

GROUPE DE TRAVAIL

QUESTIONS PATRONALES

17.09.2025



Ordre du jour

1. **Gardes appelables** : réflexion autour d'un manque de réglementation...
2. **L'E-facturation**
3. **Federal Learning Account (FLA)**
4. **Autres actualités**



1. GARDES APPELABLES : RÉFLEXION AUTOUR D'UN MANQUE DE RÉGLEMENTATION



1. GARDES APPELABLES

I) ETAT DES LIEUX

I) ETAT DES LIEUX

A) UN FLOU ORGANISATIONNEL

- Chaque service son propre système :
 - Flou sur le calcul du **temps de travail** => 2h/4h/6h = à 1h de travail
 - **Mobilisation** des travailleurs (dans les 30 minutes sur place / dans les 2h sur place)
- **Difficulté pour baliser.** À partir de quand mobiliser ? → risque de sur-sollicitation inutile.
- Surcharge pour les **directions** : Certaines directions préfèrent « tout prendre » elles-mêmes pour simplifier, mais cela concentre la charge sur une seule personne... Questionnant d'un point de vue déconnexion et santé mentale ...
- Impact sur les **travailleurs**
 - Injustice ? Systèmes différents d'un service à l'autre ...



II) DÉFINITIONS ET NOTIONS



1. GARDES APPELABLES

II) DÉFINITIONS & NOTIONS

QU'EST-CE QU'UNE GARDE APPELABLE ?

GARDE

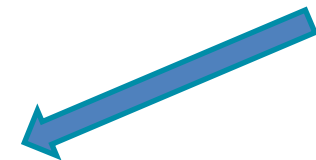
Travailleur·euse qui n'est **pas sur place** MAIS qui est **joignable** par téléphone en cas de besoin

Question centrale : **temps de travail** ?

Définition européenne du temps de travail (dir. 2003/88/CE) : *"toute période durant laquelle le travailleur est au travail, **à la disposition de l'employeur** et dans l'exercice de son activité ou de ses fonctions, conformément aux législations et/ou pratiques nationales"*

=> donc en principe, garde n'est pas du temps de travail **MAIS**

JSPD CJUE : 9 mars 2021 vient apporter des précisions ...



II) DÉFINITIONS & NOTIONS

QU'EST-CE QU'UNE GARDE APPELABLE ?

Question centrale : temps de travail ?

JSPD CJUE : 9 mars 2021 vient apporter des précisions ...

- Contexte initial : uniquement les gardes sur le lieu de travail = temps de travail
- MAIS
 - Arrêt Matzak 2018, pompier de Nivelles : « *le temps de garde qu'un travailleur passe à domicile avec l'obligation de répondre aux appels de son employeur dans un délai de 8 minutes, **restreignant** très significativement les **possibilités** d'avoir d'**autres activités**, doit être considéré comme « temps de travail ». ».*
 - Deux arrêts du 9 mars 2021 : pompier allemand et technicien Slovène => « *les contraintes imposées au travailleur sont d'une nature telle qu'elles **affectent** objectivement et très significativement la **faculté**, pour ce dernier, de **gérer** librement, au cours de ces périodes, le temps pendant lequel ses services professionnels ne sont pas sollicités et de **consacrer ce temps** à ses propres intérêts » (arrêt DJ, C-344/19, § 37).*
- Critères d'évaluation de la CJUE : plus la période est restrictive/contraignante et plus ce sera du temps de travail...
 - **Qualité** du temps / **Délais** pour intervenir / **liberté** de consacrer ce temps à autre chose / **fréquence** moyenne des interventions
- Rémunération ? => compétence nationale



II) DÉFINITIONS & NOTIONS

QU'EST-CE QU'UNE GARDE APPELABLE ?

≠ DES GARDES DORMANTES ET ÉVEILLÉES

Garde dormante : travailleur-euse **sur place**, qui ne doit pas prêter une activité ou une surveillance régulière et constante. Il peut se reposer, mais il **doit répondre** à tout moment à une sollicitation de son employeur ou d'un hébergé.

