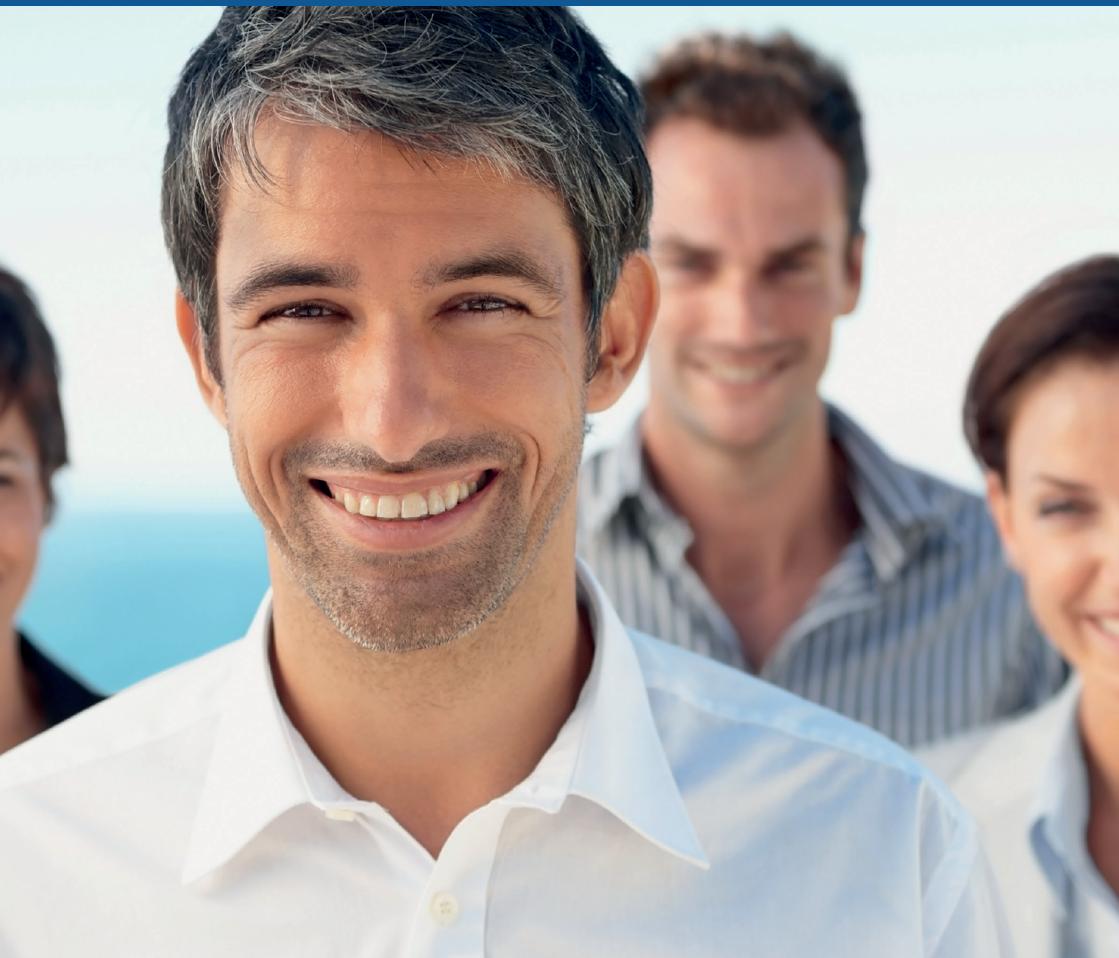




GROUPE LA BANQUE POSTALE

Guide d'utilisation

Le CESU Domiserve



Édito

« Vous venez de recevoir vos premiers Chèques Emploi-Service Universels (CESU). Ce moyen de paiement, dédié aux Services à la Personne, permet de régler votre intervenant ou votre prestataire en toute simplicité.

