

## LIGNES DE CONDUITE :

### RELATION EMPLOYEUR – PRESTATAIRE DE SERVICES – ONSS

#### 1. Principes généraux

- En principe, les employeurs agissent en leur nom et communiquent avec l'ONSS afin de remplir leurs obligations administratives. Dans la pratique, l'immense majorité des employeurs est toutefois 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 des formalités en matière de sécurité sociale. Si le mandataire désigné ne remplit pas correctement ses obligations, les institutions de sécurité sociale s'adresseront à l'employeur.

- Il existe deux types de mandataires: Les prestataires de services sociaux  
Les secrétariats sociaux agréés

“Prestataires de services sociaux” est une dénomination commune pour les prestataires de services allant des comptables jusqu'aux grands bureaux GRH qui sont techniquement capables d'envoyer des messages électroniques à l'ONSS dans les formats prescrits, qui se sont identifiés en tant que tel à l'ONSS et qui se conforment aux instructions de l'administration.

Les “secrétariats sociaux agréés” sont des prestataires de services sociaux qui ont en outre la capacité de percevoir et de transférer les cotisations sociales.

Ci-dessous, le terme « prestataires de services » est utilisé communément 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 » et 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 créer une 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 mandataire 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 très grave pour laquelle des sanctions sont prévues.
- 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. Des sanctions sont également prévues en cas de non-respect de ces obligations.
- Les divers mandats possibles sont regroupés en clusters. Ces clusters sont :
  - 1° mandat pour "Dimona / DMFA"*
  - 2° mandat pour DRS-chômage*
  - 3° mandat pour DRS-incapacité de travail*
  - 4° mandat pour DRS-accidents du travail*

Le nom d'un cluster est seulement une indication du contenu concret (= les applications accessibles) d'un mandat. La définition complète du contenu du mandat pour un cluster se trouve dans les "instructions aux employeurs" de l'ONSS. A côté des applications spécifiques liées à chaque cluster, tout mandat permet aussi d'accéder automatiquement à un certain nombre d'applications générales du réseau électronique de la sécurité sociale, également détaillées dans les "instructions aux employeurs" (actuellement, il s'agit des applications WREP, ECARORENT, FOLLOWIT, COVA, FOT2DELEGATE, Trillium consult, WIDE, EBOX, RORE, ROREConsult, MEP (Limosa), MAHIS).

- Un employeur peut engager au maximum un mandataire par cluster. 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 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.

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

## 2. Règles spécifiques en matière de procuration

- Sur la procuration, il faut entre autres compléter obligatoirement :
  - une identification claire de l'entreprise (avec si possible le numéro BCE et / ou le numéro ONSS) ;
  - nom et NISS d'un représentant légal de l'entreprise comme établi dans la BCE, sa signature et la mention manuscrite "lu et approuvé" ;
  - nom et NISS d'un représentant du SSA, comme établi dans la BCE, sa signature et la mention manuscrite "lu et approuvé" ;
  - la date de la signature ;
  - la date de début du mandat (= trimestre de l'affiliation).

- Pour le 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.
- Procédure interne en cas de doute concernant une procuration
  - 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 complété plus amplement, cas dans lequel l'employeur contresigne les modifications, ou bien d'un exemplaire totalement nouveau.
  - Lorsque la nouvelle procuration / procuration rectifiée est reçue et la direction de l'identification doute que l'employeur a 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 est 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. Jusqu'à ce moment, la procuration ne sera pas validée.

Si l'inspection n'a pas constaté d'irrégularités, la procuration sera encore validée. Si par contre des irrégularités ont été constatées, la procuration ne sera pas validée. Dans ce cas, l'inspection communique au prestataire de services qu'il faut encore transmettre une troisième procuration correcte. Si le prestataire de services ne le fait pas, les règles ordinaires de blocage d'un mandat provisoire (voir plus loin) ou du renvoi du Wide à l'employeur (dans le cadre d'une demande à l'identification) s'appliquent.

