enclaves britanniques du sud de l'île (2,7 % du territoire) qui sont des bases militaires conservées par l'ancienne puissance coloniale britannique après l'indépendance de l'île.*

Sa superficie totale représente environ un tiers de la Belgique et environ 900.000 habitants pour la partie non occupée de l'île.

Les sujets à éviter

L'occupation turque depuis 1974 de la partie nord de l'île reste un sujet sensible pour les Chypriotes. Même si les hommes d'affaires préfèrent évoquer le côté pragmatique du sujet (interdiction pour les bateaux chypriotes d'accéder aux installations portuaires turques, pas de connexion aérienne entre les deux pays, interdiction d'échanges commerciaux entre les deux pays, etc.), il est préférable de ne pas initier le sujet et de montrer un intérêt poli s'il est abordé.

Le contact

Méditerranéens dans l'âme, les Chypriotes sont très accueillants, chaleureux et gentils et leur passé britannique les rend organisés, efficaces et sérieux. Ils parlent tous couramment l'anglais et même s'ils utilisent le système métrique décimal, ils conduisent à gauche, les prises de courant sont de type anglo-saxon et le droit chypriote est directement influencé par le droit britannique.

Base européenne aux portes de l'Afrique et du Moyen-Orient

Chypre est la troisième plus grande île de la Méditerranée, après la Sicile et la Sardaigne et elle se situe au Moyen-Orient, contrairement à toutes les autres îles de la Méditerranée. Sa localisation stratégique la positionne au carrefour de 3 continents (Europe, Moyen-Orient et Afrique) ; néanmoins, d'un point de vue politique, culturel et monétaire, l'île se rattache à l'Europe. Les Chypriotes sont d'ailleurs souvent les intermédiaires dans des négociations entre pays de la région qui n'ont plus de relations diplomatiques (ex. : Liban et Israël). Ces avantages, couplés à un système d'éducation et de santé performant, à un système de taxation très avantageux pour les sociétés et à l'utilisation de l'Euro en font une base idéale pour la prospection de plus de 16 marchés. Magotteaux y est présent depuis 1979 et couvre tout le Moyen-Orient (jusqu'au Pakistan) au départ de Chypre.



Wallonia.be

EXPORT
INVESTMENT

La communication en affaires

Les relations d'affaires commencent comme partout en Europe, par un courriel suivi d'un appel téléphonique ou un courriel de confirmation. Toutefois, pour les hommes d'affaires chypriotes, les affaires sont basées sur le respect, la confiance personnelle et l'hospitalité. Ils vont donc privilégier les réunions d'affaires aux conversations téléphoniques et probablement vous inviter à déjeuner au restaurant ou prendre un café à l'extérieur pour établir des relations personnelles.

Les secteurs porteurs

Le secteur tertiaire contribue à plus de 80 % du PIB national en 2013 et emploie 77 % de la population active. Le tourisme et le transport maritime sont considérés comme les deux piliers de l'économie chypriote. Chypre possède en effet la dixième plus grande flotte de transport maritime du monde et la troisième en Europe et a accueilli, en 2014, plus de 2 millions de touristes étrangers.

Energie : la découverte récente de réserves importantes de gaz naturel dans les ZEE (Zones Economiques Exclusives) de Chypre créera des opportunités d'affaires à long terme. Les besoins en expertises technologiques d'exploration et d'extraction, transport, sécurité, éducation, respect de l'environnement et construction dans ces domaines seront importants.

De même, les obligations de l'UE relatives à la réduction d'émission de CO₂ offrent des opportunités dans le domaine des énergies renouvelables et avec un taux d'ensoleillement exceptionnel, l'énergie solaire est un choix évident.

Le traitement des déchets ménagers et le recyclage : bien que le pourcentage de recyclage de déchets ménagers ait doublé durant la décennie 2001-2010 en passant de 10 à 20 %, le recyclage reste à un niveau relativement bas voire moyen. Chypre devra donc faire des efforts exceptionnels pour atteindre le taux de 50 % imposé par la directive européenne pour les objectifs 2020.

Les équipements et biens de consommation liés au secteur du tourisme.

Geneviève WLAZEL – Attachée Economique et Commerciale AWEX à Athènes
Pays de juridiction : Grèce, Chypre, Albanie, Kosovo et Malte.



Wallonia.be

EXPORT
INVESTMENT