

## FAQ Coronavirus

### Réponses aux entreprises agréées

**IMPORTANT** : Tant le Service public de Wallonie que le Forem ou encore la société émettrice, Sodexo, ont reçu énormément de questions. Ce fichier reprend l'ensemble de ces questions regroupées sous différents thèmes. Nous vous invitons à venir lire régulièrement les informations reprises dans ce fichier car celles-ci seront mises à jour le plus régulièrement possible.

Prime unique = 5.000 €  
Indemnité horaire pour les mois de mars et avril = 14,86 €  
Indemnité horaire pour le mois de mai = 18 € (voir conditions ci-dessous)

#### RAPPEL DES AIDES OCTROYÉES :

- Versement d'une prime unique de 5.000 euros par entreprise agréée dont le siège social est situé en Wallonie.  
  
Cette prime a pour objectif d'aider les entreprises à payer les factures inhérentes à l'activité de l'entreprise agréée et à aider à payer les salaires des employés. Nous rappelons que ceci représente une aide et que, dès lors, le Gouvernement ne peut se substituer à l'entreprise pour payer l'ensemble des factures.  
  
Pour bénéficier de la prime, vous n'avez aucune démarche à effectuer. Le fichier des entreprises qui entrent dans les conditions a été transféré à Sodexo. Le versement de la prime a débuté le vendredi 03 avril. La communication reprise sera « Versement intervention exceptionnelle titres-services COVID19 ».
- **Indemnité horaire pour les mois de MARS et AVRIL** : Octroi de 14,86 euros par heure et par travailleur-euse-s.



Le calcul se fera sur base du nombre d'heures rémunérées au travailleur Titres-Services sur le(s) mois de mars (avril et mai) soustraction faite des heures effectivement prestées sur le mois concerné multiplié par 14,86 €.

Un fichier Excel va être mis à votre disposition sur l'extranet sécurisé de Sodexo. Ce fichier devra être complété en intégrant les nom, prénom, numéro Niss de chaque travailleur ainsi que le nombre d'heures réellement rémunérées au travailleur pour le mois concerné et le nombre d'heures réellement prestées par le travailleur (en ce compris les heures pour lesquels les Titres-Services ne vous auraient pas encore été remis par l'utilisateur). Nous y intégrerons directement les mois d'avril et mai de façon à être très réactif si les mesures sanitaires devaient se prolonger.

L'entreprise ne pourra prétendre à cette subsidiation exceptionnelle que pour les jours où les travailleur-euse-s n'auront pas bénéficié du chômage temporaire (économique et/ou de force majeure).

Ce tableau devra être complété au plus tard dans les 30 jours qui suivent la fin du mois concerné.

- **Indemnité horaire pour le mois de MAI :**
  - **Pour les heures sans prestation :** l'ensemble des entreprises peut prétendre à l'aide de 18 € par heure et par travailleur non déclaré au chômage temporaire (l'ensemble des demandes sera traité sur une base de 18 € au lieu de 14,86€).



	<p>- <b>Pour les heures avec prestations</b> : seules les entreprises comptant au maximum 250 travailleurs sous contrat Titres-Services déclarés auprès de Sodexo durant le premier trimestre 2020 pourront bénéficier de la valeur de remboursement s'élevant à 18 € + 9 € soit 27 € au lieu de 23,86 €. Cette valeur de remboursement s'applique pour les prestations ayant eu lieu au mois de MAI et dont la remise du Titre-Service auprès de la société émettrice est arrivée, au plus tard, chez Sodexo le 30 septembre 2020.</p> <p>Remarque : Le nombre de travailleurs TS sera comptabilisé par numéro d'agrément et non par unité d'établissement.</p> <p>→ Cette disposition s'applique à condition que l'entreprise agréée fournisse à ses travailleur-euses-s Titres-services l'équipement nécessaire à leur sécurité sanitaire.</p>
<p><b>QUESTIONS LIÉES À LA PROCÉDURE</b></p>	
<p>Comment introduire ma demande de subvention ?</p>	<p>La société émettrice Sodexo a contacté par mail toutes les entreprises agréées par la Wallonie susceptibles d'introduire une demande de subvention.</p> <p>Vous devez déposer un fichier Excel par mois (mars, avril ou mai) sur la plateforme mise à disposition par Sodexo via ce mail.</p> <p>Pour vous rendre sur cette plateforme, suivez les instructions reprises dans le mail que Sodexo vous a transmis.</p> <p>Si vous rencontrez des problèmes avec la plateforme, vous pouvez joindre le service aux entreprises agréées au 02/547.53.94 entre 8h et 18h ou par mail :</p> <p><a href="mailto:entreprise-agreee-ts.svc.be@sodexo.com">entreprise-agreee-ts.svc.be@sodexo.com</a></p>



