

LIGNES DE CONDUITE POUR PRESTATAIRES DE SERVICES :

RELATION EMPLOYEUR - PRESTATAIRE DE SERVICE

1. Principes généraux et conditions

- Bien que la grande majorité des employeurs soit représentée par un mandataire pour tout ou pour une partie de leurs obligations en matière de sécurité sociale, l'employeur reste toujours responsable de l'exécution correcte de ces obligations. Dès lors, si le mandataire désigné ne remplit pas correctement ses obligations, les institutions de sécurité sociale s'adresseront en premier lieu à l'employeur.
- Il y a deux types de mandataires¹:
 - Les prestataires de services sociaux
 - Les secrétariats sociaux agréés
- Conditions pour pouvoir être identifié en tant que "Prestataire de services sociaux" ou "Secrétariat social agréé":
 - "Prestataire de services sociaux"
 - Inscription auprès de la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) avec identification des représentants légaux;
 - Demande d'identification de l'entreprise en tant que "prestataire de services sociaux" et d'obtention d'un accès sécurisé émanant d'un représentant légal;
 - Compétences techniques nécessaires pour envoyer et recevoir des messages électroniques dans le format prescrit;
 - Assurance "responsabilité civile" couvrant les activités du prestataire de services;
 - Plan des risques, en fonction du degré d'envoi des données;
 - Absence de dettes vis-à-vis de l'ONSS;
 - Respect des instructions de l'ONSS, dont toutes les dispositions de ces lignes de conduite;
 - A la demande des administrations compétentes, accès à l'ensemble des informations et des documents liés au contrôle de l'application des lois sociales, pour autant qu'ils soient nécessaires à l'exécution des missions du mandataire;
 - Signalement à temps de la fin du mandat ou de la suppression d'un employeur;
 - Contrôle qualité par l'intermédiaire du "baromètre de qualité".

- "Secrétariat social agréé" :

"Les secrétariats sociaux agréés" sont des prestataires de services sociaux qui ont notamment pour compétence la perception et le versement des cotisations sociales.

Outre les conditions d'application pour les "prestataires de services sociaux", il faut aussi respecter les conditions prévues à l'art. 27 de la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs.

¹ Art. 31bis de la loi du 29 juin 1981 établissant les principes généraux de la sécurité sociale des travailleurs salariés

- Ci-dessous, le terme « prestataires de services » est utilisé de manière commune pour les prestataires de services sociaux et les secrétariats sociaux agréés. S'il y a une différence entre les deux, nous renvoyons explicitement aux « prestataires de services sociaux » ou aux « secrétariats sociaux agréés » (SSA).
- Avant qu'un prestataire de services puisse agir pour un employeur, un contrat doit être conclu entre l'employeur et le prestataire de services. Ce contrat détermine formellement les tâches (mandats) que le prestataire de services accomplira pour l'employeur. Le (représentant du) prestataire de services et l'employeur signent ce document et le contrat ne peut être résilié qu'au dernier jour d'un trimestre. Le représentant du prestataire de services doit posséder les compétences nécessaires afin de pouvoir expliquer la portée et le contenu du contrat à l'employeur.

Afin de garantir la sécurité juridique, une "procuration" mentionnant tous les mandats attribués a été élaborée. Le prestataire de services et l'employeur doivent signer ce document. Si des doutes sont émis quant au contenu exact du mandat, l'indication sur la procuration est prépondérante.

La procuration contient en outre une clause dans laquelle l'employeur confirme que, s'il a été lié précédemment par un contrat de mandat à un autre prestataire de services, il a mis fin à ce contrat de mandat de manière juridiquement correcte. On attend (du représentant du) prestataire de services qu'il attire l'attention de l'employeur sur ce paragraphe et en clarifie la signification.

Ce paragraphe permet à l'ONSS d'accepter immédiatement le nouveau prestataire de service sans devoir attendre la fin de la collaboration avec le prestataire de services précédent.

