

Questions fréquentes sur Check In and Out at work (ClaO)

*Ce document est mis à jour régulièrement

Qu'est-ce que le ClaO et qui est concerné ?	
1	<p>Qu'est-ce que le ClaO et qui est concerné ?</p> <p>Le ClaO (Check In and Out at Work) est un système d'enregistrement des heures de début et de fin des prestations et des pauses des travailleurs effectuant des activités de nettoyage. L'objectif est de rendre plus transparente la présence sur le lieu de travail. Il s'applique spécifiquement aux travailleurs qui nettoient des biens immobiliers pour le compte d'un tiers, à partir du 1er septembre 2024. Il s'agit d'une obligation pour tout travailleur effectuant certaines activités de nettoyage en Belgique.</p>
2	<p>Quelle est la base juridique et quand entrera-t-elle en vigueur ?</p> <p>A partir du 1er septembre 2024, l'enregistrement du début et de la fin des prestations et des pauses sera obligatoire pour les activités de nettoyage spécifiques. La base légale de cet enregistrement des présences est fixée dans la loi-programme du 26/12/2022, titre 4, chapitre 1, articles 22 à 48, et chapitre 2, article 49 (§9 article 30bis de la loi du 27/06/69). Seules les activités de nettoyage commandées par des tiers sont couvertes par cette obligation.</p>
3	<p>Qui doit déclarer la présence des travailleurs ?</p> <p>Le travailleur lui-même est responsable de l'enregistrement de sa présence sur le lieu de travail, au moment de l'activité. L'enregistrement doit être effectué par le travailleur, en utilisant les moyens fournis par l'employeur, tels qu'un code QR ou une autre méthode.</p>
4	<p>Que se passe-t-il en cas de reprise d'un contrat ?</p> <p>Si un contrat avec un client est repris par un autre entrepreneur, une nouvelle déclaration de travaux doit être effectuée. Le nouveau numéro de déclaration doit être communiqué aux travailleurs, par exemple en distribuant un code QR. Lors de l'enregistrement du travailleur, le numéro d'identification de la nouvelle entreprise est automatiquement récupéré. S'il y a plusieurs employeurs, le travailleur doit choisir lui-même le bon numéro dans une liste. Si le travailleur s'enregistre accidentellement avec le numéro d'entreprise de l'employeur précédent, cela génère un commentaire dans le système.</p>
5	<p>Les employés, les chefs d'équipe et les formateurs doivent-ils également s'enregistrer ?</p> <p>Oui, toute personne exerçant des activités de nettoyage dans un immeuble doit s'enregistrer au registre de la ClaO, quelle que soit sa fonction ou son statut. Cela inclut les employés, les chefs d'équipe et les formateurs en techniques de nettoyage. Ainsi, lorsqu'un formateur effectue des activités de nettoyage dans un immeuble dans le cadre d'un cours de formation, il doit enregistrer sa présence.</p>

Méthodes d'enregistrement	
6	<p>Quelles sont les méthodes d'enregistrement disponibles ?</p> <p>Plusieurs méthodes sont disponibles pour enregistrer les heures de début et de fin des activités de nettoyage et des pauses :</p> <ul style="list-style-type: none">• Smartphone<ol style="list-style-type: none">1. avec code QR : l'employeur fournit un code QR pour l'enregistrement.2. Via une URL : L'employeur peut fournir une URL au travailleur pour effectuer l'enregistrement.• Service web de l'ONSS : L'employeur peut utiliser le service web de l'ONSS comme canal de transmission et fournir un autre moyen d'enregistrement, tel qu'un badge, un système de suivi et de traçabilité ou d'autres applications.
7	<p>L'employeur doit-il fournir un smartphone ?</p>

