

## FAQ Coronavirus ; Réponses aux entreprises agréées

Le Gouvernement wallon a décidé, au vu de la résurgence de la pandémie Covid-19, de prendre à nouveau des mesures pour le secteur des titres-services.

Les mesures adoptées pour les mois de novembre et décembre sont les suivantes :

**Montant forfaitaire unique de 5000€**

**Indemnité horaire pour le mois de novembre et décembre = 18€/heure/travailleur**

**Rappel :**

- Le cumul de l'indemnité horaire avec les heures couvertes par le chômage temporaire est interdit.
- Les jours de vacances annuelles (VA) ne sont pas couverts par l'indemnité horaire.



QUESTIONS LIÉES À LA PROCÉDURE	
<p>Comment bénéficier de la prime de 5000€ ?</p>	<p>Les conditions pour prétendre à la prime sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposer d'un <b>agrément wallon</b> et avoir son <b>siège social</b> situé en <b>Région wallonne</b>.</li> <li>- Etre une entreprise agréée titres-services <b>active</b> au 3ème trimestre de l'année 2020.</li> <li>- Est inéligible à l'octroi de la prime unique, l'entreprise agréée qui, au moment de l'octroi, fait l'objet : <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une procédure de retenue telle que visée à l'article 10 bis, §§ 2 et 3 de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services ;</li> <li>- d'une procédure de récupération telle que visée par l'article 10 bis, §5 de l'arrêté précité ;</li> <li>- ou s'il est constaté des arriérés de cotisations réclamés par un organisme de recouvrement des cotisations de sécurités sociales ou des arriérés d'impôts.</li> </ul> </li> </ul> <p>Pour cette prime, vous ne devez entreprendre aucune démarche, le versement sera fait de manière automatique par Sodexo.</p>



<p>Comment introduire la demande de subvention ?</p>	<p>La procédure est exactement la même que pour les mois précédents, via un fichier Excel à compléter et à déposer sur la plateforme Jira mise à disposition par Sodexo. Cependant, <u>certaines modalités ont été adaptées.</u></p> <p><b>Un mail reprenant l'ensemble des modalités vous a été envoyé par Sodexo, veillez à respecter scrupuleusement l'ensemble des consignes qui y sont citées afin d'introduire une demande conforme. Dans le cas contraire, votre demande ne sera pas prise en compte et vous ne percevrez aucun remboursement.</b></p> <p>→ Si vous rencontrez des problèmes avec la plateforme ou avec votre code unique, vous pouvez joindre le service aux entreprises agréées de Sodexo au 02/547.53.94 entre 8h et 18h ou par mail : <a href="mailto:entreprise-agreets.svc.be@sodexo.com">entreprise-agreets.svc.be@sodexo.com</a></p>
<p>Comment compléter le fichier Excel de Sodexo ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Introduisez le fichier <b>sous format Excel (.xls) exclusivement</b> → tout autre format sera considéré comme non conforme.</li> <li>- Respectez la nomenclature suivante lorsque vous déposez votre fichier sur la plateforme : <b>numéro d'entreprise_année</b> (Exemple : <b>BExxxxxxxx_20212</b>).</li> <li>- Veillez à ne garder <b>qu'un seul et unique onglet par fichier</b>, l'onglet est nommé « DB » par défaut et ne doit en aucun cas être modifié.</li> <li>- <b>Complétez uniquement les colonnes A à F</b> → aucun ajout ou retrait de colonne et aucune modification des intitulés.</li> <li>- <b>Complétez une seule ligne par travailleur</b>, les données du premier travailleur de votre liste commencent à partir de la ligne n°2.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Remplissez les cases avec des caractères numériques et sans décimale</b> (aucune lettre ou caractères spéciaux).</li> <li>- Intégrez <b>uniquement</b> les nom, prénom et numéro NISS de chaque travailleur (sans espace, tiret, virgule, point ou autres caractères spéciaux).</li> <li>- Indiquez le nombre d'<b>heures rémunérées par travailleur</b> pour le mois concerné en <b>colonne D</b> et le nombre d'<b>heures réellement prestées en colonne E</b> (y compris les heures pour lesquelles les titres-services ne vous auraient pas encore été remis par l'utilisateur).</li> <li>- Pour chaque travailleur, le résultat de la différence entre la colonne D et la colonne E <b>ne peut pas être négatif</b>.</li> <li>- Si votre entreprise est agréée dans plusieurs régions, <b>seules les heures relatives aux prestations qui auraient dû être effectuées au bénéfice d'utilisateurs wallons sont concernées</b>.</li> <li>- Si le nombre que vous devez indiquer n'est pas entier, effectuez un arrondi : → 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. Si le nombre d'heures est égal à zéro, il faut mettre « 0 » car le champ ne peut pas être vide.</li> <li>Exemple : 38h – 38H – 38 heures – 37.8 h → <b>ce genre d'indication ne seront pas pris en compte</b>.</li></ul>
--	---