- Chaque action effectuée par le prestataire de services pour un employeur est supposée être en adéquation avec le contrat et la procuration susmentionnés. Poser des actes sans contrat et / ou procuration est une infraction grave.
- Le prestataire de services conserve les originaux du contrat et de la procuration pendant les 5 ans suivant la fin du contrat et présentera et/ou transmettra ces documents dès que l'ONSS les lui demandera.
- L'employeur peut désigner un mandataire pour différents "groupes d'applications électroniques". Actuellement il s'agit des groupes suivants:
 - DMFA/Dimona
 - DRS-chômage
 - DRS-chômage temporaire
 - DRS-indemnités
 - DRS-accidents du travail
 - Services internationaux
 - Sigedis (pensions du deuxième pilier-DB2P)

(La liste la plus récente des "groupes d'applications électroniques" est reprise dans les FAQ's de l'application Mahis).

Le nom ne donne qu'une indication du contenu du mandat. Le contenu concret (= la liste complète des applications électroniques) est repris dans l'application Mahis.

A côté des applications spécifiques liées à chaque mandat individuel, tout mandat (au sein de la sécurité sociale) permet aussi d'accéder automatiquement à un certain nombre

d'applications générales du réseau électronique de la sécurité sociale. Ces applications générales sont également définies dans les FAQ's de Mahis (actuellement il s'agit des applications WREP et RIP).

- Un employeur peut désigner au maximum un prestataire de services par "groupe d'applications électroniques" (appelé "cluster" ci-après). Ce mandataire (= mandataire principal) reste le premier interlocuteur de l'ONSS et il est compétent pour gérer toutes les données des trimestres passés, présents et futurs.

Le mandataire principal peut cependant déléguer par le biais de l'application Mahis des clusters (ou une partie de ceux-ci) pour une période passée au prestataire de services qui était mandaté pour cette période passée. Cette délégation se base sur une relation contractuelle entre le mandataire principal et le sous-mandataire et ne change rien à la responsabilité du mandataire principal à l'égard de l'ONSS.

Le mandataire principal est chargé de l'enregistrement et de la gestion de la (des) délégation(s) dans Mahis.

Cette délégation est indépendante des accords concernant la "prolongation technique" qui restent inchangés.

2. Introduire un mandat à l'aide d'une procuration

- Création d'une procuration électronique
 - La procuration électronique est créée dans Mahis par l'introduction des données suivantes:
 - une identification claire de l'entreprise et du prestataire de services à l'aide du n° BCE ou du n° ONSS.
 - (Pour les SSA : si le dossier de l'employeur n'est pas géré au siège principal du SSA, mais dans une succursale, cette dernière doit être mentionnée sur la procuration)
 - la date de début du mandat (= trimestre d'affiliation);
 - la mention des clusters pour lesquels le mandat a été conclu.

Mahis génère un PDF devant être signé par voie électronique avec l'E-id d'un représentant légal de l'entreprise et du prestataire de services.

Après signature, le PDF est de nouveau introduit dans Mahis.

L'application contrôle la validité et valide le mandat qui entre immédiatement en vigueur.

(L'ancienne situation "mandat provisoire" est devenue superflue et a été supprimée.)

- L'entreprise et le prestataire de services peuvent prendre l'initiative d'introduire le mandat, pour autant que l'usermanagement de la sécurité sociale connaît celui qui a pris cette initiative.
- La création électronique de la procuration est également possible pour les entreprises étrangères tant qu'elles sont connues dans la BCE et qu'un représentant légal, lequel peut signer la procuration électronique par E-id, est repris.
Lorsqu'il s'agit d'une entreprise étrangère non-connue dans la BCE, Mahis autorise à titre exceptionnel une procuration papier (cf. ci-après "procuration papier" pour la procédure et les exceptions temporaires).

- Création d'une procuration sur papier
 - Bien que la création d'une procuration électronique devienne la norme à partir du 1/6/2018, une version papier continuera à être acceptée durant une phase de transition.

