



Wallonie

# Prime aux services de conseil



## Fiche de renseignements

### Direction des Projets thématiques

Tél. : 081 33 42 70

Courriel : [primeconseil@spw.wallonie.be](mailto:primeconseil@spw.wallonie.be)

Site internet : [http://economie.wallonie.be/dvlp\\_economique/dpt.html](http://economie.wallonie.be/dvlp_economique/dpt.html)

### Personnes de contact :

Mme Sarah LEMMENS

Tél. : 081 33 42 70

Courriel : [sarah.lemmens@spw.wallonie.be](mailto:sarah.lemmens@spw.wallonie.be)

Mme Loredana PRINCIPATO

Tél. : 081 33 42 57

Courriel : [loredana.principato@spw.wallonie.be](mailto:loredana.principato@spw.wallonie.be)

Mme Dominique JAMOTTON

Tél. : 081 33 42 92

Courriel : [dominique.jamotton@spw.wallonie.be](mailto:dominique.jamotton@spw.wallonie.be)

## Services de conseil Demande de prime

### Description

#### Objet

Quelles missions de consultances peuvent-elles bénéficier de la prime ? Différents scénarios sont possibles :

- Dans le cas d'actions d'urgence, c'est-à-dire lorsque l'indépendant ou la PME connaît des difficultés financières graves ou un problème de succession du chef d'entreprise. L'intervention du consultant concerne alors la gestion financière ou la transmission d'entreprise.
- Dans le cas d'actions ciblées telles que l'obtention d'une certification ISO, VCA, EMAS ou tout autre système normatif internationalement reconnu. Un consultant pourra être demandé pour examiner la gestion de la qualité des produits, la gestion des normes de sécurité, la gestion environnementale de l'entreprise, sa stratégie de développement durable.
- Dans les autres cas. Sont ici concernées toutes les missions spécialisées (gestion financière, commerciale, de la qualité des produits ou environnementale ; politique industrielle, organisation et management, transmission d'entreprise, informatique) qui auront été désignées par le consultant suite à une étude préalable – le diagnostic global – de maximum trois jours de conseil. Une orientation propre à l'économie créative est possible dans les domaines de la gestion commerciale, de la politique industrielle et de l'organisation et management. L'économie créative consiste en une innovation impliquant ou non l'utilisation de technologies, issues ou non de la recherche et dont la mise en œuvre implique une démarche transdisciplinaire ainsi qu'un processus nouveau de collaboration entre parties prenantes au sein ou en dehors de l'entreprise. (voir FAQ).

Pour l'octroi de la prime, la Région wallonne impose cependant aux indépendants et aux PME intéressés, un certain nombre de conditions (être établi en Wallonie, réaliser un chiffre d'affaires de 50 millions d'euros maximum, faire appel à un consultant agréé par la Région, ...). La notice explicative apporte à ce sujet toutes les précisions voulues.

**Attention** : Seules les missions de conseil qui ont reçu l'accord préalable de l'administration compétente peuvent être subsidiées par la Région. La mission de consultance ne pourra donc commencer qu'après avoir reçu l'autorisation de l'administration.

#### Public

- les indépendants exerçant une activité commerciale
- les PME employant au maximum 100 personnes

Les indépendants établis en Wallonie et les PME disposant, sur le territoire wallon, d'un siège d'activité, d'un siège d'exploitation ou d'une succursale peuvent bénéficier d'une aide financière de la Région wallonne pour demander l'intervention de consultants extérieurs appelés à examiner certains aspects de leur gestion.

## Avantages

Le montant de la prime correspond à un pourcentage des honoraires du consultant et est plafonné à 12 500 euros par demande (voir tableau dans la notice explicative).

## Conditions

Pour bénéficier de cette aide, vous devez remplir toutes les conditions suivantes :

1. avoir au moins une unité d'établissement (siège d'exploitation, siège d'activité, succursale, ...) en Région wallonne ;
2. exercer une activité reprise dans la liste des secteurs d'activités admis ;
3. occuper au maximum 100 personnes ;
4. réaliser un chiffre d'affaires de 50 millions d'euros maximum ou présenter un total de bilan de 43 millions d'euros maximum ;
5. jouir de l'indépendance financière, c'est-à-dire ne pas être détenu à 25 % ou plus par une ou conjointement par plusieurs autres entreprises ne répondant pas aux conditions qui précèdent.

## Réglementation

Base légale<sup>1</sup> :

Décret du Conseil régional wallon du 11 mars 2004 relatif aux incitants régionaux en faveur des petites et moyennes entreprises.

Arrêtés du Gouvernement wallon des 6 mai 2004, 15 avril 2005, 9 février 2006, 6 décembre 2007 et 12 décembre 2008 portant exécution du décret du 11 mars 2004 relatifs aux incitants régionaux en faveur des petites et moyennes entreprises.

## Aide

### Instructions

#### Remplissage

Quelques conseils importants pour le remplissage du formulaire :

1

1. Ce formulaire électronique fonctionne de manière similaire à un logiciel de banque en ligne. Si vous restez **plus de 30 minutes sur la même page** sans cliquer sur le bouton « **Sauvegarder** », la « session » expirera automatiquement. Le code d'erreur « ERR014 » s'affiche lorsque la session a expiré.
2. Pensez donc à **sauvegarder vos modifications** régulièrement. Pensez également à **faire une première sauvegarde** avant d'encoder beaucoup de données, **afin de vous familiariser** avec l'opération de sauvegarde. C'est important lors d'une première utilisation !
3. Si vous utilisez une connexion internet instable, des petites **coupures de connexion** peuvent entraîner la perte de la session. Ceci peut parfois arriver par exemple avec l'utilisation d'un Wi-Fi.
4. Pour une **sauvegarde correcte** des données :
  - Cliquez UNE seule fois sur le bouton « Sauvegarder ». Ne pas double-cliquer. Ne pas triple-cliquer.
  - Une nouvelle page intitulée « Sauvegarde » apparaît. Vous pouvez associer une référence à cette sauvegarde. Cette référence est facultative. Elle vous permettra de distinguer, si nécessaire, cette sauvegarde dans la liste de vos formulaires.
  - Cliquez alors sur le bouton « Continuer » pour retourner dans votre formulaire.
5. Si une erreur de type « **ERR014** » survient, la meilleure chose à faire est de fermer votre navigateur internet, de l'ouvrir à nouveau et de vous reconnecter via le lien <http://espacepersonnel.wallonie.be>. Vous devez alors repartir de la dernière sauvegarde disponible dans la rubrique « Mes demandes »
6. Attention ! Si vous faites des **copier-coller à partir de Microsoft Word**, notez que certains caractères accentués, les liste à puces ou des formatages particuliers sont mal interprétés par le formulaire en ligne et peuvent causer des erreurs. Sauvegardez donc préalablement votre document Microsoft Word dans le format « RTF » et faites le copier-coller à partir de ce format-là.
7. N'utilisez jamais la touche « ENTER » ou « RETURN » de votre clavier. Naviguez entre les champs d'encodage avec la souris ou la touche « TAB ».
8. Ce formulaire permet **l'adjonction électronique d'un ou plusieurs documents**. Ceci est tout à fait facultatif, sauf évidemment lorsque vous choisissez de signer le formulaire avec votre carte d'identité électronique (e-ID).