Vous trouverez à l'intérieur de ce guide, toutes les informations nécessaires afin de profiter au mieux de vos CESU. »

Vos conseillers Domiserve



Sommaire

- 1 Le CESU Domiserve et ses services** page 1 - 2
- 2 Qui pouvez-vous régler avec vos CESU ?** page 3 - 6
Formulaire d'affiliation
- 3 Affiliation et encaissement** page 7 - 8
Le fonctionnement du CESU
- 4 Nos réponses à vos questions** page 9
- 5 Coordonnées utiles** page 10

Le CESU Domiserve et ses services

Le CESU Domiserve est un moyen de paiement permettant de régler des services à la personne.

Grâce à lui, vous facilitez votre quotidien en réglant plus de 20 prestations.

Le CESU existe sous deux formes :

Le titre papier



- Nominatif
- Comporte une valeur faciale prédéfinie lors de la commande
- L'année de millésime, indiquée au recto de chaque titre CESU Domiserve
- La date de péremption, fixée au 31 janvier qui suit l'année de millésime indiquée au verso du titre

Le compte CESU électronique

- Nominatif
- Accessible sur www.domiserve.com avec votre identifiant et code secret.
- Année de millésime, indiquée sur votre ligne compte CESU Domiserve
- La date de péremption sur le compte est également fixée au 31 janvier qui suit l'année de millésime.
- Possibilité de régler vos prestations au centime près à la manière d'un virement bancaire classique.

Les services payables en CESU...

Famille



- Garde d'enfant à domicile
- Garde d'enfant hors domicile
- Accompagnement des enfants dans leurs déplacements
- Soutien scolaire à domicile
- Cours à domicile pour tous
- Assistance informatique et internet
- Assistance administrative

Vie quotidienne



- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Petits travaux de jardinage (tondre la pelouse, arroser les plantes, ramasser les feuilles)
- Petit bricolage (changer une ampoule, travaux de peinture, montage de meuble)
- Gardiennage et surveillance temporaire des résidences principales et secondaires
- Préparation de repas à domicile
- Livraison de repas ou de courses à domicile
- Services fournis par des émetteurs de CESU relatifs à la gestion et au fonctionnement du CESU

Seniors et personnes handicapées



- Assistance aux seniors (hors actes médicaux)
- Assistance aux personnes handicapées
- Garde de malade (hors soins médicaux)
- Aide à la mobilité et au transport de personnes
- Accompagnement dans les promenades et les actes de la vie courante
- Conduite de véhicule personnel (pour les trajets domicile/travail, en vacances ou pour des démarches administratives)
- Soins esthétiques à domicile
- Soins et promenades des animaux domestiques
- Services à la personne délivrés au domicile de ses descendants titulaires de l'APA

2 Qui pouvez-vous régler avec vos CESU ?

①

Vous faites appel à un **particulier**

Un salarié en emploi direct (gré à gré)

Le CESU Domiserve permet de régler le salaire net de votre employé, assistante maternelle agréée, employé pour les travaux ménagers, jardinier, professeur etc.

Pour pouvoir être réglé en CESU, votre employé doit être affilié au CRCESU (Centre de Remboursement du CESU) dont vous trouverez le formulaire d'affiliation ci-après. Pour plus d'informations sur l'affiliation, rendez-vous à la page 7 de ce guide.

Si nécessaire, vous pouvez compléter votre règlement par un autre moyen de paiement.

Pour en savoir plus sur l'emploi entre particuliers, téléchargez le guide du particulier employeur sur le site www.domiserve.com rubrique Bénéficiaire.

Les démarches à effectuer

Dans le cadre de l'emploi direct, vous avez le statut de particulier-employeur.

1 - Déclarez le salaire net de l'intervenant auprès de l'Urssaf service Cesu*, ou auprès de l'Urssaf service Pajemploi si vous êtes bénéficiaire de la Paje, afin de vous acquitter des charges sociales, prélevées directement sur votre compte.

2 - Réglez le salaire net de votre salarié avec vos CESU Domiserve.

3 - L'Urssaf service Cesu ou Pajemploi adresse directement la fiche de paie à votre salarié.