Considéré comme temps de travail car "*à la **disposition** de l'employeur*" (Loi du 16/03/1971)

Nuit éveillée : travailleur-euse **sur place** et qui effectue **normalement ses prestations**

POUR PLUS D'INFO SUR LE TRAVAIL DE NUIT => VOIR [FICHE PARLONS-DROIT\(S\)](#)



Travail de nuit

Dans le cadre de certaines fonctions et au vu de certaines réalités de terrain, certain-e-s travailleur-euses sont parfois amené-e-s à travailler la nuit. Ce travail nocturne entraîne des questions. Quelles sont les règles en vigueur et que faut-il garder à l'esprit lorsque celui-ci est effectué ?

- Notion et réglementation
- Nuits dormantes et éveillées
- Travail de nuit étudiant
- Gardes
- Rémunération et sursalaires



III) RÉGLEMENTATION SECTORIELLE

1. GARDES APPELABLES

A) COCOF

III) RÉGLEMENTATION SECTORIELLE

A) COCOF

DÉCRET MAISONS D'ACCUEIL

Ne **mentionne pas** la garde callable/téléphonique ...

ARRÊTÉ DU COLLÈGE DE LA COCOF – 20 JUILLET 2000

Art. 30 «La maison doit être accessible selon l'horaire défini ci-après:

Pour autant que le cadre visé à l'article 39 soit totalelement subventionné, l'accueil effectif des bénéficiaires doit, au minimum, être assuré du lundi au vendredi de 8 à 20 heures, ou au minimum 60 heures par semaine.

*Pour le cas où le cadre visé à l'article 39 n'est **pas totalelement subventionné** ou dans la maison qui remplace la présence vingt-quatre heures sur vingt-quatre par un système de **garde callable**, l'accueil effectif des bénéficiaires doit, au minimum, être assuré du lundi au vendredi de 8 à 18 heures, ou au minimum 50 heures par semaine »*

Art. 33 « La maison d'accueil de plus de cinquante lits assure une présence vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

Dans la maison d'accueil de moins de cinquante lits, cette présence peut être remplacée par un système de **garde callable**».

Art. 46 §1^{er} « Dans les limites des crédits disponibles, les subventions allouées sont destinées à couvrir :

1°-2° [...]

3° les **rémunérations** des **gardes callable** en dehors des périodes d'accueil effectif ;

4° [...]

III) RÉGLEMENTATION SECTORIELLE

A) COCOF

ARRÊTÉ DU COLLÈGE DE LA COCOF – 20 JUILLET 2000

Annexe 6, point 3.5 al.2 « Les subventions pour gardes appelables ne sont ***pas cumulables*** pour une même période avec les ***suppléments de salaire prestations de nuit, de week-end et jours fériés*** du personnel d'encadrement. Elles sont limitées à une personne par maison et par 24 heures. »

Annexe 7

"Frais admissibles pour la justification de la subvention des suppléments de rémunération pour prestations irrégulières (prestations effectuées les nuits, week-ends et jours fériés)"

[...] Pour les maisons de moins de 50 lits pratiquant le **système de la garde callable**, les suppléments de nuit, week-ends et jours fériés **ne peuvent être cumulés** avec la garde callable pour une même période. Ils peuvent cependant coexister pour des périodes différentes (exemple : week-ends: jour – présence d'un travailleur et nuit – garde callable) »

III) RÉGLEMENTATION SECTORIELLE

A) COCOF

CCT 04 DÉCEMBRE 2001 – PRIMES POUR PRESTATIONS IRRÉGULIÈRES

Art. 4 : « Pour le secteur des maisons d'accueil, et en alternative à la présence physique 24 heures sur 24 heures :

Les **gardes appelables** du personnel volontaire sont rémunérées à raison de 3,72 euro, indexés (150 FB)) par heure, avec un maximum de 40,90 euro (1.650 F) par 24 h. Celles-ci ne sont pas cumulables pour une même période avec les , pour prestations de nuit, de week-end et jours fériés du personnel visé aux points 1° à 3° de l'article 2. Les montants repris à cet article sont à l'index du 1er janvier 2000.

