

Questions fréquentes sur Check In and Out at Work (ClaO)

*Ce document a été mis à jour pour la dernière fois le 23/04/2025.

| Qu'est-ce que le ClaO et qui est concerné ? | |
|--|--|
| 1 | <p>Qu'est-ce que le ClaO et qui est concerné ?</p> <p>ClaO (Check In and Out at Work) est un système d'enregistrement des débuts et des fins de prestation et des pauses des travailleurs effectuant des activités d'entretien ou de nettoyage. L'objectif est d'assurer une plus grande transparence en matière de présence sur le lieu de travail. Il s'applique spécifiquement aux travailleurs qui nettoient des biens immobiliers pour le compte d'un tiers, à partir du 1er septembre 2024. Il est obligatoire pour tout travailleur effectuant certaines activités de nettoyage en Belgique.</p> |
| 2 | <p>Quelle est la base juridique et quand prendra-t-elle effet ?</p> <p>La base juridique de l'enregistrement des présences ClaO est établie dans la loi-programme du 26/12/2022, titre 4, chapitre 1, articles 22 à 48, et chapitre 2, article 49 (§9 article 30bis de la loi du 27/06/69). Seules les activités de nettoyage commandées par des tiers sont couvertes par cette obligation.</p> <p>À partir du 1er septembre 2024, l'enregistrement du début et de la fin des prestations et des pauses sera obligatoire pour certaines activités de nettoyage. Toutefois, un délai transitoire est prévu jusqu'au 30 avril 2025. La mesure entrera en vigueur de manière complète le 1er mai 2025.</p> |
| 3 | <p>Qui doit enregistrer sa présence auprès de ClaO ?</p> <p>Toute personne effectuant des activités de nettoyage ou d'entretien dans un bien immobilier déclarées dans une déclaration de travaux est tenue d'enregistrer sa présence sur le lieu de travail ainsi que ses pauses par l'intermédiaire de ClaO. Il s'agit des travailleurs salariés et assimilés*, des employeurs et assimilés, des entrepreneurs et sous-traitants. Les nettoyeurs doivent s'enregistrer eux-mêmes, en utilisant les moyens fournis par l'employeur, tels qu'un code QR ou une autre méthode.</p> <p><i>*Par travailleurs "assimilés", on entend les travailleurs détachés et les travailleurs indépendants, les personnes en formation professionnelle, les personnes sous contrat d'apprentissage, les stagiaires, les apprentis et les étudiants, ainsi que les travailleurs indépendants.</i></p> |
| 4 | <p>Quand faut-il déclarer la présence ?</p> <p>Le travailleur signale sa présence sur le lieu de travail, en temps réel, en signalant le début et la fin de l'activité et la pause.</p> |
| 5 | <p>Qu'advient-il de mes données ?</p> <p>Les inspecteurs des services d'inspection compétents peuvent consulter les données du ClaO.</p> |
| 6 | <p>Les stagiaires, les travailleurs, les chefs d'équipe et les formateurs doivent-ils également s'inscrire?</p> <p>Oui, toute personne exerçant des activités de nettoyage dans l'immobilier doit s'inscrire à la ClaO, quelle que soit sa fonction ou son statut. Cela inclut les stagiaires, les travailleurs, les chefs d'équipe et les formateurs en techniques de nettoyage. S'ils effectuent des activités de nettoyage dans des biens immobiliers pendant leur formation, ils doivent enregistrer le début et la fin de cette activité.</p> |
| 7 | <p>Les travailleurs indépendants et leurs aides doivent-ils s'enregistrer ?</p> <p>Oui, les indépendants et leurs aides qui effectuent des activités d'entretien ou de nettoyage doivent enregistrer ces activités dans ClaO si leurs activités sont concernées par une déclaration de travaux.</p> |
| 8 | <p>Quelle est la différence entre Check IN and OUT at work (ClaO) et Checkinetwork (CAW) ?</p> |