	<p>Le choix du moyen d'enregistrement incombe à l'entrepreneur déclarant. Si vous, en tant qu'entrepreneur, choisissez un smartphone comme dispositif d'enregistrement, convenez clairement avec le travailleur du smartphone à utiliser. Il doit s'agir d'un accord écrit, par exemple un règlement de travail, un contrat de travail, une convention collective de travail, etc. L'employeur peut fournir le smartphone, mais les travailleurs peuvent également utiliser leur propre smartphone. Si le travailleur utilise son propre smartphone, il a droit à une indemnité de 7 euros (voir la convention collective de travail). Si le travailleur n'est pas d'accord et refuse d'utiliser son propre smartphone, il n'a pas droit à cette indemnité.</p>
8	<p>Est-il obligatoire d'afficher le code QR sur le lieu de travail ? Non, il n'est pas obligatoire d'afficher le code QR sur le lieu de travail, à condition qu'une autre méthode soit disponible pour l'enregistrement de l'activité, comme un badge via le service web ou une URL.</p>
9	<p>Les entrepreneurs déclarants et les sous-traitants doivent-ils utiliser le même outil d'enregistrement ? Non, l'entrepreneur déclarant et les sous-traitants peuvent utiliser des méthodes d'enregistrement différentes, à condition que ces méthodes offrent des garanties équivalentes et que le début et la fin des activités soient correctement enregistrés. Il est important que les accords à ce sujet soient consignés par écrit, par exemple dans des contrats.</p>
10	<p>Est-il possible d'utiliser plusieurs moyens d'enregistrement sur un même site ? Oui, il est possible d'utiliser plusieurs moyens d'enregistrement sur un même site. Les différents entrepreneurs déclarants et sous-traitants peuvent utiliser chacun leur propre méthode, à condition que cela se fasse conformément aux accords mutuels et aux réglementations applicables.</p>
11	<p>Où puis-je télécharger l'application CiaO ? CiaO est un <i>service web en ligne</i>. Il n'est pas possible de télécharger l'application. Les travailleurs peuvent scanner le code QR ou utiliser une URL pour accéder à l'application via ce lien. Les employeurs peuvent utiliser le service en ligne CiaO Management via le site portail de la sécurité sociale pour consulter les enregistrements de présence.</p>
12	<p>Les travailleurs sont-ils tenus de communiquer leur localisation par GPS ? Non, la localisation par GPS n'est pas obligatoire. Les travailleurs peuvent choisir entre la détermination automatique de la localisation et la saisie manuelle d'une adresse. Les employeurs et les travailleurs peuvent conclure entre eux des accords écrits dans lesquels le travailleur accepte la géolocalisation par GPS.</p>
13	<p>Quelle est la procédure d'urgence en cas de défaillance des systèmes ? En cas de défaillance des systèmes (service web et/ou application personnelle), une procédure d'urgence est disponible sur le portail de la sécurité sociale.</p>

Consultation et correction des prestations

14	<p>Quelles données mon entreprise peut-elle consulter et corriger ? Votre entreprise peut accéder aux données de vos propres travailleurs et des travailleurs de la chaîne de sous-traitance. Toutefois, les modifications ne peuvent être effectuées que par l'ONSS.</p>
15	<p>Comment les remarques sur un enregistrement sont-ils résolues ? La procédure sur le portail explique l'action à entreprendre pour chaque commentaire. Les commentaires sont calculés à plusieurs reprises. Si le problème a été résolu entre-temps, le commentaire ne sera plus affiché. Toutes les erreurs ne doivent pas nécessairement être signalées à l'ONSS. Les corrections qui doivent être demandées ne peuvent être signalées que via l'enveloppe dans le service en ligne CiaO Management, dans les 30 jours qui suivent l'enregistrement en question.</p>

16	<p>Comment demander une modification et dans quel délai ?</p> <p>Vous demandez une modification en contactant l'ONSS dans les 30 jours qui suivent l'enregistrement en question via l'icône d'une enveloppe dans le service en ligne CiaO Management.</p>
17	<p>Pour quelles erreurs dois-je demander une modification ?</p> <p>Une modification ne doit être demandée que pour les erreurs énumérées ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le travailleur s'est enregistré avec <i>un numéro d'entreprise incorrect</i> ; • Le travailleur s'est enregistré avec <i>un numéro de déclaration de travail incorrect ou manquant</i>.
18	<p>Qui doit demander une correction si un travailleur s'est enregistré de manière incorrecte ?</p> <p>L'entreprise pour laquelle l'enregistrement a été effectué peut accéder à l'enregistrement et demander la correction. Si les deux entreprises ont accès à l'enregistrement, par exemple dans le cas d'un sous-traitant, il peut être décidé d'un commun accord qui effectuera la demande de correction.</p>
19	<p>Comment exporter les enregistrements ?</p> <p>Vous pouvez exporter des enregistrements via le service en ligne ou via votre propre système d'enregistrement. L'export est limité à une période maximale de 100 jours calendrier.</p>
20	<p>Les numéros d'entreprise ou les numéros de registre national sont-ils vérifiés lors de l'enregistrement ?</p> <p>Il n'y a pas de restriction d'accès aux numéros d'entreprise ou le numéro de registre national au moment de l'enregistrement. Chaque enregistrement est accepté, mais des contrôles ultérieurs sont effectués et toute irrégularité est signalée par le système.</p>