<p>Quels sont les délais pour introduire sa demande ?</p>	<p>Les dates limites d'introduction des fichiers de demande d'aides concernant les heures sans prestation sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Novembre 2020 : au plus tard le 31 décembre 2020</li> <li>• Décembre 2020 : au plus tard le 31 janvier 2021</li> </ul> <p><b>Aucune dérogation</b> ne sera accordée en cas d'introduction tardive de votre fichier.</p>
<p>Comment calculer le nombre d'heures à indiquer dans le fichier ?</p>	<p>Vous devez indiquer le nombre d'heures <b>effectivement rémunérées au travailleur</b> (colonne D) et le nombre d'<b>heures réellement prestées</b> (colonne E) y compris les heures pour lesquelles les titres-services ne vous auraient pas encore été remis par les utilisateurs.</p> <p>Dans votre fichier de demande d'indemnité, vous pouvez inclure dans les heures rémunérées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les <b>heures improductives en raison du Covid (annulations clients, mise en quarantaine des travailleurs, prestation annulée au dernier moment en raison des conditions sanitaires non respectées, ...)</b> ;</li> <li>• Les <b>heures de maladie</b> couvertes par le salaire garanti, soit les <b>14 premiers jours</b> ;</li> <li>• Les <b>jours fériés</b>, pour autant que la comptabilisation de ces jours n'excède pas la moyenne hebdomadaire des travailleuses ;</li> <li>• Les <b>petits chômages</b> ;</li> <li>• Les <b>heures de préavis prestées</b>.</li> </ul> <p>→ <b>Les jours de vacances annuelles (VA) ne peuvent pas être repris au sein du fichier.</b></p>



	<p>→ Si votre entreprise est agréée dans plusieurs régions, seules les heures relatives aux utilisateurs wallons sont concernées.</p> <p><b>Rappel :</b> il est possible de combiner chômage temporaire et subvention au cours d'un même mois, cependant, <b>le cumul est interdit</b>. Cela signifie que vous ne pouvez pas cumuler chômage temporaire et subvention pour un même travailleur sur une même journée.</p> <p><u>Exemple :</u> 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. 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><b>Sachez qu'un contrôle à postériori sera fait pour <u>chaque</u> entreprise agréée. Une récupération sera effectuée auprès des entreprises pour lesquelles une discordance sera constatée et qui auraient perçu indument des subventions.</b></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>Peut-on bénéficier de l'indemnité horaire de 18€ pour couvrir les heures prestées par les travailleurs mais offertes au personnel soignant ?</p>	<p>Oui.</p> <p>Pour les centrales de repassage qui souhaitent proposer leurs services gratuitement au personnel soignant, les heures prestées dans le cadre de cette action solidaire <b>ne devront pas être comptabilisées dans les heures réellement prestées</b> (colonne E). Elles seront ainsi couvertes par l'indemnité.</p>

	<p><b>Attention</b>, dans ce cas particulier, l'enregistrement des activités de la centrale de repassage devra permettre d'identifier <b>exactement</b> les prestations et les utilisateurs ayant fait l'objet de cette action.</p> <p>Pour rappel, les prestations ne peuvent s'effectuer <b>qu'exclusivement au bénéfice de personnes physiques</b>, il est interdit de repasser le linge d'un hôpital ou d'une maison de repos (exemple : draps de lit, blouses d'hôpital, ...)</p> <p>Bien évidemment, aucun titre-service ne pourra être remis pour ces prestations.</p>
<p>A qui doit-on envoyer notre calcul d'heures ?</p>	<p>Comme pour les mois précédents, vous devez déposer votre fichier Excel sur la plateforme Jira mise à disposition par Sodexo, le lien vers la plateforme se trouve dans le mail envoyé par Sodexo début novembre.</p> <p>Le code unique que vous utilisez pour vous connecter depuis plusieurs mois reste utilisable et actif.</p> <p><b>Veillez à respecter l'ensemble des consignes avant d'introduire votre demande, aucune dérogation ne sera accordée en cas d'erreur ou de retard.</b></p> <p>→ Si vous rencontrez des problèmes avec la plateforme ou avec votre code unique, vous pouvez joindre le service aux entreprises agréées de Sodexo au 02/547.53.94 entre 8h et 18h ou par mail : <a href="mailto:entreprise-agreee-ts.svc.be@sodexo.com">entreprise-agreee-ts.svc.be@sodexo.com</a></p>



