

21 décembre 2017

Arrêté ministériel portant exécution des articles 8, 9 et 12 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 23 février 2017 portant exécution des chapitres 1er, 3 et 4 du décret du 21 décembre 2016 portant octroi d'aides, au moyen d'un portefeuille intégré d'aides en Région wallonne, aux porteurs de projets et aux petites et moyennes entreprises pour rémunérer des services promouvant l'entrepreneuriat ou la croissance, et constituant une banque de données de sources authentiques liées à ce portefeuille intégré

Le Ministre de l'Économie, de l'Industrie, de la Recherche, de l'Innovation, du Numérique, de l'Emploi et de la Formation,

Vu le décret du 21 décembre 2016 portant octroi d'aides, au moyen d'un portefeuille intégré d'aides en Région wallonne, aux porteurs de projets et aux petites et moyennes entreprises pour rémunérer des services promouvant l'entrepreneuriat ou la croissance, et constituant une banque de données de sources authentiques liées à ce portefeuille intégré;

Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 23 février 2017 portant exécution des chapitres 1, 3 et 4 du décret du 21 décembre 2016 portant octroi d'aides, au moyen d'un portefeuille intégré d'aides en Région wallonne, aux porteurs de projets et aux petites et moyennes entreprises pour rémunérer des services promouvant l'entrepreneuriat ou la croissance, et constituant une banque de données de sources authentiques liées à ce portefeuille intégré, les articles 8, 9 et 12;

Vu l'arrêté ministériel du 8 mars 2017, tel que modifié par l'arrêté ministériel du 4 juillet 2017, portant exécution partielle, en matière d'économie, d'innovation et de numérique, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 23 février 2017 portant exécution des chapitres 1, 3 et 4 du décret du 21 décembre 2016 portant octroi d'aides, au moyen d'un portefeuille intégré d'aides en Région wallonne, aux porteurs de projets et aux petites et moyennes entreprises pour rémunérer des services promouvant l'entrepreneuriat ou la croissance, et constituant une banque de données de sources authentiques liées à ce portefeuille intégré;

Vu l'arrêté ministériel du 17 juillet 2017 portant agrément du centre de référence dans le cadre du dispositif chèques-entreprises;

Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 28 juillet 2017 fixant la répartition des compétences entre les Ministres et réglant la signature des actes du Gouvernement;

Vu l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 août 2017 portant règlement du fonctionnement du Gouvernement, l'article 19;

Vu l'article 3, 1^{er}, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973;

Vu l'urgence;

Considérant que le décret du 21 décembre 2016 portant octroi d'aides, au moyen d'un portefeuille intégré d'aides en Région wallonne, aux porteurs de projets et aux petites et moyennes entreprises pour rémunérer des services promouvant l'entrepreneuriat ou la croissance, et constituant une banque de données de sources authentiques liées à ce portefeuille intégré est entré en vigueur le 1^{er} mars 2017;

Considérant que ce décret précise en son article 37 que, « par dérogation à l'article 10, les prestataires de services agréés, labellisés ou reconnus dans le cadre des décrets visés aux articles 33, 34 et 35, ou par des organismes publics pour des services repris dans le portefeuille intégré d'aides demeurent agréés, labellisés ou reconnus pendant la durée transitoire fixée par le Gouvernement »;

Considérant que l'arrêté du Gouvernement du 23 février 2017 portant exécution du décret du 21 décembre 2016 stipule, en son article 29, 3, que « dans l'attente de la mise en place du centre de référence et de la procédure de labellisation, l'Administration peut agréer temporairement, jusqu'au 31 décembre 2017, des prestataires de services autres que ceux déjà agréés, certifiés ou reconnus dans le cadre des décrets visés aux articles 32, 34 et 35 du décret du 21 décembre 2016 ou par des organismes publics afin de pouvoir couvrir l'ensemble des services repris dans le portefeuille intégré d'aides »;

Considérant que le centre de référence a été agréé par arrêté ministériel du 17 juillet 2017;
Considérant la proposition de référentiel de qualité formulée par le centre de référence;
Considérant qu'il convient, sans délai, de valider le référentiel de qualité ainsi que les modalités de labellisation des prestataires de service afin de permettre au centre de référence de mener à bien la procédure de labellisation avant le 28 février 2018, date à laquelle la disposition transitoire de l'article 37 du décret prendra fin;
Vu la décision du Gouvernement wallon du 21 décembre 2017,
Arrête:

Chapitre I^{er} **Le référentiel de qualité**

Art. 1^{er}.

Le référentiel de qualité applicable pour les services de conseil et de coaching du portefeuille intégré d'aides en Région wallonne aux porteurs de projets et aux petites et moyennes entreprises est la norme EN 16114: Lignes directrices relatives aux services de conseil en management.

Le référentiel de qualité applicable pour les services de formation du portefeuille intégré d'aides en Région wallonne aux porteurs de projets et aux petites et moyennes entreprises est la norme ISO 29993: Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel - Exigences de services.