### Enregistrement

La page « **Enregistrement** » apparaît juste après la fin du remplissage du formulaire, après avoir cliqué sur le bouton « **Valider** ».

Celle-ci indique que votre formulaire a été **validé**. Autrement dit, le système a contrôlé tous les champs avec succès et il a vérifié que les champs obligatoires ne sont pas vides.

**Attention** : à ce moment, il faut encore le signer et le finaliser !

#### Que faut-il faire alors ?

1. **Vous pouvez relire** une dernière fois son contenu et y apporter éventuellement des corrections via le menu à gauche.
2. Une fois toutes les vérifications faites, **vous devez cliquer** sur le bouton « **Enregistrer** ».

Ensuite, vous arrivez sur la page « **Signature** ».

### Signature

La page « **Signature** » apparaît juste après avoir cliqué sur le bouton « **Enregistrer** ».

Celle-ci indique que votre formulaire a été **enregistré** électroniquement dans le système.

#### Que faut-il faire alors ?

1. Vous pouvez associer une référence à cet enregistrement. Cette référence est facultative. Elle vous permettra de distinguer, si nécessaire, cet enregistrement dans votre espace personnel.
2. Vous devez signer votre formulaire. Choisissez le mode de signature en cliquant :
  - soit sur le bouton « **Signer sur papier** »,  
*Pour signer sur papier, vous devez imprimer le formulaire PDF reçu par courriel, le signer et ensuite le renvoyer par la poste.*
  - soit sur le bouton « **Signer avec votre e-ID** ».  
*Pour signer avec votre e-ID, vous devez disposer d'un lecteur de carte e-ID correctement installé, de votre carte e-ID et de votre code PIN.*

Ensuite, vous arrivez sur la page « **Finalisation** ».

### Finalisation

La page « **Finalisation** » apparaît après avoir cliqué sur le bouton « **Signer** ».  
Celle-ci indique que votre formulaire est disponible dans votre espace personnel dans la rubrique « **Mes demandes** ».  
Celle-ci indique également qu'un courriel reprenant votre formulaire et quelques informations a été envoyé à l'adresse courriel renseignée dans votre profil.

#### Que faut-il faire alors ?

Si vous avez choisi de signer sur papier :

1. Vous devez ouvrir le courriel qui vient de vous être envoyé. Il contient un fichier PDF avec un cachet orangé en surimpression.
2. Il est fortement conseillé de conserver ce fichier PDF. Une copie sera également disponible dans votre espace personnel.
3. Vous devez alors imprimer ce document, le signer et le renvoyer par la poste à l'adresse indiquée sur la première page, dans le cadre.

Si vous avez choisi de signer avec votre e-ID :

Vous ne devez plus rien faire. Votre formulaire va être transmis à l'administration compétente.

### FAQ

#### Qu'est-ce que la prime aux services de conseil ?

C'est une mesure qui vise à favoriser le développement harmonieux des PME en leur permettant de se faire accompagner par des consultants extérieurs dans l'examen des différents aspects de leur gestion. Ces consultants sont agréés par la Wallonie sur la base de leurs expériences et de leurs compétences professionnelles.

La Wallonie prend en charge une partie des honoraires du consultant.

Seules les missions de conseil qui ont reçu l'**accord préalable** de l'administration peuvent être subsidiées.

Il existe trois types de missions :

- L'action **urgente** : Lorsque l'entreprise connaît des difficultés **ponctuelles et urgentes** en matière de gestion financière et/ou de transmission d'entreprise (difficultés financières importantes, demande de concordat, départ ou succession des dirigeants de la société, etc.). Ce type de mission est limité à un maximum de 15 jours sur une période de 3 mois.
- L'action **ciblée** : Lorsque l'entreprise connaît un besoin **spécifique et identifié** en matière de gestion de la qualité (ISO, HACCP, etc.), de normes de sécurité (VCA, BeSaCC, etc.) et/ou de normes environnementales. Ce type de mission doit être réalisé sur une période maximale de 12 mois.
- Les **autres** actions : Sont concernées les missions qui ne rentrent pas dans l'une des deux catégories ci-dessus. La prime aux services de conseil se déroule dès lors en deux étapes :
- le diagnostic global,
  - la mission spécialisée.

Important : Le choix d'une action urgente ou ciblée autorise l'entreprise à passer directement à la mission spécialisée sans devoir réaliser un Diagnostic global préalablement. Il y a donc lieu de joindre le programme de mission s'il est disponible.

**Quel est le montant de la prime ?**

La prime correspond à un pourcentage des honoraires du consultant. La TVA, les frais de déplacement et de séjour des consultants et les autres charges ne sont donc pas pris en compte.

Le montant journalier des honoraires du consultant est limité à 620,00 euros HTVA. La partie des honoraires journaliers qui dépasse ce montant est entièrement à charge de l'entreprise.

Le montant total de la prime est limité à 12 500,00 euros par demande pour l'ensemble des interventions (diagnostic global et missions spécialisées).

Pour le diagnostic global, la Région wallonne prend en charge 50 % du montant des honoraires du consultant, à concurrence d'un maximum de trois jours.

Pour la mission spécialisée, la Région wallonne prend en charge 50 % du montant des honoraires du consultant.

Étape	Nombre de jours	Tarif / jour	Total HTVA	Contribution de la Région wallonne		Solde à charge de la PME
<b>Diagnostic global :</b> (3 jours max.)	3	620,00 €	1 860,00 €	50 %	930,00 €	930,00 €
<b>Mission spécialisée :</b>	37	620,00 €	22 940,00 €	50 %	11 470,00 €	11 470,00 €
<b>Total :</b>	40	620,00 €	24 800,00 €		12 400,00 €	12 400,00 € 100 % à charge

**Mon entreprise peut-elle bénéficier de la prime aux services de conseil ?**

Oui, si c'est une PME qui satisfait aux conditions :

- de forme juridique,
- de localisation,
- d'activité,
- d'effectif,
- de dimension financière,
- d'indépendance financière.

De plus, il faut aussi obtenir **l'autorisation préalable** à toute mission de conseil et faire appel à un consultant agréé pour le type de mission à mener.

Pour plus de facilité et afin de savoir si vous êtes une PME, faites le test sur [testpme.wallonie.be](http://testpme.wallonie.be) et joignez le résultat à votre formulaire.

