

**CréaServ PLUS**  
*asbl*

*Créateur de Services Domestiques*

*R.O.I.*

rue du Tournay, 38  
B- 4683 VIVEGNIS  
+32-4/240.27.25 — +32-484/61.68.13  
creaservplus@gmail.com  
<http://www.creaservplus.wikeo.be>

## I. L'inscription chez Sodexo

1. Sodexo est la société qui émet les titres-services pour le compte de l'état belge.
2. Pour utiliser les Services de "CréaServ Plus", l'utilisateur doit être inscrit chez Sodexo. L'inscription est gratuite et ne vous engage à rien.

Deux moyens de s'inscrire :

- en ligne : remplir le formulaire d'inscription sur le site

<http://www.titres-services-onem.be>

- au moyen d'un formulaire d'inscription à télécharger à l'adresse

[http://www.titres-services-onem.be/assets/pdf/particulier\\_inscription\\_fr.pdf](http://www.titres-services-onem.be/assets/pdf/particulier_inscription_fr.pdf)

et en le renvoyant

- par fax : 02/547.54.96
- par courrier : Sodexo,  
Cellule Titres-Services,  
rue Charles Lemaire, 1  
1160 BRUXELLES

- vous recevez alors un numéro d'utilisateur personnel (par mail ou par courrier). Conservez bien ce numéro! Vous en aurez besoin, quand vous commanderez vos titres-services.
- 

## II. Conditions

### Quelles prestations

1. Tous les services sont réservés aux personnes physiques domiciliées en Belgique.
2. Dans le cadre de l'utilisation des titres-services, sont effectuées les prestations pour l'utilisation des services domestiques suivants:

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| au domicile           | <ul style="list-style-type: none"><li>- le nettoyage</li><li>- le lavage des vitres,</li><li>- la lessive et le repassage,</li><li>- la préparation des repas</li><li>- les petits travaux de couture occasionnels.</li></ul>  |
| en dehors du domicile | <ul style="list-style-type: none"><li>- la livraison des courses ménagères,</li><li>- la lessive ou repassage</li><li>- les petits travaux de couture occasionnels</li><li>- le transport de personnes âgées ou à mobilité réduite .</li><li>- le transport d'un enfant mineur handicapé d'un utilisateur.</li></ul> |

3. En dehors de l'utilisation des titres-services, sont effectuées les prestations pour l'utilisation des services domestiques suivants:

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| <i>au domicile</i>           | <i>- entretien des pelouses et des parterres</i><br><i>- livraison de repas chauds</i><br><i>- dame de compagnie</i><br><i>- ...</i> |
| <i>en dehors du domicile</i> | <i>- visites en maison de repos</i><br><i>- dame de compagnie</i><br><i>- ...</i>  |

Dans ces cas, il n'y a pas de grille tarifaire. Il suffira de consulter nos services.

En acceptant notre personnel chez vous, ou en nous confiant un travail à effectuer en dehors de votre domicile, vous confirmez que l'ouvrage est effectué pour votre usage personnel, à l'exclusion de tout usage professionnel ou commercial.

### **Lessive et repassage**

#### 1. au domicile

- *Il n'y a aucune indication particulière lorsque le linge est lessivé ou repassé à votre domicile.*
- *Vous payez un titre-service par heure de travail entamée.*

#### 2. dans nos ateliers

- *Les pièces à lessiver ou repasser doivent nous être confiées dans un panier à linge, afin d'éviter toute perte ou accroc. Si vous le souhaitez, vous pouvez acheter un tel panier à linge auprès de notre atelier de repassage.*
- *Pour les vêtements à pendre, comme les pantalons ou les chemises, nous fournissons des cintres. Vous pouvez aussi utiliser vos propres cintres.*
- *Un inventaire du panier à linge est réalisé avec un de nos collaborateurs, au moment de la remise de la lessive à laver ou à repasser. (ce qui vaut 10 points)*
- *Le linge vous est restitué deux jours après l'enlèvement.*
- *vous payez un titre-service en fonction du système de points, à l'enlèvement de votre linge à lessiver ou à repasser.*

### **Les courses**

- *les courses sont indiquées sur un formulaire*
- *les courses sont effectuées le matin entre 9h et 11h et vous sont ramenées entre 12h et 13h00.*
- *toutes les courses se font dans le même magasin.*
- *vous avez le choix entre six types de magasins.*

### III. Système de points

(uniquement lorsque la lessive et le repassage a lieu en nos ateliers).

