

Check In and Out at Work: Procédure en cas de problème technique, négligence et erreur

Les procédures ci-dessous décrivent ce que les entreprises doivent faire dans les situations suivantes:

1. Le travailleur n'est pas en mesure d'effectuer les enregistrements de présence en raison d'un défaillance technique;
2. Le travailleur a oublié d'effectuer l'enregistrement de présence;
3. Le travailleur a fait une erreur lors de l'enregistrement et/ou l'employeur voit des remarques dans l'application web.

1. Le travailleur n'est pas en mesure d'effectuer les enregistrements de présence en raison d'un défaillance technique

Raison du problème technique	Solution
Fournisseur de services (Track&Trace, lecteur de badge, outil de planning ERP, ...) ou le système IT de l'entreprise/employeur.	Contactez d'abord votre fournisseur ou l'entreprise/employeur pour essayer de trouver une solution avec lui.
Tiers externe (fournisseur de connexion internet, opérateur téléphonique, fournisseur énergie, ...).	Vous ne devez rien faire et le travailleur est dispensé de l'enregistrement de présence pour la durée de l'indisponibilité. Il faut que l'indisponibilité soit vérifiable.
Indisponibilité du service Check In and Out at Work.	Vous ne devez rien faire et le travailleur est dispensé de l'enregistrement de présence pour la durée de l'indisponibilité. Il faut que l'indisponibilité soit vérifiable.
Le travailleur a oublié son smartphone ou la batterie est vide.	Dans ce cas, aucun enregistrement de présence ne peut être effectué. La personne concernée risque une sanction en cas de contrôle éventuel.

Procédure détaillée

1. Si les travailleurs s'enregistrent via un système provenant d'un fournisseur de services (Track & Trace, lecteur de badge, outil de planning ERP...), veuillez d'abord contacter votre fournisseur. Vérifiez si le problème ne provient pas du service fourni et/ou si le fournisseur peut le résoudre. Si le problème provient du service fourni et qu'aucune solution n'est proposée par votre fournisseur, vous pouvez si nécessaire passer à l'étape 2.
2. Essayez de faire en sorte que vos travailleurs s'enregistrent via un autre canal (enregistrement en ligne ou un smartphone). Vous êtes un sous-traitant ? Dans ce cas, lors de l'accord convenu avec votre co-contractant pour l'utilisation d'un moyen d'enregistrement, précisez qu'en cas d'impossibilité d'effectuer l'enregistrement des présences par le canal convenu, vous pouvez utiliser un autre canal.
3. L'enregistrement ne fonctionne pas, quel que soit le canal utilisé ? Si le problème ne provient pas de vous ou par les moyens que vous mettez à disposition, mais qu'il provient de l'infrastructure (par exemple : panne d'électricité, internet hors service...), les travailleurs sont dispensés de l'obligation d'enregistrer leurs présences à ce moment-là. Le cas échéant, la raison invoquée pour ne pas enregistrer les présences peut être vérifiée par les services compétents. Une fois l'erreur technique résolue, les travailleurs doivent s'enregistrer au moment d'enregistrement suivant (début ou fin du travail).

2. Le travailleur a oublié d'effectuer l'enregistrement de présence

Dans ce cas, il n'y a pas eu d'enregistrement de présence. Cette situation ne peut être rectifiée.

3. Le travailleur a fait une erreur lors de l'enregistrement et/ou l'employeur voit des remarques dans l'application web

Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des remarques que le service en ligne Check In and Out at Work peut générer. Vous pouvez les consulter dans [le service en ligne](#).

Consultez le tableau pour savoir quelle action entreprendre pour quelle remarque. Ce n'est que dans certains cas que vous pouvez demander à l'ONSS d'adapter les enregistrements, en remplissant le formulaire web mentionné dans le tableau. Le formulaire web sera disponible de la mi-août 2024.