**Quel statut juridique mon entreprise doit-elle avoir ?**

Il doit s'agir :

- soit d'une personne physique (indépendant installé en nom propre) qui exerce une activité commerciale, ou d'une association formée entre ces personnes ;
- soit d'une personne morale constituée sous la forme d'une société commerciale (société privée à responsabilité limitée - SPRL, société anonyme - SA, société coopérative à responsabilité limitée - SCRL ou illimitée - SCRI, groupement d'intérêt économique - GIE, société en nom collectif - SNC, société en commandite simple - SCS et société en commandite par action - SCA) ;
- soit d'un groupement européen d'intérêt économique.

Les ASBL et les établissements de droit public sont exclus.

**Qu'est-ce qu'un cluster ?**

Le cluster wallon est un mode d'organisation du système productif qui se caractérise par :

- la concentration géographique dans la région d'acteurs autonomes, autour d'activités liées ;
- le développement volontaire entre ceux-ci d'interrelations verticales et horizontales, marchandes et non marchandes ;
- la construction d'une vision de développement commune.

Ceux-ci engendrent des avantages collectifs au bénéfice de la compétitivité ou de la créativité de la région.

Compte tenu du caractère ouvert de l'économie wallonne, les clusters wallons se présentent comme des nœuds stratégiques wallons dans des ensembles productifs globaux.

Si votre entreprise est reconnue comme cluster, elle bénéficie d'un assouplissement de la condition d'indépendance financière.

### **L'entreprise doit-elle avoir une unité d'établissement en Région wallonne ?**

Oui. De plus, la mission de conseil doit s'y rapporter.

L'expression « unité d'établissement » est utilisée officiellement par la Banque Carrefour des Entreprises. Les termes « succursale », « siège d'exploitation » et « siège d'activité » ont la même signification.

### **Quels secteurs d'activité peuvent bénéficier de la prime aux services de conseil ?**

De manière générale, les secteurs suivants sont admis au bénéfice de la prime aux services de conseil :

- les secteurs industriel, artisanal, du tourisme, du commerce ou des services,
- les secteurs de la pisciculture et de l'horticulture,
- le secteur de l'agriculture.

Par contre, les secteurs suivants sont exclus :

1. Les secteurs de la production et de la distribution d'énergie et d'eau à savoir :
  - NACE 10. Extraction et agglomération de lignite et de houille,
  - NACE 11. Extraction de pétrole brut et de gaz naturel et services annexes,
  - NACE 12. Extraction de minerais d'uranium et de thorium,
  - NACE 23.30. Traitement des combustibles nucléaires,
  - NACE 40. Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'eau chaude,
  - NACE 41. Captage, épuration et distribution d'eau.
2. Les secteurs des banques et autres institutions financières, des assurances et de l'immobilier repris aux classes 65 à 70 du code NACE.<sup>2</sup>
3. Les secteurs de l'enseignement et de la formation repris dans la classe 80 du code NACE (éducation) ainsi que toute activité de délivrance de cours de formation.
4. Les secteurs de la santé repris dans la classe 85 du code NACE (santé et action sociale).
5. Les secteurs des sports, des loisirs et de la culture repris dans la classe 92 du code NACE (activités récréatives, culturelles et sportives) à l'exception des classes et sous-classes suivantes :
  - NACE 92.11. Production de films,
  - NACE 92.332. Gestion et exploitation de centres culturels,
  - NACE 92.53. Jardins botaniques, zoologiques et réserves naturelles,
  - ainsi que des exploitations de curiosités touristiques.
6. Les professions libérales ou associations formées par ces personnes.

### **Quel est l'effectif maximum ?**

Au cours des 4 trimestres précédant l'introduction de la demande, l'entreprise ne peut pas avoir occupé plus de 100 personnes.

Par personnel occupé, on entend les travailleurs assujettis à l'ONSS. Les apprentis et les stagiaires ne sont donc pas pris en compte.

L'effectif est calculé en équivalent temps plein (Unités de travail – UTA, calculé sur base des déclarations multifonctionnelles à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale). Les données de l'entreprise sont additionnées avec celles de toutes les entreprises dont elle détient directement ou indirectement 25 % ou plus du capital ou des droits de vote.

### **Quelles sont les conditions financières à respecter ?**

Au cours de l'exercice comptable précédant l'introduction de la demande, votre entreprise ne peut avoir dépassé :

- soit un chiffre d'affaires de 50 millions d'euros,
- soit un total de bilan de 43 millions d'euros.

Les données de l'entreprise (chiffre d'affaires et total du bilan) sont additionnées avec toutes celles des filiales dont elle détient directement ou indirectement 25 % ou plus du capital ou des droits de vote.

<sup>2</sup>Code NACE : Nomenclature des activités économiques dans les Communautés Européennes tel que défini par le règlement CEE n° 3037/90 du Conseil du 9 octobre 1990.

### Qu'est-ce que l'indépendance financière ?

Pour calculer les effectifs et les montants financiers, on prend en considération le type de relations que les PME concernées entretiennent avec d'autres entreprises en termes de participation au capital et de droit de vote (le plus élevé de ces deux taux étant pris en compte).

Ainsi, on distingue les trois types de relations suivants :

#### 1. L'entreprise demanderesse est autonome :

Si elle :

- n'a pas de participation de 25 % ou plus dans une autre entreprise,
- n'est pas détenue directement à 25 % ou plus par une entreprise ou un organisme public, ou conjointement par plusieurs entreprises liées ou organismes publics, sauf si ces derniers font partie des investisseurs « à neutraliser » (voir ci-dessous) et que leur participation est inférieure à 50 %.

Les investisseurs « à neutraliser » sont :

- les sociétés publiques de participation, sociétés de capital à risque, personnes physiques ou groupes de personnes physiques ayant une activité régulière d'investissement en capital à risque (business angels) qui investissent des fonds propres dans des entreprises non-cotées en bourse, pourvu que le total de l'investissement de ces business angels dans une même entreprise n'excède pas 1 250 000 euros,
- les universités ou centres de recherche à but non lucratif,
- les investisseurs institutionnels, y compris fonds de développement régional.

**Lorsque l'entreprise demanderesse est autonome, il ne faut prendre en compte que ses propres effectifs, chiffre d'affaires et total de bilan pour déterminer, le cas échéant, à quelle catégorie de PME elle appartient.**

#### 2. L'entreprise demanderesse est partenaire d'une autre entreprise :

Si :

- elle possède une participation comprise entre 25 % et moins de 50 % dans cette autre entreprise ;
- cette autre entreprise détient une participation comprise entre 25 % et moins de 50 % dans l'entreprise demanderesse ;
- elle n'établit pas de comptes consolidés reprenant cette autre entreprise et n'est pas reprise par consolidation dans les comptes de celle-ci ou d'une entreprise liée à cette dernière.

