



VIVRE EN BELGIQUE

VIE QUOTIDIENNE

TABLE DES MATIÈRES

LA GESTION DU BUDGET	4
LA BANQUE	10
LA POSTE	22
LES PRODUITS DE CONSOMMATION	28
LES TRANSPORTS	38
RECYCLAGE ET DÉCHETS	50
LE TÉLÉPHONE	54
LA TÉLÉVISION	58
LES ACTIVITÉS CULTURELLES	62



FICHE 01 LA GESTION DU BUDGET

LA GESTION DU BUDGET

LA PLANIFICATION BUDGÉTAIRE MENSUELLE

Gérer son argent n'est jamais une chose facile.

Qu'il s'agisse d'un achat, d'un service comme une consultation chez un médecin ou encore des frais d'énergie ou de transport, il faut pouvoir payer le bien ou le service que l'on souhaite.

Pour éviter la désagréable surprise de ne plus disposer d'argent pour payer des factures, il est conseillé de planifier sa situation financière pour une période déterminée, le plus souvent pour un mois.

Le budget mensuel est une planification des revenus et des dépenses pour une période de 4 à 5 semaines. Parmi les dépenses, certaines sont déjà calculées sur une base mensuelle (exemple, le loyer, le téléphone...), d'autres sont facturées par trimestre (l'énergie chez certains distributeurs), par semestre ou même par an (les impôts, certaines taxes). Il est dès lors intéressant d'ajouter ces dernières dépenses au budget mensuel en répartissant une dépense trimestrielle, semestrielle ou annuelle sur chacun des 12 mois de l'année. Dans cet exercice de prévision, il est conseillé de prévoir un poste pour les dépenses inattendues (exemple, remplacement d'un verre de lunette cassé, remplacement d'un appareil électroménager, réparation dans le logement...).

Quant aux rentrées financières, il importe également de noter chaque revenu mensuel et de répartir sur les 12 mois de l'année les diverses rentrées annuelles (exemple, le pécule de vacances et la prime de fin d'année pour les travailleurs salariés).

Une fois ce budget mensuel réalisé, il est possible :

- › de s'organiser et de prévoir au maximum l'arrivée des factures ;
- › de vérifier si les dépenses souhaitées restent possibles au vu des entrées prévues.

C'est ici que la détermination des besoins fondamentaux et, dès lors, des frais prioritaires prend toute son importance. En matière de dépenses, les besoins et les envies sont le plus souvent plus importants que les moyens financiers. Il faut donc faire des choix et décider quels besoins sont prioritaires par rapport aux autres.

Parmi les besoins, certains sont fondamentaux – se loger, se vêtir, se nourrir, se soigner... – d'autres le sont moins.

En outre, il est possible de répondre aux besoins fondamentaux en choisissant les ressources financières qui vont être mobilisées. Ainsi, le besoin de contacts sociaux se traduit par l'utilisation d'un téléphone portable : on trouve une grande variété de modèles de téléphones et de formules tarifaires chez les divers opérateurs (voir fiche 7 le téléphone). Il est donc possible de choisir le montant qui va être consacré à cette dépense. De même, il peut aussi être possible de choisir le moment où la dépense va être réalisée : on peut ainsi décider de procéder à tel achat au cours d'un mois précis, de l'étaler sur deux mois par exemple ou encore d'y renoncer si les moyens financiers font défaut.

À consulter avant d'établir le budget mensuel : le site de l'Observatoire du Crédit : http://www.observatoire-credit.be/index.php?option=com_content&task=view&id=71&Itemid=1

MODE DE RÈGLEMENT DES FACTURES

Une facture peut être payée de différentes manières. Indépendamment du paiement en espèces ou via une carte bancaire, les factures peuvent être payées par virement bancaire, par domiciliation ou par ordre permanent et même par carte de crédit (voir fiche 2 la banque).

Attention : ces divers modes de paiement ont tous des répercussions sur le solde du compte à vue (voir fiche 2 la banque). Il importe dès lors de surveiller régulièrement l'évolution de son compte à vue pour éviter que son solde soit en négatif. Un solde en négatif signifie que la personne devra rendre à sa banque non seulement le montant qu'elle lui a prêté mais également les intérêts de ce prêt^[01].

LE RECOURS À L'EMPRUNT POUR FINANCER UNE DÉPENSE

EXCEPTIONNELLE^[02]

Qu'il s'agisse d'un achat, de travaux ou encore d'un loisir, il faut réfléchir à la façon de financer une telle dépense.

Deux possibilités se présentent :

- › soit épargner jusqu'au moment où on obtient la somme nécessaire ;
- › soit financer immédiatement l'opération grâce à un crédit. Mais recourir au crédit doit être un acte réfléchi, tant il peut être lourd de conséquences : il faut être sûr, avant de s'engager, de pouvoir faire face à des remboursements qui souvent durent plusieurs années.

Avant de s'engager dans une démarche d'emprunt, il faut se poser les questions suivantes : le bien dont l'achat est envisagé est-il vraiment indispensable ? Les travaux projetés ne peuvent-ils pas attendre ? Le loisir imaginé est-il bien raisonnable ?...

Ensuite, il faut étudier sa capacité financière, ce qui ramène à l'établissement du budget mensuel (voir ci-dessus).

- › Si le montant des recettes est inférieur aux dépenses, des difficultés financières se posent. Par conséquent, il est conseillé de renoncer dans l'immédiat à tout emprunt et de régler au plus vite les retards de paiements, en essayant de réduire les dépenses courantes.
- › Si les recettes et dépenses sont équivalentes, il serait préférable de retarder le recours à l'emprunt, donc il vaudrait mieux renoncer à l'achat envisagé.

[01]. Les intérêts sont le prix d'un crédit : lorsque la banque prête de l'argent à un client, ce prêt a un prix exprimé en un pourcentage du montant prêté.
[02]. Le contenu de ce point est inspiré de <http://www.dolceta.eu/belgique/Mod2/spip.php?rubrique37>.



- Enfin, si les recettes sont supérieures aux dépenses, une certaine capacité de remboursement existe, il est donc possible de recourir à un emprunt. Toutefois, il importe de veiller à ce que les remboursements du crédit ne mobilisent pas la totalité de la marge financière mensuelle disponible. En effet, l'idéal est de toujours conserver une marge de sécurité pour faire face aux imprévus.

Remarque : si les remboursements de l'emprunt excèdent de plus de 30 % les revenus (calculés après impôts et prélèvements sociaux), il est préférable de ne pas s'engager dans une opération à crédit. En effet, avoir des crédit(s) excessif(s) mène(nt) vite à l'endettement ou au surendettement.

L'ENDETTEMENT^[01]

Il n'est pas toujours facile de distinguer l'endettement du surendettement.

Certains problèmes financiers peuvent sembler très lourds, mais une solution adaptée – exemple : négocier, avec un avocat, le rééchelonnement d'un gros crédit – peut parfois permettre d'éviter une procédure plus complexe.

Quelques conseils en cas de difficultés à rembourser un emprunt :

- demander au créancier de *diminuer le montant mensuel* qui doit lui être remboursé. Il s'agit d'une sorte d'étalement de paiement. Une telle demande, dont les motifs doivent être précisés, est adressée au créancier par lettre recommandée^[02] (voir ci-dessous fiche la poste) ;
- si la proposition de diminuer le montant de la mensualité est refusée par le créancier, il est possible de s'adresser au juge de paix pour lui demander d'autoriser des *facilités de paiement*.

Il est conseillé de ne jamais laisser arriver les factures et rappels de paiement sans réagir car des intérêts de retard s'ajoutent à la dette de la personne qui ne rembourse pas son créancier (= celui à qui elle doit quelque chose).

Une personne qui est confrontée à un nombre important de créanciers peut faire appel à un *médiateur de dettes*.

[01]. pour plus d'information sur l'endettement voir <http://www.observatoire-credit.be/>

[02]. Pour un modèle de lettre recommandée, voir http://www.belgium.be/fr/economie/commerce_et_consommation/protection_du_consommateur/services_financiers/surendettement

La médiation de dettes permet de réaménager les modalités de paiement de la dette qui découle totalement ou partiellement d'un ou de plusieurs contrats de crédit. Le médiateur prend en compte l'ensemble de la situation et écrit aux divers créanciers mais également par exemple, au fournisseur d'électricité ou d'eau si la personne a des arriérés envers eux, afin de mettre sur pied un plan de remboursement réaliste.

La médiation ne peut être pratiquée que par :

- un avocat, un notaire, un huissier de justice ;
- un CPAS ou une institution privée agréée.

Cette procédure à l'amiable a cependant ses limites : dans la mesure où aucun juge ne la supervise, le médiateur de dettes ne peut pas contraindre les créanciers à accepter ses propositions de remboursement. La négociation devient de plus en plus difficile à mesure que le nombre de créanciers ou l'importance de l'endettement augmente.

Pour trouver un médiateur de dette dans chacune des 10 provinces belges, consulter le site de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement :

http://www.observatoire-credit.be/index.php?option=com_sobi2&catid=7&Itemid=34

LE SURENDETTEMENT^[03]

En cas de surendettement, la personne se trouve dans l'incapacité durable et structurelle de faire face à ses obligations financières.

La loi a créé le mécanisme du *règlement collectif de dettes* qui a pour objet de rétablir la situation financière du débiteur, en lui permettant notamment, dans la mesure du possible, de payer ses dettes et en lui garantissant simultanément ainsi qu'à sa famille, de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine. L'objectif de dignité humaine prévaut donc sur l'apurement des dettes.

Le règlement collectif de dettes s'adresse à toute personne physique non commerçante, qui vit en Belgique. Une condition est imposée à la personne surendettée : elle ne peut pas avoir organisé de fraude de manière à se rendre volontairement insolvable.

Toutes les dettes sont prises en considération : qu'il s'agisse d'un simple emprunt ou encore des arriérés d'électricité ou d'une pension alimentaire, etc. Un ou plusieurs créanciers peuvent également être situés à l'étranger.

Concrètement le médiateur désigné par le tribunal du travail reçoit directement les revenus de la personne surendettée : il lui rétrocède le montant nécessaire à ses dépenses courantes et il négocie avec les créanciers pour tenter de mettre

[03]. Le contenu de ce point est extrait de http://www.dignitas.be/fr/le_reglement_collectif.php

sur pied un plan de remboursement. Le plan de remboursement est établi avec l'accord de tous, le cas échéant il est imposé par le juge. Dans tous les cas, le médiateur en assure le contrôle et le suivi.

La procédure en règlement collectif de dettes est une procédure gratuite, elle relève de la compétence du tribunal du travail. Pour bénéficier de cette procédure, il faut introduire une requête au greffe du tribunal du travail.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

- http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Endettement_recouvrement_dettes/Reglement_collectif_dettes/
- consulter le site de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement pour trouver un médiateur de dette dans chacune des 10 provinces belges : http://www.observatoire-credit.be/index.php?option=com_sobi2&catid=7&Itemid=34.
- voir le site du pouvoir judiciaire pour l'adresse des différents tribunaux du travail : http://www.juridat.be/tribunal_travail/index.html

Ces trois sites offrent une version française et une version néerlandaise.

consulter le site du Vlaams Centrum Schuldbemiddeling : <http://www.centrumschuldbemiddeling.be/>



FICHE 02 LA BANQUE

LA BANQUE

Une personne peut décider d'effectuer tous ses paiements en espèces ou par versements à la poste (voir fiche 3 ci-dessous), et stocker son argent dans une armoire. Mais conserver des liquidités chez soi présente un risque, alors que payer une marchandise ou un service par carte bancaire, virement ou domiciliation (voir ci-dessous) est à la fois sûr et rapide. En outre, l'argent est plus en sécurité dans une banque. Certes, rien n'est gratuit et la banque se fait rémunérer pour ses services, il faut donc rester vigilant et suivre attentivement la gestion de son compte.