| | |
|----|---|
| | <p>Check IN and OUT at work et Checkinetwork sont deux services en ligne permettant d'enregistrer les présences sur le lieu de travail. Toutefois, il ne faut pas confondre ces deux services :</p> <p>a. Check IN et OUT au travail (ClaO) :</p> <ul style="list-style-type: none"> → ClaO est un système d'enregistrement des <i>début et fin des prestations</i> et la pause des travailleurs effectuant des <i>activités d'entretien</i> ou de <i>nettoyage</i> pour des travaux dans des biens immobiliers. <u>ClaO vise donc UNIQUEMENT les activités d'entretien ou de nettoyage.</u> → Il existe deux types d'enregistrements de présence dans ClaO : IN pour le début de prestation et OUT pour la fin de prestation. Le début et la fin des intervalles de repos doivent également être enregistrés, respectivement par un OUT au début de la pause et un enregistrement IN à la fin de la pause. <p>b. Checkinetwork (CAW) :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Le CAW est un système d'enregistrement de présence pour des travailleurs effectuant des travaux immobiliers, à <u>l'exception des activités d'entretien ou de nettoyage.</u> → Le CAW ne comprend qu'un enregistrement de présence par jour et par déclaration de travaux. |
| 9 | <p>Existe-t-il un lien entre Check IN et OUT au travail et Checkinetwork ?</p> <p>Oui, il existe un lien entre Check IN and OUT at work (ClaO) et Checkinetwork (CAW). Le premier enregistrement de la journée de travail dans le ClaO est également enregistré dans le CAW. Ainsi, le contractant sait exactement qui est présent sur le lieu de travail lorsqu'il consulte CAW. Toutefois, les inscriptions dans CAW ne sont pas incluses dans le ClaO.</p> |
| 10 | <p>Dois-je utiliser Check IN and OUT at work (CIAO) ou Checkinetwork (CAW)?</p> <p>Situation 1 : J'effectue des travaux immobiliers, mais PAS d'activités d'entretien ou de nettoyage.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Le ClaO ne s'applique pas. → Le CAW peut être d'application. Contactez votre employeur ou l'entrepreneur pour lequel le contrat a été déclaré dans la déclaration de travaux. <p>Situation 2 : J'effectue des activités d'entretien et/ou de nettoyage pour un contrat mentionné dans une déclaration de travaux.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Le ClaO s'applique. Vous devez enregistrer le début et la fin des activités ainsi que les pauses. → Vous ne devez pas vous inscrire dans CAW . <p>Situation 3 : J'effectue à la fois des activités d'entretien/nettoyage et d'autres travaux immobiliers pour un contrat faisant l'objet d'une déclaration de travaux.</p> <ul style="list-style-type: none"> → ClaO s'applique aux activités de nettoyage/ entretien. Vous êtes tenu de vous enregistrer. L'employeur ou l'entrepreneur vous informera sur le système d'enregistrement des présences. → Sur l'indication de votre employeur, il est également possible, pour des raisons d'organisation, d'utiliser uniquement l'application ClaO pour les deux types de prestations étant donné que le premier IN de ClaO est automatiquement enregistré dans CAW. |
| 11 | <p>J'effectue des travaux immobiliers visés par la législation 30bis. La CIAO est-elle applicable ?</p> <p>OUI si</p> <ul style="list-style-type: none"> • des activités d'entretien ou de nettoyage ont lieu <p>ET</p> |

| | |
|----|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> le contrat principal dans le cadre duquel les travaux de nettoyage sont effectués remplit les conditions exigées par la déclaration de travaux. <p>NON si</p> <ul style="list-style-type: none"> les travaux immobiliers n'impliquent pas d'activités d'entretien ou de nettoyage OU si le contrat principal dans lequel s'inscrivent les travaux de nettoyage n'atteint pas le montant seuil pour une déclaration de travaux. CAW peut être applicable. Pour plus d'informations, cliquez ici. |
| 12 | <p>Je suis un travailleur temporaire, intérimaire ou détaché qui effectue des travaux d'entretien ou de nettoyage. Dois-je m'inscrire auprès de ClaO ?</p> <p>Lorsque vous effectuez des activités d'entretien ou de nettoyage pour une entreprise utilisatrice qui effectue des travaux immobiliers déclarés dans une déclaration de travaux, vous êtes tenu d'enregistrer le début et la fin des activités ainsi que les pauses dans ClaO .</p> |
| 13 | <p>Quelles sont les activités que nous considérons comme des activités de maintenance ou de nettoyage dans l'immobilier ?</p> <p>Sur notre site web socialsecurity.be, vous trouverez une page reprenant les travaux que le gouvernement considère comme des activités de nettoyage ou d'entretien : cliquez ici.</p> <p>Vous ne trouvez pas votre activité dans cette liste ? Alors contactez-nous via contractants@onss.fgov.be</p> |