**Lorsque l'entreprise demanderesse est partenaire d'une autre entreprise, à ses propres calculs des effectifs, du chiffre d'affaires et du total de bilan :**

- il faut additionner les effectifs, chiffre d'affaires et total de bilan des entreprises partenaires au prorata du taux de participation (en cas de participation croisée, on prendra le taux le plus élevé) ;
- un seul degré d'agrégation en amont et en aval (on ne tiendra pas compte des entreprises ayant un lien de participation ou d'actionariat au-delà des entreprises partenaires) ;
- il ne faut pas tenir compte des investisseurs « à neutraliser » (voir définition plus haut).

Il faut prendre en compte les ASBL.

#### 3. L'entreprise demanderesse est liée à une autre entreprise :

Si :

- elle possède une participation de plus de 50 % dans cette autre entreprise ;
- cette autre entreprise détient une participation de plus de 50 % dans l'entreprise demanderesse ;
- elle fait partie d'un groupe ;
- elle est tenue d'établir des comptes consolidés ou est reprise par consolidation dans une autre entreprise.

Lorsque l'entreprise demanderesse est liée à une autre entreprise, à ses propres calculs des effectifs, du chiffre d'affaires et du total de bilan :

- il faut additionner les effectifs, chiffre d'affaires et total de bilan des entreprises liées dans leur totalité ;
- il n'y a pas de degré d'agrégation (on prendra en compte également les données des sociétés liées aux sociétés liées) ;
- il faut tenir compte de tous les investisseurs y compris les investisseurs « à neutraliser » ;
- il faut prendre en considération les comptes consolidés si disponibles.

**Ainsi, après avoir examiné les relations d'actionariat et de participation, après avoir calculé les critères financiers et les effectifs en conséquence, l'administration détermine si l'entreprise demanderesse est une PME ou à défaut, une grande entreprise.**

### Qu'est-ce que le diagnostic global ?

C'est une étude préalable qui doit aborder l'entreprise de façon globale, un rapport étayé qui fait apparaître :

- les enjeux de l'entreprise,
- les objectifs d'amélioration attendus d'une mission spécialisée.

Ce n'est pas un audit, ni un pré-audit limité à un aspect particulier de l'entreprise.

---

Il porte sur l'analyse des données historiques (financières et bilantaires) autant que sur les aspects prospectifs. La mission de conseil se conçoit comme un support à l'assainissement et au développement de l'entreprise. Le diagnostic global vise à aider le chef d'entreprise à percevoir l'effort qu'il doit poursuivre dans la transition qu'il vit, à renforcer sa compétence et à se forger une vision d'avenir. Dans le cadre d'une mission de consultance visant l'économie créative, le diagnostic global devra aborder cette thématique et émettre des recommandations en la matière.



## Comment le consultant doit-il présenter son rapport ?

Le modèle repris ci-contre montre l'approche intégrée proposée pour le diagnostic global.

À la fin de la mission, le consultant établit un rapport.

Celui-ci comporte **au minimum** les éléments ci-dessous :

### 1. Description de l'entreprise

- 1.1. Historique
- 1.2. Actionnariat
- 1.3. Forme juridique
- 1.4. Siège social
- 1.5. Activité et effectif occupé par sièges d'exploitation
- 1.6. Chef d'entreprise et point de contact
- 1.7. Organisation

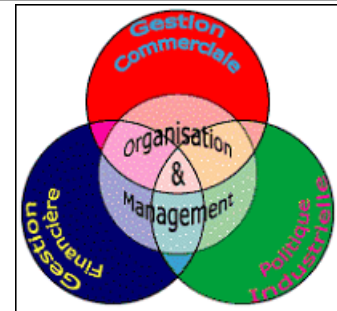
### 2. Synthèse (« management summary »)

- 2.1. Situation de l'entreprise (où je suis, points forts et faiblesses)
- 2.2. Enjeux (opportunités et craintes)
- 2.3. Points d'amélioration
- 2.4. Actions potentielles
  - Actions individuelles
  - Actions avec un consultant
  - Résultats (avec indicateurs)
- 2.5. Vision stratégique de l'entreprise (où je vais)
- 2.6. Plan d'action
  - À moins d'un an
  - À 2 à 3 ans
- 2.7. Capacité de financement de la mission de conseil

### 3. Détail

- 3.1. Financier
  - Situation financière
  - Client/fournisseur
- 3.2. Commercial
  - Marché
  - Clients (nombre, qualité, satisfaction)
  - Produits et services
  - Processus de commercialisation et de vente
  - Potentiel innovant
- 3.3. Production
  - Processus de production
  - Ressources
  - Design
  - Potentiel innovant
- 3.4. Gestion de la qualité
- 3.5. Gestion environnementale et stratégie de développement durable
- 3.6. Organisation et management
  - Stratégie
  - Organisation
  - Management
  - Ressources humaines
  - Logistique
  - Potentiel innovant
- 3.7. Technologie de l'information et potentiel innovant en matière informatique
- 3.8. Transmission de l'entreprise
- 3.9. Economie créative
- 3.10. Conseil externe
  - Attentes d'un conseil externe

Chacun des points d'analyse 3.1. à 3.8. reprendra les thèmes suivants : existant, enjeux, points d'amélioration, actions potentielles.



**Quels types de problèmes peuvent être abordés dans les missions spécialisées ?**

**Pour les actions urgentes :**

- **La gestion financière**, comprenant notamment les aspects de rentabilité, d'équilibre financier, de coût, de prix, de prévision, d'établissement de tableaux de bord, ainsi que les relations avec les fournisseurs et la gestion des stocks. **Ne sont pas admises, les missions réservées aux professionnels de la comptabilité, aux experts-comptables et aux réviseurs d'entreprise.**
- **La transmission d'entreprise.**

**Pour les actions ciblées :**

- **La gestion de la qualité des produits.**
- **La gestion des normes de sécurité.**
- **La gestion environnementale** (à l'exclusion des études d'incidence) **et la stratégie de développement durable.**

**Pour les autres types d'actions :**

Selon ce qui aura été diagnostiqué dans l'étude préalable, les missions spécialisées peuvent aborder les domaines suivants :

- **La gestion financière**, comprenant notamment les aspects de rentabilité, d'équilibre financier, de coût, de prix, de prévision, d'établissement de tableaux de bord, ainsi que les relations avec les fournisseurs et la gestion des stocks. **Ne sont pas admises, les missions réservées aux professionnels de la comptabilité, aux experts-comptables et aux réviseurs d'entreprise.**
- **La gestion commerciale**, comprenant notamment les politiques de produits, de distribution, d'environnement commercial et l'analyse des forces de vente.
- **La politique industrielle**, comprenant notamment la politique d'investissements et de production.
- **La gestion de la qualité des produits.**
- **La gestion environnementale** (à l'exclusion des études d'incidence) **et la stratégie de développement durable.**
- **L'organisation et le management**, comprenant notamment l'organisation interne et la cohérence du management et la gestion des ressources humaines.
- **L'informatique**
- **La transmission d'entreprise.**