Nous adoptons le principe selon lequel « 1 titre-service est égal à 60 points » ou à 60 minutes de travail.

#### Lessive et repassage

- Chaque pièce a une certaine valeur, exprimée en points. 60 points équivalent à 1 heure de prestation.
- Il n'y a aucune indication particulière lorsque le linge est lessivé ou repassé à votre domicile.
- Vous payez un titre-service par heure de travail entamée.

#### 2. dans nos ateliers

- Les pièces à lessiver ou repasser doivent nous être confiées dans un panier à linge, afin d'éviter toute perte ou accroc. Si vous le souhaitez, vous pouvez acheter un tel panier à linge auprès de notre atelier de repassage.
- Pour les vêtements à pendre, comme les pantalons ou les chemises, nous fournissons des cintres. Vous pouvez aussi utiliser vos propres cintres.
- Un inventaire du panier à linge est réalisé avec un de nos collaborateurs, au moment de la remise de la lessive à laver ou à repasser. (ce qui vaut 10 points)
- Le linge vous est restitué deux jours après l'enlèvement.
- vous payez un titre-service en fonction du système de points, à l'enlèvement de votre linge à lessiver ou à repasser.

#### Les courses

- les courses sont indiquées sur un formulaire
- les courses sont effectuées le matin entre 9h et 11h et vous sont ramenées entre 12h et 13h00.
- toutes les courses se font dans le même magasin.
- vous avez le choix entre six types de magasins.

Types de magasins autorisés	
Aldi	
Carrefour	
Colruyt	
Delhaize	
Lidl	
Partner	

**Les courses**

Vêtements	Repassage		Lessive	
	adultes	enfants	adultes	enfants
Chemise / blouse sur cintre	8	5	4	2
Chemise / blouse pliée	9	5	3	2
T-shirt / polo / pull	4	2	2	1
Pantalon sport	6	4	3	2
Pantalon avec pli	8	6	4	3
Jupe	6	4	3	2
Sous-vêtements (pièce)	2	1	1	1
Short / bermuda	4	2	2	1
Robe	10	7	5	3
Veste	12	8	6	4
Vêtement de nuit	4	2	2	1
Supplément lin	2	1	1	1
Linge	Repassage		Lessive	
Mouchoir	1		1	
Essuie-mains	1		1	
Taie d'oreiller	3		1	
Draps / draps housse	6		3	
Edredon 1 personne	8		4	
Edredon 2 personnes	10		5	
Nappe	6		3	
Set de Table / napperon	2		1	
Inventaire	Points			
Par inventaire	10			
Article courses	Points			
Chaque article a la même valeur	5			

## IV. Achat des Titres-Services

- vous commandez les titres-services chez Sodexo grâce au numéro d'utilisateur obtenu lors de votre inscription.
- Le numéro d'utilisateur est une communication structurée.
  - ◆ Il nous est donc tout à fait possible de commander des titres-services pour le compte d'un l'utilisateur en y indiquant son numéro d'utilisateur en communication. Il suffira dès lors que vous nous régliez le montant à verser à Sodexo. (personnes, âgées, malades, handicapées, ...)
  - ◆ Vous pouvez également offrir des Titres-Services à une personne de votre choix.
- Actuellement, "CréaServPlus" ne travaille qu'avec les titres-service papier.
- Vous virez le montant de 75 € minimum ( soit le montant de 10 Titres-services minimum) au compte :
- Il faut commander au moins 10 titres-services.
- Vous pouvez commander un maximum de 500 titres-services par an. Dans certains cas, le plafond est porté à 2.500 €.
- N'indiquez que votre numéro d'utilisateur personnel en communication du virement
- Vous recevrez vos titres-services dans les 15 jours.

