

Procédure d'urgence : que faire en cas de problèmes techniques ?

Cette procédure d'urgence définit les actions à prendre en cas d'impossibilité d'effectuer les enregistrements de présence.

Toute entreprise qui ne peut pas remplir ses obligations doit suivre la procédure suivante :

En résumé

Cause du problème technique	Solution
Fournisseur de services (Track&Trace, lecteur de badge, outil de planning ERP,...)	Contactez d'abord votre fournisseur pour essayer de trouver une solution avec lui.
Tiers externe (fournisseur de connexion internet, opérateur téléphonique, fournisseur énergie,...)	Vous ne devez rien faire et vous êtes dispensé de l'enregistrement de présence pour la journée. Il faut que l'indisponibilité soit vérifiable.
Indisponibilité du "service" checkinetwork	Vous êtes dispensé de l'enregistrement de présence pour la journée.
Votre entreprise	Essayez de faire l'enregistrement par un autre canal. Prévenir le centre de contact par téléphone ou via le formulaire de contact . Un numéro de référence vous sera attribué. Faites l'enregistrement des travailleurs sur le formulaire papier d'enregistrement de présence.

Procédure détaillée

1. Si vous êtes utilisateur d'un système d'un fournisseur de services (Track&Trace, lecteur de badge, outil de planning ERP,...) avec lequel vos enregistrements de présence sont effectués, veuillez d'abord entrer en contact avec ce fournisseur et vérifier que le problème ne provient pas du service fourni et si une solution au problème est possible. 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 l'enregistrement par un autre canal (Enregistrement en ligne, Mobile, ...). Si vous êtes sous-traitant, 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. Si l'enregistrement ne peut être fait par aucun canal,
 1. Et que l'impossibilité ne provient pas de vous, des moyens que vous mettez à disposition de vos sous-traitants ou, si vous êtes sous-traitant : des moyens mis à votre disposition par votre co-contractant ; mais que le problème provient de l'infrastructure (par exemple : panne d'électricité, réseau téléphonique/internet hors service, ...), vous êtes dispensé de l'obligation d'enregistrement pour la journée. Vous ne devez rien faire d'autre. Le cas échéant, la raison invoquée pour absence d'enregistrement sera vérifiée par les services compétents.
 2. Sinon, appelez le centre de contact au **02 511 51 51**. La manière de prendre contact diffère selon le moment où vous appelez :

Durant les heures d'ouverture

1. **Tapez 2 pour le français.**
2. **Tapez 5 pour "Autres".**
3. **Tapez 6 pour entrer en liaison avec un agent.**

L'agent déterminera avec vous les éventuelles solutions ou vous délivrera un numéro de référence, permettant d'acter le problème rencontré.

En dehors des heures d'ouverture

Vous avez la possibilité d'envoyer un e-mail via le [formulaire de contact du centre de contact](#).

Un numéro de référence vous sera communiqué automatiquement.

3. Si vous avez reçu un numéro de référence, inscrivez-le sur un listing papier d'enregistrement de présence. Veuillez également indiquer le numéro de déclaration de travaux, la date du jour ainsi que, pour chaque travailleur présent ou qui sera présent, le numéro de registre national ou numéro de Limosa L1, le nom et le prénom. C'est votre preuve de signalement et preuve que vos travailleurs sont enregistrés.

Attention

Cette procédure ne donne en aucun cas dispense d'enregistrements de présence pour les lieux de travail pour lequel l'indisponibilité de l'infrastructure nécessaire (par exemple : pas de réseau téléphonique, de connexion internet, d'électricité,...) est permanente. Dans ces cas-là, il appartient aux entrepreneurs déclarants de convenir avec leurs sous-traitants d'une autre organisation qui satisfait à l'obligation (par exemple : enregistrement anticipé, à distance, via le service en ligne Checkinetwork).