Les **heures prestées, depuis l'appel** y compris les trajets, sont comptabilisées et rémunérées comme des **heures de travail**, y compris les sursalaires y afférents. Les autres modalités doivent figurer au règlement de travail. »

Montants pour 2025



	Index	Forfait horaire indexé	Maximum
Forfait horaire base		3,72	40,9
01-06-24	2,0807	7,74	85,10
01-03-25	2,1223	7,89	86,80

ARRÊTÉ 2001/549 NON-MARCHAND

Annexe 5, 11, 5° « les suppléments de salaire du personnel ne faisant pas partie du cadre agréé mais indispensable au fonctionnement de la maison et justifié dans le projet collectif, **sont pris en considération** pour le **calcul des subventions** pour frais de rémunération, suivant les dispositions prévues aux points 1° et 2° »

=> financé via les ANM

1. GARDES APPELABLES

B) COCOM

III) RÉGLEMENTATION SECTORIELLE

B) COCOM

ORDONNANCE DU 14 JUIN 2018

Art. 16 « La maison d'accueil **organise** un système de **garde** permettant aux personnes sans abri d'accéder à un point de contact »

=> pas plus de précision (voir dans l'arrêté)

ARRÊTÉ DU COLLÈGE DE LA COCOM – 09 MAI 2019

Art. 68 § 3. : « A l'appui de sa demande d'agrément, le centre **justifie le choix** entre une **garde physique**, de minimum 5 jours par semaine, **ou téléphonique** et fournit l'ensemble des documents qui motivent ce choix. »

Art. 75 § 2 : « § 1. La maison d'accueil qui recourt à un système de garde physique doit disposer de personnel en nombre suffisant pour assurer ce service de garde. A cet effet, la maison d'accueil doit disposer d'au moins [1 deux équivalents]1 temps plein titulaire d'un diplôme d'enseignement secondaire supérieur.

§2. La maison d'accueil qui recourt à un système de **garde téléphonique** doit disposer de **personnel en suffisance** pour assurer ce service callable 24 heures sur 24. »

1. GARDES APPELABLES

C) RW

III) RÉGLEMENTATION SECTORIELLE

C) RW

CWASS

Ne mentionne pas la garde callable/téléphonique ...

CRWASS

Art. 97 : Dans les **limites** des crédits **budgétaires**, une **subvention** est allouée aux maisons d'accueil **afin d'accueillir des femmes victimes** de violences conjugales, et le cas échéant, leurs enfants.

Un **nombre maximal** de vingt-quatre **maisons d'accueil** qui peuvent bénéficier de cette subvention est réparti par province en fonction de la population : [...]

[...]

[...]

L'octroi et le maintien de la **subvention** sont subordonnés aux **conditions suivantes** :

1° héberger des femmes victimes de violences conjugales;

2° disposer d'un projet d'accompagnement collectif qui prévoit une (protection et un soutien 7) - ARW 26 janvier 2017, art. aux femmes victimes de violences conjugales;

3° assurer une permanence d'accueil vingt-quatre heures sur vingt-quatre;

4° contribuer à la tenue d'une **permanence téléphonique** en dehors des heures

En vigueur du 01/01/23 au ... page 95 / 925 ouvrables;

5° réserver en permanence une chambre (d'au moins deux lits) pour l'accueil d'urgence de femmes victimes de violences conjugales;

6° participer aux travaux des plateformes d'arrondissement;

7° avoir hébergé des femmes victimes de violences conjugales durant les trois années précédant l'octroi de la subvention. En moyenne annuelle, les nuitées de ces femmes doivent être au moins égales à 1 000;

(8° élaborer un relevé statistique annuel en matière de violences conjugales conformément à la Convention du Conseil de l'Europe¹⁸ sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique.