* Optez pour le Service Domiserve + ! Grâce à cette fonctionnalité gratuite du Compte CESU électronique, vous effectuez vos déclarations et réglez le salaire net (déduction faite des charges sociales et du montant du prélèvement à la source) de votre intervenant sur un seul et même espace, et en quelques clics seulement. Pour en savoir plus : <http://www.domiserve.com/domiserve-plus>

Extrait des conditions générales d'affiliation

Retrouvez l'ensemble des conditions générales d'affiliation sur www.cr-cesu.fr

AVERTISSEMENT :

Les relations, entre le GIE CRCESU et les Emetteurs qui en sont membres, avec les Intervenants affiliés personnes physiques, sont régies par les présentes Conditions Générales et les Conditions Particularières d'Affiliation, ainsi que par les dispositions applicables du Code du Travail résultant des dispositions de la Loi N°2005-841 du 26 juillet 2005 codifiée sous les articles L 1271 et suivants, L 1522 et suivants, L 3123, L 5131 à L 5134 et suivants, L 7231 à L 7134 du Code du Travail.

ARTICLE 1 – MISSIONS DU CRCESU

Le CRCESU effectue, pour le compte des Emetteurs de CESU, l'affiliation des Intervenants, la mise à jour des données les concernant et le traitement des CESU en vue de leur remboursement aux Intervenants. Le CRCESU décline donc toute responsabilité concernant les conditions d'émission et de commercialisation des CESU par les Emetteurs et concernant les modalités d'utilisation des CESU par les Bénéficiaires ou les Intervenants affiliés.

ARTICLE 2 – VALIDITÉ DES CESU

Il appartient aux Intervenants de vérifier que les CESU qui leur sont remis et qu'ils transmettent au CRCESU à fin de remboursement (i) ont été émis par l'un des cinq Emetteurs qui en sont membres (EDENRED FRANCE, UP, SODEXO PASS FRANCE, NATEXIS INTERTITRES, et DOMISERVE), (ii) que ces CESU sont stipulés payables en France métropolitaine, dans les départements d'Outre-mer ou à Saint-Pierre-et-Miquelon et (iii) qu'il s'agit d'un titre spécial de paiement à valeur faciale pré-imprimée, comportant les dispositifs de sécurité indiqués au verso de chaque CESU et détaillés dans la plaquette «visuel des Titres» disponible sur internet (www.cr-cesu.fr) ou sur simple demande faite en ligne ou par téléphone au service clients du CRCESU.

ARTICLE 3 – DURÉE DE VALIDITÉ

La date de validité est indiquée sur chaque CESU. A défaut d'indication, chaque CESU est valable jusqu'au 31 janvier suivant l'année d'émission indiquée sur le CESU et doit être retourné au CRCESU avant le dernier jour de février suivant l'année d'émission.

ARTICLE 4 – REFUS DE REMBOURSEMENT

Le CRCESU ne rembourse pas les CESU invalides ou périmés.

Il appartient aux Intervenants affiliés de prendre toute précaution au moment de la remise du CESU par le Bénéficiaire, le CRCESU ne pouvant être tenu d'une quelconque responsabilité à cet égard.

ARTICLE 5 – ACCEPTATION DES TITRES

Dès la remise d'un CESU par un Bénéficiaire à l'Intervenant affilié, ce dernier doit immédiatement signer et indiquer son nom, prénom et Numéro d'Affiliation Nationale (NAN) au verso de chaque CESU, dans la zone sur fond blanc réservée à cet effet, afin d'éviter la réutilisation des CESU en cas de vol et permettre l'identification des CESU auprès du CRCESU.

ARTICLE 6 – PRÉPARATION DES TITRES EN VUE DE LEUR REMISE AU CRCESU

L'Intervenant doit classer les CESU qui lui ont été remis dans le même sens en vérifiant la présence de sa signature au verso de chaque CESU. Afin de permettre un bon traitement des CESU, les Intervenants ne doivent jamais utiliser d'agrafe, de trombone ou d'adhésif. Chaque Remise de CESU est accompagnée d'un bordereau de remise normé, pré-imprimé avec les coordonnées de l'Intervenant, dont les trois volets (déclaration des zones « montant », « quantité » et « date de remise ») doivent être remplis au stylo bille noir. L'Intervenant doit également totaliser le nombre et la valeur de l'ensemble des CESU dans les zones prévues à cet effet, détacher le talon du bordereau et conserver le volet n°1 après l'avoir complété en y reportant deux numéros de CESU pris au hasard dans la Remise et entourer les CESU et le bordereau avec un élastique pour les maintenir pendant leur transport.