| Méthodes d'enregistrement | |
|----------------------------------|---|
| 14 | <p>Quelles sont les méthodes d'enregistrement disponibles pour enregistrer le début et la fin de mon activité de nettoyage ?</p> <p>Votre employeur vous informera de la (des) méthode(s) à utiliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> Un smartphone : <ol style="list-style-type: none"> Avec un code QR : scannez le code QR de la déclaration de travaux et récupérez automatiquement le numéro technique de la déclaration de travaux, ou ; Avec une URL : Cliquez sur l'URL fournie par l'employeur ou ; Utilisez le site web de la sécurité sociale. Un badge ou une autre application fournie par votre employeur. |
| 15 | <p>Comment enregistrer le début et la fin des activités de nettoyage, ainsi que les pauses ?</p> <p>→ <u>Début des activités d'entretien ou de nettoyage</u> : Enregistrez le début des activités de nettoyage indiquant IN .</p> <p>→ <u>Fin des activités de maintenance ou de nettoyage</u> : Enregistrez la fin des activités en indiquant OUT.</p> <p>→ <u>Pauses</u> : OUT au début de la pause et un enregistrement IN à la fin de la pause.</p> <p>Un exemple permet de clarifier l'utilisation des enregistrements IN et OUT : Un travailleur effectuant des activités de nettoyage ou d'entretien dans un immeuble travaille à la fois le matin et l'après-midi.</p> <ul style="list-style-type: none"> Au début des activités du matin, le travailleur enregistre IN. À la fin des activités du matin, le travailleur enregistre OUT. OUT marque également le début de la pause. À la fin de la pause, le travailleur enregistre IN pour marquer le début des activités de nettoyage de l'après-midi. À la fin des activités de l'après-midi, le travailleur enregistre OUT. |

| | |
|----|---|
| 16 | <p>Mon employeur doit-il m'offrir un smartphone ?</p> <p>Le choix du moyen d'enregistrement incombe à l'employeur. Si l'employeur choisit le smartphone comme moyen, il peut fournir un smartphone ou convenir avec vous pour l'utilisation de votre propre smartphone. Votre employeur doit conclure des accords clairs avec les travailleurs à ce sujet.</p> |
| 17 | <p>Où puis-je télécharger l'application ClaO ?</p> <p>ClaO est un service web en ligne. Il n'est pas possible de télécharger l'application. Vous pouvez scanner le code QR ou utiliser une URL pour accéder à l'application via ce lien.</p> |
| 18 | <p>Quelles sont les informations à récupérer pour compléter mon enregistrement ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - La date et l'heure ; - Votre numéro NISS si vous êtes un travailleur belge. Votre numéro NISS Bis si vous êtes un travailleur étranger ; - Le numéro d'identification de la société belge ou étrangère. Si vous êtes indépendant, vous devez indiquer votre propre numéro d'identification ; - Le numéro de la déclaration de travaux ; - Le lieu de prestation; - Le type d'enregistrement (in ou out). |
| 19 | <p>Comment saisir les informations demandées lors de l'enregistrement ?</p> <p>Dans la plupart des cas, les données demandées sont automatiquement proposées par nos systèmes.</p> <p>Cependant, il existe plusieurs situations dans lesquelles vous devez saisir les informations manuellement.</p> <p>→ si vous n'avez pas le code QR ou l'URL de la déclaration, → si la géolocalisation est inactive ou non autorisée, → ...</p> <p>Vous devez ensuite remplir le plus d'informations possible afin que l'ONSS puisse identifier l'employeur pour lequel vous travaillez, la déclaration de travaux correspondant à votre lieu de travail .</p> <p>L'enregistrement IN ou OUT doit être sélectionné dans tous les cas.</p> |
| 20 | <p>Il n'y a pas de connexion internet ou la batterie de mon smartphone est déchargée. Comment puis-je m'inscrire ?</p> <p>Si vous ne pouvez pas vous inscrire en raison d'un problème lié à un tiers externe (fournisseur d'accès internet, opérateur téléphonique, fournisseur d'énergie,...), vous ne devez pas procéder à l'enregistrement des présences pendant la durée de l'indisponibilité. Cela doit être vérifiable. Essayez d'en informer votre employeur si possible.</p> <p>Si vous ne pouvez pas vous enregistrer parce que vous avez oublié votre smartphone ou que la batterie est déchargée, vous risquez une pénalité lors d'un éventuel contrôle.</p> |
| 21 | <p>Je ne connais pas le numéro de déclaration de travaux correspondant à mon lieu de travail et je n'ai pas de code QR. Comment procéder ?</p> <p>Contactez votre employeur. Vérifiez au préalable s'il existe une affiche avec le code QR pour la déclaration des travaux de nettoyage sur le lieu de travail.</p> <p>Si ces informations ne sont pas disponibles, saisissez autant d'informations que possible dans l'application ClaO, enregistrez le début et la fin de la prestation ainsi que la pause.</p> |