IV) UNE CCT D'ENTREPRISE, LE CAS DES TROIS PORTES



1. GARDES APPELABLES

IV) UNE CCT D'ENTREPRISE, LE CAS DES TROIS PORTES

IV) LES PRATIQUES DANS NOTRE SECTEUR

A) ET VOUS ? (*EXPOSÉ DES PRATIQUES DES SERVICES PRÉSENTS*)

...

...

...

V) QUELLES LEÇONS TIRER DE CE MANQUE DE RÉGLEMENTATION?

V) QUELLES LEÇONS TIRER DE CE MANQUE DE RÉGLEMENTATION ?

- Besoin de rédiger une CCT ?
- **Si oui,**
 - Besoins ?
 - Attentes ?
 - Points d'attention ?
 - Structure ?
 - ...

PAUSE



2. L'E-FACTURATION

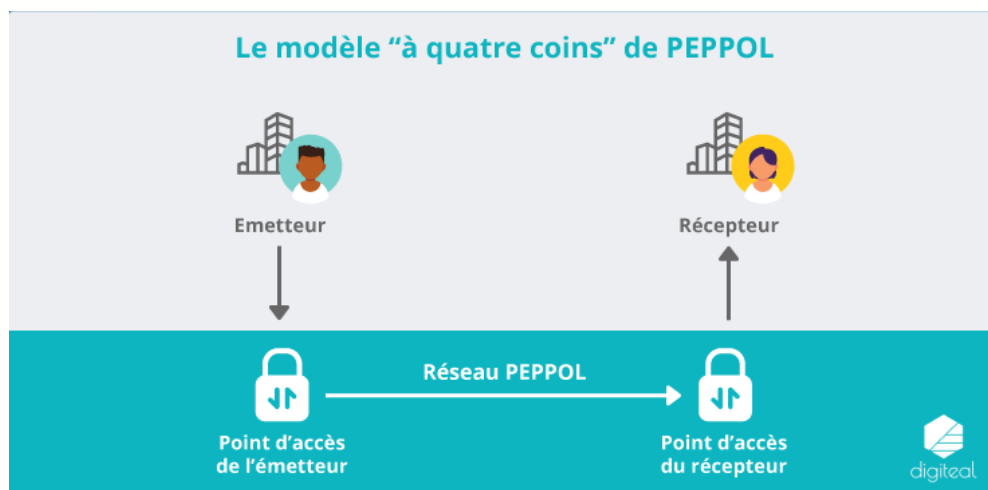


A) NOTIONS

FACTURATION ÉLECTRONIQUE

- Processus de création, d'envoi et de réception de factures par voie **électronique**, sans recours aux supports physiques.
- Contrairement à une facture dématérialisée qui peut être sous forme numérique mais toujours transmise par des canaux traditionnels (comme l'e-mail avec une pièce jointe au format PDF), la facturation électronique utilise des **formats structurés** et normalisés.

PEPPOL (PAN-EUROPEAN PROCUREMENT ON-LINE) réseau international mis en place par la Commission européenne en vue de généraliser la facturation électronique et les marchés publics en ligne.



A) NOTIONS

MERCURIUS

- « relais **national** » entre le réseau Peppol et l'ensemble des autorités publiques belges. (si l'entreprise/service n'a pas encore d'outil adéquat pour la gestion de l'envoi/réception de factures électronique).
- Ici le lien vers le [portail Mercurius](#).

PROTAGONISTES DANS L'ÉCHANGE DE FACTURE

- Echanges B2B = Business to business : échanges commerciaux entre entreprises.
- Echanges B2C = Business to consumer : échanges entre entreprises et particuliers.
- Echanges B2G = Business to government : entreprises et administrations publiques.

B) ACTUALITÉS

OBLIGATION DE FACTURATION ÉLECTRONIQUE ?

