

# Questions fréquentes liées à Check In and Out at Work (ClaO)

\*Ce document est régulièrement mis à jour\*

<b>Qu'est –ce que c'est ClaO et qui est concerné ?</b>	
1	<b>Base légale et date de mise en application</b> A partir du <b>1<sup>er</sup> septembre 2024</b> (date d'entrée en vigueur des Arrêtés royaux) l'enregistrement du début (in) et de la fin (out) des prestations ainsi que les intervalles de repos deviennent obligatoires pour chaque travailleur qui effectue certaines activités de nettoyage. Base légale : Loi programme du 26/12/2022, titre 4, chap. 1er, art 22 à 48 ; et chap. 2, art 49 (§9 art. 30 bis de la loi du 27/06/69). Toutes les activités qui relèvent du champ d'application de la Commission paritaire du nettoyage ne sont pas visées, uniquement les activités dont la finalité est de rendre propre un bien immobilier pour le compte d'un tiers.
2	<b>Qui doit signaler ma présence sur le lieu de travail et quand ?</b> L'enregistrement de présence pour certaines activités de nettoyage doit être effectué par le travailleur lui-même, en temps réel.
3	<b>Qu'est-ce qui se passe avec mes données ?</b> Les services d'Inspections compétents peuvent consulter les données dans ClaO.

<b>Moyens d'enregistrement</b>	
4	<b>Quels sont les moyens d'enregistrement disponibles pour enregistrer le début et la fin de ma prestation de nettoyage ?</b> Le moyen utilisé est convenu avec votre employeur : <ul style="list-style-type: none"><li>• Un smartphone :<ol style="list-style-type: none"><li>1. scannez le QR code de la déclaration de travaux qui permet la récupération automatique du numéro technique de la déclaration de travaux correspondant à l'endroit où les prestations sont effectuées, ou ;</li><li>2. Cliquez sur l'url transmis par l'employeur, ou ;</li><li>3. Utilisez la page web du site de la Sécurité sociale.</li></ol></li><li>• Un badge ou une autre application mis€ à disposition par votre employeur.</li></ul>
5	<b>Quelles informations doivent être récupérées afin que mon enregistrement soit complet?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- La date et l'heure de l'enregistrement ;</li><li>- Votre numéro NISS si vous êtes un travailleur belge ou votre numéro NISS-bis si vous êtes un travailleur étranger ;</li><li>- Le numéro d'identification de l'entreprise belge ou étrangère de votre employeur. Si vous êtes indépendant, vous devez renseigner votre propre no. d'identification ;</li><li>- Le numéro de la déclaration de travaux ;</li><li>- Le lieu de travail ;</li><li>- Le type d'enregistrement (in ou out).</li></ul>
6	<b>Comment dois-je introduire les informations demandées lors de l'enregistrement ?</b> Les données demandées sont récupérées automatiquement par notre système dans la plupart des situations.  Néanmoins, plusieurs cas peuvent nécessiter un encodage manuel de votre part : <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; l'absence du QR code ou de l' url de la déclaration de travaux,</li><li>&gt; si vous travaillez pour un employeur étranger,</li><li>&gt; si la géolocalisation est inactive ou non - autorisée,</li></ul>

	<p>&gt; ...</p> <p>Selon le cas, vous devez renseigner un maximum d'informations afin de permettre à l'ONSS d'identifier l'employeur pour lequel vous intervenez, la déclaration de travaux qui correspond au lieu de votre prestation et votre localisation.</p> <p>L'enregistrement in et out doit être sélectionné dans tous les cas de figures.</p>
7	<p><b>Il n'y a aucune connexion internet ou il n'y a plus de batterie sur mon smartphone. Comment puis-je m'enregistrer ?</b></p> <p>Si vous êtes dans l'impossibilité de vous enregistrer en raison d'un problème lié à un tiers externe (fournisseur d'accès internet, opérateur téléphonique, fournisseur d'énergie,...), vous ne devez pas vous enregistrer pendant la période d'indisponibilité. Cette situation doit être vérifiable.</p> <p>Si l'absence de votre enregistrement de présence est due à l'oubli de votre smartphone ou au niveau de la batterie de votre appareil, vous risquez une sanction en cas de contrôle éventuel.</p>
8	<p><b>Je ne connais pas le numéro de la déclaration de travaux correspondant à mon lieu de travail et je ne possède pas de QR code. Comment procéder ?</b></p> <p>Vous devez vous renseigner auprès de votre employeur. Vérifiez au préalable si une affiche reprenant le QR code nettoyage de la déclaration des travaux est présente sur le lieu de travail.</p> <p>Si cette information n'est pas disponible, veuillez renseigner le maximum d'informations dans l'application CIAO , effectuez le IN et le OUT de votre prestation ainsi que les intervalles de repos.</p>