### 3. Enregistrement et validation du mandat

- La transmission de la procuration à la direction de l'identification peut s'effectuer de deux manières :
  - Lors de l'identification ou réidentification d'un employeur dans **la version sécurisée**, un scan de la procuration devra être joint (ajout dans l'application WIDE).  
De cette manière, le contrôle de la procuration ainsi que le traitement de la demande d'identification peuvent être simultanés et le mandat est validé après l'octroi d'un numéro ONSS définitif et d'une (de plusieurs) catégorie(s) d'employeurs.  
Un 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.

(Le blocage de la demande n'empêche pas que les Dimona puissent être effectuées sur la base du numéro provisoire).

Une demande d'identification complète et univoque est en principe traitée dans les huit jours ouvrables. La confirmation d'identification est immédiatement envoyée au prestataire de services (électroniquement vers E-box).

Remarque : la demande d'identification d'un employeur dans l'environnement sécurisé n'est actuellement possible que pour les SSA mais elle est prévue pour tous les prestataires de services à partir de la fin de l'année 2014.

Lors de l'identification ou une réidentification dans la version non sécurisée, le formulaire d'identification doit être imprimé et signé par l'employeur.

L'identification ne commence qu'à la réception du formulaire signé (la Dimona peut s'effectuer sur la base du numéro provisoire mais la notification est envoyée à l'employeur).

Le mandat éventuellement conclu avec un prestataire de services sociaux doit être introduit dans l'application MAHIS après identification et obtention d'un numéro ONSS définitif (voir ci-après).

- Pour un employeur **déjà existant**, le scan de la procuration doit être transmis via l'application MAHIS. Si la procuration est tout à fait correcte, la direction de l'identification valide le mandat.
- Un mandat introduit dans MAHIS a automatiquement le statut de « mandat provisoire ».  
Un mandat provisoire reste valable 30 jours maximum. Si la validation n'a pas eu lieu durant ces 30 jours (ce qui rend le mandat provisoire définitif), le mandat provisoire est automatiquement **bloqué** et un nouveau mandat provisoire ne peut plus être introduit. Dans ce cas de figure, il convient de contacter la direction de l'identification.
- **Délégation** d'un mandat : Un prestataire de services peut lui-même introduire une délégation vers un autre prestataire de services sociaux via MAHIS.  
Le prestataire de services principal est responsable de l'enregistrement et de la gestion de la / des délégation(s) via MAHIS.
- Pour les SSA : un changement de la "succursale" compétente d'un SSA doit être introduit par le SSA lui-même dans MAHIS et ne requiert pas d'autres formalités (aucun nouveau contrat ou mandat n'est nécessaire).  
La succursale reprise dans Mahis doit toujours être la succursale dans laquelle le dossier de l'employeur se trouve à ce moment-là.

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

#### 4. Modifications apportées au mandat

##### 4.1. Clôture du mandat du prestataire de services

###### 4.1.1. A la demande de l'employeur

- L'employeur peut lui-même transmettre une demande de clôture de mandat à la direction de l'identification (par courriel, lettre, fax,...).
- La direction de l'identification introduit d'office la clôture du mandat dans MAHIS.
- Le prestataire de services et l'employeur reçoivent tous deux une notification.

- L'annulation d'un mandat principal implique automatiquement celle 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 d'un trimestre 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, ainsi qu'au dernier jour du trimestre T-2(\*) à condition de communiquer le motif de cette clôture 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** – moyennant un motif laissé à l'appréciation de la direction de l'identification – l'employeur peut également demander de mettre un terme à son mandat au dernier jour du trimestre T-1(\*) .

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

On peut transmettre (par courriel) d'éventuelles demandes de résiliation ne répondant pas aux conditions susmentionnées à la direction de l'identification, en n'oubliant pas de fournir une justification.

#### 4.1.2. Arrêt du mandat à la demande du prestataire de services

- Quand un prestataire de services décide de mettre fin à son mandat, il introduit en principe lui-même la clôture de son mandat dans MAHIS.
- Délai:
  - **Dans le courant d'un trimestre**, le prestataire de services peut 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.  
Quatre motifs possibles sont prévus dans Mahis :
    - Employeur silencieux
    - Employeur-débiteur
    - Clôture communiquée tardivement par l'employeur
    - Autres raisons (le prestataire de services doit communiquer le motif de la désaffiliation tardive).