Tableau avec les remarques, les raisons et les actions à entreprendre

Remarque dans le service en ligne	Raison de la remarque	Action à entreprendre
1. Il n'existe pas de relation entre le travailleur et l'entreprise.	La déclaration Dimona n'a pas été complétée correctement. Aucune déclaration n'a été introduite, ou le travailleur s'est enregistré auprès de la mauvaise entreprise.	Vérifiez s'il s'agit d'un travailleur de votre entreprise. Si c'est le cas, remplissez ou mettez à jour la déclaration Dimona. Si ce n'est pas le cas, le travailleur s'est enregistré pour la mauvaise entreprise. Signalez cette situation dans les 30 jours via le formulaire web.
2. La relation entre le travailleur et l'entreprise n'est plus active.	La déclaration Dimona n'a pas été complétée correctement. Aucune déclaration n'a été introduite, ou le travailleur s'est enregistré auprès de la mauvaise entreprise.	Vérifiez s'il s'agit d'un travailleur de votre entreprise. Si c'est le cas, remplissez ou mettez à jour la déclaration Dimona. Si ce n'est pas le cas, le travailleur s'est enregistré pour la mauvaise entreprise. Signalez cette situation dans les 30 jours via le formulaire web.
3. L'entreprise n'est pas un employeur ou un indépendant.	Une incohérence a été constatée après avoir comparé des données provenant de différentes sources.	Vérifiez le statut de votre entreprise auprès des organismes compétents (INASTI, BCE,...).
4. L'entreprise n'existe pas.	Une incohérence a été constatée après avoir comparé des données provenant de différentes sources.	Vérifiez le statut de votre entreprise auprès des organismes compétents (INASTI, BCE,...).
5. La personne enregistrée n'est pas titulaire d'une fonction légale pour cette entreprise.	Une incohérence a été constatée après avoir comparé des données provenant de différentes sources.	Vérifiez le statut de votre entreprise auprès des organismes compétents (INASTI, BCE,...).
16. L'employeur est inactive dans le répertoire.	Une incohérence a été constatée après avoir comparé des données provenant de différentes sources.	Vérifiez le statut de votre entreprise auprès des organismes compétents (INASTI, BCE,...).

6. La déclaration Limosa n'existe pas pour cet identifiant.	La déclaration Limosa n'a pas été complétée correctement. Aucune déclaration n'a été introduite ou le travailleur s'est enregistré auprès de la mauvaise entreprise.	Vérifiez s'il s'agit d'un travailleur de votre entreprise. Si c'est le cas, remplissez ou mettez à jour la déclaration Limosa. Si ce n'est pas le cas, le travailleur s'est enregistré pour la mauvaise entreprise. Signalez cette situation dans les 30 jours via le formulaire web.
7. La déclaration Limosa existe mais n'est pas active.	La déclaration Limosa n'a pas été complétée correctement. Aucune déclaration n'a été introduite ou le travailleur s'est enregistré auprès de la mauvaise entreprise.	Vérifiez s'il s'agit d'un travailleur de votre entreprise. Si c'est le cas, remplissez ou mettez à jour la déclaration Limosa. Si ce n'est pas le cas, le travailleur s'est enregistré pour la mauvaise entreprise. Signalez cette situation dans les 30 jours via le formulaire web.
8. Il n'existe pas de Limosa contenant ce NISS-BIS.	La déclaration Limosa n'a pas été complétée correctement. Aucune déclaration n'a été introduite ou le travailleur s'est enregistré auprès de la mauvaise entreprise.	Vérifiez s'il s'agit d'un travailleur de votre entreprise. Si c'est le cas, remplissez ou mettez à jour la déclaration Limosa. Si ce n'est pas le cas, le travailleur s'est enregistré pour la mauvaise entreprise. Signalez cette situation dans les 30 jours via le formulaire web.
9. Il n'existe pas de Limosa active contenant ce NISS-BIS.	La déclaration Limosa n'a pas été complétée correctement. Aucune déclaration n'a été introduite ou le travailleur s'est enregistré auprès de la mauvaise entreprise.	Vérifiez s'il s'agit d'un travailleur de votre entreprise. Si c'est le cas, remplissez ou mettez à jour la déclaration Limosa. Si ce n'est pas le cas, le travailleur s'est enregistré pour la mauvaise entreprise. Signalez cette situation dans les 30 jours via le formulaire web.
10. La déclaration de travaux n'existe pas pour cet identifiant.	La déclaration de travaux (DDT) n'a pas été complétée correctement. Aucune déclaration n'a été introduite ou le travailleur s'est enregistré avec un mauvais numéro de déclaration.	Vérifiez si une déclaration a été faite et mettez-la à jour dans l'application DDT si nécessaire. Si le travailleur s'est enregistré avec un numéro de déclaration incorrect, signalez-le dans les 30 jours à l'aide du formulaire web.