Authentification et activation des coordonnées GPS

| | |
|----|--|
| 22 | <p>Comment s'authentifier ?</p> <p>Vous devez utiliser une méthode reconnue par le <i>Service fédéral d'authentification</i>, également appelé FAS (eID et lecteur de carte, Itsme, Eidas, nom d'utilisateur/mot de passe avec code via une application mobile, e-mail ou token).</p> |
|----|--|

| | |
|----|--|
| 23 | <p>Pendant combien d'heures mon nom d'utilisateur reste-t-il actif ?</p> <p>Le login itsme créé via une application mobile (smartphone) reste valable pendant 6 heures. Pendant cette période, l'authentification n'est plus nécessaire, sauf si vous vous déconnectez volontairement. Le login itsme est valable uniquement pour l'enregistrement des présences ClaO. Il ne donne pas accès à d'autres applications.</p> |
| 24 | <p>Comment activer la récupération des coordonnées GPS ?</p> <p>Dans le manuel, vous trouverez une feuille explicative détaillée pour activer la géolocalisation, à la fois pour un smartphone avec le système IOS et pour un smartphone avec le système Android.</p> |
| 25 | <p>Je ne souhaite pas indiquer ma position via la géolocalisation. Quelle est l'alternative ?</p> <p>L'enregistrement de l'adresse ou de la localisation du lieu de travail est requis par la loi (loi-programme du 26/12/2022, art. 25).</p> <p>Vous pouvez choisir entre la récupération automatique de la localisation (via le GPS) et la saisie manuelle d'une adresse. Les employeurs et les travailleurs peuvent conclure des accords écrits dans lesquels le travailleur confirme qu'il accepte la géolocalisation par GPS.</p> |
| 26 | <p>Serai-je suivi en permanence si j'active la géolocalisation sur mon smartphone ?</p> <p>Non. La géolocalisation dans ClaO n'enregistre votre position qu'au moment où vous vous indiquez IN ou OUT, pas avant ni après. Il s'agit d'un moment instantané.</p> |
| 27 | <p>Quelle entreprise doit être mentionnée lors de l'enregistrement ? Mon employeur (relation de travail) ou le client de mon employeur (le donneur d'ordre du contrat conclu avec mon employeur) ?</p> <p>Si vous êtes travailleur salarié, identifiez votre employeur (belge ou étranger) dans l'application ClaO.</p> <p>Si une <u>agence d'intérim</u> vous met à la disposition d'une autre entreprise, l'agence d'intérim est votre employeur.</p> <p>Si vous êtes <u>indépendant</u>, indiquez votre numéro d'entreprise ou votre numéro d'identification étranger.</p> |
| 28 | <p>Mon employeur est une société étrangère. Comment dois-je l'indiquer dans l'application ?</p> <p>Indiquer le numéro d'identification étranger : numéro de TVA intracommunautaire, numéro d'identification non européen, etc.</p> |