<p>Comment compléter le fichier Excel de Sodexo ?</p>	<p>Vous devez compléter une ligne par travailleur en indiquant le nom, le prénom et le NISS. Chaque champ doit être correctement complété, si un champ est vide, la ligne ne sera pas traitée.</p> <p>Attention, le NISS ne peut pas comporter de caractères spéciaux, il faut donc indiquer uniquement les chiffres sans point ni tiret ou espace.</p> <p>Pour chaque ligne, vous devez compléter deux colonnes. L'une pour les heures effectivement rémunérées et l'autre pour les heures prestées (pour lesquelles des TS sont ou seront remis).</p> <p>Veillez à remplir ces colonnes en <b>format numérique uniquement, aucune lettre ni caractère spécial ne doit apparaître.</b></p> <p>Si des lettres ou des caractères spéciaux apparaissent dans ces colonnes, comme par exemple des « h » pour indiquer des heures, ou des virgules, cela retardera fortement le traitement de votre demande puisque Sodexo vous demandera de corriger le fichier.</p> <p>Si le nombre que vous devez indiquer n'est pas entier, effectuez un arrondi =&gt; Si le chiffre après la virgule est inférieur à 5, on arrondit à l'entier inférieur. Si le chiffre après la virgule est supérieur ou égal à 5, on arrondit à l'entier supérieur.</p> <p>Si le nombre d'heures est égal à zéro, il faut mettre « 0 » car le champ ne peut pas être vide.</p> <p>Le montant que vous percevrez correspondra à la soustraction du nombre d'heures effectivement rémunérées et du nombre d'heures prestées, multiplié par 14,86 €.</p> <p>Le résultat de cette soustraction ne peut pas être négatif.</p>
<p>Faut-il fermer pour bénéficier de l'aide régionale ? Si l'entreprise est fermée pouvons-nous néanmoins prétendre à la mesure du maintien des rémunérations ?</p>	<p>Votre responsabilité est de protéger aussi bien vos travailleur-euse-s que vos clients. Actuellement, vous pouvez toujours poursuivre vos activités sous réserve de certaines restrictions et à condition de respecter d'importantes mesures d'hygiène. Nous vous appelons à suivre scrupuleusement les</p>



	<p>mesures adoptées par le Centre de crise national et nous vous informons sur le moyen d'y arriver dans la note se trouvant déjà sur votre extranet sécurisé.</p> <p>L'entreprise ne pourra prétendre à cette indemnité horaire que pour les jours où les travailleur-euse-s n'auront pas bénéficié du chômage temporaire (économique et/ou de force majeur).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La prime unique sera versée par Sodexo à toutes les entreprises agréées, actives et dont le siège social est situé en Wallonie. Aucune démarche n'est à effectuer par l'entreprise.</li> <li>• Le versement des 14,86 euros sera effectué par Sodexo sur base du fichier XLS que vous aurez complété.</li> </ul> <p>Délai :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La prime unique sera versée entre le 03 et le 07 avril par Sodexo. L'indemnité horaire par travailleur sera versée à l'entreprise dans les 7 jours ouvrable de l'envoi du fichier XLS complété chez Sodexo. Il est à noter que l'entreprise doit rentrer sa demande au plus tard dans les 30 jours du mois concerné.</li> </ul>
<p>A qui doit-on envoyer notre calcul d'heures ?</p>	<p>Un fichier sera mis à votre disposition sur l'extranet sécurisé de Sodexo.</p>
<p>Quels sont les délais pour introduire sa demande ?</p>	<p>L'entreprise doit rentrer sa demande au plus tard dans les 30 jours du mois concerné ou au plus tard le 30 septembre 2020 pour les jours du mois de mai AVEC prestations.</p> <p>Les <b>dates limites d'introduction</b> des fichiers de demande d'aides concernant les heures sans prestation sont les suivantes :</p> <p>- Avril 2020 : 30 mai 2020</p>