La procuration sur papier devra obligatoirement reprendre :

- une identification claire de l'entreprise (avec si possible le numéro BCE et / ou le numéro ONSS)
 - Le nom et le numéro NISS d'un représentant légal de l'entreprise comme repris en BCE et sa signature;
 - Le nom et le numéro NISS d'un représentant légal du prestataire de services repris en dans la BCE et sa signature;
 - la date de signature ;
 - la date de début du mandat (= trimestre d'affiliation);
 - un [X] pour les clutsters dont le mandat a été attribué.
- Il y a lieu de générer également la procuration papier via Mahis (template unique), mais celle-ci doit être imprimée, signée sur le document papier par les deux parties et à nouveau réintroduire dans Mahis en la scannant.
 - Le mandat n'entre en vigueur qu'après un contrôle de l'ONSS et non avec l'introduction du scan.
 - Procédure ONSS en cas de doute sur le caractère correct d'une procuration sur papier :
 - Si le scan joint est incomplet ou incorrect, la direction de l'identification prendra contact avec le prestataire de services (par courriel) afin de communiquer le motif pour lequel la procuration ne peut être acceptée et afin de se faire envoyer de façon urgente une version corrigée via Mahis. Il peut s'agir d'un exemplaire corrigé où les modifications sont contresignées par l'employeur, ou bien d'un exemplaire totalement nouveau.
 - Lorsque la nouvelle procuration/la procuration corrigée est réceptionnée mais que la direction de l'identification doute que l'employeur ait été impliqué dans les modifications (en raison de ratures, une même écriture,...), la nouvelle procuration sera transmise immédiatement à la direction de l'inspection.
 - Le prestataire de services doit être avisé par courriel que nous avons des doutes au sujet du caractère correct de la procuration, que nous avons demandé à notre service d'inspection de mener une enquête plus approfondie et que le résultat de cette enquête sera connu dans les 10 jours ouvrables. Entretemps, la procuration ne sera pas validée.
 - Si l'inspection n'a pas constaté d'irrégularités, la procuration peut encore être validée. Si par contre des irrégularités ont été constatées, la procuration n'est pas validée. Dans ce cas, l'inspection signalera au prestataire de services qu'il faut encore transmettre une troisième procuration, correcte.

3. Mandat et demande d'identification en tant qu'employeur

- Dans l'environnement WIDE-sécurisé
 - A partir du 1/6/2018, avant qu'un prestataire de services puisse transférer une demande d'identification pour son client, il faudra enregistrer et valider un mandat dans Mahis (à tout le moins pour le cluster DMFA/Dimona).
L'application WIDE (pour la demande d'identification) vérifie dans Mahis si pareil mandat existe. Si ce n'est pas le cas, elle renvoie d'abord à Mahis.
Une demande d'identification (non sécurisée) de l'employeur reste en effet possible.
 - Pendant la période transitoire, où la procuration papier est acceptée, joindre une procuration papier à la demande d'identification (ajout dans l'application WIDE) est également autorisé.
Dans ce cas, le contrôle de la procuration ainsi que le traitement de la demande d'identification seront simultanés et le mandat validé après l'octroi d'un numéro ONSS définitif et d'une (de plusieurs) catégorie(s) d'employeurs.
 - Le refus de la procuration bloquera automatiquement la validation de la demande d'identification.
Dans ce cas, le prestataire de services sera informé du refus de la procuration et du blocage de la demande d'identification.
- Dans l'environnement WIDE- non sécurisé
 - Lors de l'identification ou de la réidentification dans la version non sécurisée de WIDE, le formulaire d'identification doit être imprimé et signé par l'employeur. L'identification ne commence qu'à la réception du formulaire signé.
 - Un mandat conclu entretemps avec un prestataire de services sociaux doit être introduit dans l'application MAHIS après identification et obtention d'un numéro ONSS définitif.

4. Modifications apportées au mandat

4.1. Clôture du mandat du prestataire de services

4.1.1. Désaffiliation demandée par l'employeur

- Si l'employeur est connu dans le usermanagement, il peut lui-même introduire une clôture de mandat via Mahis.
- L'employeur peut également transmettre (par courriel, lettre,...) une demande de clôture de son mandat à la direction de l'Identification. La direction de l'Identification introduit alors d'office la fin du mandat dans MAHIS.
- Tant le prestataire de services que l'employeur reçoivent une notification.
- L'annulation d'un mandat principal implique également l'annulation automatique des délégations.
- Délai :
 - **Dans le courant d'un trimestre**, l'employeur peut demander de mettre un terme à son mandat au dernier jour de ce trimestre(*), ainsi que, de manière anticipative, au dernier jour des trimestres T+1 à T+4(*)

- **Au cours du premier mois d'un trimestre**, l'employeur peut également demander de mettre un terme à son mandat au dernier jour du trimestre T-1(*), sans formalités supplémentaires. Il peut également le demander au dernier jour du trimestre T-2(*), à condition de communiquer le motif de cette désaffiliation tardive.
Ce motif est laissé à l'appréciation de la direction de l'Identification.
- **Au cours du deuxième et du troisième mois d'un trimestre** – à condition que l'employeur communique un motif à examiner par la direction de l'Identification –, l'employeur peut également demander de mettre fin à son mandat au dernier jour du trimestre T-1 (*).