Janvier **2026** – **Obligation de facturation électronique** structurée pour la majorité des transactions entre entreprises belges **assujetties à la TVA** (relations B2B). (pour info : B2G, obligatoire depuis mars 2024)

Exceptions (e-facturation non obligatoire)

- Factures pour les **particuliers** (B2C)
- Associations **non assujetties à la TVA**
- Associations assujetties à la TVA et réalisant uniquement des **opérations exemptées** en vertu de l'art. 44 C. TVA

Art. 44, §1er, 2° : *"Sont exemptées de la taxe, les prestations de soins à la personne effectuées dans le cadre de leur profession ou pratique par les personnes suivantes :*

2° les prestations de services et les livraisons de biens étroitement liées à l'assistance sociale, à la sécurité sociale et à la protection de l'enfance et de la jeunesse, effectuées par des organismes de droit public, ou par d'autres organismes reconnus comme ayant un caractère social par l'autorité compétente.

Sont notamment visés :

[....]

☐ *Les organismes qui ont pour mission d'assister, d'encadrer ou d'accueillir des **personnes en grave difficultés matérielles ou morales;***

- **Opérations exemptées** en vertu de l'art. 44 C TVA.
- Assujettis faillis ; assujettis non établis en Belgique, assujettis forfaitaires (art. 56 C TVA [prendra fin au plus tard au 1er jan 2028])

B) ACTUALITÉS

SUIS-JE CONCERNÉ PAR L'OBLIGATION DE FACTURATION ÉLECTRONIQUE ?

Petit questionnaire pour savoir si je suis concerné ou non par l'obligation d'e-facturation électronique

➡ [Lien ici](#)

QUESTIONS ET CAS PRATIQUES

Les particuliers seront-ils un jour concernés par la facturation électronique ?

Techniquement possible que le soit un jour (avènement des smartphones).

L'E-facturation s'applique-t-elle aux bénéficiaires de nos institutions ? Quid du cas de réquisitoire auprès du CPAS ?

- Concernant les bénéficiaires ? NON. (facture à un consommateur + transaction exemptée en vertu de l'art. 44 C TVA)
- Réquisitoire auprès des CPAS ? Non en vertu de l'art. 44 C TVA

Plus d'informations [ici](#) ←

C) QUE FAIRE ?

PRENDRE CONTACT AVEC VOTRE COMPTABLE ET VOIR CE QU'IL PROPOSE.



3. FEDERAL LEARNING ACCOUNT



3. FEDERAL LEARNING ACCOUNT (FLA)

A) RAPPEL

1. ORIGINES ET OBJECTIFS

- < **DROIT INDIVIDUEL À LA FORMATION** (< Deal pour l'emploi)
- RENSEIGNE nombre d'heures/jours de formation dont un travailleur dispose durant une année.
- **OBJECTIF** : Visualisation; Information; Rappel des obligations des employeurs; Statistiques; Eviter les manquements;...

2. ACTUALITÉS

- **Reports successifs** de son lancement depuis 2024 (aujourd'hui reporté à janvier 2026)
 - Trop contraignant pour les entreprises...
- L'accord du gouvernement énonce : « *Nous **supprimons** le Federal Learning Account et examinons ensuite un système moins contraignant sur le plan administratif.* »

3. FEDERAL LEARNING ACCOUNT (FLA)

B) REMARQUE

QU'EN EST-IL DU DROIT À LA FORMATION ?

Report n'a **AUCUN impact** sur le **droit à la formation**

Rappel : **Obligations** varient **en fonction** de la taille **des équipes** :

- Les équipes de ≥ 20 travailleuses
 - Elaborer un plan de formation
 - Min. 5 jours de formation / an / ETP
- Les équipes entre 10 et 19 travailleuses
 - Min. 1 jour de formation / an / ETP
- Les équipes de < 10 travailleuses
 - Pas d'obligation de nombre de jours MAIS encouragé...

n.b. : au prorata du temps de travail (temps partiel ou année incomplète)



4. AUTRES ACTUALITÉS



A) NON-MARCHAND À BRUXELLES

PAS DE RECONDUCTION DE LA PRIME.