Dans le cas où ces consignes ne seraient pas respectées, Sodexo vous retournera inévitablement le montant payé.

Toutefois, "CréaServPlus" est en mesure d'effectuer l'achat pour vous.

- en fonction de la fréquence des services, vous signez à "CréaServPlus" un mandat.
- "CréaServPlus" commande les titres-services que vous recevez par la poste.
- la travailleuse "CréaServPlus" vous remet la facture.
- Vous remettez le montant en liquide à la travailleuse la travailleuse "CréaServPlus" .

Organisme financier	Compte bancaire	Code IBAN	Code SWIFT Ou BIC
Banque de la Poste	000-3256817-42	BE77 0003 2568 1742	BPOTBEB1
ETHIAS	827-0825234-51	BE75 8270 8252 3451	ETHIBEBB
CBC	732-0161945-06	BE85 7320 1619 4506	CREGBEBB
KBC	733-0453396-48	BE11 7330 4533 9648	KREDBEBB
Deutsche Bank	826-0021797-86	BE78 8260 0217 9786	DEUTBEBE
ING	310-1959582-74	BE16 3101 9595 8274	BBRUBEBB
DEXIA	091-0177297-10	BE41 0910 1772 9710	GKCCBEBB
BNP PARIBAS-FORTIS	001-5383380-53	BE53 0015 3833 8053	GEBABEBB

## V. Paiement de la prestation

A la fin de son service journalier, vous remettez à l'aide ménagère "CréaServ Plus" 1 titre-service par heure prestée.

- Indiquez-y la date, signez-le et cochez le type d'activité, à l'encre noire ou bleu foncé.
- L'aide ménagère y ajoute ses nom, numéro de registre national et signature.

## VI. Assurances

Outre l'assurance Loi-Accidents du travail garantissant notre personnel, une garantie RC vis-à-vis des tiers est souscrite, ainsi qu'une assurance garantissant les biens de l'utilisateur contre une dommage dû à notre personnel.

## VII. Diverses infos

### Avantages fiscaux

- L'achat de titres-services est fiscalement avantageux. La réduction d'impôts (30%) est calculée sur le montant total consacré à l'achat de titres-services, avec un plafond annuel de 2.510 euros, pour l'exercice d'imposition 2010 (revenus 2009).
- Un titre service acheté initialement 7,50 euros revient en fait à 5,25 euros, après réduction fiscale.
- Chaque année, Sodexo vous adresse vers le 1<sup>er</sup> avril, une attestation fiscale, destinée à votre déclaration d'impôts.

### Durée de validité

- Les titres-services ont une durée de validité de 8 mois. Les entreprises agréées disposent encore d'un mois supplémentaire pour en demander le remboursement.
- Les titres-services papier non utilisés et dont la date de validité n'est pas dépassée peuvent être remboursés ou échangés chez Sodexo. (Une participation de 0,25 euro par titre-service est réclamée pour l'occasion).
- Si vous voulez vous faire rembourser de titres services non utilisés, il convient de télécharger le formulaire de demande de remboursement ou d'échange des titres-service depuis le site de Sodexo.

<http://www.titres-services-onem.be/>  
ou bien de vous adresser à nos services.

*Le titre-service doit être complété lisiblement en noir ou bleu foncé dans les espaces prévus*

*vous indiquez la date de prestation*

*numéro de client*

*n'oubliez pas de signer*

*n'omettez pas de cocher le type de service*

Titre-Service 7,50 €

ONEM.be

sodexo

Jean Dubois

111111-111-11

Date de la PRESTATION

20

Vous pouvez utiliser, demander l'échange ou le remboursement de ce titre-service jusqu'au 31/10/2010.