Un contrôle a posteriori sur l'exactitude du motif indiqué est prévu par les services d'inspection de l'ONSS.

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

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

On peut transmettre (par courriel) d'éventuelles demandes de résiliation ne répondant pas aux conditions susmentionnées à la direction de l'identification, en n'oubliant pas de fournir une justification.

Ces demandes seront examinées individuellement et l'on vérifiera toujours si le prestataire de services a effectué certaines « actions » pour l'employeur.

Procédure concrète :

- 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 de 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'il n'a pas effectué des DRS au cours du trimestre concerné. La question de savoir quel prestataire de services est compétent pour une DRS dépend de la date de risque. Le mandataire compétent pour le trimestre qui renferme la date de risque est supposé introduire la déclaration DRS. Un mandataire reste compétent pour toutes les déclarations effectuées pendant la période de son mandat, jusqu'au terme de la prolongation technique. Bien entendu, l'employeur et le mandataire actuel peuvent toujours introduire une déclaration.
- L'employeur et le prestataire de services reçoivent tous deux une notification.
  - L'annulation d'un mandat principal implique automatiquement celle 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 départ 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 (signature du contrat + procuration, envoi scan, contrôle, validation, enregistrement dans MAHIS).

#### 4.1.4. Employeurs faillis

- Il n'y aura pas d'exception pour les employeurs ou les curateurs faillis. Le curateur prend la place de l'employeur en faillite.
- Environ 14 jours après la publication de la faillite, on écrit au curateur. Celui-ci détermine si l'employeur continue (temporairement) d'occuper du personnel :
  - Si la suppression de l'employeur est introduite à la demande du curateur, 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 suivre les règles générales de Mahis (un mandat par trimestre, nouvelle procuration,..).

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

- Le prestataire de services doit introduire immédiatement les mandats dans MAHIS ("mandat provisoire"). S'il n'y avait pas encore de prestataire de services, une affiliation rétroactive illimitée est possible.
- La direction de l'identification vérifie les procurations et valide en principe les mandats dans un délai de deux jours ouvrables. De ce fait, le statut du mandat change : il était "provisoire", il devient "définitif".
- Le prestataire de services peut déjà envoyer une DRS sur la base d'un mandat provisoire.
- Un mandat provisoire a une durée de validité maximale de trente jours. Si, passé ce délai, il n'a pas encore été validé, il est bloqué et aucun nouveau mandat provisoire ne peut être introduit. Il faut alors contacter la direction de l'identification de l'ONSS.

#### 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 scanne la nouvelle procuration et la transmet à l'identification via MAHIS.
- Dans MAHIS, le SSA indique les clusters qui relèvent de sa compétence ("mandat provisoire"). De ce fait, l'éventuel mandat qui existait pour ces clusters est automatiquement clôturé 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. Cette option ne peut être effectuée qu'en deux temps :

L' « ancien » prestataire de services doit d'abord introduire sa résiliation de manière rétroactive, moyennant justification (l'employeur peut également demander cette résiliation en suivant la procédure susmentionnée).

Ensuite, le nouveau prestataire de services peut introduire le nouveau mandat dans Mahis. Puisque le trimestre précédent a été « libéré », il n'y a pas de problème de rétroactivité (voir également le point « un employeur existant prend un prestataire de services »).

## 5. « Entreprises spéciales »

### 5.1. Entreprises pour lesquelles il ne faut pas introduire de « représentant » dans Mahis.

- Fabriques d'église,
- Association de copropriétaires,
- Entreprises étrangères

Il ne faut pas introduire de représentant de ces entreprises dans Mahis pour que les mandats soient acceptés.

### 5.2. Entreprises avec d'autres entreprises dans « les fonctions dans la BCE » (« cascade ») :

La procuration (une copie, pas l'original) doit être transmise par courrier, mail, fax,... à la direction de l'identification avec les preuves attestant que le signataire peut représenter l'entreprise légalement.

L'identification examine ces pièces (ou éventuellement directement dans la BCE) et si la procuration est acceptée, elle crée le mandat.