| Enregistrement des activités de nettoyage | |
|--|--|
| 29 | <p>Je travaille par le biais du système des titres-services. Dois-je m'inscrire ?</p> <p>Non.</p> |
| 30 | <p>Je travaille pour une agence d'intérim. Comment puis-je m'enregistrer ?</p> <p>Indiquez avec le numéro d'entreprise de l'agence, qui est légalement votre employeur (relation salariale).</p> |
| 31 | <p>Je travaille en tant qu'étudiant salarié. Comment puis-je m'inscrire ?</p> <p>Enregistrez-vous avec le numéro d'entreprise de la société pour laquelle vous travaillez, qui est légalement votre employeur (relation salariale).</p> |
| 32 | <p>Je travaille comme stagiaire, dans le cadre de ma formation. Comment puis-je m'inscrire ?</p> <p>Enregistrez-vous avec le numéro de l'entreprise où vous effectuez votre stage.</p> |
| 33 | <p>Comment enregistrer mes activités qui s'étalent sur deux jours (par exemple, travail de nuit) ?</p> <p>Enregistrez le début et la fin de votre prestation et les intervalles de repos, selon la séquence logique In/ Out.</p> |

| Consultation et correction des activités de nettoyage | |
|--|---|
| 34 | <p>Comment puis-je consulter mes performances ?</p> <p>Deux options sont possibles :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Smartphone : En vous connectant à l'application ClaO et en utilisant le calendrier, vous pouvez visualiser vos propres enregistrements. 2. Service en ligne sur le site web du Sécurité sociale : en vous connectant à l'application ClaO et en utilisant le calendrier, vous pouvez consulter vos propres enregistrements. |
| 35 | <p>J'ai utilisé un numéro d'entreprise ou de déclaration incorrect. Comment puis-je corriger les données ?</p> <p>Si vous vous êtes enregistré avec un numéro d'entreprise incorrect (a) ou avec un numéro de déclaration de travaux incorrect (b), votre employeur peut demander la modification des données enregistrées.</p> <p>Votre employeur doit introduire la demande de modification dans les 30 jours suivant l'enregistrement en question en contactant l'ONSS. Aucune modification n'est possible après ce délai.</p> |
| 36 | <p>J'ai oublié un enregistrement. Que dois-je faire ?</p> <p><u>Check IN oublié:</u> Si vous avez oublié de vous enregistrer, il n'y a pas d'enregistrement de présence. Cette situation ne peut pas être corrigée. Vous pouvez vous enregistrer IN au plus vite, si vous êtes encore occupé à travailler mais vous risquez une sanction en cas de contrôle par un service d'inspection habilité.</p> <p><u>Check OUT oublié</u> Si vous avez oublié d'inscrire votre OUT, cette situation ne peut pas être corrigée. Si vous reprenez les activités de nettoyage, il vous suffit de vous enregistrer IN. Vous risquez une sanction pour l'enregistrement incorrect des présences.</p> |

| Responsabilités | |
|------------------------|---|
| 37 | <p>Quelles sont les obligations de la personne qui effectue les activités d'entretien ou de nettoyage ?</p> <p>La personne qui effectue des activités d'entretien ou de nettoyage sur un chantier où l'enregistrement des présences est obligatoire doit enregistrer le début (IN) et la fin (OUT) de ses activités sur le lieu de travail ainsi que la pause.</p> |
| 38 | <p>Que faire si le numéro de déclaration de travaux ou le numéro d'entreprise est erroné ?</p> <p>Si le travailleur utilise une déclaration ou un numéro d'entreprise incorrect, il le signale à l'employeur afin que ce dernier puisse demander une correction à l'ONSS.</p> |
| 39 | <p>Le travailleur est-il responsable s'il oublie de s'enregistrer ?</p> <p>Oui, le travailleur est responsable de l'enregistrement correct du début et de la fin des activités ainsi que des pauses. Si le travailleur ne s'enregistre pas correctement, il peut être sanctionné sur le constat d'un inspecteur.</p> |
| 40 | <p>Le travailleur ne s'enregistre pas correctement (par exemple, deux IN, pas de OUT, pas d'enregistrement des pauses, etc.) Qui est responsable ?</p> <p>Le travailleur est responsable de l'enregistrement correct du début de la journée de travail (IN), de la fin de la journée de travail (OUT), ainsi que des pauses .</p> <p>Si le système d'enregistrement fonctionne correctement, le travailleur est responsable des enregistrements incorrectes ou manquantes.</p> |