B) LICENCE MICROSOFT ?

FIN DE LICENCE => IL FAUT CHOISIR UN NOUVEAU CONTRAT

- BASIC : GRATUIT : WEB
- BUSINESS STANDARD (201€/AN) : BUREAU + WEB + MOBILE >>> + UN ANTI-VIRUS GRATUIT
- PREMIUM (367,20€/AN) : BUREAU + WEB + MOBILE + PROTECTION ANTI-VIRUS



FIN



Organisation et encadrement légal des gardes



Deux modes de fonctionnement

Rem:

RW: pas de réglementation / zone floue sur « accueil urgence »

Administration: « Sinon en présence d'enfants, il est fortement conseillé d'avoir

	Maison d'accueil pour femmes avec ou sans enfants et couples avec enfants	Maisons hommes seuls Maisons de vie communautaire
Capacité	72 lits	56 lits
Site	1 seul	5 sites
Nuit/WE/jours fériés	Présentiel 24/7 par 1 éducateur	Pas de présentiel Système de GARDE téléphonique par semaine
Employés concernés	Tous les éducateurs (pas d'équipe jour/nuite)	Tous (éduc, AS, psy, infi...) Mentionné dans le contrat de travail
Horaires nuit	22h30-8h	20h-7h

Valorisation des gardes



	Maison d'accueil pour femmes avec ou sans enfants et couples avec enfants	Maisons hommes seuls Maisons de vie communautaire
Valorisation	Fixé à l'horaire contractuel (donc pas de récup) - Payé au taux dû : 126% (samedi), 135% (nuit LU-SA), 156% (DI, FERIE, nuit DI-FERIE). Si absence inopinée du travailleur à l'horaire: appels à candidats pour soit présentiel, soit garde tél (au choix du travailleur). PS: sait ouvrir ou fermer les portes/répondre sonnette avec gsm.	Encadré par une CCT d'etps. Rotation sur un an (donc 3 à 4 semaines/an) Pour la veille: Chaque nuit = 2H Chaque jour férié/WE = 2H Donc: du lundi au lundi suivant = 18H (aux taux dûs) Si appel tél: + forfait 1H (va être négocié prochainement) Si déplacement: +3H Ces heures sont récupérées

Support pédagogique

- Support 2^{ème} ligne par le comité de direction (3 directrices de service et la DG qui assurent une garde téléphonique disponible uniquement à la garde 1^{ère} ligne, pendant 1 semaine – valorisé).
- MEMO d'aide à la prise de décision (urgence ou pas/déplacement ou pas)
- Tour technique des sites à l'onboarding et 1x/an
- Formation à l'écoute téléphonique
- Réunion hebdomadaire le lundi midi lors de la passation de garde (1 travailleur présent sur site, communiquer « la vie des maisons »
- Un outil de com sur le sharepoint (relevé et suivi des situations pour les équipes)



Ce qui coince encore parfois

- Pas de candidat pour remplacer... retombe sur la 2^{ème} ligne (direction de garde) – très rare (2-3*/an)
- Absence de garde technique (impossible à valoriser)

→ Donc, on fait comme on peut pour prévenir et aider à réagir:

- Entretiens préventifs des bâtiments et appareils
- Tours techniques
- Fiches techniques
- Petit carnet d'adresse des prestataires (urgence)