ARTICLE 7 – TRANSMISSION DES TITRES AU CRCESU

Chaque Intervenant peut à son choix :

- adresser ses CESU au CRCESU par voie postale à l'adresse suivante : CRCESU – 93738 BOBIGNY CEDEX 9,
- déposer les CESU dans son agence bancaire,
- se faire rembourser ses CESU via INTERNET par une procédure propre à chaque Emetteur de CESU, ou sur le site internet www.cr-cesu.fr en souscrivant au service optionnel et payant DÉPOT DIRECT EN LIGNE, exonérant de l'envoi des CESU au CRCESU.

Chaque Intervenant peut commander auprès du CRCESU des bordereaux de remise personnalisés sur simple demande faite sur le serveur vocal du CRCESU (0 892 680 662 (Service 0,40 € / min + prix appel)), sur le site du CRCESU (www.cr-cesu.fr) ou par télécopie (01 48 97 71 96).

ARTICLE 8 – RÈGLEMENT DES CESU

A partir des informations communiquées par chaque Intervenant lors de son affiliation, le CRCESU effectue les opérations de traitement en vue du règlement des CESU par virement effectué sur le compte bancaire de l'Intervenant.

ARTICLE 9 – RÉCLAMATION

Toute réclamation concernant le remboursement d'un CESU ou l'utilisation d'un service optionnel doit être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, exclusivement au CRCESU à son adresse postale. L'Intervenant devra préciser son Numéro d'Affiliation Nationale (NAN), l'objet de sa réclamation et joindre à son envoi une copie de la partie détachable du bordereau de remise («talon à détacher»), ainsi que la preuve de réception ou de dépôt du ou des CESU auprès du CRCESU.

Toute réclamation/action concernant le paiement d'un CESU se prescrivent, quels qu'en soient l'objet et le motif, dans le délai d'un (1) an à compter du jour où l'Intervenant a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de faire sa réclamation ou d'exercer son action. Aucune réclamation concernant une Remise de titres «papier» ne sera prise en compte si l'Intervenant n'a pas utilisé le bordereau personnalisé mis à sa disposition par le CRCESU. L'indemnisation éventuelle est versée par virement adressé à l'Intervenant. Cette indemnisation est exclusive de toute indemnisation parallèle complémentaire. L'Intervenant et ses ayants-droits renoncent à tout recours à l'encontre du CRCESU et leurs courtiers d'assurances et assureurs respectifs au-delà des limites de responsabilité visées ci-dessus. Dans le cas où les CESU sont volés ou perdus et qu'ils seraient retrouvés et remis postérieurement, le CRCESU en informe l'Intervenant, qui doit rembourser le montant de l'indemnité perçue dans un délai de trente (30) jours.

ARTICLE 10 – CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES COLLECTÉES

Conformément à l'article L 129-11 du Code du Travail, les informations relatives aux Intervenants affiliés rémunérés par les CESU ne sont communiquées au CRCESU et aux Emetteurs qui en sont membres, qu'à seule fin de contrôle du bon usage de ces CESU et selon des modalités propres à garantir la confidentialité des données collectées. L'Intervenant est informé que le CRCESU collecte les informations qui lui sont transmises afin de permettre le traitement et le remboursement des CESU. Ces données font l'objet d'un traitement déclaré auprès de la CNIL. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, l'Intervenant bénéficie d'un droit d'opposition, d'accès, de modification et de suppression des données collectées en adressant un courrier au service clients du CRCESU (155 avenue Gallieni, 93170 BAGNOLET).

ARTICLE 11 – RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige né de l'interprétation, de l'exécution des présentes Conditions Générales donnera lieu à une tentative de règlement amiable entre les parties à l'exclusion des actions en recouvrement qui pourront être intentées dès la constatation de l'incident de paiement. À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes du lieu du siège social du CRCESU.