LE COMPTE À VUE^[01]

DÉFINITION

Le compte à vue, appelé aussi compte courant, est le maintien, sur un compte, de dépôts d'argent effectués par un client dans une banque et dont il désire pouvoir disposer « à vue », c'est-à-dire à tout moment selon ses besoins et sans délai. Le compte à vue permet d'effectuer facilement tous les paiements et encaissements grâce aux virements, domiciliations, ordres permanents, chèques... (voir ci-dessous). Il est régulièrement alimenté par les revenus, salaires, pensions, retraites, allocations... Ce compte sert également de point de départ des opérations qui sont effectuées vers les autres comptes de la personne, essentiellement le compte d'épargne (voir ci-dessous).

OUVERTURE D'UN COMPTE À VUE

LIBERTÉ DE CHOIX ET SERVICE BANCAIRE DE BASE

Toute personne physique peut ouvrir un compte dans la banque de son choix mais, comme il faut être deux pour signer un contrat, le banquier a son mot à dire. En effet, la banque est libre de refuser ou d'accepter l'ouverture d'un compte.

Cependant, la législation de certains pays de l'Union européenne prévoit un droit au compte. En Belgique, c'est le *service bancaire de base*. Dans ce cadre, seuls les services minimum sont délivrés : les dépôts ou retraits d'argent, les virements, ordres permanents et domiciliations ainsi que la mise à disposition d'extraits de compte. Les opérations sont autorisées pour autant qu'il y ait assez d'argent sur le compte à vue. Il n'est pas possible d'être en négatif. Le coût d'un tel compte est de maximum 13,60 euros par an^[02]. Ce système permet aux personnes démunies de garder certaines facilités au niveau des échanges économiques.

[01]. Les lignes qui suivent sont extraites de <http://www.dolceta.eu/belgique/Mod2/spip.php?rubrique4>
[02]. Montant en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2009.

POUR PLUS D'INFORMATIONS SUR LE SERVICE BANCAIRE DE BASE :

http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Services_de_paiement/Service_bancaire_de_base/

VÉRIFICATIONS ET CONTRÔLES OPÉRÉS PAR LA BANQUE

Le banquier s'assure de la capacité juridique de son client (il faut en principe être majeur) et vérifie aussi son identité (il est impossible d'ouvrir un compte anonyme) et son domicile. Il prend une copie de la carte d'identité du client et recueille un spécimen de sa signature.

INFORMATION RELATIVE AUX TARIFS DES SERVICES BANCAIRES

En Belgique, cette information doit se faire au moment de l'ouverture du compte et même, sur demande du client, à tout moment au cours de l'utilisation des services de la banque.

Les tarifs applicables pour les services financiers offerts doivent être mis à la disposition des clients dans l'établissement bancaire (affichage et prospectus gratuits) au minimum une fois par an, dans le courant du mois de janvier, et le tarif des services doit être communiqué par écrit au client, le cas échéant, par extrait de compte.

La banque doit également informer ses clients des taux d'intérêts appliqués.

Par la suite, en cas de modification des tarifs ou des taux d'intérêt, elle doit en informer ses clients au préalable et par écrit (courrier personnalisé, dépliant, extrait de compte).

Une fois par an, en début d'année civile, la banque doit remettre à chaque client un document justificatif qui indique, par service, le prix unitaire de l'opération, le nombre d'opérations effectuées au cours de l'année écoulée et le total des frais annuels.

GESTION D'UN COMPTE À VUE



L'historique des diverses opérations réalisées à partir d'un compte à vue est repris sur des documents appelés « extraits de compte ». Pour gérer un compte à vue, il importe dès lors de lire attentivement les informations reprises sur les extraits de compte.

Les extraits de compte reprennent toute une série de données importantes : les données personnelles du client (nom et numéro de compte), la date de l'extrait et son numéro, toutes les opérations effectuées par ordre chronologique depuis le dernier extrait.

Le solde de l'extrait précédent est mentionné au début, ensuite sont indiquées toutes les nouvelles opérations, leur montant et la nature de l'opération (virement, domiciliations, paiement par carte, retrait d'argent...).

L'extrait se termine par le nouveau solde du compte du client.

Un extrait bancaire peut avoir une périodicité variable (tous les jours, tous les dix jours, tous les 15 jours, tous les mois...). Il peut être payant ou gratuit. Les différentes périodicités proposées et leur coût respectif sont inscrits dans les conditions tarifaires des banques.

Il est conseillé de conserver ses extraits de compte bancaires. Ils peuvent servir à justifier les paiements, à contrôler ou contester des opérations bancaires.

LES COMPTES D'ÉPARGNE^[01]

Le compte à vue (ou compte courant) propose un large éventail de services destinés à des opérations de paiement et d'encaissement. Il donne souvent droit à des intérêts, mais ce n'est pas son rôle premier.

D'autres comptes ont pour objectif de valoriser l'argent des clients. Ces comptes sont destinés à leur rapporter une rémunération (ce sont les intérêts) plus importante.

Le **carnet de dépôt** ou livret d'épargne ou encore compte d'épargne est un instrument d'épargne sans terme. Son titulaire peut y déposer et en retirer de l'argent à tout moment. Le dépôt d'argent est rémunéré par des intérêts.

Le **compte à terme** ou carnet de dépôt à terme est un placement à court terme (1 an, 2 ans, 5 ans etc) dont la durée et le taux d'intérêt sont déterminés préalablement et ne varient pas. Plus la durée du placement est longue, plus le taux d'intérêt sera élevé.

[01]. Les lignes qui suivent sont extraites de <http://www.dolceta.eu/belgique/Mod2/spip.php?article270>.

LES DIFFÉRENTS SERVICES BANCAIRES

LES SERVICES LIÉS À UN COMPTE BANCAIRE^[02]

Les principaux services bancaires sont :

- la tenue du compte : ouverture, fermeture, gestion ;
- l'envoi des extraits de compte (voir ci-dessus point : la gestion d'un compte à vue) ;
- la mise à disposition d'une carte de paiement^[03] et/ou d'une carte de crédit bancaire (voir ci-dessous) ;
- les virements sur support papier.

Tous ces services sont généralement payants. La banque doit informer le client sur ses tarifs (voir ci-dessus point : l'ouverture d'un compte à vue).

Les banques proposent généralement au client le choix entre :

- ◆ une formule « package » où le client paye un forfait pour l'ensemble des services fournis avec son compte à vue ;
- ◆ une formule « à la carte » où le client paye par opération effectuée.

Rappelons que dans le service bancaire de base où seuls les services minimum sont disponibles, le coût annuel est réduit pour permettre aux personnes démunies d'accéder à la vie économique (voir ci-dessus point ouverture d'un compte à vue).

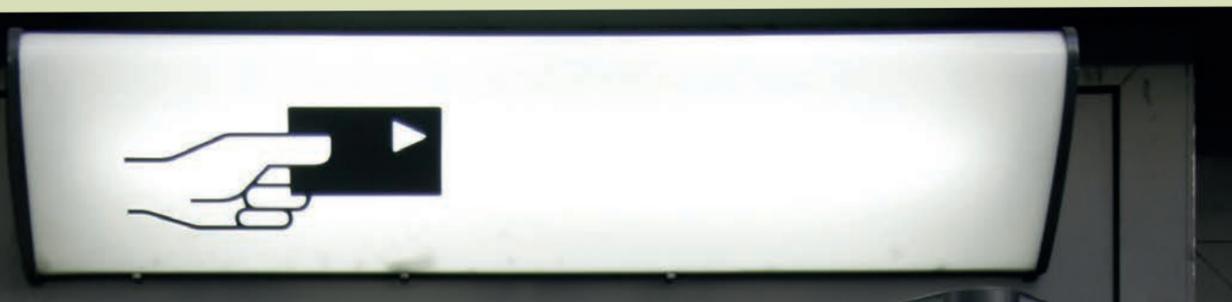
Le système de gestion électronique des comptes par le client depuis son ordinateur personnel, appelé *home banking* ou *pc banking*, permet de réduire le coût des services bancaires.

Pour choisir une banque, il peut être intéressant de comparer ses tarifs à ceux des autres banques. Voir à ce sujet le site de Test-Achats :

- **en français** : <http://www.test-achats.be/paiements/cout-des-comptes-a-vue-test-achats-met-en-ligne-un-nouveau-simulateur-avec-le-soutien-des-autorites-publiques-s639853.htm>
- **en néerlandais** : <http://www.test-aankoop.be/zichtrekeningen-old-p17472.htm>

[02]. Voir <http://www.dolceta.eu/belgique/Mod2/spip.php?article277>.

[03]. La carte de paiement et la carte de crédit permettent à la fois de payer un bien ou un service (voir ci-dessous) et à la fois de retirer de l'argent à un distributeur automatique de billets.



LES AUTRES SERVICES PROPOSÉS PAR LES BANQUES

Les banques proposent en outre d'autres services :

- le crédit bancaire : la banque prête de l'argent à des particuliers (voir ci-dessous) ;
- la location d'un coffre, muni d'une fermeture secrète, où le client peut ranger des documents, bijoux précieux ;
- l'achat de devises étrangères qu'il faut généralement commander au préalable ;
- les placements : la banque propose à ses clients qui ont d'importantes économies de les placer c'est-à-dire de les mettre à disposition d'entreprises ou de groupes financiers pendant des périodes plus ou moins longues et en contrepartie, le client reçoit des intérêts ;
- des assurances diverses : assurances incendie, assurance hospitalisation etc... (voir chapitre impôts et assurances).

LES DIVERS MOYENS DE PAIEMENT

Un bien ou un service peut être payé de différentes manières.^[01]

EN ESPÈCES

Le paiement est effectué directement avec billets et pièces.

AVEC UNE CARTE BANCAIRE

La carte Bancontact/Mister Cash permet d'effectuer des paiements qui sont directement enregistrés sur le compte à vue de la personne qui paie. Ces opérations, qui nécessitent que les commerçants disposent de l'appareil adéquat, sont possibles lorsque le logo Bancontact/Mister Cash est affiché sur la porte du magasin.

LE PAIEMENT PAR VIREMENT BANCAIRE

Le virement est un transfert d'un montant déterminé d'un compte à vue vers un autre compte. L'argent est débité (retiré) du compte du donneur d'ordre (la personne qui paie) et crédité (ajouté) sur celui du bénéficiaire (la personne qui reçoit le paiement) grâce à un système automatisé. Le bulletin de virement se présente sous format papier et sous forme électronique. Depuis novembre 2007, le virement national a fait place au virement européen, dans la perspective de l'Union européenne de créer un espace unique de paiement européen.

Désormais, le numéro de compte a une identification internationale appelée CODE IBAN (International Bank Account Number). La banque a elle aussi un code d'identification, le CODE BIC (Bank Identifier code)

LA DOMICILIATION

Lorsqu'une personne doit régler à intervalle régulier des factures auprès de différents prestataires (factures d'eau, d'électricité, de téléphone, de gaz...), elle peut recourir à la domiciliation. La domiciliation est une convention entre le donneur d'ordre (la personne qui paie), sa banque et le bénéficiaire (la personne qui reçoit le paiement). Par cette convention, le donneur d'ordre autorise sa banque à débiter automatiquement son compte au profit du bénéficiaire sur simple demande de celui-ci. Ainsi, dès qu'une somme est due au bénéficiaire, le donneur d'ordre n'a plus à faire la démarche d'un paiement, l'ordre de ce paiement étant *directement adressé* à la banque par le bénéficiaire. Une domiciliation n'est pas automatique : son ouverture nécessite certaines formalités.

L'ORDRE PERMANENT

L'ordre permanent est un ordre donné par le titulaire du compte d'effectuer des virements d'un montant fixe, à intervalles réguliers ou à dates fixes, au profit d'un compte donné (le compte du bénéficiaire). L'ordre permanent est très utile dans les cas où le montant à payer est fixe, tels que le loyer, le remboursement d'un crédit... Il permet de gagner du temps et évite d'oublier une échéance.