Art. 2.

Lors d'une demande de labellisation, un prestataire de service signe la charte du prestataire de service visée en annexe du présent arrêté et contenant les exigences minimales des prestataires de services découlant du référentiel de qualité visé à l'article 1^{er}.

Chapitre II **Conditions de labellisation et modalités de traitement des demandes**

Art. 3.

Le prestataire de service introduit sa demande de labellisation ou de renouvellement de labellisation via la plateforme www.label-entreprises.be

Les conditions de labellisation sont publiées sur la plateforme www.label-entreprises.be ainsi que, le cas échéant, sur le site internet de l'administration ou de l'organisme compétent.

Art. 4.

1^{er}. La première étape de la labellisation du prestataire de service consiste à reconnaître l'entité juridique, avec laquelle un porteur de projet ou une entreprise va contracter pour la réalisation d'une prestation de service qui sera réalisée par un expert lié à l'entité juridique.

Le centre de référence vérifie notamment la situation juridique et financière de l'entité juridique sur la base des critères suivants:

- a) la situation juridique actuelle de l'entité, c'est-à-dire si elle n'est pas en situation de liquidation, sous le couvert d'une procédure de réorganisation judiciaire ou en faillite;
- b) si les comptes annuels de trois derniers exercices ont été publiés;
- c) si l'entité juridique a des dettes ou obligations de retenue vis-à-vis de l'ONSS ou du Service public fédéral Finances;
- d) si les capitaux propres de l'entité juridique sont négatifs.

L'entité juridique identifie, dans une seconde étape, pour chaque chèque-entreprise dans lequel elle souhaite être active, l'identité de l'expert, c'est-à-dire la personne physique, qui détient les compétences et

qui sera chargé de délivrer la ou les prestations de service ou, dans certains cas déterminés, assurera la responsabilité des prestations réalisées par d'autres membres de l'entité juridique.

Une labellisation pour une prestation de service déterminée est liée à l'expert identifié.

Lorsque la compétence requise de l'expert est identique pour plusieurs chèques-entreprises, comme c'est le cas par exemple en matière de transmission ou de co-working, le prestataire de services peut délivrer les prestations pour tous les chèques où cette expertise est identifiée et qu'il en a fait la demande.

2. Lorsqu'il s'agit d'une demande de renouvellement de la labellisation, le prestataire de service met à jour son dossier de labellisation.

La procédure de renouvellement de la labellisation est identique à celle applicable à la labellisation.

Art. 5.

Le dossier de demande de labellisation complété est signé, avant sa soumission, par le représentant de l'entité juridique et par le ou les expert(s) identifiés. Le prestataire de service marque ainsi son accord sur les conditions et modalités de sa labellisation.

Après validation de son dossier par le prestataire de services, un accusé de réception lui est envoyé.

Art. 6.

Le centre de référence vérifie si la demande de labellisation est complète dans un délai maximum de cinq jours ouvrés à dater de la soumission du dossier.

Par dérogation à l'alinéa précédent, le délai maximum est de dix jours ouvrés jusqu'au 30 juin 2018.

On entend par jour ouvré tous les jours de la semaine à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés.

À défaut de réponse dans le délai fixé, le dossier est réputé complet.

Lorsque le dossier n'est pas complet, le centre de référence suspend la demande de labellisation et informe le prestataire de services, ce dernier pouvant compléter sa demande et la soumettre à une nouvelle vérification.

Si le dossier n'est pas complété et soumis à une nouvelle vérification dans un délai de trente jours calendrier à dater de la date de suspension, la demande de labellisation est définitivement annulée.

Art. 7.

Si la demande de labellisation répond aux conditions fixées telles prévues à l'article 3, le prestataire de services concerné est informé électroniquement que le dossier est complet et peut être traité à la condition qu'il effectue le paiement du coût de la labellisation auprès du centre de référence, selon les modalités qui lui sont communiquées.

Lorsque la compétence requise de l'expert est identique pour plusieurs chèques-entreprises, le coût de la labellisation n'est dû qu'une seule fois.

Le paiement visé à l'alinéa 1^{er} a lieu au plus tard dans les trente jours à dater de la communication électronique indiquant que le dossier est complet.

À défaut, la demande de labellisation est annulée.

Une fois le paiement reçu, le centre de référence transmet, le cas échéant, le dossier de demande de labellisation, à l'administration ou à l'organisme compétent pour la gestion du chèque-entreprise concerné, pour avis spécifique. Ils procèdent à l'analyse du dossier.

Art. 8.

Le centre de référence et, le cas échéant, l'administration ou l'organisme chargé de remettre un avis spécifique, clôturent l'analyse de la demande de labellisation dans un délai de soixante jours calendrier maximum.

L'administration ou l'organisme compétent pour la gestion du chèque-entreprise concerné octroie ou non la labellisation au prestataire de service et l'informe de cette décision.

Art. 9.