SIGNATURE UTILISATEUR

A introduire par l'entreprise agréée avant le 30/11/2010

Aide ménagère à domicile

Service extérieur de repassage

Courses ménagères

Transport de personnes à mobilité réduite

Toutes les parties concernées doivent respecter la législation sur les titres-services (loi du 20/07/2001 et ses arrêtés d'exécution).

Titre-Service N° : 24 0607 000218272 92

Nom : Jean Dubois

Rue Charles Lemaire, 1

1160 Auderghem

111111-111-11

L'entreprise agréée transfère le droit du titre-service à l'utilisateur qui en émettrice aux fins de paiement et conserve le volet gauche.

## FOIRE AUX QUESTIONS

### **Où puis-je commander mes titres-services?**

Actuellement les titres Service sont à commander auprès de la Société émettrice Sodexo.

#### Par courrier

SODEXO – Cellule titres-services  
rue Charles Lemaire 1 à 1160 Bruxelles

#### Par Fax

02/547 94 96.

#### On line

[www.titres-services-onem.be/fr\\_particulier\\_linscription.asp](http://www.titres-services-onem.be/fr_particulier_linscription.asp).

### **Existe-t-il plusieurs types de Titre Service?**

Il existe deux sortes de titre service:

- format électronique
- format papier

Lors de votre inscription, il y a lieu de mentionner le type de Titre service que vous comptez utiliser. Toutefois.

"CréaServPlus" n'utilise pour l'instant que des titres-services au format papier.

### **Quel est la différence entre un titre-service (pour aide ménagère) et un chèque-ALE ?**

Il y a une différence de fond entre les titres-services et les chèques-ALE :possibilités offertes par le chèque-ALE sont beaucoup plus large qu'avec le titre-service.

Un titre-service ne peut être utilisé que pour de l'aide ménagère. Un chèque-ALE peut également être utilisé pour d'autres tâches que les tâches ménagères, comme par exemple l'entretien du jardin ou une aide pour des démarches administratives.

Les utilisateurs des titres-services sont exclusivement des personnes physiques. Les autorités communales, CPAS, ASBL et entreprises des secteurs agricole et horticole peuvent également utiliser les chèques-ALE.

Un titre-service a toujours une valeur fixe, à savoir 7,50 pour l'année 2009. En 2009, le montant d'un chèque-ALE varie entre 5,95 et 7,45 par chèque et dépend du type de travail, de l'ALE et de l'utilisateur.

Un titre-service est toujours nominatif tandis qu'un chèque-ALE peut être soit nominatif, soit non nominatif.

La réduction d'impôt pour les dépenses pour prestations payées avec des titres-services s'élève à 30 % des dites dépenses (voir "Quel est l'avantage fiscal dont je bénéficie pour un titre-service (pour aide ménagère) ? ") tandis que la réduction d'impôt pour des dépenses payées avec des chèques-ALE se situe entre 30 et 40 % (voir "Quel est l'avantage fiscal dont je bénéficie pour un chèque-ALE ? ")



### **Puis-je demander à une travailleuse « titres-services » de prêter une heure de temps en temps?**

Non, car une prestation doit être de trois heures minimum. Chez "CréaServPlus", on privilégie les prestations de quatre heures, ce qui permet un meilleur calcul des prestations. (notamment pour l'établissement des contrats).

Toutefois, dans des cas bien particuliers, deux ou plusieurs utilisateurs, habitant à proximité l'un de l'autre, pourraient s'entendre pour partager ces modules. Le but est d'éviter le frais dûs aux déplacements non prévisibles ne pouvant être pris en charge par les titres-services.

### **Combien de temps les titres-services sont-ils valables ?**

Les titres sont valables durant 8 mois. Si les titres-services ne sont pas utilisés durant cette période, ils peuvent toujours, tant qu'ils sont valables, être échangés contre de nouveaux titres ou être remboursés.