LE PAIEMENT PAR CARTE DE CRÉDIT

Une carte de crédit est une carte de paiement qui permet de différer le paiement. Elle permet de payer des achats à distance et de payer des achats aux commerçants qui acceptent de telles cartes.

Ces cartes sont émises par des grandes firmes, par exemple Visa, MasterCard, American Express, Diners Club...

[01]. Les lignes qui suivent sont extraites de <http://www.dolceta.eu/belgique/Mod2/-Les-moyens-de-paiement-.html>

Ces firmes sont liées par contrat, d'une part au titulaire de la carte, d'autre part au commerçant ou prestataire de service acceptant la carte comme moyen de paiement. Ainsi, dès que la banque délivre une carte de crédit à un de ses clients, ce dernier signe un contrat qui fixe les droits et obligations de chacun.

Les opérations effectuées via une carte de crédit ne sont débitées (soustraites) du compte à vue de la personne qui paie qu'à la fin du mois ou au début du mois suivant.

Ces divers modes de paiement ont tous des répercussions sur le solde du compte à vue ; il importe dès lors de surveiller régulièrement l'évolution d'un compte à vue pour éviter que son solde soit en négatif. Un solde en négatif signifie que la personne devra rendre à sa banque non seulement le montant qu'elle lui a prêté mais également les intérêts de ce prêt^[01].

LA DEMANDE D'UN PRÊT À LA BANQUE



Recevant en dépôt des sommes d'argent de nombreux clients, la banque dispose d'un certain capital qu'elle fait circuler en prêtant elle-même de l'argent. Un prêt n'est jamais gratuit : la banque se fait rémunérer ce service en facturant des intérêts au client.

Parmi les prêts, on distingue le prêt à la consommation qui est destiné à financer l'achat d'un bien de consommation : exemple, une voiture, un appareil électroménager... et le prêt hypothécaire destiné à financer l'achat d'un immeuble (terrain, maison, appartement).

Les prêts à la consommation sont le plus souvent proposés par les vendeurs eux-mêmes (dans les exemples cités ci-dessus, le concessionnaire automobile ou le vendeur d'électroménager) alors que le prêt hypothécaire nécessite de recourir à un organisme financier tel que la banque.

On distingue deux types de prêts hypothécaires^[02] :

- Le prêt classique est la mise à disposition ponctuelle d'une somme d'argent par la banque. Le montant de cette somme, la durée et les modalités de remboursement sont fixes et déterminés dès le départ.
- L'ouverture de crédit est une opération par laquelle la banque met à disposition une somme d'argent que la personne peut prélever selon ses besoins dans les limites fixées. Au fur et à mesure des remboursements du capital emprunté, le montant mis à la disposition se reconstitue et la personne qui a emprunté peut effectuer de nouveaux prélèvements.

[01]. Les intérêts sont le prix d'un crédit : lorsque la banque prête de l'argent à un client, ce prêt a un prix exprimé en un pourcentage du montant prêté.
[02]. <http://www.dolceta.eu/belgique/Mod2/spip.php?rubrique54>
[03]. Somme d'argent qui a été empruntée, indépendamment des intérêts.

Cette formule est intéressante essentiellement lorsque la personne fait construire son logement. Elle peut ainsi prélever l'argent au fur et à mesure de l'arrivée des factures et ne payer des intérêts que sur les sommes prélevées.

Avant de s'engager dans un prêt hypothécaire, il importe de se poser un certain nombre de questions^[04] :

1/ ÉVALUER SES MOYENS FINANCIERS

Il est conseillé à la personne qui envisage d'emprunter de réaliser un bilan précis de sa capacité de remboursement en analysant sa situation actuelle mais également en se projetant dans l'avenir puisque 10, 15 ou 20 ans après l'emprunt, elle devra faire face à des échéances de remboursement. Il lui faut ainsi prendre en compte une éventuelle modification de sa situation professionnelle ou personnelle, et de celle de son éventuel co-emprunteur. Certains événements peuvent certes être couverts par des assurances (décès, maladie...), mais d'autres non (divorce, longue durée sans emploi...).

2/ DÉFINIR SA CAPACITÉ FINANCIÈRE

Ceci revient à établir un budget dépenses-recettes. (voir fiche 1 la gestion du budget)

Si le montant des recettes est inférieur aux dépenses, des difficultés financières se posent. Par conséquent, il est conseillé de renoncer dans l'immédiat à tout emprunt et de régler au plus vite les retards de paiements, en essayant de réduire les dépenses courantes.

Si les recettes et dépenses sont équivalentes, il serait préférable de retarder le recours à l'emprunt, donc il vaudrait mieux renoncer à l'achat envisagé.

Enfin, si les recettes sont supérieures aux dépenses, une certaine capacité de remboursement existe, il est donc possible de recourir à un emprunt. Toutefois, il importe de veiller à ce que les remboursements du crédit ne mobilisent pas la totalité de la marge financière mensuelle disponible. En effet, l'idéal est de toujours de conserver une marge de sécurité pour faire face aux imprévus.



Remarque : si les remboursements de l'emprunt excèdent de plus de 30 % les revenus (calculés après impôts et prélèvements sociaux), il est préférable de ne pas s'engager dans une opération à crédit. En effet, un voire des crédit(s) excessif(s) mène(nt) vite à l'endettement ou au surendettement. (voir fiche 1 la gestion du budget)

[04]. Les lignes qui suivent sont largement extraites de <http://www.dolceta.eu/belgique/Mod2/spip.php?rubrique53>.

3/ ÉVALUER SES BESOINS IMMOBILIERS

Il est conseillé à la personne qui envisage d'emprunter de se demander si ses besoins seront les mêmes dans 6 mois, 5 ans, 10 ans. De même est-elle certaine que sa situation professionnelle ou familiale ne va pas, à court terme, l'amener à un déplacement géographique ? Il faut également veiller à ce que la maison ou l'appartement envisagé ne soit ni trop petit ni trop grand.

4/ ÊTRE AU CLAIR AVEC LES CONSÉQUENCES D'UNE IMPOSSIBILITÉ DE REMBOURSEMENT

En cas d'impossibilité de rembourser le prêt, la banque peut demander à un juge l'autorisation de saisir la maison ou l'appartement acheté grâce au prêt qu'elle a accordé. Le bien saisi est alors vendu en vente publique et le prix de cette vente sert à rembourser la banque.

Une telle conséquence n'est à souhaiter ni pour la personne qui emprunte – elle aura alors tout perdu, habitation et argent – ni pour la banque qui n'est pas certaine de rentrer dans ses fonds après une vente publique. C'est pourquoi on établit, dans chaque situation, une valeur approximative de ce qu'il est raisonnable de prévoir dans la capacité de remboursement de la personne qui emprunte. Les banques considèrent généralement que devoir rembourser, tout emprunt confondu, une somme représentant plus que le tiers de ses revenus n'est pas raisonnable et peut amener à une situation de surendettement (voir fiche 1 la gestion du budget).



5/ COMPARER LES OFFRES DE PLUSIEURS BANQUES

Il est conseillé à la personne qui veut emprunter de faire jouer la concurrence en contactant d'autres banques pour comparer leurs propositions. Elle arrivera peut-être à inciter son banquier à lui proposer de meilleures conditions que la proposition initiale. Les frais de dossier, de garantie, les assurances, le taux d'intérêt, les pénalités de remboursement anticipé... tous ces paramètres doivent être pris en considération pour choisir la meilleure offre.

6/ RECOURIR À UN NOTAIRE POUR TOUT CONSEIL JURIDIQUE

Tout achat d'un immeuble requiert l'intervention d'un notaire, il est donc judicieux de s'adresser à un notaire avant l'achat, pour obtenir des conseils et précisions juridiques.

Même si le vendeur a déjà choisi un notaire, il est conseillé à l'acheteur de choisir en outre son propre notaire : les frais de la vente qui sont toujours à charge de l'acheteur ne seront pas plus élevés car le pourcentage dû pour le travail de notaire restera inchangé et le montant sera simplement divisé entre les deux. (voir chapitre Le logement, fiche 9 l'achat d'un logement, les acteurs (le notaire) et le prêt hypothécaire).



FICHE 03 LA POSTE

LA POSTE

DU MONOPOLE PUBLIC AU SERVICE POSTAL UNIVERSEL

En Belgique, La Poste est une société commerciale publique qui a deux grandes activités :

- le traitement du courrier postal ;
- la gestion d'un réseau de bureaux de poste qui distribuent, outre les produits postaux, des produits financiers et des assurances de sociétés filiales.

À l'origine, la poste belge était une administration fédérale disposant du monopole du traitement du courrier. Elle se chargeait donc seule des opérations de levée, de tri, de transport et de distribution de toute correspondance intérieure ainsi que des opérations de distribution de toute correspondance venue de l'étranger.

Avec la libéralisation des services, ce monopole s'est peu à peu restreint et dès le 1^{er} janvier 2011, le service postal sera complètement libéralisé : cela signifie que des opérateurs privés pourront proposer leurs services à côté de ceux de La Poste.



Toutefois, même après l'entrée en vigueur de la libéralisation des services, une directive européenne de 1997 impose aux États membres de continuer à assurer des prestations minimales, appelées *service postal universel*.^[01] Ces prestations comprennent pour les envois postaux jusqu'à 2 kg et pour les colis jusqu'à 10 kg, la levée, le tri, le transport et la distribution. Le service postal universel comprend aussi le service des envois recommandés. La levée du courrier et la distribution à domicile doivent intervenir au moins une fois par jour ouvrable (au minimum cinq jours par semaine). Le service postal universel doit être assuré moyennant le respect des caractéristiques du service public, à savoir l'égalité de traitement et d'accès entre les usagers, l'absence de discrimination, la continuité du service et la capacité d'adaptation à l'évolution de la demande et à l'évolution technique.

En Belgique, La Poste restera dès lors chargée du service postal universel après le 1^{er} janvier 2011.

[01]. Ce paragraphe est extrait de http://fr.wikipedia.org/wiki/Service_universel_postal#Dans_les_C3.89tats_membres

LE SECRET DE LA CORRESPONDANCE, UNE LIBERTÉ

FONDAMENTALE

Dans son article 29, la Constitution belge – qui constitue la norme fondamentale de la Belgique – précise que *le secret des lettres est inviolable*. Cela signifie que personne ne peut ouvrir le courrier d'autrui. Il s'agit d'une mesure destinée à protéger la vie privée de toute personne vivant en Belgique.

BUREAUX DE POSTE ET POINTS POSTE

Face à la concurrence des autres opérateurs tels que les sociétés de transport exprès et des autres modalités de transfert de messages (courrier électronique et messages par téléphones portables), La Poste a cherché à faire des économies, notamment en supprimant certains bureaux de poste jugés trop peu rentables.

En contrepartie, La Poste a ouvert divers Points Poste avec la collaboration de partenaires locaux publics ou privés. Un Point Poste est un point de vente situé dans une grande surface, un magasin de quartier, une maison communale... où les clients peuvent acheter des timbres-poste^[02], déposer ou réceptionner des envois recommandés et des colis ainsi que procéder à certains versements financiers (pour des petites factures).

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

http://www.bpost.be/site/fr/residential/customerservice/network/pos_types.html

POUR CONNAÎTRE LES BUREAUX DE POSTE ET POINTS POSTE DANS UN QUARTIER PRÉCIS :

<http://www.post.be/site/fr/residential/customerservice/index.html>

[02]. Sans constituer des Points Poste, certaines grandes surfaces vendent également des timbres à leurs clients.