Ces définitions données par l'arrêté d'exécution ne sont pas limitatives. Dès lors, afin de mieux prendre en compte les besoins des PME et en fonction des spécialisations proposées par les consultants, la Commission d'agrération a précisé certains sous-domaines :

- **composantes de la gestion commerciale :**
  - ☞ marketing stratégique : études de marché, prix, produits, positionnement, promotion, ...
  - ☞ marketing direct, techniques de commercialisation : mail, **e-commerce (sauf dans son aspect purement informatique)**, ...
  - ☞ communication externe : gestion d'événements (à l'exclusion de leur réalisation), conseil en publicités (à l'exclusion de leur réalisation), image de marque, ...
  - ☞ économie créative : l'identification des business model innovants, la réflexion sur des partenariats innovants, la favorisation de méthodes innovantes de commercialisation, de distribution et de prestation.
- **composantes de la politique industrielle :**
  - ☞ investissements : retour sur investissement, choix, ...
  - ☞ production : techniques et flux.
  - ☞ design.
  - ☞ normes de sécurité : VCA, LSC, BeSaCC, ... (Attention ! Les missions des Services Externes de Prévention et de Protection (SEPP) prévues dans le cadre de l'arrêté du 27 mars 1998 relatif aux Services externes pour la prévention et la protection du travail sont exclues du bénéfice de la prime aux services de conseil).
  - ☞ économie créative : la favorisation de la mise à disposition d'un service ou la mise en production d'un produit à des fins commerciales, la favorisation de l'innovation dans les méthodes d'industrialisation et de gestion de la production.
- **gestion de la qualité des produits :**
  - ☞ préparation à une certification selon une norme ISO relative à la qualité.
  - ☞ méthodes HACCP.

- **gestion environnementale et développement durable :**

- ☞ préparation à une certification selon une norme environnementale (ISO 14000, EMAS, ...) (Attention ! Les études d'incidence sont exclues du bénéfice la prime aux services de conseil).
- ☞ développement durable.

- **composantes de l'organisation et management :**

- ☞ organisation interne et cohérence du management : stratégie, organigramme, planning, ...
- ☞ gestion des ressources humaines.
- ☞ logistique (flux physiques).
- ☞ communication interne.
- ☞ économie créative : l'établissement de processus d'économie créative, la favorisation de méthodes innovantes d'organisation, l'organisation de la gestion de l'ensemble des ressources (internes et externes) afin d'améliorer la capacité à innover.

- **consultance en informatique.**

De nombreux problèmes n'ont pas été cités ci-dessus. Ils ne peuvent être classés dans une seule catégorie : ce sont des problèmes transversaux. C'est le cas, entre autres, pour les business plans, ...

Selon l'objectif recherché et le type d'entreprise, ces missions peuvent relever d'un seul domaine ou de plusieurs.

L'intervention de consultants agréés dans les domaines concernés sera nécessaire.

À la fin de la mission, le consultant établit un rapport. Celui-ci veille à évaluer la réalisation des objectifs. Il comporte au minimum les éléments ci-dessous :

- Situation de l'existant,	- Résultats attendus,
- Enjeux,	☞ Financiers,
- Actions entreprises,	☞ Non financiers.
- Résultats mesurables,	- Perspectives d'évolution,
☞ Financiers,	☞ À court terme,
☞ Non financiers.	☞ À long terme.

**Que peut faire un consultant en informatique ?**

Toutes les prestations directes ou indirectes qui assurent les conditions optimales de l'exploitation du système actuel ou à mettre en place dans l'entreprise sont admises, à l'exclusion de la fourniture de matériels, de logiciels ou des services liés à la fourniture de ceux-ci.

- **Coordination et suivi de projet**

- ☞ Conception et analyse d'un business plan,
- ☞ Cahier des charges d'un projet global,
- ☞ Méthodes d'analyse et de développement,
- ☞ Impacts techniques et logistiques,
- ☞ Analyse fonctionnelle et technique d'un projet,
- ☞ Suivi de projet (Assistance à la maîtrise d'ouvrage, y compris la réception).

- **Sécurité**

- ☞ Sécurité physique (procédures d'accès et d'authentification, surveillance),
- ☞ Sécurité réseau et systèmes (Règles firewall et liste d'accès sur les routeurs, cryptage et authentification en ligne des informations transmises, systèmes de monitoring pour vérifier que les paramètres d'un serveur ne sont pas modifiés),
- ☞ Sécurité applicative (Cryptographie, systèmes d'authentification, génération de certificats digitaux, système de cryptage des fichiers et des données),
- ☞ Mise en place d'une solution PKI,
- ☞ Protection contre les attaques rendant inopérant le service (Denial-of-service).

- **Gestion de la sécurité d'un réseau (Configuration, monitoring et détection d'intrusion)**

## - Informatique

- ☞ Audit,
- ☞ Opportunité économique du projet,
- ☞ Architecture informatique (Choix des technologies de base, définition des logiques de choix et de représentation des données),
- ☞ Fiabilité (Redondance des éléments techniques, systèmes de back-up/restore),
- ☞ Déploiement et exploitation d'un réseau,
- ☞ Gestion de bases de données,
- ☞ Choix « make or buy »,
- ☞ Recherche de solutions logicielles,
- ☞ Choix de matériel,
- ☞ Intégration/interfaçage avec des solutions logicielles existantes,
- ☞ Connaissances spécifiques et conseil en logiciel de gestion d'entreprise (ERP),
- ☞ Connaissances spécifiques et conseil en gestion de la chaîne logistique (SCM),
- ☞ Connaissances spécifiques et conseil en gestion des relations entre une entreprise et ses clients (CRM),
- ☞ Connaissances spécifiques et conseil en gestion de la connaissance (KM),
- ☞ Connaissances spécifiques et conseil en hébergement d'un logiciel au sein de l'organisation qui le commercialise et non au sein de celle qui l'utilise (ASP),
- ☞ Connaissance de logiciels libres,
- ☞ Connaissances en informatique industrielle,
- ☞ Connaissances spécifiques de solutions dans d'autres domaines (Spécifiez).

## - Télécommunications

- ☞ Conseil en réseaux d'entreprise,
- ☞ Techniques télécom,
- ☞ Technologie vocale (Synthèse et reconnaissance),

## - Ressources humaines et organisation

- ☞ Impact sur l'organisation interne de l'entreprise,
- ☞ Organisation du service informatique,
- ☞ Gestion des ressources humaines,
- ☞ Conduite du changement,
- ☞ Assistance au recrutement,
- ☞ Assistance à la formation.