	<p>- Mai 2020 : 30 juin 2020</p> <p>La date limite de remise des titres-services relatifs aux prestations du mois mai dont la subvention a été majorée à 18€ est le 30 septembre 2020.</p>
En tant qu'entreprise titres-services, comment prouver que je rentre dans les conditions ?	Dans un souci de simplification administrative et de rapidité d'intervention, nous nous baserons sur une déclaration sur l'honneur via un fichier Excel déposé sur votre extranet sécurisé. L'ensemble des données reçues et payées seront contrôlées par la suite par les inspecteurs sociaux du SPW tant sur base des fichiers de la DMFA que des fichiers fournis par l'ONEM.
Cette proposition est-elle valable pour mars uniquement ? Pourrions-nous mettre en avril les aide-ménagères en chômage même si nous avons bénéficié de l'immunisation et de la prime en Mars ?	Pour continuer à percevoir la subvention de 14,86 € par heure et par travailleur au mois d'avril, vos travailleur-euse-s ne pourront pas être déclarés, l'entièreté du mois, en chômage temporaire. En effet, il est possible qu'un travailleur soit couvert pour une partie d'un mois par le chômage temporaire et par l'indemnité horaire pour l'autre partie du mois.
Dans le cas où nous mettrions les aide-ménagères en chômage au mois d'avril devrions-nous rembourser la prime unique ?	Non, la prime unique n'est conditionnée qu'au fait d'être une entreprise agréée dont le siège social se situe en Wallonie. Aucun justificatif concernant l'usage de la prime unique de 5.000 € ne sera demandé à l'entreprise.
L'aide doit-elle être appliquée pour tous les travailleur-euse-s de l'entreprise ? Doit-on renoncer à toutes les demandes de chômage temporaire ?	Non. Bien que ce ne soit pas souhaitable, une partie des travailleur-euse-s peut être en chômage temporaire et une autre partie couverte par l'indemnité horaire mise à disposition.
Avons-nous l'obligation d'utiliser cette option ou pouvons-nous choisir le chômage temporaire pour force majeure ou chômage économique à la place ?	Vous n'êtes évidemment pas obligé d'accepter les propositions d'aide qui vous sont faites. Si vous ne souhaitez pas bénéficier de l'indemnité horaire de 14,86 € il vous suffit de ne pas compléter le tableau et de ne pas nous le renvoyer. Cependant la prime est automatiquement versée aux entreprises