| | |
|----|--|
| 41 | <p>Un travailleur refuse d'utiliser son smartphone privé comme outil d'enregistrement. Qui est responsable de l'absence d'enregistrement des présences ?</p> <p>S'il n'y a pas d'accord entre l'employeur et le travailleur sur l'utilisation du smartphone privé du travailleur, l'employeur est tenu de fournir un autre moyen d'enregistrement (par exemple, un smartphone de l'entreprise).</p> <p>Si l'employeur autorise le travailleur à travailler sans enregistrement de présence, il est responsable.</p> <p>Toutefois, si le travailleur a accepté d'utiliser le smartphone privé mais qu'après l'accord, il refuse d'utiliser son propre smartphone pour enregistrer ses présences, l'employeur et le travailleur peuvent tous les deux être tenus pour responsables. L'employeur est alors responsable parce qu'il n'y a pas eu de suivi approprié. Le travailleur est responsable parce qu'il ne respecte pas son obligation de s'enregistrer correctement.</p> |
| 42 | <p>Quelles sont les obligations de l'employeur à l'égard du travailleur ?</p> <p>L'employeur est responsable de la remise à ses travailleurs d'un moyen d'enregistrement compatible avec le moyen utilisé sur le lieu de travail. L'employeur et le travailleur doivent de préférence conclure des accords écrits sur l'utilisation du moyen utilisé.</p> |
| 43 | <p>L'application d'identité <i>itsme</i> n'est pas disponible, ce qui empêche l'enregistrement de présence. Que doit faire le travailleur ?</p> <p>Le travailleur doit en informer son employeur.</p> |
| 44 | <p>Le service web en ligne ClaO n'est pas disponible. Qui est responsable ?</p> <p>L'ONSS est responsable du bon fonctionnement du service web en ligne ClaO.</p> |
| 45 | <p>Des problèmes externes (panne du fournisseur d'accès à Internet, problèmes d'électricité, etc.) empêchent le travailleur de s'enregistrer. Qui est responsable ?</p> <p>Si possible, le travailleur le signale à son employeur. La conservation des preuves est dans l'intérêt de l'employeur mais ne doit pas être transférée à l'ONSS.</p> |

| Sanctions | |
|------------------|--|
| 46 | <p>Comment les infractions sont-elles identifiées et sanctionnées ?</p> <p>Les infractions aux obligations d'enregistrement sont détectées, constatées et sanctionnées conformément au code pénal social (articles 137/3 et 137/4). Les infractions sont constatées par les inspecteurs sociaux.</p> |
| 47 | <p>Quelles sont les sanctions pour les travailleurs qui ne respectent pas l'obligation d'enregistrement ?</p> <p>Un travailleur qui se présente sur un lieu de travail et qui <u>n'enregistre pas</u> le début et la fin de ses activités sur le lieu de travail ainsi que ses pauses est sanctionnable par une sanction de niveau 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une amende administrative de 10 à 100 euros. <p>Ces montants devraient être majorés par des décimes additionnels.</p> |
| 48 | <p>Quelles sont les sanctions encourues par les (sous-)entrepreneurs et les employeurs en cas de non-respect de l'obligation d'enregistrement ?</p> <p>Tout contractant et sous-traitant qui enfreint l'article 24, l'article 34, l'article 35, l'article 36 et l'article 37, alinéas 2, 3 et 4 de la loi-programme du 26 décembre 2022 et ses arrêtés d'exécution, ET</p> |

tout employeur qui enfreint l'article 37, paragraphe 1, de la loi-programme et les décrets d'application sera sanctionné **au niveau 3** :

- Soit une amende pénale de 200 à 2000 euros
- Soit une amende administrative de 100 à 1000 euros

En outre, tout employeur, entrepreneur et sous-traitant qui se présente sur un lieu de travail et omet d'enregistrer son arrivée et son départ du lieu de travail au moment de l'arrivée et du départ du lieu de travail fera l'objet d'une **sanction de niveau 1**.

- Une amende administrative de 10 à 100 euros.

Ces montants devraient être majorés par des décimes additionnels.

En outre, la possibilité de multiplier l'amende *par le nombre de travailleurs impliqués* dans l'infraction constatée devrait également être prise en compte.