TRAITEMENT DU COURRIER POSTAL

EXPÉDITION DE COURRIER

La Poste assure l'expédition d'envois nationaux et internationaux. Les modalités à respecter (formes de l'envoi, poids, manière de présenter les enveloppes) ainsi que les tarifs sont précisés sur le site de la Poste : <http://www.post.be/site/fr/residential/letters-cards/send/index.html>

EXPÉDITION DE PAQUETS

La Poste propose divers services :

- des emballages spéciaux (boîtes pliantes, enveloppes matelassées, étuis) ;
- l'enlèvement des colis au domicile de l'expéditeur ou le dépôt dans un bureau de poste ou dans un point poste ;
- une livraison en Belgique le jour même par service exprès ou le lendemain ;
- une livraison à l'étranger pour des envois urgents ou non urgents.

Les modalités et tarifs sont précisés sur : <http://www.bpost.be/site/fr/residential/pricing/prices.html>

ENVOI D'UN RECOMMANDÉ

Dans certains cas, la loi ou un contrat requiert de procéder à un envoi recommandé. L'intérêt de l'envoi recommandé est que l'expéditeur obtient une preuve de l'expédition. L'envoi est ensuite remis au destinataire contre signature. Si l'envoi recommandé est muni d'un avis de réception, l'expéditeur obtiendra en outre la preuve de la remise de son envoi au destinataire. Les preuves d'envoi et de réception ont en effet une valeur juridique.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

- envoi recommandé national : <http://www.post.be/site/fr/residential/letters-cards/send/registered.html>
- envoi recommandé international : http://www.bpost.be/site/fr/residential/letterscards/send/registered_international.html

AUTRES SERVICES POSTAUX

- En cas de déménagement, le service Do My Move permet de transférer le courrier vers la nouvelle adresse de la personne et d'avertir ses contacts tels que fournisseurs de gaz et d'électricité...
- Si la personne s'absente temporairement de son domicile, pour des vacances ou pour d'autres raisons, Mutapost Holiday propose de réexpédier son courrier soit à une autre adresse, soit à une boîte postale ou encore de le lui conserver dans un bureau de poste.
- Mutapost permet de transférer le courrier dans certaines situations très spécifiques : pour réexpédier le courrier d'une personne décédée, ou celui d'une personne placée en administration provisoire (voir chapitre Santé, fiche la prie en charge des personnes âgées, point 2.8), ou encore pour réexpédier seulement les envois recommandés à une autre adresse.
- E-Shop : Lien vers un paiement sécurisé des produits de la poste: timbres ordinaires, publications diverses, cartes de vœux, emballages, cartes téléphone prépayée... <https://www.bpost.be/site/fr/eshopRes/home.html>

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

<http://www.post.be/site/fr/residential/letters-cards/absence-move/index.html>

- Envoi et réception d'espèces au niveau international : grâce au système Western Union, il est possible d'envoyer et de recevoir de l'argent en toute sécurité partout dans le monde. Les transferts d'argent sont exécutés de manière électronique mais la remise de l'argent ou son versement s'effectuent en liquide, de sorte que ni l'expéditeur ni le destinataire ne doivent disposer d'un compte bancaire.

L'envoi et la réception d'argent au niveau international ne peut se faire que dans les Bureaux de poste (pas dans les Points Poste).

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

http://www.post.be/site/fr/residential/finance/send/western_union.html



LA BANQUE ET LES ASSURANCES DE LA POSTE

Banque de La Poste fut créée en septembre 1995. Elle est le résultat d'un partenariat 50/50 entre La Poste et BNP Paribas Fortis.

La banque représente en effet un pôle de croissance qui permet de créer de la valeur ajoutée et d'avoir un impact commercial plus important pour pouvoir optimiser le réseau des bureaux de poste.

Banque de La Poste s'adresse principalement aux particuliers et offre une gamme complète de produits bancaires simples. La banque veut être accessible pour un public le plus large possible, proche des gens, en particulier grâce à la proximité du réseau de vente de La Poste. Elle se distingue des autres banques par son positionnement en tant que grande banque nationale.

Banque de La Poste est soutenue par un réseau de 800 bureaux de poste (à proximité du client) pour la vente de ses produits. À côté du réseau de distribution classique, il existe également POSTINFO (le call center de La Poste pour la vente directe) où les clients de Banque de La Poste peuvent recevoir des informations par téléphone sur les produits et les services : 022/01 23 45. Le client peut effectuer ses opérations bancaires par le bureau de poste, par téléphone (bpo PHONEbanking) ou par internet (bpo PCbanking).

Banque de La Poste propose aussi des assurances en distinguant :

- les placements en assurances qui sont des variétés d'épargne à terme (voir fiche 2 La banque, Les différents services bancaires, les autres services proposés par les banques) ;
- les assurances protection, entre autres une assurance « security family » (une aide financière pour la famille en cas de décès ou d'invalidité totale et permanente, suite à un accident), une assurance obsèques (pour l'organisation des funérailles selon les souhaits de la personne assurée), une assurance prêt à tempérament (pour prendre en charge la totalité du solde restant dû d'un prêt en cas de décès de la personne qui a emprunté).

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

<https://www.bpo.be/portal/Start.asp>



FICHE 04 LES PRODUITS DE CONSOMMATION



LES PRODUITS DE CONSOMMATION

OÙ ACHETER LES PRODUITS ?

Il y a plusieurs types de magasins où l'on peut se procurer les produits de consommation :



- **les grandes surfaces.** Parmi celles-ci, certaines vendent une très grande variété de biens (alimentation, vêtements, librairie, produits de jardinage, de sport et camping etc.), alors que d'autres sont limitées à une gamme de produits (alimentation et ménage courant ou vêtements ou encore bricolage, par exemple) ;
- **les petites superettes de quartier** pour les produits d'alimentation et de ménage courant ;
- **les petits magasins de quartier, spécialisés dans une gamme de produits :** boucherie, boulangerie, épicerie, librairie, papeterie, boutique de vêtements etc...
- **les marchés :** à un jour fixe de la semaine, différents maraîchers installent leurs échoppes dans un espace public déterminé (une place, des rues interdites à la circulation pendant la durée du marché) ;
- **les centres commerciaux :** galeries commerçantes où il est possible de retrouver différentes boutiques vendant chacune une gamme de produits spécifiques.

Quel que soit le lieu où il achète un produit, il est conseillé au client de faire attention aux éléments suivants :

- **le prix du produit :** il est affiché selon le cas en vitrine, sur le rayon, dans un journal publicitaire ou sur le produit lui-même. En Belgique, le prix doit être indiqué par écrit, de manière lisible, en euros et, le cas échéant, dans une autre monnaie. Il s'agit d'un prix, tout compris^[01]. Au moment du paiement, le client qui constate une différence entre le montant qui lui est demandé et le prix qui était affiché a le droit de faire remarquer cette différence pour payer le montant affiché ;
- **la date de validité :** la date de validité est très importante pour tous les produits alimentaires, pour les médicaments ainsi que pour certains autres produits (exemple les cartouches d'imprimante). Si le client achète un produit dont la date de validité est dépassée, il a le droit de se faire rembourser ce produit ou d'en obtenir l'échange pour un autre, non périmé, à condition de présenter au commerçant le produit périmé et le ticket de caisse qui prouve l'achat du produit chez ce commerçant ;
- **la possibilité éventuelle d'échange :** ceci concerne certains articles (spécialement les vêtements, les livres...) à condition que le commerçant l'ait expressément prévu et qu'il ne s'agisse pas d'un article soldé ;
- **la garantie :** il s'agit d'une possibilité de revenir vers le vendeur d'un produit défectueux (voir ci-après : la garantie légale et la garantie commerciale) ;

[01]. Sauf pour les achats importants comme celui d'une voiture, le montant de la TVA (voir chapitre Impôts et Taxes) est généralement inclus dans le prix. De même, pour les bouteilles en verre, le coût de la consigne est compris dans le prix : les bouteilles vides peuvent être rapportées au vendeur qui rendra au client le montant de la consigne (voir fiche 6 Recyclage et Déchets, le recyclage de déchets spécifiques)

- **le ticket de caisse :** ce ticket reprend la liste des achats et le prix de chacun d'eux. Ce ticket permet précisément de vérifier que le prix demandé correspond au prix affiché. Il est conseillé de conserver le ticket de caisse après paiement car il peut être utile :
 - en cas de retour d'un produit périmé ;
 - en cas d'échange ;
 - en cas de défaut pour faire jouer la garantie.

LA GARANTIE

La garantie est une forme de protection du consommateur contre les défauts d'un bien acheté. On distingue la garantie légale et la garantie commerciale.

LA GARANTIE LÉGALE

Pour tout bien de consommation acheté par un particulier^[02] auprès d'un vendeur professionnel après le 1^{er} janvier 2005, il existe, indépendamment de la garantie prévue dans le contrat de vente, une protection légale qui permet au consommateur (l'acheteur) de se retourner contre le vendeur *dans un délai de deux ans* après la livraison si le bien acheté est défectueux ou n'est pas « conforme au contrat ». C'est le cas par exemple si le bien ne correspond pas à ce qui a été commandé, si le bien ne répond pas aux usages habituels ou ne présente pas la qualité et les prestations habituelles d'un bien du même type, compte tenu de l'étiquetage ou de la publicité (exemple un téléphone portable qui se décharge en permanence, ...)

- Dans ce cas, pendant les six premiers mois, le consommateur ne doit rien prouver (il existe une présomption légale selon laquelle le défaut existait déjà lors de la livraison). C'est au vendeur de prouver le contraire s'il n'est pas d'accord (ex : mauvaise utilisation par le consommateur).
- L'acheteur peut exiger du vendeur la réparation ou le remplacement du bien non conforme, sans frais. Si ces solutions sont impossibles ou entraînent des coûts disproportionnés ou démesurés, l'acheteur peut exiger une réduction raisonnable du prix, ou, en cas de défaut majeur, la résolution du contrat (avec remboursement du prix d'achat compte tenu de l'usage).
- Après les six premiers mois, c'est au consommateur qu'il appartiendra de prouver la « non conformité » du bien au moment de sa livraison, le vendeur pouvant toujours avancer une preuve contraire (par exemple que le consommateur a utilisé le bien de manière anormale).

[02]. La garantie légale ne s'applique pas lorsque l'acheteur est lui-même un professionnel.



L'acheteur peut exiger du vendeur la réparation ou le remplacement du bien non conforme, sans frais.

En cas de défaut d'un bien acheté, c'est donc au vendeur et non au fabricant que le consommateur doit s'adresser pour demander l'application de la garantie.

La garantie légale ne concerne que les biens de consommation, elle ne s'étend pas aux immeubles (terrain, maison, appartement).

Cette garantie légale s'applique, même si le contrat de vente prévoit une garantie plus courte (six mois ou un an, par exemple) **ou impose des conditions** (exemple le renvoi d'une carte spécifique au fabricant du bien).

Lorsqu'il s'agit d'un achat d'occasion (le bien n'est pas neuf, il a déjà été utilisé), un délai de garantie inférieur à deux ans peut être prévu dans le contrat de vente, sans que ce délai puisse cependant être inférieur à *un an*.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

<http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Garantie/index.jsp>

EN CAS DE LITIGES EN BELGIQUE CONCERNANT L'APPLICATION DE LA GARANTIE :

il est possible de s'adresser au

SPF ECONOMIE

DIRECTION GÉNÉRALE DU CONTRÔLE ET DE LA MÉDIATION

Bd Simon Bolivar, 30

1000 Bruxelles

☎ 02/277 54 85

📠 02/277 54 52

E-mail : eco.inspec.fo@economie.fgov.be

LA GARANTIE COMMERCIALE

La garantie commerciale, appelée aussi garantie contractuelle peut être délivrée par le vendeur final ou par le fabricant. Elle ne peut pas réduire la garantie légale du consommateur final. Elle doit être plus avantageuse que la garantie légale.

 **Attention** : une garantie commerciale offerte par le fabricant ne doit pas avoir une durée de deux ans, contrairement à la garantie légale fournie par le vendeur.