	qui entrent dans les conditions sans que celles-ci ne doivent en justifier l'utilisation.
Si l'entreprise opte pour cette aide, jusqu'à quelle date est-elle accordée ? 31 mars ou 5 avril ?	L'aide octroyée est accordée le temps du confinement et au maximum au 31 mai 2020.
Si des prestations sont effectuées en avril, mai, ... est ce qu'elles seront déduites de la « subvention » de février ? à l'instar du mois de mars ? Si les mesures se prolongeaient encore plusieurs semaines, avons-nous toujours la possibilité de mettre le personnel en chômage économique par la suite ? A partir de juin par exemple... Quels sont les délais et démarches pour obtenir la subvention ?	<p>La subvention octroyée se fera sur base du nombre d'heures rémunérées au travailleur titres-services sur le(s) mois de mars (avril et mai) soustraction faite des heures effectivement prestées sur le mois concerné multiplié par 14,86 €.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La prime unique sera versée entre le 03 et le 07 avril par Sodexo.</li> <li>• L'indemnité horaire par travailleur sera versée à l'entreprise dans les 7 jours ouvrable de l'envoi du fichier XLS complété chez Sodexo. Il est à noter que l'entreprise doit rentrer sa demande au plus tard dans les 30 jours du mois concerné ou au plus tard le 30 septembre 2020 pour les titres-services relatifs aux prestations du mois mai dont la subvention a été majorée.</li> </ul>
<b>QUESTIONS LIEES AU CALCUL DES HEURES</b>	
Comment calculer le nombre d'heures ?	Suite aux différents contacts avec les représentants des entreprises et des travailleur-euse-s, nous avons pris conscience que prendre un mois de référence n'était pas la solution adaptée. C'est la raison pour laquelle nous sommes partis sur le principe du versement du nombre d'heures effectivement rémunérées au travailleur diminué du nombre d'heures effectivement prestées par le travailleur celui-ci multiplié par 14,86 €. Dans l'urgence, nous nous baserons sur une déclaration sur l'honneur. Un contrôle à posteriori sera fait pour chaque entreprise agréée. Une récupération sera effectuée auprès des entreprises pour lesquelles une discordance sera constatée et qui auraient perçu indument des subventions.



	<p>Le nombre d'heures pour lesquelles l'entreprise agréée percevra une subvention, au cours du mois concerné, pour chaque travailleur titres-services, ne peut être supérieur au nombre d'heures effectivement rémunérées ni :</p> <p>1° soit au nombre d'heures prévues par le contrat de travail du travailleur titres-services, en ce compris les avenants, d'application au cours de la semaine du 9 mars 2020, divisé par 7 et multiplié par le nombre de jours calendrier du mois pour lequel l'entreprise introduit sa demande de subvention ;</p> <p>2° soit au nombre d'heures rémunérées du travailleur titres-services au cours du mois le plus favorable pour lui de l'année 2019.</p> <p>Concrètement, cela signifie que vous devez indiquer le nombre d'heures effectivement rémunérées qui est à charge de l'entreprise et qui ne fait/fera pas l'objet d'un autre de type de subvention.</p> <p>Si un avenant à durée déterminée arrive à échéance durant la période de confinement, c'est l'avenant d'application au cours de la semaine du 9 mars qui servira de référence pour définir la rémunération jusqu'au 31.05.2020.</p> <p>Dans votre fichier de demande de subvention, vous pouvez notamment inclure dans les heures rémunérées :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les heures de maladie couvertes par le salaire garanti, soit les 14 premiers jours ;</li><li>- Les VA ;</li><li>- Les jours fériés, pour autant que la comptabilisation de ces jours n'excède pas la moyenne hebdomadaire des travailleuses ;</li><li>- Les heures de préavis.</li></ul>
--	--



	<p>Attention si votre entreprise est agréée dans plusieurs régions, seules les heures relatives aux prestations qui auraient dû être effectuées au bénéfice d'utilisateurs wallons sont concernées.</p> <p>Pour rappel, il est possible de combiner chômage temporaire et subvention au cours d'un même mois, cependant, le cumul reste interdit. Cela signifie que vous ne pouvez pas cumuler chômage temporaire et subvention pour un même travailleur sur une même journée.</p> <p>Par exemple : vous avez une travailleuse qui preste 8h le lundi chez un client A, 4h le mardi matin chez un client B et 3h le mardi après-midi chez un client C.</p> <p>Les clients A et C annulent. Vous pouvez faire appel au chômage temporaire pour la journée de lundi (client A) et à la subvention pour les 3h du mardi après-midi (client C).</p> <p>Si vous avez des questions, vous pouvez prendre contact par mail avec <a href="mailto:titresservices@forem.be">titresservices@forem.be</a></p>
<p>Doit-on quand même payer les travailleur-euse-s pour les heures qu'ils/elles n'ont pas presté ?</p>	<p>Oui et ce, même en-dehors de la crise que nous traversons actuellement. Vous avez l'obligation de payer à vos travailleur-euse-s les heures reprises dans leur contrat ainsi que celles reprises dans les avenants en cours.</p>
<p>L'intervention est-elle calculée sur le nombre d'heures des ouvriers ou sur celles des ouvriers + employés ?</p>	<p>La subvention est calculée pour les travailleur-euse-s titres-services et donc ouvrier. La prime unique de 5.000 euros est là pour vous aider, notamment, à faire face au salaire des employés.</p>