Il est donc préférable de commander les titres services par 12 à la fois (soit 90 €). A raison d'une prestation de 4 heures par semaine, vous en avez pour trois semaines. La seconde semaine, vous recommandez des titres-services qui vous sont livrés deux à trois jours plus tard.

### **Combien de titres Service puis-je consommer?**

#### 1 La règle : 500 titres par an

En règle générale, on peut consommer 500 Titres Services par an et par personne. Un couple peut donc en utiliser 1000. Chaque personne majeure vivant sous le toit de l'utilisateur bénéficie de 500 T.S. également.

#### 2. L'exception : 2000 Titres par an

Il est possible de consommer 2000 Titres Service par an, pour autant que l'on entre dans une des catégories suivantes:

#### HANDICAP

- être reconnu comme handicap
- bénéficiaire d'une allocation de remplacement de revenus
- bénéficiaire d'une allocation d'intégration
- bénéficiaire d'une allocation pour l'aide aux personnes âgées
- avoir un enfant de moins de 21 ans reconnu comme handicapé

#### PARENT ISOLE AVEC ENFANT A CHARGE

#### 3. Jeune Maman indépendante : 105 titres à la maternité

Voir les détails page ...

### **Vais-je recevoir une confirmation de mon inscription ?**

Vous recevrez une confirmation de votre inscription par e-mail si votre adresse électronique est mentionnée sur votre formulaire d'inscription. Si vous avez indiqué un numéro de téléphone portable, la confirmation vous parviendra par SMS. Dans le cas contraire, vous recevrez la confirmation d'inscription par courrier postal.

### **Puis-je commander un chèque à la fois?**

*La commande doit être de 10 chèques minimum*

### **Dans quel délai mes Titres Service sont-ils délivrés par Sodexo?**

*Vous recevez les Titres Service, personnalisés à votre nom, dans un dans un délai de 2 à 3 jours après le paiement.*

### **Puis-je revendre à Sodexo les Titres Service non consommés pendant l'année.**

*Sodexo rembourse en effet les Titres Service non consommés sous déduction de frais administratifs.*

### **Il y a-t-il une limite à la déduction fiscale?**

*La déduction est en effet plafonnée. Pour 2011 (exercice d'imposition 2010), cette déduction est fixée à 2510 €.*

*Attention que ce plafond englobe les Titres-Services et les chèques ALE.*

### **La déduction fiscale peut-elle être doublée dans le cas d'un couple?**

*Pour autant que chaque partenaire du couple soit enregistré, ils sont chacun utilisateur de Titres Services, et forcément peuvent déduire à eux deux un maximum de 5020 € et utiliser 1000 titres-services.*

### **Puis-je offrir des «titres-services »?**

*Le numéro d'utilisateur est une communication structurée. Il est donc tout à fait possible de virer le montant des titres-services de votre compte vers le compte de Sodexo en y indiquant le numéro d'utilisateur de la personne que vous désirez gratifier.*

### **Mon entreprise peut – elle m'offrir des T.S.?**

*Techniquement 'est possible, mais l'Onem exclut cette possibilité. Pourtant il suffit à l'employeur de commander les T.S. comme expliqué précédemment.*

*Comme l'entreprise ne sait pas déduire cet avantage, il suffit qu'elle retienne la part déductible sur la feuille de paie du salarié qui, lui, recevra une attestation fiscale et pourra la déduire sur sa feuille d'impôt.*

### **Quelles tâches une aide ménagère ne peut-elle pas accomplir ?**

*L'entretien de locaux professionnels tels que les bâtiments d'usine, les commerces, les cabinets de médecins et de dentistes, les bureaux, ... est exclu.*

### **Quelles sont les tâches que le travailleur Titre-Service peut effectuer ?**

- L'aide à domicile de nature ménagère : le nettoyage, le lavage de vitres, la lessive et le repassage, la préparation de repas et le raccommodage du linge à repasser. Il doit toujours s'agir d'une aide dans le ménage.
- L'aide hors du domicile est également acceptée dans les cas suivants : l'activité de courses ménagères, le repassage dans un local de l'entreprise (également le raccommodage du linge à repasser), l'aide à vos déplacements si vous répondez à certaines conditions ou aux déplacements de votre enfant mineur reconnu comme handicapé.