②

Vous faites appel à un **organisme**

- Pour effectuer votre prestation à domicile, vous avez choisi de faire appel à un organisme (prestataire de services à domicile, mandataire, structure agréée etc.).
- L'organisme effectue la prestation et vous adresse la facture correspondante.
- Vous êtes « client » et pouvez la régler en CESU Domiserve. Vous n'avez aucune déclaration administrative à effectuer.



Si vous souhaitez rémunérer des établissements publics (crèche, halte-garderie, jardin d'enfant, centre communal d'action sociale etc.), assurez-vous que le paiement par Compte CESU électrique soit accepté.

Comment ça marche ?

- 1 - Vérifiez au préalable que l'organisme / établissement public accepte les CESU.
- 2 - Réglez vos prestations grâce à vos CESU Domiserve.
- 3 - Si nécessaire, vous pouvez compléter votre règlement avec un autre moyen de paiement.

3

Affiliation et encaissement

L'affiliation au CRCESU :

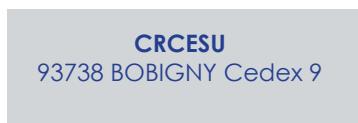
Pour être réglé en CESU, votre intervenant ou organisme doit être affilié au CRCESU (Centre de Remboursement des CESU). Lors de son inscription, il se voit attribué d'un code d'identification appelé code NAN (Numéro d'Affiliation National) et reçoit par courrier des bordereaux de dépôt CESU.

Pour s'affilier au CRCESU :

La solution la plus simple et rapide, sur le site internet du CRCESU (www.cr-cesu.fr).

ou

En adressant le formulaire d'affiliation à l'adresse suivante :



L'encaissement des titres CESU : 3 possibilités

1 - Le site internet Domiserve (simple et rapide)

<https://espace-intervenant.edomiserve.com>, votre employé renseigne le numéro du titre, le numéro unique de sécurité (cf case à gratter) et la valeur de chaque CESU. Le compte bancaire sera ensuite crédité dans un délai de 48 heures.