<p>Qu'en est-il du personnel sous statut APE ?</p>	<p>Pour le personnel sous statut APE, la subvention APE est garantie pour autant que l'employeur continue à rémunérer le travailleur sous statut APE. Une FAQ APE est disponible sur le site du Forem.</p>
<p>Les mesures (prime 5000€ + intervention de 14,86€/heure non prestée ou des 18€ pour le mois de mai) sont-elles indissociables ?</p>	<p>Non, ces deux primes sont dissociables.</p>
<p>Comment vais-je rémunérer les personnes qui étaient en vacances en février et qui ont repris en mars ?  Comment vais-je rémunérer les personnes qui étaient en maladie de longue date en février et qui ont repris en mars ?  Qu'en est-il des personnes ayant pris des congés payés en mars ? Et de celles ayant remis un certificat en mars ? Et que faire de nouvelles recrues qui commencent leur contrat en mars ?  Sachant qu'il y a des titres services de février en attente (non encore remis par les clients ou validés) sur quelle base se feront les calculs ? sur les heures payées de février ou sur toutes les heures sachant qu'il y a des heures de maladie payées en février ?</p>	<p>Comme le calcul se fera sur base du nombre d'heures effectivement rémunérées au travailleur durant le(s) mois de mars (avril et mai) et plus sur un mois de référence, ces questions ne sont plus d'actualité.</p> <p>Un fichier Excel sera mis à votre disposition sur l'extranet sécurisé de Sodexo. Ce fichier devra être complété en intégrant les nom, prénom, numéro Niss de chaque travailleur ainsi que le nombre d'heures contractuel du travailleur en ce compris les avenants qui courent sur le mois concerné. Nous y intégrerons directement les mois d'avril et mai de façon à être très réactif au cas où le confinement devait se poursuivre. Suivant l'information reprise dans le rappel des principes.</p>
<p><b>QUESTIONS LIÉES À L'ONSS</b></p>	
<p>L'ONSS doit-il être payé ? Devons-nous payer des charges sociales sur les 14,86€/18€ ? Qui assurance-loi, précompte professionnel, etc ?</p>	<p>La subvention couvre les rémunérations que vous prendrez en charge, sur lesquelles les cotisations sociales et le précompte professionnel seront dus. L'indemnité horaire vise à compenser la majeure partie du coût salarial des travailleur-euse-s engagé-e-s dans un contrat Titres-Services.</p> <p>Nous rappelons que l'indemnité horaire proposée représente une aide et que, dès lors, le Gouvernement ne peut se substituer à l'entreprise pour payer l'ensemble des cotisations patronales.</p>