*En résumé, tout ce qui à rapport aux besoins journaliers de l'utilisateur. Sont donc exclus du système : réparation d'un évier, livraison de repas chaud ou de meubles, travaux de peinture, tapissage, jardinage,...*

### **Puis-je assurer le nettoyage de la partie professionnelle de mon habitation grâce à mes titres-services ?**

*Non, faire nettoyer votre salle d'attente, votre cabinet de consultation, etc. n'est pas autorisé. Vous ne pouvez utiliser vos titres-services que pour l'entretien de votre domicile privé.*

### **Je réside dans un immeuble à appartements, puis-je utiliser mes titres-services pour le nettoyage des parties communes (escaliers, cave,...)**

*Non, vous ne pouvez les utiliser que pour l'entretien de votre domicile privé.*

### **Je possède une résidence secondaire, puis-je utiliser mes titres-services afin d'en assurer l'entretien ?**

*Oui, c'est possible, mais uniquement si cette résidence se situe en Belgique et que l'occupation en est strictement personnelle.*

### **Je mets en location une chambre (ou un studio). Puis-je profiter des mes titres-services pour en assurer l'entretien ?**

*Non, car il ne s'agit pas de votre domicile privé. C'est, dans ce cas, le locataire de la chambre ou du studio qui doit faire appel aux titres-services s'il désire en faire usage.*

### **Suis-je assuré d'avoir toujours la même aide-ménagère?**

*Nous ferons notre possible pour que vous ayez toujours la même personne à votre service. toutefois, nous ne contrôlons pas tous les paramètres, et notamment*

- absentéisme (maladie, accident, grossesse,...)
- démission
- cas de force majeure

### **Dommmages matériels... Que faire?**

"CréaServPlus" est assuré en Responsabilité Civile (RC) pour les dommages matériels, que vous pourriez causer. En cas de tels dommages, vous devez immédiatement avertir "CréaServPlus". Il n'y a pas d'intervention pour le montant de la franchise de la police responsabilité civile souscrite par "CréaServPlus". Si le dommage excède le montant de la franchise, "CréaServPlus" fera une déclaration auprès de sa compagnie d'assurances. Le remboursement n'interviendra qu'après acceptation de la compagnie d'assurances. La compagnie d'assurances tiendra en outre compte de la valeur du bien au moment du dommage.

### **Le travailleur Titre-Service se blesse durant sa prestation. Que dois-je faire ?**

Les entreprises agréées ont l'obligation d'assurer le travailleur contre les accidents de travail. Donc, après avoir appelé les secours ou un médecin si le besoin s'en fait ressentir, vous devez avertir l'entreprise agréée qui a engagé le travailleur.

### **Mes titres-services papier ont été volés / J'ai perdu mes titres-services papier, que dois-je faire ?**

Téléchargez le document ad hoc et renvoyez-le à Sodexho dûment complété. Les titres-services que vous mentionnerez comme perdu ou volés seront bloqués. Donc, si vous les retrouvez, vous devez le signaler à Sodexho (Tél.: 02 547 54 93) qui vous indiquera la marche à suivre.

Si ces titres-services n'ont pas été utilisés par quelqu'un d'autre et n'ont pas encore été remboursés par Sodexo, leur valeur sera remboursée sur le compte de "CréaServPlus" dans les 5 jours ouvrables.

### **Quid si vous avez déjà une aide ménagère ? Pouvez-vous la garder et la mettre au travail via le système des titres-services ?**

Oui, c'est possible. Votre aide ménagère s'inscrira de préférence auprès de "CréaServPlus". Elle pourra alors continuer à travailler chez vous dans le système des titres-services(\*).