Exemple : un consommateur achète un nouveau réfrigérateur dans un magasin. La garantie légale à charge du vendeur est de 2 ans : en cas de défaut de conformité avéré, l'acheteur a droit à la mise en conformité de l'appareil sans frais. Même si le document de garantie commerciale fourni par le fabricant prévoit que seul le compresseur du réfrigérateur est garanti pendant une période de 5 ans (mais ne couvre pas le déplacement et la main-d'œuvre), l'acheteur ne perd pas sa garantie légale de 2 ans offerte par le vendeur. Après cette période de 2 ans, il garde pendant 3 ans une garantie, limitée par le contrat au remplacement du compresseur, le déplacement et la main d'œuvre restant à charge de l'acheteur.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Garantie/Contractuelle_commerciale_garantie/index.jsp

L'EXTENSION DE GARANTIE

En plus de la garantie légale et de la garantie commerciale, de nombreux vendeurs de biens neufs proposent aux consommateurs une « extension de garantie » : il s'agit en réalité d'une assurance destinée à couvrir les réparations en cas de panne intervenant après les deux ans de garantie légale et jusqu'à trois ou cinq ans après l'achat du bien. On rencontre surtout ce type d'assurance pour les appareils électro-ménagers et informatiques. Ce type d'assurance est payant ; il n'est jamais obligatoire et est même plutôt déconseillé car la plupart des pannes interviennent après cette période de 3 ou 5 ans à compter de l'achat.

LES SOLDES

En Belgique, la loi permet aux vendeurs, deux fois par an, de vendre à prix fortement réduits en utilisant la dénomination « soldes » ou une autre dénomination équivalente. Il s'agit d'écouler rapidement le stock, en vue du renouvellement saisonnier de l'assortiment du vendeur. Pendant cette période les vendeurs peuvent également vendre à perte.

Les deux périodes de soldes fixées par la loi sont les suivantes :

- du 3 janvier au 31 janvier ;
- et du 1^{er} juillet au 31 juillet.

Pendant la période qui précède les soldes (concrètement du 15 novembre au 2 janvier inclus et du 15 mai au 30 juin inclus), la loi interdit d'annoncer des réductions de prix ou de distribuer des bons de valeurs afin, notamment, de garantir que le prix des produits soldés a réellement subi une baisse. Le prix pratiqué pendant ces périodes est le prix de référence pour les réductions de prix.

Cette interdiction est applicable pour les secteurs de l'habillement, des articles en cuir, de la maroquinerie et de la chaussure.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Pratiques_commerce/Soldes/index.js



LES ACHATS FORCÉS

La loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur interdit à tout vendeur de faire parvenir à une personne, sans demande préalable de sa part, un produit ou un service, en l'invitant à l'acheter ou, si elle ne souhaite pas le garder, à le renvoyer à l'expéditeur.

En aucun cas, la personne ne doit payer le produit ou le service. Elle n'est pas non plus tenue de le renvoyer au vendeur.

EN CAS DE PROBLÈME À CE SUJET, S'ADRESSER AU

SPF ECONOMIE, P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

DIRECTION GÉNÉRALE CONTRÔLE ET MÉDIATION

Services centraux – FO

WTC III

Boulevard Simon Bolivar, 30

1000 Bruxelles

☎ 02/277 54 85

📠 02/277 54 52

E-mail : eco.inspec.fo@economie.fgov.be

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Pratiques_commerce/Achats_forces/index.jsp

LES VENTES À DOMICILE, DANS LES FOIRES ET SALONS

Lorsqu'un contrat est conclu en dehors de l'entreprise du vendeur, il y a un risque que le consommateur soit pris au dépourvu par les propositions de vente du vendeur. C'est pour cette raison que le consommateur est protégé par une obligation de mentions minimales notifiées par écrit sur le contrat et par un droit de résiliation.

Cette protection s'applique toutefois uniquement si la vente est réalisée :

- › au domicile du consommateur ou d'un autre consommateur, ou sur son lieu de travail ;
- › durant une excursion organisée par le vendeur ;
- › dans des salons, foires et expositions, à condition que :
 - › le consommateur ne paie pas le montant total sur place ;
 - › le prix n'excède pas 200 euros.

Cette protection ne s'applique pas si le consommateur a demandé expressément au préalable la visite du vendeur, dans l'intention de négocier l'achat du produit ou du service. Un accord donné au téléphone par le consommateur pour une offre de visite à l'initiative du vendeur ne constitue pas une demande préalable.

Protections offertes au consommateur :

- › la vente doit, sous peine de nullité, faire l'objet d'un contrat par écrit rédigé en deux exemplaires (un pour le vendeur et un pour l'acheteur). Dans ce contrat, doivent figurer les éléments essentiels : le nom et l'adresse du vendeur, la date et le lieu de la conclusion du contrat, une description précise du produit ou du service, le délai de livraison, le prix à payer et le mode de paiement ;
- › sous peine de nullité du contrat, une clause de renonciation doit figurer au recto de la première page, en caractères gras et dans un cadre séparé du texte ;
- › le consommateur a le droit de renoncer au contrat après un délai (minimum) de sept jours ouvrables, à compter du lendemain du jour de la signature du contrat.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

- ◆ voir le site du Service Public Fédéral Économie : http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Pratiques_commerce/Ventes_dehors/index.jsp
- ◆ voir le site du Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs : <http://www.oivo-crioc.org/>
- ◆ Voir le site de Test-Achats : <http://www.test-achats.be/>

LES ACHATS EN SECONDE MAIN

Pour des raisons économiques, beaucoup de consommateurs choisissent d'acheter des biens en seconde main ou d'occasion : de coût moindre, ils sont donc plus accessibles.

Le secteur automobile est très représenté dans les achats d'occasion.

Comme on l'a vu ci-dessus, la durée de la garantie pour l'achat de biens de consommation d'occasion ne peut être inférieure à un an.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

- ◆ <http://www.ibgebim.be/Templates/Particuliers/Informer.aspx?id=2014>
- ◆ <http://www.2ememain.be/>
- ◆ <http://www.ecoconso.be/spip.php?article314>

LES PIÈGES DU CONSOMMATEUR

LA PUBLICITÉ

Pour augmenter leur chiffre de vente, les vendeurs recourent à la publicité de diverses manières :

- › journaux gratuits distribués dans les boîtes aux lettres ;
- › courriers et catalogues envoyés par la poste ;
- › messages envoyés par internet ;
- › affiches sur la voie publique ;
- › messages à la télévision et à la radio.

La publicité est toujours alléchante et donne envie d'acheter : le prix semble peu élevé, le crédit facile, les couleurs sont chatoyantes, en un mot la vie est belle ! Pour que la vie du consommateur ne s'enlaidisse pas trop à la suite de ce genre de publicité, voici quelques conseils :

- › lire attentivement tout le texte publicitaire et surtout les lignes en petits caractères, qui contiennent souvent les informations les plus importantes ;
- › vérifier si le prix renseigné est un montant fixe ou un prix plancher : exemple « la robe à partir de 20 EUR » ne signifie pas que toute robe coûte 20 EUR ;

- refuser toute invitation à envoyer une somme d'argent à un inconnu, même si cette invitation semble intéressante pour en retirer ensuite un gain important ou recevoir tel bien à des conditions particulièrement avantageuses ;
- éviter de communiquer des informations personnelles, en ce compris son numéro de compte bancaire et son code d'accès ;
- prendre le temps de vérifier les coordonnées de la personne qui adresse le message publicitaire ou lui demander de se présenter clairement.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :



- voir le Centre de recherche et d'informations des organisations de consommateurs et son site spécifique <http://www.arnaques.be>
- voir le site du Service Public Fédéral Économie : http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Pratiques_commerce/Publicite/index.jsp
- voir le site <http://www.econsumer.gov> pour déposer une plainte internationale qui sera rapidement transmise aux divers organismes de surveillance des lois
- voir le site du Service Public Fédéral Économie, en particulier pour dénoncer une plainte pour les pratiques frauduleuses sur internet <http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/> et http://int.search.belgium.be/searchservice-web/search/dci/economie_fr?query=plaintes+et+arnaques

LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Pour inciter les consommateurs à acheter toujours plus, les vendeurs proposent souvent de leur faire crédit c'est-à-dire de leur permettre de payer en plusieurs fois^[01].

Certains vendeurs affichent d'ailleurs qu'ils font du crédit à 0% : cela signifie que le montant à payer n'est pas augmenté si l'acheteur paye le bien en plusieurs tranches. **Il est conseillé de bien vérifier si effectivement, le crédit est accordé à 0%.** En effet, lorsqu'un prêt est accordé, il y a en principe un prix à ce prêt : ce sont les intérêts qui sont calculés sous forme d'un pourcentage de la somme prêtée.

On constate aujourd'hui qu'un nombre croissant de personnes font des achats à crédit et peuvent se retrouver avec plusieurs crédits différents à rembourser. Ce type de consommation risque d'entraîner les acheteurs dans des situations d'endettement passager ou de surendettement chronique (voir fiche 1 la gestion du budget).

Pour favoriser un maximum de transparence sur le coût du crédit à la consommation, la loi belge impose une publicité minimale sur les contrats proposés : voir à ce sujet http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Credit_consommation/Reclame_Publicite/Prospectus/index.jsp

[01]. On parle de mensualité lorsqu'un paiement a lieu chaque mois.



FICHE 05 LES TRANSPORTS

LES TRANSPORTS

LES TRANSPORTS EN COMMUN

Différents types de transport en commun existent en Belgique :

- le train ;
- les bus ;
- les trams ;
- le métro, uniquement à Bruxelles et à Charleroi ;
- les taxis.

À l'exception des taxis, chacun des types de transport est géré par une administration publique.



POUR LES TRAINS, LA SOCIÉTÉ NATIONALE DE CHEMINS DE FER BELGES (SNCB) EST COMPÉTENTE POUR TOUTE LA BELGIQUE :

voir sites <http://www.sncb.be> et <http://www.b-rail.be>

POUR LES TRAMS ET BUS (ET LE MÉTRO À BRUXELLES), CHAQUE RÉGION EST COMPÉTENTE :

- en Région de Bruxelles-Capitale, la Société de Transports Intercommunaux Bruxellois (STIB) gère l'ensemble du réseau : voir site <http://www.stib.be>. À Bruxelles circulent également des bus qui viennent de la Région flamande et de la région wallonne ;
- en Région wallonne, cinq Sociétés de Transport En Commun (TEC) sont compétentes chacune pour une zone géographique déterminée :
 - TEC Brabant wallon
 - TEC Charleroi
 - TEC Hainaut
 - TEC Namur et Luxembourg
 - TEC Liège et Verviers

voir le site : <http://www.infotec.be> ;

- en Région flamande, la société De Lijn gère l'ensemble du réseau : voir site <http://www.delijn.be>.

Certaines catégories de personnes bénéficient de réductions, voire même de la gratuité pour leurs déplacements. Ces réductions sont liées à leur âge, à leur état de santé, à leur situation sociale ou à la taille de leur famille. Ces catégories sont déterminées de manière spécifique par chacune des administrations responsables du type de transport en commun.

Tout voyageur qui n'appartient pas à l'une de ces catégories doit payer son voyage.

Il y a généralement trois types de tarif :

- le titre de transport unique, valable pour un seul voyage, avec parfois une possibilité de correspondance voire même de voyage retour ;
- la carte « multivoyages » ;
- l'abonnement.

Toutes les précisions à ce sujet sont détaillées sur le site de chacune des administrations compétentes (voir ci-dessus).

La consultation des horaires est possible

- sur les panneaux installés dans les gares, stations de métro et arrêts de bus et tram ;
- sur le site internet de chacune des administrations compétentes (voir ci-dessus).



LES TAXIS

Les taxis, principalement exploités par des entreprises privées, sont cependant soumis à des règles régionales qui valent de manière générale pour les taxis. Les entreprises de taxis doivent, par exemple, respecter les tarifs maximaux imposés par la réglementation.

Il existe aussi un tarif minimum de prise en charge en fonction du moment de la journée et du lieu de destination. A Bruxelles, par exemple, deux tarifs sont d'application : le tarif I à l'intérieur des 19 communes Bruxelloises et le tarif II hors du périmètre régional.