Le présent arrêté ministériel entre en vigueur le 21 décembre 2017.

Namur, le 21 décembre 2017.

P.-Y. JEHOLET

Annexe

Charte des prestataires de services dans le cadre des Chèques-Entreprises

Dans le cadre de mes prestations de services, j'ai pris connaissance et je m'engage à appliquer les lignes directrices et les exigences de base des normes suivantes:

Services de conseil:

Norme EN 16114: Lignes directrices relatives aux services de conseil en management

Services de formation:

Norme ISO 29993: Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel -

Exigences de services

Je m'engage également à respecter les valeurs et principes déontologiques suivants:

Déontologie

Je respecte le code de déontologie et les normes éthiques de la fédération, du groupement ou de l'association dont je suis membre. J'en informe mon client s'il en fait la demande.

Intégrité / Objectivité

Je suis d'une parfaite intégrité dans l'exercice de ma profession, et en particulier dans mes relations avec les clients.

Je suis objectif dans les avis et les conseils que je fournis.

Indépendance / Prévention des conflits d'intérêts

J'agis en conscience et je conserve une indépendance absolue, ne cédant à aucune pression ou influence, de quelque nature qu'elle soit, qui pourrait nuire à mon objectivité et à mon intégrité.

Je mets en place les procédures nécessaires pour prévenir toute situation de conflits d'intérêts dans l'exercice de mes missions.

Compétence / Professionnalisme

Je m'engage à maintenir mes connaissances et mes compétences professionnelles à jour.

Dans mes échanges vis-à-vis de clients potentiels, je suis sincère sur le type de services que je propose, sur les connaissances que je possède et sur l'expérience que j'ai acquise.

Je n'accepte aucune mission pour laquelle je ne possède pas la compétence et l'expérience requises, ou pour laquelle je ne dispose pas des moyens humains et matériels suffisants.

Je suis disponible et souple dans la conduite de mes prestations.

Discrétion / Confidentialité

Je suis tenu par le secret professionnel et dans ce cadre, je m'engage à prendre les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des informations communiquées par mes clients.

Cette obligation englobe toutes les informations non consultables publiquement, en ce compris toutes les données, sous quelque forme que ce soit, concernant mon client, ses produits et services, fournisseurs, clients, membres du personnel, société mère et filiales.

Loyauté et respect des personnes

Je m'engage à exercer ma profession dans le respect des droits fondamentaux de la personne, et à entretenir des relations loyales et confraternelles avec mes homologues.

Législation

J'exerce ma profession en me conformant aux législations wallonne, belge et européenne en vigueur.

Au cours de chaque mission, je m'engage à:

Lors de la phase de proposition :

Communiquer de manière claire et transparente avec le client, notamment pour anticiper et limiter les risques de la mission,

Offrir des services qui répondent aux besoins et attentes spécifiques du client,

Définir clairement l'envergure totale du projet (en ce compris l'ensemble des livrables, et un échéancier),

Informers le client complètement et de manière transparente, quant aux coûts et délais d'exécution de ma mission, ainsi qu'aux modalités de ma rémunération,

Prévoir un accord clair sur les modalités et restrictions du transfert des droits intellectuels éventuels.

En cours de réalisation :

Respecter scrupuleusement les dispositions contractuelles convenues avec le client lors de la phase de proposition (i.e. notamment, fournir tous les livrables convenus, au prix et dans les délais prévus),

Informers régulièrement le client de l'avancement du projet, ainsi que des difficultés rencontrées,

Assurer personnellement chaque prestation, sauf en cas de sous-traitance autorisée dans le cadre du dispositif des chèques-entreprises et acceptée par le client,

Valider chaque prestation au moyen de la fiche de prestation du centre de référence, co-signée avec le client, et tenir ces fiches de prestations à la disposition du centre de référence et de l'Administration pendant trois ans après la clôture de la mission,

Négocier et formaliser clairement avec le client les adaptations et dérogations éventuelles par rapport au projet défini lors de la phase de proposition initiale.

Lors de la clôture de ma mission :

Finaliser la livraison de tous les livrables convenus, avant de considérer le projet comme achevé,

Remettre au client des documents administratifs (factures, etc.) transparents et complets.

En cas de litige avec un de mes clients :

Privilégier le recours à la procédure de résolution de conflits en trois temps du centre de référence:

1. conciliation par l'entremise du centre de référence
2. médiation commerciale
3. Tribunal de Commerce

Sur la plate-forme www.chèques-entreprises.be:

Je suis conscient de ce que je ne peux - en aucune circonstance - m'affecter le rôle de contact au sein de la plateforme d'aucun de mes clients.

Je me porte garant des informations communiquées par mon client, si je suis amené à créer un bénéficiaire sur la plate-forme.

Je m'engage à ne pas utiliser les identifiants (login / mot de passe) de mon client, en aucune circonstance et notamment pour me substituer à lui.

Fait à....., le.....

Nom et prénom:

Signature (précédé de la mention « Lu et approuvé »):