### **Doit-on être demandeur d'emploi pour devenir travailleur «titre-service »?**

En principe, chaque personne peut être engagée en tant que travailleur dans le cadre des titres-services. Il n'est pas nécessaire d'être inscrit comme demandeur d'emploi.

### **Si j'ai déjà un travail à temps plein, puis-je exercer un mi-temps supplémentaire comme travailleuse « titres-services »?**

non. Le but est de donner de l'emploi à un maximum d'aides ménagères, et non de cumuler des emplois.

### **Je possède une résidence secondaire, puis-je utiliser mes titres-services afin d'en assurer l'entretien ?**

Oui, c'est possible, mais uniquement si cette résidence se situe en Belgique et que l'occupation en est strictement personnelle.

## **Titres-services « aides à la maternité »**

### 1. Comment puis-je avoir accès aux 105 titres-services à la maternité auxquels j'ai droit ?

Faites-en la demande auprès de votre Caisse d'Assurances Sociales qui se charge de les commander chez Sodexo. Une naissance vous donne droit à 105 titres-services à la maternité (la naissance de jumeaux est considérée comme une seule naissance).

### 2. Quand dois-je faire la demande afin de recevoir mes titres-services à la maternité ?

Vous devez en faire la demande à votre Caisse d'Assurances Sociales au plus tôt au 6ème mois de grossesse et au plus tard 15 semaines après votre accouchement.

### 3. Combien de temps mes titres-services aide à la maternité sont-ils valables ?

Les titres-services aide à la maternité ont une durée de validité de 8 mois à dater du mois de la création de vos titres papier ou de la mise à disposition de vos titres électroniques.

Exemple: des titres-services émis en janvier 2011 sont valables jusque fin août 2011.

### 4. Quand vais-je recevoir les titres-services aide à la maternité commandés par ma Caisse d'Assurances Sociales ?

S'il s'agit de titres-services papier, Sodexo dépose vos titres-services à la Poste, dans les 3 jours ouvrables suivant la réception du paiement de votre Caisse d'Assurances Sociales. Vous les recevrez, par envoi normal, à l'adresse de livraison indiquée sur votre demande d'inscription. En ce qui concerne les titres-services électroniques, ils seront à votre disposition dès réception du paiement de votre Caisse d'Assurances Sociale. Dans les 2 cas, vous serez avertie (par SMS, e-mail ou fax suivant les données dont nous disposons) que nous avons reçu le paiement de votre Caisse d'Assurances Sociale.

PS: Créaservplus ne travaille actuellement qu'avec le format papier.

### 5. Ma Caisse d'Assurances Sociales a commandé mes titres-services aide à la maternité mais je ne les ai toujours pas reçus. Que dois-je faire ?

### 6. J'ai perdu / on m'a volé mes titres-services aide à la maternité. Que faire pour en recevoir de nouveaux ?

L'extranet sécurisé ainsi que le Serveur Vocal Interactif téléphonique (SVI - 02 547 54 92) vous permettent à tout moment de connaître le nombre de titres-services électronique disponibles par commande, ainsi que leur date de fin de validité.

### 7. Mes titres-services aide à la maternité seront bientôt périmés. Que puis-je en faire ?

Un échange contre de nouveaux titres est possible pour autant que les titres-services périmés soient non utilisés et encore valables.

S'il s'agit de titres-services papier, téléchargez ce document, renvoyez-le nous dûment complété accompagné des volets droits des titres-services y référant. Des frais administratifs de 0,25 € (TVAC) par titre vous seront facturés\*.

S'il s'agit de titres-services électronique, téléchargez ce document et renvoyez-le nous dûment complété. L'échange dans ce cas est gratuit.

Dans les 2 cas, si une modification de la valeur d'achat des titres-services intervient, la différence de valeur vous sera facturée.