Dans chaque ville et commune urbaine on trouve des stations de taxis où le client peut directement monter dans le premier taxi de la file.

Il est également possible de réserver un taxi par téléphone en précisant le lieu et l'heure à partir desquels le transport est demandé.

Les numéros de téléphone des diverses entreprises de taxi sont disponibles dans les pages d'or de l'annuaire téléphonique, disponible sur le site suivant <http://www.infobel.com/fr/belgium/Default.aspx>

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

- en Région de Bruxelles-Capitale : <http://www.bruxellesmobilite.irisnet.be/articles/taxi/combien-coute-un-taxi>
- dans les autres grandes villes, les autorités communales peuvent également présenter l'offre de taxis sur leur site internet : exemples
 - à Liège <http://www.liege.be/vivre-a-liege/me-deplacer/en-taxi>
 - à Anvers <http://www.antwerp-tax.be/>
 - à Namur <http://namurmobilite.maxslash.com/base2/621.php>

LA VOITURE

Le véhicule individuel le plus répandu en Belgique est la voiture.

Toute personne qui s'engage sur la voie publique en voiture doit avoir avec elle les documents suivants :

- le permis de conduire ;
- la carte d'identité ;
- le certificat d'assurance ;
- le certificat du contrôle technique ;
- le certificat d'immatriculation.

LE PERMIS DE CONDUIRE^[01]

Pour conduire une voiture, il faut être en possession d'un permis de conduire B^[02].

Le permis de conduire B est obtenu suite à la réussite d'un examen théorique et d'un examen pratique.

L'examen théorique peut être présenté par toute personne âgée de 17 ans minimum. Une fois l'examen théorique réussi, un permis de conduire provisoire peut être délivré. Le permis provisoire est valable pendant 3 ans. Il est permis de conduire avec ce permis provisoire, à condition d'apposer le signe L sur le véhicule et de respecter les conditions détaillées ci-dessous^[03].



[01]. Les informations qui suivent sont extraites du site du Service Public Fédéral Mobilité : http://www.belgium.be/fr/mobilite/permis_de_conduire/index.jsp

[02]. Le permis de conduire B est valable pour conduire les véhicules dont la MMA (masse maximale autorisée) ne dépasse pas 3 500 kg et dont le nombre de places assises, outre le siège du conducteur, n'excède pas huit.

[03]. Attention, toutefois, les jeunes de moins de 24 ans ne sont pas autorisés à conduire avec un permis provisoire le vendredi, le samedi, le dimanche, la veille des jours fériés légaux et les jours fériés légaux de 22 heures jusqu'à 6 heures le lendemain matin.

La préparation de l'examen pratique peut alors commencer. Deux filières existent :

- la filière libre : le candidat à l'examen pratique prend la route avec un accompagnateur qu'il s'est lui-même choisi, dès qu'il a obtenu son permis provisoire ;
- l'école de conduite : le candidat à l'examen pratique commence par suivre 20 heures de cours pratiques dans une école de conduite agréée qui lui délivre, si elle estime qu'il est apte à conduire seul, un certificat d'aptitude. Il peut ensuite achever le reste de la formation sans accompagnateur. Pour cette filière, il est requis que le jeune ait au moins 18 ans pour rouler avec un permis de conduire provisoire. À noter que les cours en école de conduite sont payants.

L'examen pratique peut être présenté par toute personne âgée de 18 ans minimum. Il faut en outre s'être exercé au moins 3 mois avec un permis provisoire.

Quelle que soit la filière de préparation choisie, après deux échecs à l'examen pratique, il est obligatoire de suivre 6 heures de cours pratiques dans une école de conduite avant de pouvoir représenter l'examen pratique.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

- voir le site du Groupement des Entreprises agréées de Contrôle Automobile et du Permis de Conduire (GOCA) : <http://www.goca.be/>
- voir le site de l'Institut belge de sécurité routière (IBSR) : <http://www.bivv.be/main/Rijbewijs.shtml?language=fr>
- voir le site de la Fédération des Autos-Écoles agréées pour les adresses des autos-écoles : <http://www.faa.be/web/site.php?menu=20&titre=Auto-%E9coles%20Agr%E9%E9es>

OBTENIR UN DUPLICATA DE PERMIS DE CONDUIRE

Il est possible d'obtenir un duplicata du permis de conduire si celui-ci a été perdu, volé ou encore s'il est devenu illisible, abîmé ou que la photo est très ancienne et ne permet plus de reconnaître la personne.

POUR PLUS D'INFORMATIONS:

- http://www.belgium.be/fr/mobilite/permis_de_conduire/obtenir_un_nouveau_permis

PERMIS DE CONDUIRE OBTENU À L'ÉTRANGER.

A) PERMIS EUROPÉENS

Un permis de conduire national européen désigne tout permis de conduire délivré par un Etat membre de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen .

Toute personne titulaire d'un permis de conduire national européen en cours de validité peut circuler sur les routes belges. L'échange du permis de conduire n'est pas obligatoire. Mais les permis de conduire provisoires et autres documents d'apprentissage non-belges ne sont pas valables en Belgique.

En cas d'inscription d'un titulaire d'un permis national européen dans une commune belge, l'intéressé est invité à enregistrer son permis national européen.

Cet enregistrement permet, entre autres, de délivrer un permis belge lorsque le permis européen est perdu sans que le titulaire doive demander une attestation des autorités étrangères.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

- <http://www.mobilite.fgov.be/data/route/ozb/32ozbf.pdf>

B) PERMIS DE CONDUIRE ÉTRANGERS NON-EUROPÉENS

Les permis de conduire étrangers non-européens doivent être échangés. Les demandes d'échanges se font auprès de l'administration communale.

L'administration communale complète un protocole d'échange conforme au modèle P1. Une copie de ce protocole est remise au demandeur s'il le souhaite. On y trouve des informations relatives à l'identité du titulaire du permis, à ses conditions de résidence en Belgique, à l'identification du permis présenté, à sa conformité à la législation du pays de délivrance, à sa validité. La police belge doit authentifier le permis. Si cet examen global du permis de conduire étranger est positif, un permis de conduire belge est alors délivré.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

- <http://www.mobilite.fgov.be/data/route/ozb/34ozbf.pdf>

LE CERTIFICAT D'ASSURANCE

En Belgique, tous les véhicules à moteur mis en circulation doivent être obligatoirement assurés, au minimum, en responsabilité civile. L'assurance responsabilité civile indemnise les dommages corporels, matériels ou moraux causés aux tiers lors d'un accident dans lequel le conducteur du véhicule est en tort.

Une assurance en responsabilité civile intervient uniquement pour les frais occasionnés à ce tiers. Elle ne couvre pas les frais liés aux dégâts occasionnés au véhicule du conducteur. Pour que ces frais personnels soient pris en charge, il faut prendre une assurance complémentaire qui, elle, n'est pas obligatoire.

Le montant de la prime d'assurance varie en fonction de la compagnie d'assurance choisie, de l'âge du conducteur et de la puissance du véhicule. L'on prend également en compte le nombre éventuel d'accidents dans lesquels le

conducteur a été en tort (si un conducteur a déjà provoqué un accident, il payera une prime d'assurance plus élevée que s'il n'en a jamais provoqué).

Le certificat d'assurance, également appelé « carte verte », doit obligatoirement se trouver à bord du véhicule.

LE CERTIFICAT D'IMMATRICULATION

En principe, toute personne habitant en Belgique est tenue d'immatriculer son véhicule à moteur.

L'immatriculation donne droit à un certificat d'immatriculation et à une plaque minéralogique.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

- <http://www.belgium.be/fr/mobilite/vehicules/immatriculation/>
- <http://www.mobilite.fgov.be/fr/indexReframed.htm?newURL=%2Fdivfr%2FDIV.htm>

LE CERTIFICAT DU CONTRÔLE TECHNIQUE^[01]

Pour garantir la sécurité des usagers de la route, chaque véhicule doit être techniquement en règle. Le contrôle technique est le service qui examine si le véhicule répond à toutes les dispositions légales. Lors du contrôle, les freins, les phares, le châssis et les ceintures de sécurité sont notamment vérifiés.

Les frais du contrôle sont à charge du propriétaire du véhicule. Si le véhicule est refusé, son propriétaire doit résoudre le problème et faire une nouvelle fois contrôler son véhicule. Le deuxième contrôle a lieu dans la même station de contrôle que le premier.

La fréquence des contrôles dépend du véhicule et des circonstances.

Il existe deux types de contrôle :

- les contrôles périodiques ont lieu à échéance fixe. Par exemple : un contrôle annuel est obligatoire à partir du moment où la voiture a plus de 4 ans.
- les contrôles non périodiques n'ont pas lieu à une échéance fixée par avance mais dans certaines circonstances. Par exemple : il faut faire contrôler une voiture si on la remet en circulation ou si on la vend.

Adresses des différents centres de contrôle technique : voir <http://www.goca.be/fr/p/contrôle-technique>.

[01]. Les informations suivantes sont extraites de http://www.belgium.be/fr/mobilite/vehicules/modalites_techniques/contrôle_technique/

RÈGLES DE SÉCURITÉ SPÉCIFIQUES AUX VOITURES

Pour assurer la sécurité personnelle du conducteur et de ses passagers, il est obligatoire d'attacher la ceinture de sécurité. Chaque voiture doit être munie d'un gilet fluorescent qui augmentera la visibilité du conducteur s'il doit sortir du véhicule en cas de panne.

LA MOTO

Les motos sont actionnées par un moteur d'une cylindrée d'au moins 50 cm³. Pour pouvoir conduire une moto, il faut posséder un permis de conduire A.

Le permis de conduire A est obtenu suite à la réussite d'un examen théorique et d'un examen pratique.

Remarque : sur les routes belges, la personne qui possède depuis au moins 2 ans un permis de conduire B (valable pour les voitures, voir ci-dessus) peut rouler avec une moto d'une cylindrée maximale de 125 cm³ et d'une puissance maximale de 11kW. Et ce, sans devoir passer d'examens complémentaires.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

http://www.belgium.be/fr/mobilite/permis_de_conduire/categories/motocyclette_-_A/

Comme les voitures, les motos doivent être immatriculées et leur conducteur doit prendre une assurance (voir ci-dessus).

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

<http://www.belgium.be/fr/mobilite/vehicules/>

LE VÉLO

Les cyclistes sont des usagers faibles de la route, aussi la loi leur offre-t-elle une protection supplémentaire : les conducteurs des autres véhicules ne peuvent pas les mettre en danger et doivent, dans la plupart des cas, leur céder la priorité. Mais cela ne signifie pas que les cyclistes n'ont pas d'obligations. Tout cycliste doit respecter les règles de circulation routière pour garantir sa propre sécurité et celle des autres.

Suivant le code de la route, les cyclistes doivent toujours rouler sur les pistes cyclables, les passages et les sentiers destinés aux cyclistes. Ils doivent toujours respecter les droits des autres usagers faibles (autres cyclistes et piétons).

Pour circuler sur la voie publique à vélo, il faut équiper celui-ci :

- d'une sonnette ;
- de bons freins à l'avant et à l'arrière (sur les vélos pour enfants, un seul frein suffit) ;
- d'une lumière blanche ou jaune à l'avant et d'une lumière rouge à l'arrière ;
- d'un catadioptre blanc à l'avant et d'un catadioptre rouge à l'arrière ;
- de catadioptres sur les pédales ;
- de catadioptres dans les roues ou de pneus à flancs réfléchissants.

Le port du casque et d'un gilet fluorescent n'est pas obligatoire mais ces deux équipements sont vivement recommandés.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

- ◆ voir le site du Service Public Fédéral Mobilité : http://www.belgium.be/fr/mobilite/securite_routiere/securite/cyclistes_et_pietons/index.jsp
- ◆ voir le site des Cyclistes au quotidien : <http://www.gracq.be/>
- ◆ www.villo.be : Villo! est un système de location de vélos en libre service disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à Bruxelles.