## - Aspects juridiques

- ☞ Protection de la vie privée et des données personnelles,
- ☞ Propriété intellectuelle,
- ☞ Relations contractuelles avec les prestataires extérieurs,
- ☞ Responsabilités sur les réseaux,
- ☞ Droits intellectuels et protection des bases de données,
- ☞ Cybersurveillance.

### **Comment puis-je choisir un consultant ?**

Lorsque l'administration vous autorise à faire procéder à un diagnostic global ou à une mission spécialisée, elle vous transmet une liste de consultants agréés pour ce type de mission.

L'agrément est accordé aux individus, pas aux bureaux de consultants.

Le consultant choisi pour le diagnostic global ne doit pas nécessairement être le même que celui choisi pour la mission spécialisée.

En outre, plusieurs consultants peuvent intervenir dans une mission spécialisée, chacun dans leur domaine respectif.

Établissez votre choix en fonction des conditions que les consultants vous proposent.

### **Comment introduire ma demande d'intervention, quelles sont les procédures et délais ?**

#### **1. Première étape - Introduction de la demande**

Votre demande est introduite sur la base d'un formulaire auprès de la DGO6 - Économie, Emploi et Recherche du Service public de Wallonie, à la Direction des Projets thématiques du Département du Développement économique, Place de la Wallonie, 1, 3ème étage (bâtiment 1) - 5100 Jambes.

Le formulaire peut être obtenu à cette adresse, ou sur le site internet <http://www.wallonie.be>.

Un **accusé de réception** avec personne de contact et numéro de dossier vous est adressé dans les 10 jours. Il précise si votre demande est complète et peut être traitée. Si ce n'est pas le cas, il réclame les informations qui manquent.

Lorsque la demande de consultance porte **sur une action urgente ou ciblée**, la réalisation d'un diagnostic global n'est plus nécessaire. L'entreprise peut introduire directement son formulaire de demande accompagné d'une proposition de mission spécialisée (celle-ci devant toujours comporter les indications nécessaires à son examen par l'administration : objectifs, description, durée, délai, tarif journalier et signature du consultant).

**Vous ne pourrez commencer la mission de consultance qu'après avoir reçu l'autorisation de l'administration. Cette autorisation déterminera de façon précise la date de début de la mission.**

### **Deuxième étape : le Diagnostic Global**

Cette étape concerne les autres types d'actions. Quand votre demande est complète, l'administration vous notifie dans les deux mois soit l'**autorisation** de recourir aux services d'un consultant agréé pour réaliser le **diagnostic global**, soit le **refus motivé**.

À partir de l'autorisation, vous avez 6 mois pour transmettre à l'administration le rapport complet du consultant ainsi que des photocopies de factures accompagnées d'une preuve de paiement. L'entreprise doit approuver le rapport.

L'administration garantit la confidentialité des renseignements et des rapports fournis.

Un **accusé de réception** de ces documents vous est adressé dans les 15 jours. Il précise si votre demande est complète et, le cas échéant, quelles sont les pièces manquantes.

Comptez un délai de deux mois entre le moment où l'administration est en possession de toutes les pièces nécessaires et celui où le paiement est effectué.

### **Troisième étape : la mission spécialisée.**

L'administration, après étude du rapport du diagnostic **global ou sur base des besoins « actions urgentes » ou « actions ciblées »**, vous demande une **proposition de mission** relative aux problèmes soulevés – si cette dernière n'est pas jointe au formulaire.

Le cas échéant, elle vous transmettra une liste des consultants agréés dans les domaines concernés.

Si vous voulez gagner du temps, joignez la proposition de mission spécialisée avec le formulaire ou lors de l'envoi du Diagnostic global.

La proposition de mission doit comporter pour chaque consultant :

- son identité,
- le contenu de sa mission,
- le nombre de jours prévus pour son intervention,
- son tarif journalier,
- sa signature,
- préciser le délai total d'exécution de la mission.

Si la proposition est une copie de celle du consultant, elle doit mentionner l'accord formel du chef d'entreprise.

Un accusé de réception de la proposition de mission vous est adressé dans les 15 jours. Il précise si les informations fournies sont complètes ou le cas échéant, quels sont les éléments manquants.

Si les informations sont complètes, l'accusé de réception vous autorise à commencer la mission de consultance **à une date précise**.

**⚠ L'autorisation de débiter la mission ne préjuge pas de la décision d'octroi de la prime.**

Quand votre demande est complète, le Ministre chargé de l'Économie décide dans un délai de 30 jours de l'octroi ou du refus de l'aide financière pour la mission de conseil.

Une convention est conclue entre la Région wallonne, l'entreprise et le consultant, qui détermine les domaines de la mission spécialisée, la durée maximale de celle-ci, ainsi que les droits et obligations des parties.

Vous disposez de deux mois à partir de la date prévue pour la fin de la mission pour transmettre à l'administration le rapport du consultant et les photocopies de factures accompagnées de la preuve de leur paiement.

L'entreprise doit approuver le rapport.

Un accusé de réception de ces documents vous est adressé dans les 15 jours. Il précise si les informations fournies sont complètes, ou, le cas échéant, quelles sont les pièces manquantes.

Comptez un délai de deux mois entre le moment où l'administration est en possession de toutes les pièces nécessaires et celui où le paiement est effectué.

### **Quand dois-je introduire ma demande ?**

Votre demande doit être introduite et acceptée avant toute mission d'un consultant. La prime ne porte que sur les missions pour lesquelles la Région a donné son accord.

### **Puis-je cumuler la prime aux services de conseil avec d'autres avantages ?**

Vous ne pouvez évidemment pas pour les mêmes dépenses, solliciter une autre aide de la Région wallonne telle qu'une prime à l'investissement. D'autres organismes (provinces, communes, intercommunales de développement économique, ...) accordent, sous certaines conditions, un supplément à la prime aux services de conseil de la Région wallonne. Voyez à ce propos le guide des aides (MIDAS [spw.wallonie.be/dgee](http://spw.wallonie.be/dgee)) ou contactez votre intercommunale de développement économique.

### Quand et comment puis-je recevoir le montant de la prime ?

L'aide sera versée pour autant que l'entreprise ait reçu l'accord préalable de la Région wallonne, tant pour la réalisation d'un diagnostic global que pour une mission spécialisée.

Pour que l'aide relative **au diagnostic global** soit liquidée à l'entreprise, celle-ci doit fournir à l'administration :

1. un exemplaire du rapport du consultant, approuvé par le chef d'entreprise ;
2. une photocopie de la facture, accompagnée de la preuve de son paiement.