11. La déclaration de travaux existe mais n'est pas active.	La déclaration de travaux (DDT) n'a pas été complétée correctement. Aucune déclaration n'a été introduite ou le travailleur s'est enregistré avec un mauvais numéro de déclaration.	Vérifiez si une déclaration a été faite et mettez-la à jour dans l'application DDT si nécessaire. Si le travailleur s'est enregistré avec un numéro de déclaration incorrect, signalez-le dans les 30 jours à l'aide du formulaire web.
12. L'entreprise n'a pas de contrat dans la déclaration de travaux.	La déclaration de travaux (DDT) n'a pas été complétée correctement. Aucune déclaration n'a été introduite ou le travailleur s'est enregistré avec un mauvais numéro de déclaration.	Vérifiez si une déclaration a été faite et mettez-la à jour dans l'application DDT si nécessaire. Si le travailleur s'est enregistré avec un numéro de déclaration incorrect, signalez-le dans les 30 jours à l'aide du formulaire web.
17. Le contrat est inactive dans la déclaration de travaux.	La déclaration de travaux (DDT) n'a pas été complétée correctement. Aucune déclaration n'a été introduite ou le travailleur s'est enregistré avec un mauvais numéro de déclaration.	Vérifiez si une déclaration a été faite et mettez-la à jour dans l'application DDT si nécessaire. Si le travailleur s'est enregistré avec un numéro de déclaration incorrect, signalez-le dans les 30 jours à l'aide du formulaire web.
15. Il n'existe personne avec ce NISS.	Ce NISS n'existe pas ou n'est pas encore connu.	Vous ne devez prendre aucun action
21. Deux ou plusieurs IN d'affilée.	Le travailleur s'est trompé lors de l'enregistrement.	Vous ne devez prendre aucun action.
22. Deux ou plusieurs OUT d'affilée.	Le travailleur s'est trompé lors de l'enregistrement.	Vous ne devez prendre aucun action.
24. OUT sans IN dans les 24 heures précédentes.	Le travailleur a oublié de s'enregistrer.	Dans ce cas, il n'y a pas eu d'enregistrement de présence. Cette situation ne peut être rectifiée.
25. Pas de coordonnées GPS suite à un refus de localisation ou à un problème technique.	Le travailleur n'a pas activé la localisation sur son smartphone.	Expliquez au travailleur comment le GPS du smartphone doit être activé.

32. Délai de réception des enregistrements dépassé.	Le temps écoulé entre l'enregistrement et sa réception est supérieur ou égal au délai fixé. L'horloge du système de badges n'est pas réglée correctement.	Vérifiez le fonctionnement de votre système d'enregistrement du temps.
33. Lien entre employeur et DDT non vérifié.	Notre service n'a pas pu vérifier si l'employeur fait effectivement partie de la déclaration de travaux.	Vous ne devez prendre aucune action
34. Enregistrement refusé par CAW.	Certaines remarques ne peuvent pas être calculées.	Vérifiez l'enregistrement pour vous assurer qu'il est correct.
35. Service géocodage indisponible.	Il s'agit d'un problème de notre service.	Vous n'avez rien à faire de votre côté. Souvent, ce problème est résolu la nuit suivante.
36. Coordonnées GPS incorrectes.	Les coordonnées GPS sont incorrectes.	Vérifiez les coordonnées GPS entrées. Vous ne devez rien faire pour l'enregistrement déjà créé, mais vous devez corriger les coordonnées pour les enregistrements futurs.
37. Adresse non vérifiable en raison d'informations manquantes.	Notre système ne parvient pas à vérifier l'adresse. Peut-être manque-t-il une donnée (commune, rue, ou numéro).	Vérifiez l'adresse. Si elle est correcte, vous ne devez rien faire. Si elle est incorrecte, vous devez corriger les données pour les enregistrements futurs.
38. Impossible de déterminer l'adresse sur base de l'adresse encodée.	L'adresse indiquée est incorrecte.	Vérifiez l'orthographe pour les enregistrements futurs.