<p>Faut-il fermer pour bénéficier de l'aide régionale ? Si l'entreprise est fermée pouvons-nous bénéficier de l'indemnité horaire de 18€/heure/travailleur ?</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 mesures adoptées par le Centre de crise national.</p> <p>Oui, vous pouvez prétendre à l'indemnité même si vous décidez de suspendre votre activité mais <b>uniquement</b> pour les jours où les travailleur-euse-s n'auront pas bénéficié du chômage temporaire (économique et/ou de force majeur).</p>
<p><b>QUESTIONS LIÉES L'UTILISATION DE L'INDEMNITE HORAIRE</b></p>	
<p>En tant qu'entreprise titres-services, comment prouver que je rentre dans les conditions ?</p>	<p>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 utilisées pour le paiement de l'indemnité seront contrôlées par la suite par les inspecteurs sociaux du Service Public de Wallonie tant sur base des fichiers de la DMFA que des fichiers fournis par l'ONEM.</p>





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 ?	Non, il n'y a pas d'obligation. Chaque entreprise reste libre de recourir au chômage temporaire si elle ne souhaite pas maintenir la rémunération de ses travailleurs-euses.  Pour toute question liée aux différents types de chômage, contactez l'Onem ( <a href="https://www.onem.be/fr/documentation/feuille-info/e1-0">https://www.onem.be/fr/documentation/feuille-info/e1-0</a> ).
Doit-on quand même payer les travailleur-euse-s pour les heures qu'ils/elles n'ont pas presté ?	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.
L'intervention est-elle calculée sur le nombre d'heures des travailleurs « ouvriers » ou sur celles des travailleurs « ouvriers + employés » ?	L'indemnité est calculée pour les <b>travailleur-euse-s titres-services</b> et donc « <b>ouvriers</b> ».

Qu'en est-il du personnel sous statut APE ?	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.
---	---

<b>QUESTIONS LIÉES À L'ONSS</b>	
L'ONSS doit-il être payé ?	L'indemnité couvre les rémunérations que vous prendrez en charge, sur lesquelles les cotisations sociales et le précompte professionnel seront dus.



Devons-nous payer des charges sociales sur les heures couvertes par l'indemnité horaire ?	
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 presté normalement ?	<p>Vous devez demander à votre secrétariat social d'indiquer un code qui correspond à une absence de prestation avec maintien de la rémunération.</p> <p>En cas de contrôle, l'Inspection devra être capable de distinguer aisément les heures prestées, les heures non prestées indemnisées et les heures de chômage temporaire.</p>

<b>QUESTIONS LIÉES AU CHÔMAGE TEMPORAIRE (Économique ou force majeure)</b>	
Les 5.000€ seront-ils octroyés si le personnel est en chômage ?	<p>Les conditions pour bénéficier de la prime sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etre une entreprise agréée titres-services avec son siège social situé en Wallonie</li> <li>- Etre active au 3ème trimestre de l'année 2020.</li> <li>- Est inéligible à l'octroi de la prime unique, l'entreprise agréée qui, au moment de l'octroi, fait l'objet : <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une procédure de retenue telle que visée à l'article 10 bis, §§ 2 et 3 de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services ;</li> <li>- d'une procédure de récupération telle que visée par l'article 10 bis, §5 de l'arrêté précité ;</li> <li>- ou s'il est constaté des arriérés de cotisations réclamés par un organisme de recouvrement des cotisations de sécurités sociales ou des arriérés d'impôts.</li> </ul> </li> </ul> <p>Le fait de mettre votre personnel en chômage n'a aucune influence sur la perception de la prime.</p>



	<b>Attention, pour prétendre à l'indemnité horaire de 18€/heure/travailleur, le cumul avec le chômage temporaire est interdit.</b>
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 intervient <b>uniquement pour les travailleur-euse-s sous contrat de travail titres-services.</b>

<b>QUESTIONS LIÉES À LA NATURE DE L'ENTREPRISE</b>	
Les 5.000€ sont-ils octroyés par entreprise ou par unité d'établissement ? 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 ?	La prime unique de 5000€ sera versée aux entreprises dont le siège social est situé en Région Wallonne, sur base de leur numéro d'agrément.  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, mais <b>uniquement pour les travailleurs prestant en Wallonie.</b>
Une entreprise titres-services avec une section Sui Generis peut-elle bénéficier de la subvention ?	Seuls les travailleur-euse-s sous contrat de travail titres-services sont couverts par l'indemnité horaire. 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 est prise la décision du travailleur : congé, récupération, chômage temporaire, ... Se référer à la question « Comment calculer le nombre d'heures à indiquer dans le fichier ? »



<p>Comment cela se passe-t-il quand le client annule des heures mais pas d'autres ?</p>	<p>L'indemnité horaire est là pour faire face aux annulations imprévues/aux heures improductives. Vous indiquez les heures rémunérées mais non prestées dans le fichier Excel.</p> <p>Sodexo se chargera de déduire les heures prestées (pour lesquelles des titres-services sont ou seront remis) des heures rémunérées au travailleur-euse, et ce montant sera versé sur le compte de l'entreprise.</p>
<p>Peut-on récupérer notre caution ?</p>	<p>Non. La caution est établie et récupérable dans un cadre bien strict.</p>