Pour que l'aide relative **à la mission spécialisée** soit liquidée à l'entreprise, celle-ci doit fournir à l'administration :

1. une note de l'entreprise indiquant les recommandations du consultant ainsi que la perspective de mise en œuvre de ces recommandations ;
2. une photocopie de la facture, accompagnée de la preuve de son paiement.

La facture du consultant comporte obligatoirement les données suivantes :

- le nombre de jours et les dates de prestation,
- le montant des honoraires journaliers,
- le montant hors TVA de la prestation,
- le montant de la TVA,
- le montant éventuel des frais de déplacements, de séjour et autres frais,
- le montant total de la facture,
- les termes « Mission réalisée par », suivis du nom du consultant et la mention « Lu et approuvé », suivie de la signature du consultant.

L'aide est liquidée par la Région wallonne sur un compte bancaire de l'entreprise. Comptez deux mois entre le moment où l'administration est en possession de toutes les pièces nécessaires et celui où le paiement est effectué.

### J'ai déjà bénéficié d'une prime aux services de conseil (anciennement aide à la consultance) et je souhaite introduire une nouvelle demande. Dois-je refaire un diagnostic global ?

Introduisez votre nouvelle demande à l'aide d'un nouveau formulaire. En effet, l'administration doit vérifier que les critères pour bénéficier de la prime sont toujours rencontrés.

Ensuite, l'administration aborde les questions suivantes :

- le diagnostic précédent est-il récent ?
- la situation de l'entreprise a-t-elle évolué depuis le dossier précédent ?
- quelle est la nature de la mission spécialisée pour laquelle une nouvelle prime est sollicitée ? Cette mission concerne-t-elle un problème abordé dans le diagnostic précédent ?

Trois réponses sont possibles :

- un nouveau diagnostic global n'est pas nécessaire ;
- le diagnostic global précédent doit être actualisé sur certains points ;
- un nouveau diagnostic global s'impose.

### Je suis en litige avec mon consultant, que faire ?

Les rapports que vous entretenez avec votre consultant relèvent du droit commercial. Toutefois, si vous estimez que son comportement ne correspond pas à ce que l'on devrait normalement attendre d'un code de bonne conduite, l'administration peut soumettre le cas à la Commission d'agrément. Fournissez-nous les éléments circonstanciés du problème. La Commission peut suspendre ou retirer l'agrément du consultant, après avoir, le cas échéant entendu les deux parties.

### Puis-je modifier l'objet de la mission en cours ?

Prenez contact avec nous et exposez-nous vos motifs et vos souhaits. Nous examinerons avec vous les possibilités de faire un avenant à la convention.

### Puis-je changer de consultant ?

Prenez contact avec nous et exposez-nous vos motifs et vos souhaits. Nous examinerons avec vous les possibilités de faire un avenant à la convention.

### Comment introduire ma demande d'agrément ?

Votre demande d'agrément est introduite sur la base d'un formulaire auprès de la DGO6 - Économie, Emploi et Recherche du Service public de Wallonie, à la Direction des Projets thématiques du Département du Développement économique, Place de la Wallonie, 1, 3ème étage (bâtiment 1) - 5100 Jambes.

Le formulaire peut être obtenu à cette adresse, ou sur le site internet <http://www.wallonie.be>.

Un **accusé de réception** avec personne de contact et numéro du dossier est adressé dans les 10 jours. Il précise si votre demande est complète et peut être traitée. Si ce n'est pas le cas, il réclame les informations qui manquent.

Votre candidature est examinée par une Commission chargée de l'agrément des consultants. Elle peut accorder cet agrément sur la base du dossier introduit. Si elle le juge utile, elle peut entendre le candidat.

La Commission se réunit, en principe une fois par mois, sauf en juillet et août. Les membres disposent de 10 jours pour approuver le procès-verbal des décisions. L'Administration communique la **décision** de la Commission dans les 30 jours de la réunion.

Pour que votre agrément prenne effet, la Commission exige la production d'un **extrait de casier judiciaire** vierge de toute condamnation grave. Vous fournirez un original de moins de 6 mois à la date de la demande.

La Commission précise les compétences et les domaines pour lesquels elle accorde un agrément. L'agrément dans un des domaines spécialisés implique l'agrément dans tous les sous-domaines (voir exemple 1). Selon les compétences et l'expérience du candidat, la commission limitera l'agrément à certains sous-domaines (voir exemple 2).

Exemples :

1. Domaine en général :

- Agrément en politique industrielle.

*Cet agrément implique l'agrément pour tous les sous-domaines de la politique industrielle :*

- investissements : retour sur investissement, choix, ...
- production : techniques et flux,
- design.

2. Limitations :

- Agrément en gestion de la qualité des produits limité aux méthodes HACCP,

*Cet agrément exclut donc tous les autres sous-domaines de la gestion de la qualité.*

Si l'agrément comprend la spécialisation en économie créative, cela sera expressément indiqué.

### Quels sont les critères d'agrément ?

Votre dossier doit préciser l'expérience professionnelle acquise dans les domaines pour lesquels vous sollicitez l'agrément.

Pour être agréé, vous devez justifier d'une expérience professionnelle du conseil de **trois ans minimum**.

- L'agrément n'est pas un diplôme de consultant. Il faut d'abord être consultant, ensuite la Commission peut vous reconnaître comme tel et accorder l'agrément.
- La Région n'agrée pas des consultants experts dans des domaines spécialisés particuliers aux sciences de l'ingénieur, même s'ils sont d'un apport appréciable pour les PME

### Quels sont les critères particuliers pour la consultance en informatique ?

Outre l'expérience de la consultance et des PME, nécessaire à tout agrément, une attention particulière est également portée à l'**indépendance** du consultant et au respect des standards et normes.

### Dans quels domaines puis-je solliciter mon agrément ?

Comment ignorer l'incidence d'une action en gestion commerciale sur la gestion financière ou sur la politique industrielle ou sur l'organisation et le management ? Toute action de consultance dans un domaine, quel qu'il soit, a des répercussions sur les domaines voisins.

Vous estimez cependant avoir une sphère d'expertise privilégiée où vous disposez d'une expérience de spécialiste ? Alors démontrez-le dans votre dossier et demandez l'agrément pour ce domaine ou ce sous-domaine.

Vous pensez qu'outre ce domaine d'expertise, vous atteignez un **niveau de spécialiste** dans un domaine incident ?

Si c'est le cas, démontrez-nous, arguments à l'appui, que vous êtes aussi expert en la matière et pas seulement un consultant normalement attentif aux répercussions de ses recommandations ou de ses actions sur les autres aspects de la vie de l'entreprise.

### Puis-je solliciter mon agrément pour le diagnostic global ?

Pouvez-vous réaliser dans une PME que vous ne connaissez pas, un diagnostic des problèmes et définir leur degré de priorité, même si le problème le plus critique ne relève pas de votre domaine de compétence privilégié ?