<b>Authentification et activation des coordonnées GPS</b>	
9	<p><b>Comment s'authentifier?</b></p> <p>Vous devez utiliser une méthode reconnue par FAS (eID et lecteur de carte, Itsme, Eidas, nom d'utilisateur/mot de passe avec code via l'application mobile, e-mail ou token).</p>
10	<p><b>Combien d'heures mon login Itsme reste-t-il actif?</b></p> <p>Le login itsme effectué sur une application mobile (smartphone) reste valable 6 heures. Durant cet intervalle, l'authentification n'est plus nécessaire, sauf en cas de déconnexion volontaire. Le login itsme est valable uniquement pour l'enregistrement de présences Ciao. Il ne donne aucun accès à d'autres applications.</p>
11	<p><b>Comment activer la récupération des coordonnées GPS ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activez la localisation sur votre smartphone ;</li> <li>- confirmez votre permission d'accès au niveau de l'application (via le navigateur par défaut de l'appareil) et</li> <li>- au niveau de l'application ClaO.</li> </ul>
12	<p><b>Je ne souhaite pas indiquer ma position via la géolocalisation. Quelle alternative existe-t-il?</b></p> <p>L'enregistrement de l'adresse ou la description géographique du lieu de travail est requis(e) par la loi (Loi programme du 26/12/2022, art. 25). Vous devez mentionner dans tous les cas l'adresse à laquelle vous effectuez des prestations de nettoyage.</p>
13	<p><b>Quelle est l'entreprise qui doit être renseignée lors de l'enregistrement ? Mon employeur (relation salariale) ou le client de mon employeur ( = donneur d'ordre du contrat établi avec mon employeur ) ?</b></p> <p>Si vous êtes travailleur salarié, identifiez dans l'application ClaO votre employeur (qu'il soit belge ou étranger). Si vous êtes mis à la disposition d'une entreprise par une agence d'intérim, c'est l'agence de travail temporaire qui est votre employeur .</p>

	Si vous êtes indépendant, renseignez votre numéro d'entreprise ou votre numéro d'identification étranger.
14	<b>Mon employeur est une entreprise étrangère. Comment l'encoder dans l'application ?</b> Renseignez son numéro d'identification étranger: numéro de TVA intracommunautaire, numéro d'identification non - européen,...

<b>Enregistrement des prestations de nettoyage</b>	
15	<b>Je travaille dans le système de titres-service. Suis-je soumis à l'obligation d'enregistrement ?</b> Non, ce type d'activité n'est pas visé par l'art. 30bis de la Loi du 27 juin 1969, ni par la Loi programme du 26/12 /2022.
16	<b>J'interviens pour une agence d'intérim. Comment m'enregistrer ?</b> Enregistrez votre présence avec le numéro d'entreprise de l'agence d'intérim qui est légalement votre employeur (relation salariale).
17	<b>Je travaille en tant qu'étudiant salarié. Comment m'enregistrer ?</b> Enregistrez votre présence avec le numéro d'entreprise de la société pour laquelle vous travaillez, qui est légalement votre employeur (relation de travail).
18	<b>Je travaille comme stagiaire, dans le cadre de ma formation. Comment m'enregistrer ?</b> Enregistrez votre présence avec le numéro de l'entreprise dans laquelle vous effectuez votre stage.
19	<b>Comment enregistrer mes prestations qui s'étalent sur 2 jours, par exemple les travaux de nuit?</b> Enregistrez le début et la fin de votre prestation et les intervalles de repos, selon la séquence logique In/ Out.

<b>Consultation et corrections des prestations de nettoyage</b>	
20	<b>Comment puis-je consulter mes prestations ?</b> Il y a deux possibilités : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Smartphone : après identification dans l'application ClaO, vous pouvez consulter via le calendrier vos propres prestations ;</li> <li>2. Service en ligne sur le site web du Sécurité sociale : après identification dans l'application ClaO, vous pouvez consulter via le calendrier vos propres prestations.</li> </ol>
22	<b>J'ai commis un erreur lors de mon enregistrement ou j'ai oublié de m'enregistrer. Comment puis-je corriger les données?</b> Si vous constatez des erreurs dans les enregistrements que vous avez effectués, vous devez vous concerter avec votre employeur pour convenir de la correction à apporter. Votre employeur peut par la suite introduire une demande auprès de l'ONSS qui, si les éléments de preuve sont suffisants, apportera la correction nécessaire. Attention, ces modifications doivent être demandées endéans les 30 jours qui suivent la date de l'enregistrement. Passé ce délai, aucune modification ne sera possible.  Si vous avez oublié de vous enregistrer, il n'y a pas d'enregistrement de présence. Cette situation ne peut pas être rectifiée. Vous risquez une sanction en cas de contrôle éventuel.
<b>Responsabilités et sanctions</b>	

23	Des sanctions sont prévues en cas de non-respect de la législation, elles seront détaillées ultérieurement .
----	--