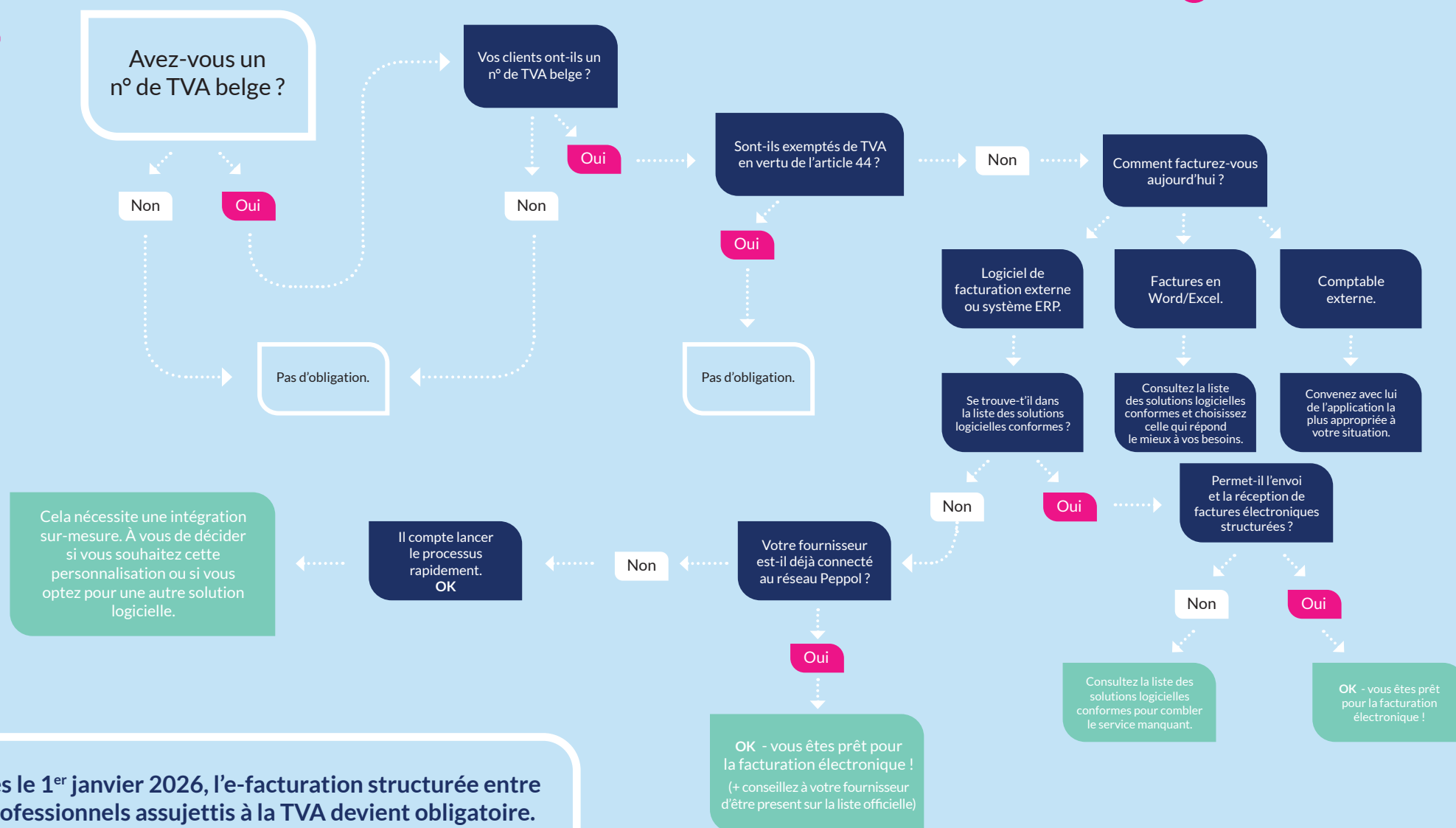


Questionnement

- Encore en MVC?



LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE STRUCTURÉE, COMMENT ÇA MARCHE ?



Dés le 1^{er} janvier 2026, l'e-facturation structurée entre professionnels assujettis à la TVA devient obligatoire.

Apprenez-en plus sur efacture.belgium.be



Service Public
Fédéral
FINANCES



e-facture