Si oui, en avez-vous une expérience que vous pouvez attester ? Quels outils utilisez-vous ?

Si vous pouvez développer une réponse à ces questions, vous pouvez solliciter l'agrément en diagnostic global. Sinon, attendez de pouvoir nous démontrer une expérience suffisante en la matière.

### Comment présenter mon dossier ?

Ne vous contentez pas d'écrire :

« Je suis Expert-comptable depuis 30 ans dans une fiduciaire. J'ai donc une grande expérience, particulièrement dans des PME. Donnez-moi le diagnostic global, la gestion financière, la gestion commerciale, la politique industrielle, l'organisation et management et pour faire bonne mesure, la consultance en informatique, étant donné que je maîtrise parfaitement « Microsoft Excel » ainsi que le programme de comptabilité « UnTel ». »

Dans l'exemple ci-dessus vous faites de la tenue de comptabilité et non du conseil.

S'il était possible de réduire à des critères mesurables l'évaluation de la capacité à exercer le conseil dans une PME, il n'y aurait pas besoin d'une Commission d'agrément.

Vous devez donc convaincre les membres de la Commission que vous avez l'**expérience** (3 ans au moins) du conseil dans des **PME** dans les **domaines** pour lesquels vous sollicitez l'agrément. Les formations académiques sont utiles à mentionner mais ne suffisent pas. Exposez des **références** d'entreprises en détaillant en quelques lignes des **missions** que vous avez réalisées et que vous estimez représentatives de vos domaines d'expertise.

### Y a-t-il des incompatibilités entre l'agrément et mes activités ou mon statut ?

La Commission peut, malgré une compétence et une expérience démontrées, refuser totalement ou partiellement l'agrément dans divers domaines ou sous-domaines quand elle estime que l'activité du candidat n'est pas compatible avec l'exercice du métier de consultant.

Prenons quelques exemples :

- Vous êtes responsable de sécurité dans un service externe de prévention et de protection du travail : ce n'est pas compatible avec un agrément en gestion des normes de sécurité.
- Votre activité principale, ou celle de votre employeur, est la vente de matériel et de programmes « même sur mesure » : pour des raisons évidentes d'indépendance, vous ne pouvez pas être agréé comme consultant en informatique.
- Vous êtes membre d'une association professionnelle (IEC, IRE, IPCF, p. ex.) : l'agrément ne doit pas entrer en contradiction avec le règlement interne ou le code de déontologie de ces institutions.
- Vous exercez une autre profession à temps partiel dans le secteur bancaire ou la fonction publique, par exemple, l'agrément ne peut être entraîné de conflits déontologiques ou légaux entre les deux professions.

### L'agrément est-il limité dans le temps ?

La Commission accorde l'agrément pour trois ans. Il prend cours le premier du mois qui suit la notification de la décision. À l'approche du terme des trois ans, l'Administration vous invite à introduire un formulaire de demande de renouvellement de votre agrément (<http://www.wallonie.be>).

Votre demande de renouvellement suivra le même parcours que votre demande initiale : accusé de réception dans les 15 jours, passage en commission et notification de la décision dans les 30 jours de la réunion.

### Que dois-je faire pour être agréé dans les domaines supplémentaires ?

Vous précisez dans un courrier les domaines supplémentaires pour lesquels vous sollicitez l'extension de votre agrément. Pour permettre à la Commission de fonder sa décision, reprenez les mêmes éléments que dans le formulaire de demande, en vous limitant, bien sûr, aux éléments neufs par rapport à votre demande initiale :

- mise à jour de la rubrique « domaine de prédilection » ;
- justification de votre demande ;
- nouvelles formations suivies éventuellement ;
- nouvelles références de mission en rapport avec les nouveaux domaines demandés ;
- exemple de mission en rapport avec les nouveaux domaines demandés.

Votre demande d'extension suivra le même parcours que votre demande initiale : accusé de réception dans les 15 jours, passage en commission et notification de la décision dans les 30 jours de la réunion.

Si la décision est favorable, la durée initiale de l'agrément n'est pas modifiée.



### Ma demande d'agrément n'a pas été acceptée, quels sont mes recours ?

Le refus qui vous a été adressé doit être motivé. Vous estimez que cette motivation est incorrecte ou incomplète. Vous avez d'autres arguments à faire valoir.

Prenez conseil auprès de la personne de contact avant de faire état d'éléments neufs par écrit ou de demander à être entendu par la Commission.

Si vous n'êtes toujours pas d'accord avec la décision de la Commission, vous pouvez introduire une réclamation auprès du Médiateur de la Région wallonne et/ou introduire une requête en annulation (et éventuellement en suspension) de la décision devant le Conseil d'Etat. Vous avez 60 jours à dater de la notification pour former ce recours par une requête datée et signée, adressée sous pli recommandé au greffe du Conseil d'Etat, rue de la Science, 33 à 1040 Bruxelles.

### Je suis en litige avec un client, que faire ?

Les rapports entre vous et l'entreprise relèvent du droit commercial. Toutefois, la convention d'aide est tripartite. C'est pourquoi, il est toujours utile de nous tenir informés des difficultés rencontrées. Nous pouvons rappeler aux parties leurs droits et obligations mutuels. Cependant, si une collaboration efficace ne peut se poursuivre, l'aide sera annulée en tout ou en partie selon l'état de l'exécution de la convention.

### Quand faut-il restituer la prime ?

Si vous avez obtenu abusivement la prime, c'est-à-dire si vous avez transmis (sciemment ou non) des renseignements inexacts.

## Traitement

### Vie privée

Comme le veut la loi<sup>3</sup>, nous vous signalons que :

- les données que vous fournissez en complétant ce formulaire sont destinées à assurer le suivi de votre dossier au sein du Service public de Wallonie ;
- ces données seront transmises exclusivement au service suivant du Gouvernement wallon : **Direction générale opérationnelle de l'Économie, de l'Emploi et de la Recherche** ;
- vous pouvez avoir accès à vos données ou les faire rectifier le cas échéant ;
- vous pouvez exercer ce droit (d'accès ou de rectification) auprès du service auquel vous adressez ce formulaire.

## Recours

### Médiateur

#### Que faire si, au terme de la procédure, vous n'êtes pas satisfait de la décision de l'administration wallonne ?

*Adressez-vous à l'administration concernée pour lui exposer les motifs de votre insatisfaction ou exercez le recours administratif s'il est prévu dans la procédure.*

*Si votre insatisfaction demeure après ces démarches préalables, il vous est possible d'adresser une réclamation auprès du **Médiateur de la Région wallonne**.*



Rue Lucien Namèche, 54 à 5000 Namur  
Tél. gratuit 0800 19 199  
<http://mediateur.wallonie.be>