(*) dernier jour du trimestre = dernier jour de validité du mandat

Les éventuelles demandes (dûment argumentées) de clôture de mandat qui ne rempliraient pas les conditions énoncées ci-dessus peuvent être transmises (par courriel) à la direction de l'Identification.

4.1.2. Clôture du mandat par le prestataire de services

- Lorsqu'un prestataire de services décide de clôturer un mandat, il doit en principe introduire lui-même cette opération dans MAHIS.
- Délai :
 - **Dans le courant d'un trimestre**, l'employeur peut demander de mettre un terme à son mandat au dernier jour de ce trimestre(*), ainsi que, de manière anticipative, au dernier jour des trimestres T+1 à T+4(*).
 - **Au cours du premier mois d'un trimestre**, le prestataire de services peut également mettre un terme à son mandat au dernier jour du trimestre T-1(*) sans formalités supplémentaires, ainsi qu'au dernier jour du trimestre T-2(*) à condition de communiquer le motif de cette désaffiliation tardive.
MAHIS permet d'introduire quatre motifs différents :
 - Employeur silencieux
 - Employeur débiteur
 - Clôture communiquée tardivement par l'employeur
 - Autres raisons (le SSA doit communiquer le motif de la désaffiliation tardive).

Il est prévu que les services d'inspection de l'ONSS puissent vérifier a posteriori si le motif indiqué est bien correct.

- **Au cours du deuxième et du troisième mois d'un trimestre** – à condition qu'un des motifs ci-dessus soit indiqué –, le prestataire de services peut également mettre fin à son mandat au dernier jour du trimestre T-1(*).
- (*) dernier jour du trimestre = dernier jour de validité du mandat

Les éventuelles demandes, dûment argumentées, de clôture de mandat qui ne rempliraient pas les conditions énoncées ci-dessus peuvent être transmises par courriel à la direction de l'Identification.

Pour ces demandes, il y a toujours lieu de vérifier au cas par cas si le prestataire de services a entrepris certaines «actions» pour le compte de l'employeur.

Concrètement :

- On vérifie si le prestataire de services a introduit des déclarations Dimona au cours de la période pour laquelle la désaffiliation est demandée. Il s'agit de déclarations Dimona effectuées au cours du trimestre pour lequel le prestataire de services ne souhaite plus agir comme mandataire. La période à laquelle la Dimona se rapporte n'a pas d'importance. (motif : Dimona = une action exercée le jour auquel la Dimona est effectuée. Un prestataire de services ne peut plus introduire de déclarations Dimona s'il n'était pas titulaire d'un mandat ce jour-là).
 - On vérifie si le prestataire de services a encore effectué des déclarations DmfA et / ou versé des provisions (pour le SSA) pour le trimestre pour laquelle la désaffiliation est demandée. (Le versement de cotisations et provisions déjà reçues pour un trimestre précédent ne fait pas obstacle à une désaffiliation).
 - Le prestataire de services doit confirmer qu'aucune DRS n'a été effectuée pour le trimestre concerné. C'est en effet sur la base de la date de risque que l'on détermine quel prestataire de services est compétent pour une DRS. Le mandataire compétent pour le trimestre pendant lequel tombe la date de risque est censé introduire la déclaration DRS. Un mandataire reste compétent pour toutes les déclarations qui interviennent pendant la période couverte par son mandat, jusqu'à la fin de la prolongation technique. Bien entendu, l'employeur et le mandataire actuel peuvent toujours également introduire une déclaration.
- Aussi bien l'employeur que le prestataire de services reçoivent une notification de la désaffiliation.
 - L'annulation d'un mandat principal implique également l'annulation automatique des délégations.