LE PIÉTON

Les cyclistes et piétons forment ensemble le groupe des usagers faibles de la route. C'est pourquoi la loi leur offre une protection supplémentaire. Les conducteurs ne peuvent pas mettre les usagers faibles en danger et doivent, dans la plupart des cas, leur céder la priorité. Ainsi, les conducteurs doivent, par exemple, s'arrêter à un passage pour piétons. De plus, ils doivent être particulièrement attentifs aux piétons dans les rues réservées aux jeux d'enfants ou sur les passages piétonniers.

En cas d'accident, les usagers faibles sont également protégés. Si un accident survient, l'assureur du véhicule doit indemniser l'utilisateur faible pour tous les dégâts physiques et matériels, quelle que soit la personne en tort.

CETTE PROTECTION ACCRUE NE DISPENSE PAS LES PIÉTONS DE RESPECTER LE CODE DE LA ROUTE. AINSI, LE PIÉTON DOIT :

- traverser dans les passages piétons et, à défaut, traverser une voie publique en ligne droite et non en oblique ;
- respecter la signalisation : traverser au feu rouge est interdit ;
- veiller à être rapidement repéré par les autres usagers de la route, en évitant notamment les vêtements sombres là où l'éclairage public est faible ou inexistant ;
- respecter les règles spécifiques pour tout déplacement en groupe sur la voie publique.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

- ◆ voir le site du Service Public Fédéral Mobilité : http://www.belgium.be/fr/mobilite/securite_routiere/securite/cyclistes_et_pietons/index.jsp
- ◆ voir quelques conseils aux piétons <http://www.bivv.be/dispatch.wcs?uri=717/42.27.00&action=viewStream&language=fr>

QUELQUES PRINCIPES DE BASE DU CODE DE LA ROUTE



Le code de la route est un document qui reprend toutes les règles belges de sécurité routière. Il a été créé pour garantir la sécurité de tous sur la voie publique et pour organiser la circulation routière.

Les infractions au code de la route sont classées en 4 catégories ou degrés ; les infractions du 4^e degré sont les plus graves. La gravité de l'infraction détermine la fixation de la peine qui peut aller d'une amende à une peine de prison.

Les infractions les plus graves sont constituées par les faits suivants :

- transgresser l'ordre d'arrêter donnée par une personne habilitée (principalement l'agent de police) ;
- inciter ou provoquer un conducteur à circuler à une vitesse excessive ;
- dépasser par la gauche un véhicule attelé ou un véhicule à plus de deux roues à l'approche du sommet d'une côte et dans les virages, lorsque la visibilité est insuffisante, sauf si le dépassement peut se faire sans franchir la ligne blanche continue délimitant la partie de la chaussée affectée à la circulation venant en sens inverse ;
- s'engager sur un passage à niveau
 - lorsque les barrières sont en mouvement ou fermées ;
 - lorsque les feux rouges clignotants sont allumés ;
 - lorsque le signal sonore fonctionne ;
- emprunter les raccordements transversaux, faire demi-tour, faire marche arrière et rouler à contre sens sur les autoroutes et les routes pour automobiles^[01] ;
- mettre un véhicule à l'arrêt ou en stationnement sur les passages à niveau ;
- se livrer sur la voie publique à des concours de vitesse et à des épreuves sportives, sauf autorisation spéciale d'une autorité publique.

Rappelons qu'en Belgique la règle est la priorité de droite : toute rue, même plus petite, a priorité sur la rue dans laquelle circule le véhicule. Pour que cette règle ne s'applique pas, il faut un panneau précisant que l'axe emprunté est prioritaire.

Des règles de stationnement ont été fixées :

- soit pour permettre une rotation des véhicules dans les rues commerçantes (à l'aide d'horodateurs ou d'un disque à apposer sur le pare-brise du véhicule) ;
- soit pour transformer des quartiers en zones piétonnières ;
- soit pour éviter de favoriser les riverains d'un des deux côtés de la chaussée (stationnement alternatif) ;
- soit pour privilégier les riverains par rapport aux personnes extérieures au quartier (à l'aide de vignettes spéciales à apposer sur le pare-brise du véhicule).

Ces règles peuvent varier d'une commune à l'autre.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

- ◆ pour une présentation générale du code de la route : <http://www.code-de-la-route.be/wet.php?wet=1>
- ◆ pour une présentation des 4 degrés d'infractions : <http://www.code-de-la-route.be/wet.php?wet=98>

[01]. Voies rapides généralement équipées d'une berme centrale séparant les deux sens de circulation.



FICHE 06 RECYCLAGE ET DÉCHETS



RECYCLAGE ET DÉCHETS

La collecte, la valorisation et l'élimination des déchets ménagers est une compétence communale. Chaque commune exerce cette compétence sous le contrôle de la Région dont elle relève (voir chapitre *Institutions belges et organisation politique et administrative*, fiche 3 les Régions).

LA COLLECTE DES DÉCHETS MÉNAGERS

La commune instaure un ou des jours de passage d'un camion pour collecter les déchets. Ceux-ci doivent être déposés, suivant les communes :

- dans des sacs spécifiques à retirer à la commune ;
- dans des sacs spécifiques à acheter dans les commerces et grandes surfaces ;
- dans des poubelles individuelles qui sont pesées par le camion, en vue de déterminer ensuite le coût qui sera facturé à l'habitant.

La plupart des communes ont instauré un système de tri des déchets en demandant aux habitants d'utiliser des sacs spécifiques de couleur et matière différentes pour

- les papiers et cartons ;
- les emballages PMC : plastiques, métaux et cartons à boissons ;
- les autres déchets ménagers.

Certaines communes ont également prévu des sacs spécifiques pour les matériaux organiques compostables.

Ce tri est destiné à permettre le recyclage d'un maximum de produits et à diminuer la part des déchets non recyclables qui seront soit enfouis dans le sol soit incinérés.

Le tri des déchets ménagers est obligatoire et contrôlable. Les amendes peuvent être lourdes en cas de contravention.

POUR PLUS D'INFORMATIONS À BRUXELLES : T

Téléphoner gratuitement au 0800 981 81 (FR/NL)

POUR PLUS D'INFORMATIONS EN RÉGION WALLONNE :

0800 11 901 (FR) et 0800 11 902 (DE)

LE RECYCLAGE DE DÉCHETS SPÉCIFIQUES^[01]

- des bulles à verre sont installées dans les quartiers pour récolter les bouteilles, bocaux et flacons alimentaires, sans couvercles. Le verre blanc doit être séparé du verre coloré ;
- les vêtements, chaussures et linge de maison réutilisables peuvent être déposés dans les conteneurs de textile installés dans les quartiers ;
- les petits déchets dangereux (aiguilles, néons, détergents, pesticides, cosmétiques, peintures, vernis, huiles et graisses usées, piles, batteries...) sont nocifs pour la santé et pour l'environnement. Ils doivent dès lors être collectés séparément, dans des endroits prévus au niveau de chaque commune ;
- les matériaux de construction doivent être déposés dans un parc à conteneur communal ;
- les déchets organiques et déchets de jardin (épluchures, restes d'aliments, gazon, feuilles...) sont compostés dans les parcs à conteneurs voire même récoltés périodiquement dans certaines communes ;
- les médicaments périmés et les radiographies doivent être déposés dans les pharmacies ;
- les appareils électriques ou électroniques (frigos, télévisions, ordinateurs...) peuvent être donnés à des organismes à finalité sociale ou recyclés. À l'achat d'un nouvel appareil, le vendeur est tenu de reprendre l'ancien – il faut parfois insister – pour l'introduire dans un circuit de recyclage ;
- les meubles peuvent être donnés à des organismes à finalité sociale ou déposés dans un parc à conteneur communal.

À côté de ces diverses formes de recyclage, rappelons que les produits consignés (essentiellement les bouteilles en verre mais également les casiers pour bouteilles, les bonbonnes à gaz...) sont repris par le vendeur qui rembourse à l'acheteur le montant de la consigne.



[01]. Source : <http://www.belgopocket.be/content/tri-des-dechets>

ADRESSES UTILES

POUR DES INFORMATIONS SUR LES COLLECTES ET TRIS SPÉCIFIQUES À CHAQUE COMMUNE :

EN RÉGION WALLONNE, CONTACTER LA COMMUNE ET LE RÉSEAU ECO-CONSOMMATION,

Rue Nanon, 98 à 5000 Namur.

☎ 081/73 07 30

<http://www.ecoconso.be>

À BRUXELLES, CONTACTER L'AGENCE BRUXELLES-PROPRETÉ,

Avenue de Broqueville, 12 à 1150 Bruxelles.

☎ 0800/981.81

<http://www.bruxelles-proprete.be/>

EN FLANDRE, CONTACTER LA COMMUNE

LES ADMINISTRATIONS RÉGIONALES QUI SUPERVISENT LES COMPÉTENCES COMMUNALES EN MATIÈRE DE GESTION DES DÉCHETS SONT :

EN WALLONIE, L'OFFICE WALLON DES DÉCHETS

Avenue Prince de Liège, 15 à 5001 Namur.

☎ 081/33 65 75

<http://environnement.wallonie.be>

À BRUXELLES, L'INSTITUT BRUXELLOIS POUR LA GESTION DE L'ENVIRONNEMENT (IBGE)

Gulledelle, 100 à 1200 Bruxelles

☎ 02/775 75 75

<http://www.bruxellesenvironnement.be>

EN FLANDRE, OPENBARE VLAAMSE AFVALSTOFFENMAATSCHAPPIJ (OVAM)

Stationsstraat 110 à 2800 Mechelen

☎ 015/28 42 84

<http://www.ovam.be>



FICHE 07 LE TÉLÉPHONE

LE TÉLÉPHONE

En Belgique, il existe un réseau de téléphonie fixe ainsi que des possibilités de téléphonie mobile.

On peut désormais combiner un abonnement au téléphone à la télévision et à internet de deux manières différentes, via le câble ou via la ligne de téléphone fixe.

LA TÉLÉPHONIE FIXE

Belgacom avait, jusqu'il y a quelques années, un monopole sur les télécommunications en Belgique. Aujourd'hui, avec la libéralisation des services, divers opérateurs proposent leurs services, souvent à des tarifs inférieurs à ceux de Belgacom^[01].

Les communes ont des accords d'exclusivité avec certains fournisseurs agréés au près desquels il est recommandé de s'abonner pour un accès par câble combiné : internet-téléphone.

Il est dès lors conseillé de comparer les tarifs proposés par Belgacom et par les opérateurs privés. Voir à ce sujet le site de comparateur de packs de télécommunications belges <http://www.speed.be/>

SERVICE UNIVERSEL DE TÉLÉCOMMUNICATION

Pour permettre à toute personne de disposer d'un système de télécommunication, un service universel a été mis en place. Il comprend :

- la mise à disposition sur tout le territoire, à toute personne qui en fait la demande, du service de téléphonie vocale de base et de l'accès au réseau public fixe de base ;
- l'acheminement gratuit des appels d'urgence ;
- la mise à disposition d'un service d'assistance aux abonnés ;
- la mise à disposition d'un service de renseignements aux abonnés ;
- la mise en service minimum pendant un certain délai en cas de non-paiement de la facture téléphonique (possibilité d'être appelé par un autre abonné, à l'exclusion des appels payables à l'arrivée, et possibilité d'appeler les services d'urgence) ;
- l'établissement, la maintenance et le fonctionnement des postes téléphoniques payants publics ;
- l'édition de l'annuaire universel (pages blanches) dans les zones où personne n'édite un tel annuaire ;
- la fourniture du service de téléphonie vocale de base à des conditions tarifaires facilitant l'accès à ce service aux personnes désignées par la loi (tarifs sociaux).