On nous demande de payer le salaire complet, devons-nous indiquer un code spécial dans l'envoi des prestations au secrétariat social ou indiquer une journée de travail prestée normalement ?	Le code C19 (renseignement) serait à priori à utiliser. Une confirmation sera donnée lors de la prochaine mise à jour de ce document.
<b>QUESTIONS LIÉES AU CHÔMAGE TEMPORAIRE (ÉCO OU FORCE MAJEUR)</b>	
Les 5.000€ seront-ils octroyés si le personnel est en chômage ?	La prime unique de 5000 € n'est conditionnée qu'au fait que l'entreprise agréée ait son siège social en Wallonie.
Le personnel administratif peut-il être mis en chômage pour force majeure ?	Oui il peut.
L'intervention proposée par la région est-elle aussi valable pour les employés ?	L'indemnité horaire de 14,86 euros intervient uniquement pour les travailleur-euse-s titres-services (ouvriers)
Devons-nous annuler les déclarations de chômage déjà faites depuis début mars ? Qu'en est-il des travailleur-euse-s (repasseuses notamment) qui ont déjà eu du chômage avant le 16 ou le 19 mars ?	Si vous souhaitez bénéficier de la subvention complémentaire, vous devez annuler tout ou partie de vos demandes de chômage temporaire.
Qu'en est-il des aides ménagères qui n'ont pas droit aux chômage économique car pas assez longtemps dans la société ?	C'est la raison pour laquelle le Gouvernement intervient à concurrence de 14,86 euros par heure et par travailleur titres-services.
Pour les personnes ayant remis un certificat après la déclaration de chômage : si l'on prend l'option du chômage c'est la mutuelle qui prend en charge le salaire garanti, qu'en est-il si on opte pour le maintien de la rémunération ?	L'indemnité horaire de 14,86€ couvre les travailleur-euse-s qui sont à charge de l'entreprise. Elle ne couvre donc pas les travailleur-euse-s à charge de la mutuelle.
<b>QUESTIONS LIÉES À LA NATURE DE L'ENTREPRISE</b>	
Les 5.000€ sont-ils octroyés par entreprise ou par unité d'établissement ?	La prime unique est versée aux entreprises sur base de leur numéro d'agrément dont le siège social est situé en Wallonie.



Cette mesure est-elle applicable aussi pour les entreprises actives en Flandre et à Bruxelles ? (Pour tout le personnel ou seulement pour le personnel travaillant en Wallonie ? )	Cependant, que l'entreprise soit située en Wallonie, à Bruxelles ou en Flandre à partir du moment où elle a un agrément wallon elle peut prétendre à l'indemnité horaire de 14,86 €.
Une entreprise titres-services avec une section Sui Generis peut-elle bénéficier de la subvention ?	Seuls les travailleur-euse-s titres-services sont couverts par l'indemnité horaire de 14,86€. Les travailleur-euse-s liés aux autres activités de l'entreprise ne peuvent bénéficier de cette indemnité.
Si le travailleur décide de ne pas travailler, doit-on tout de même payer son salaire pour rentrer dans les conditions ?	Tout dépend sous quelle forme prend cette décision du travailleur. Congé, récupération, chômage temporaire
La prime de 5.000€ proposée aux entreprises Titres-Services est-elle la même que celle octroyée par le gouvernement fédéral ?	Non
Comment cela se passe-t-il quand le client annule des heures mais pas d'autres ?	Nous allons effectuer le versement du nombre d'heures rémunérées du travailleur titres-services duquel nous déduisons le nombre de titres-services pour lesquels il y a eu prestation durant le mois concerné (mars, avril et/ou mai).
Peut-on récupérer notre caution ?	Non. La caution est établie et récupérable dans un cadre bien strict.
Les aides ménagères qui faisaient les courses pour certains clients ou les aide- ménagères se rendant chez certaines personnes fragilisées (handicapés, personnes âgées, ...) peuvent-elles maintenir ces services ?	Les prestations peuvent toujours s'effectuer mais avec une distance de sécurité importante surtout lorsqu'il s'agit de personnes âgées.  L'accès aux grandes surfaces étant régulé, avec un accès limité à un nombre précis de clients, l'utilisateur ne peut plus accompagner le travailleur pendant qu'il réalise les courses ménagères.



	<p>Le travailleur doit veiller à rester à 1,5 mètre des autres clients du magasin ; il doit se soumettre aux consignes données par le magasin.</p> <p>Le travailleur doit se laver soigneusement les mains avant et après la prestation.</p>
La prime de 5.000 € est-elle taxée ?	Ces aides régionales ne seront pas imposées.