4.1.3. Radiation de l'employeur

- L'employeur (ou le prestataire de services) demande la suppression de son numéro d'identification.
La date de suppression de son numéro d'identification est la date de sortie du dernier travailleur assujéti.
- Cette suppression entraîne la clôture automatique de tous les (sous-) mandats au dernier jour du trimestre (avec maintien de la prolongation technique).
- Dans le cas d'une nouvelle identification, il faut reprendre toute la procédure en vue de l'attribution d'un mandat.

4.1.4. Employeurs faillis

- Aucune exception n'est prévue pour les employeurs faillis ou les curateurs. Le curateur prend la place de l'employeur en faillite.

- Environ 14 jours après la publication de la faillite, un courrier est adressé au curateur. Celui-ci détermine si l'employeur continue (temporairement) d'occuper du personnel:
 - Si le curateur demande la suppression de l'employeur ou si celui-ci ne réagit pas, les mandats seront clôturés automatiquement au dernier jour du trimestre.
 - Si le curateur souhaite poursuivre l'occupation de personnel, le mandat reste valable jusqu'à une demande de suppression émanant du curateur ou du prestataire de services. Si le curateur désire changer de prestataire de services, il faut également suivre les règles générales (un mandat par trimestre, dans les délais, nouvelle procuration,...).

4.2. Un employeur existant (sans prestataire de services) prend un prestataire de services

- Le prestataire de services doit introduire immédiatement son/ses mandat(s) dans MAHIS. S'il n'y avait pas encore de prestataire de services, une affiliation rétroactive illimitée est possible.

4.3. L'employeur change de prestataire de services

- Ce changement ne peut prendre effet que le premier jour d'un trimestre.
- Le nouveau prestataire de services introduit le nouveau mandat dans Mahis. L'applicatif évalue la validité de la procuration et les conflits éventuels avec les mandats existants (cf. les délais de clôture d'un mandat existant).
- Si le nouveau mandat est introduit correctement et dans les délais, Mahis valide le nouveau mandat, ce qui entraîne la clôture automatique de l'éventuel mandat qui existait pour ces clusters à la date correspondant au dernier jour du trimestre antérieur à la date d'entrée en vigueur du nouveau mandat.
- Délai :
Le nouveau prestataire de services peut entamer un mandat pour le trimestre en cours jusqu'à un mois après le début de ce trimestre (ce qui a pour effet de résilier automatiquement le prestataire de services précédent au début du trimestre), et ce sans justification.

Tout changement rétroactif supplémentaire est impossible. La rétroactivité ne peut s'effectuer qu'en deux opérations :

L'"ancien" prestataire de services doit tout d'abord introduire rétroactivement la désaffiliation, en indiquant les raisons. (Cette désaffiliation peut également être demandée par l'employeur selon la procédure décrite ci-dessus).

Le nouveau prestataire de services peut ensuite introduire un mandat dans Mahis. (voir aussi « l'employeur s'affilie auprès d'un prestataire de services»). Vu que le trimestre en question est désormais «libre», il n'y a pas de problème de rétroactivité.

4.4. «Annulation» du mandat

- L'annulation du mandat (= comme si il n'y avait jamais eu de mandat) est une situation exceptionnelle qui ne se déroule pas de manière automatisée.

Chaque demande doit être transmise par courriel, courrier, ... et sera examinée au cas par cas et soumise au moins aux mêmes conditions que les demandes tardives de clôture (cf. 4.1.2. Clôture du mandat par le prestataire de services).

4.5. Pour le SSA: modification de la "succursale" compétente d'un SSA

- Toute modification de la « succursale » compétente d'un SSA doit être introduite dans MAHIS par le SSA lui-même et ne requiert pas d'autres formalités (aucun nouveau contrat ou procuration n'est nécessaire).
La succursale enregistrée dans Mahis doit toujours être la même que celle où se trouve le dossier de l'employeur à ce moment-là.

Si un SSA doit transférer simultanément plus de 50 dossiers d'employeur (en cas de fermeture d'une succursale, par exemple), un fichier Excel reprenant les employeurs concernés peut être transmis à l'ONSS afin que ce transfert soit effectué automatiquement.