Belgacom est tenue d'assurer la fourniture du service public des télécommunications en Belgique. La loi prévoit qu'un ou plusieurs autres opérateurs peuvent être autorisés à fournir également le service universel.

[01]. Toutefois, Belgacom a gardé le monopole sur l'établissement et l'entretien des lignes téléphoniques. Vu ce monopole et la concurrence des opérateurs privés, on assiste parfois à des conflits entre ces derniers et Belgacom, conflits dont les particuliers peuvent être victimes.



POUR PLUS D'INFORMATIONS :

http://www.ibpt.be/fr/195/ShowContent/1041/Contenu_du_SU/Contenu.aspx

TARIFS SOCIAUX

En fonction de leur âge, de leur état de santé ou de leur situation sociale, certaines personnes peuvent bénéficier de tarifs sociaux.

Les tarifs sociaux – qui consistent en réduction sur le coût du raccordement et sur le coût des communications – doivent être observés par tous les opérateurs de téléphonie.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

http://www.ibpt.be/fr/196/ShowContent/1042/Tarifs_sociaux/Tarifs_Sociaux.aspx

LA TÉLÉPHONIE MOBILE

À côté de la téléphonie fixe, le système de téléphonie mobile s'est développé de plus en plus, au point que certaines personnes renoncent aujourd'hui à la téléphonie fixe au profit de la seule téléphonie mobile.

Une fois l'appareil portable acheté, il faut choisir l'opérateur de téléphonie.

Ici aussi, les tarifs sont multiples et il n'est pas toujours aisé de choisir parmi les diverses offres des opérateurs. Quelques conseils peuvent guider ce choix :

- définir le type d'usage souhaité de l'appareil portable ;
- déterminer le montant mensuel qu'il est raisonnablement possible de consacrer aux frais de téléphone ;
- surveiller régulièrement l'état de son compte, via le code spécial prévu par l'opérateur choisi ;

- › vérifier si la formule tarifaire choisie convient à l'usage observé : voir à ce sujet <http://www.speed.be/> si nécessaire, changer de formule tarifaire en veillant à respecter les conditions de résiliation du premier abonnement souscrit.

RAPPELONS QUE L'USAGE DU TÉLÉPHONE PORTABLE EST INTERDIT

- › au conducteur d'un véhicule ;
- › au cinéma et dans les salles de spectacle ;
- › dans les lieux de culte ;
- › dans de nombreux hôpitaux (pour éviter les interférences avec des appareils médicaux).

Dans les transports en commun, il est également demandé de veiller à faire un usage des téléphones portables qui ne gêne pas les autres voyageurs, notamment en parlant à voix basse et en réduisant au maximum le volume du son.

LES OPÉRATEURS

On distingue l'opérateur public, Belgacom pour les téléphonies fixe et mobile <http://www.belgacom.be/private/hbsres/jsp/dynamic/homepage.jsp>

et les opérateurs privés

en téléphonie fixe^[01] :

- › Numericable (pour certaines communes bruxelloises uniquement) <http://www.numericable.be/>
- › Scarlet <http://www.scarlet.be/fr/>
- › Telenet <http://telenet.be/218/0/1/fr/prive/telephonie-fixe.html>
- › Tele 2, devenu Base <http://www.base.be/fr/internet/home-pack>
- › Voo <http://www.voo.be/fr/>

en téléphonie mobile :

- › Base <http://www.base.be/fr/home>
- › Mobistar <http://www.mobistar.be/fr>
- › Proximus (Belgacom Mobile) www.proximus.be
- › bPost www.bpost.be

[01]. Il s'agit d'une liste non exhaustive

FICHE 08 LA TÉLÉVISION

LA TÉLÉVISION

LA TÉLÉDISTRIBUTION

La Belgique fut le premier pays d'Europe continentale à installer des réseaux de télédistribution sur son territoire, peu avant 1960^[01].



À l'origine, l'établissement et l'exploitation d'un réseau de télédistribution par câble étaient soumis à l'autorisation du Ministre ayant les Télégraphes et Téléphones dans ses attributions. L'autorisation était accordée pour un territoire limité à une partie de commune, à une commune ou à un groupe de communes contiguës.

Étant donné que le télédistribeur devait utiliser irrémédiablement l'espace public, il lui fallait obtenir de la commune concernée une autorisation de voirie, de sorte qu'en fait l'exploitation d'un réseau de télédistribution était autorisée sur proposition de la ou des administrations communales. C'est ainsi que certaines sociétés de télédistribution sont accessibles dans certaines communes et pas dans d'autres.

La Belgique comptait en 2000 une quarantaine de sociétés desservant au total un nombre d'abonnés légèrement inférieur à 4.000.000 soit environ 95% des foyers.

Actuellement, la tendance est au regroupement des sociétés de manière à former de grands ensembles plus aptes à s'adapter à l'évolution des activités et de l'usage des réseaux et à la nécessité de consentir de grands investissements financiers.

En particulier l'offre de services d'accès à Internet et à la Téléphonie vocale nécessite une taille minimum qui dépasse de loin la taille des anciennes sociétés. De même l'organisation d'une offre élargie d'accès à de nombreux programmes de Télévision suppose une clientèle potentielle élevée.

Des regroupements ont déjà eu lieu en Région Flamande où Telenet dessert actuellement plus de 1.700.000 clients et où les intercommunales pures organisent une offre commune sous le nom iNDi pour 800.000 abonnés.

En Région Wallonne, l'ALE et Brutélé ont une offre commune sous le nom de VOO, au profit de plus de 600.000 abonnés et les intercommunales mixtes wallonnes ont une offre harmonisée pour plus de 500.000 clients.

[01]. Ce rappel et les lignes qui suivent sont extraits de : <http://www.cablebelgium.be/documents/de-kabel-in-belgie/historiek.xml?lang=fr>

Une évolution technologique^[02] a également lieu : la télévision analogique cède peu à peu la place à la télévision numérique. Cette technique digitale, associée à la compression des signaux permet d'augmenter encore la capacité de transmission des réseaux. Sur la largeur de bande nécessaire pour la transmission analogique d'un programme, il est possible de transmettre jusqu'à 10 programmes en numérique.

Jusqu'à présent, les récepteurs des particuliers étant toujours analogiques, il est dès lors nécessaire aujourd'hui d'insérer au domicile un décodeur numérique / analogique.

Dans quelques années, la transmission numérique aura complètement remplacé la transmission analogique.

COMMENT CHOISIR UNE SOCIÉTÉ DE TÉLÉDISTRIBUTION ?

Il est conseillé de commencer par vérifier auprès de la commune quelle société y a reçu le droit de proposer ses services.

Il peut être intéressant aussi d'envisager de coupler télédistribution, téléphone et accès à internet, ce que proposent aujourd'hui quelques sociétés dont Belgacom. Il est dès lors utile de bien comparer les tarifs proposés par ces différents opérateurs.

LES PARABOLES



Cherchant à éviter le coût d'un abonnement à une société de télédistribution, certains consommateurs préfèrent acheter une parabole qu'ils placent à l'extérieur de leur logement.

Outre la question du coût, il peut être intéressant de prendre en considération deux autres aspects :

- la qualité technique de la parabole ;
- les obligations envers la commune ;
- certaines communes interdisent de mettre une parabole en façade, pour des raisons esthétiques ;
- une taxe est réclamée dans certaines communes pour le placement de parabole.

[02]. Extrait de <http://www.cablebelgium.be/documents/de-kabel-in-belgie/kabel-technologie.xml?lang=fr>



FICHE 09 LES ACTIVITÉS CULTURELLES



LES ACTIVITÉS CULTURELLES

UN GRAND CHOIX D'ACTIVITÉS CULTURELLES

De nombreuses activités culturelles sont organisées en Belgique, dans différents domaines :

- › cinéma ;
- › théâtre ;
- › musique : concerts et festivals ;
- › peinture et arts plastiques : expositions ;
- › architecture : visites (guidées ou non) ;
- › voyage et découvertes : conférences etc...

Des animations et ateliers créatifs sont destinés spécifiquement aux enfants : sous forme d'activités extra scolaires pendant l'année scolaire ou sous forme de stages pendant les vacances.

COÛT DES ACTIVITÉS CULTURELLES

La plupart de ces activités sont payantes, sauf dans certaines circonstances exceptionnelles, par exemple :

- › concerts gratuits en plein air, notamment à l'occasion de la fête de la musique, le 21 juin ;
- › lors des journées du patrimoine, en septembre, des bâtiments sont ouverts gracieusement au public ;
- › expositions organisées par certaines communes dans leur maison communale ou pour célébrer un événement précis.

RÉDUCTION DE COÛT

Des réductions de coût sont généralement réservées :

- › aux enfants ;
- › aux personnes de plus de 60 ans ;
- › aux personnes connaissant des situations de précarité sociale et/ou économique. L'asbl Article 27 se donne pour mission de sensibiliser et de faciliter l'accès à toute forme de culture pour toute personne vivant une situation sociale et/ou économique difficile. Pour ce faire, cette asbl a noué des partenariats avec des organismes sociaux et avec des institutions culturelles.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

<http://www.article27.be/>

OÙ CHERCHER L'INFORMATION ?

- › sur le site de l'agenda culturel officiel belge <http://www.agenda.be/v2/fr.html>
- › sur l'agenda des loisirs mis en ligne et actualisé en permanence à l'adresse <http://www.quefaire.be>
- › sur le site de nombreuses communes, dans les rubriques « sports et loisirs » ou « tourisme » ;
- › dans les pages culturelles des grands quotidiens et spécialement le mercredi dans le cahier *MAD* du journal *Le Soir* comme dans le cahier culturel du journal *La Libre Belgique* ;
- › dans divers journaux toutes-boîtes locaux.

QUELQUES SERVICES CULTURELS LOCAUX

LES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES

On en trouve dans la plupart des communes ; elles permettent d'emprunter des livres pendant un certain temps, à faible coût. Le prêt de livres pour les enfants de moins de 18 ans est généralement gratuit.

Dans de nombreuses bibliothèques, il est également possible de consulter, sans les emporter, des encyclopédies et des revues.

Certaines bibliothèques sont équipées d'un accès à internet, disponible pour les lecteurs.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

- ◆ consulter le site de la Communauté française qui apporte son soutien financier aux bibliothèques publiques francophones. On y trouve la localisation de toutes les bibliothèques de la Communauté française Wallonie-Bruxelles <http://www.bibliotheques.be/> et <http://www.bibli27sept.cfwb.be/index.php?id=4992>.
- ◆ consulter le site de la Vlaamse Gemeenschapcommissie qui soutient le réseau des bibliothèques publiques néerlandophones à Bruxelles : <http://www.bruno.be/>
- ◆ pour la Flandre, consulter le site http://www.vlaanderen.be/servlet/Satellite?pagename=Infolijn%2FView&c=Solution_C&p=118/680_44_09590&cid=119/699_85_53251.

LES LUDOTHÈQUES

Certaines communes, spécialement les communes urbaines, permettent d'emprunter des jeux d'éveil et des jeux de société, à coût réduit. Le prêt de jeux fonctionne comme le prêt de livres.

LES MÉDIATHÈQUES

Les médiathèques permettent d'emprunter des disques, cassettes, CD et DVD.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

- ◆ Pour la Communauté française Wallonie Bruxelles <http://www.lamediatheque.be/index.php?reset=1&secured=>
- ◆ Pour la Communauté flamande : <http://www.vlaanderen.be/>

LES CENTRES CULTURELS

Les centres culturels sont, au niveau communal, l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics et du monde associatif en ce qui concerne la promotion de la culture au plan local, régional et communautaire. Suivant leurs moyens et leur dynamisme, ils organisent des spectacles, des expositions, des concerts, des ateliers culturels, des stages pour enfants etc. ...

La liste des centres culturels soutenus par la Communauté française Wallonie Bruxelles est accessible sur <http://www.centres-culturels.be>.

La liste des centres culturels soutenus par la Communauté flamande est accessible sur <http://www.cultuurcentra.be/>