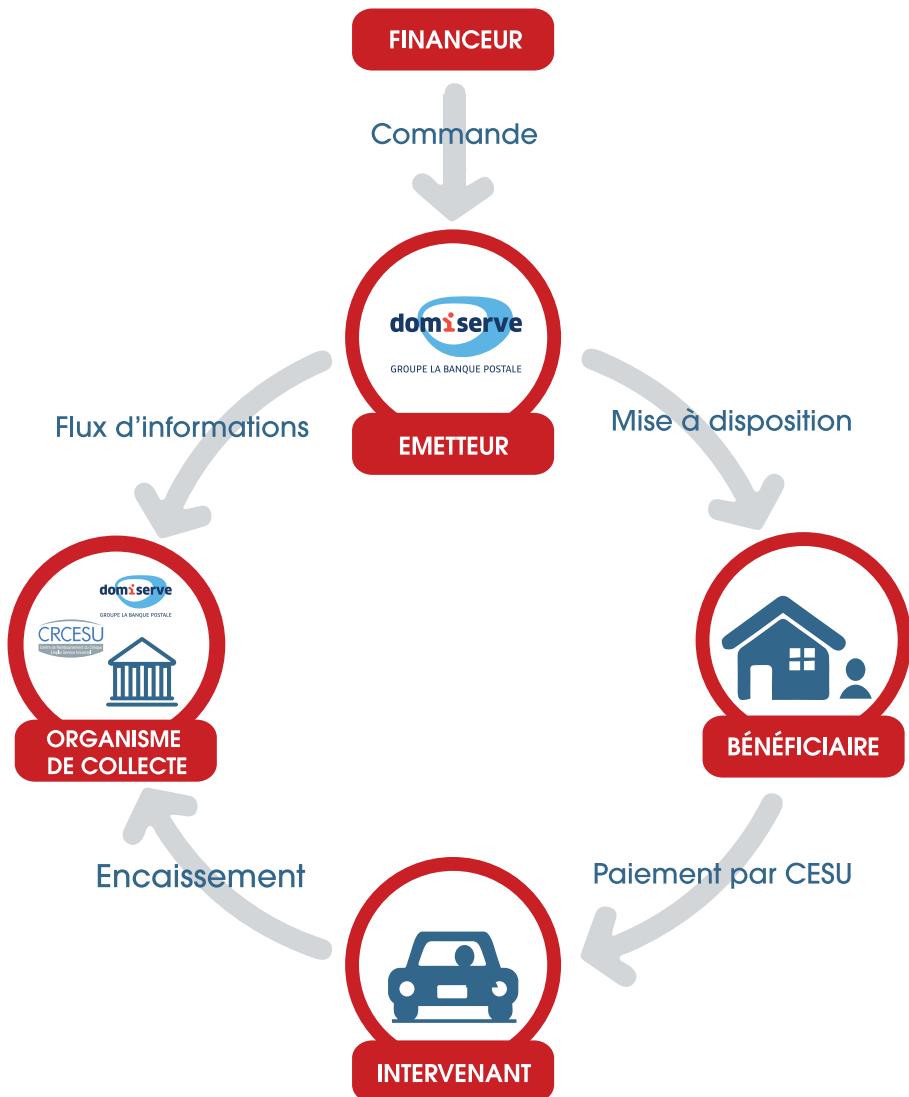
2 - Le CRCESU

Votre intervenant adresse ses CESU par courrier, accompagnés du bordereau de remise, à l'adresse ci-dessus.

3 - La banque

Si sa banque le propose, votre intervenant dépose ses CESU signés au dos, accompagnés du bordereaux de remise au guichet de son agence. Son compte bancaire est crédité selon les délais interbancaires.

Le fonctionnement du CESU



4

Nos réponses à vos questions

Que faire en cas de perte ou vol de mes CESU ?

Contactez votre conseiller Domiserve à l'adresse email serviceclients@domiserve.com afin d'enregistrer votre déclaration. Sous réserve qu'ils n'aient pas été encaissés au préalable, vos CESU seront mis en opposition puis remplacés.

Quelle différence entre le CESU bancaire (déclaratif) et le CESU Domiserve (préfinancé) ?

Le **CESU bancaire** est une facilité administrative mise à disposition du grand public par les banques. Mais il ne bénéficie d'aucun abondement. L'utilisateur doit remplir lui-même le montant des heures effectuées de son employé ainsi que le volet social pour la déclaration mensuelle à l'URSSAF. Le **CESU Domiserve** est, quant à lui, financé en partie ou intégralement par un tiers.

Le CESU est-il cumulable avec d'autres aides ?

Le **CESU préfinancé** est cumulable avec les aides de la **PAJE**.
Plus d'informations sur www.caf.fr ou www.pajemploi.urssaf.fr.

L'échange de CESU périmés est-il possible ?

L'échange de CESU est disponible via Internet (<https://www.domiserve.com/échange>), uniquement s'il a été souhaité par votre financeur. Nous proposons alors d'échanger vos CESU périmés par le nouveau millésime, au mois de février de chaque année. Au-delà de la période d'échange, les CESU ne seront ni remboursables ni échangeables.

Peut-on rendre de la monnaie sur des CESU ?

Il n'est pas possible d'obtenir un rendu de monnaie. Il est donc préférable de se rapprocher au maximum du montant dû et de compléter son règlement par un autre moyen de paiement (chèques, espèces, etc.)
En revanche, le **Compte CESU électronique** permet de régler au centime près.

Peut-on encaisser des CESU ?

Les CESU ne sont encaissables qu'àuprès d'intervenants affiliés au CRCESU et uniquement pendant leur période de validité.

5 Coordonnées utiles



GROUPE LA BANQUE POSTALE

Domiserve, le CESU et ses services

Sur le site www.domiserve.com



Au service de notre protection sociale

Urssaf service Cesu

Sur le site www.cesu.urssaf.fr ou au 0 806 802 378



CRCESU (Centre de Reboursement des CESU)

Sur le site www.cr-cesu.fr ou au 0 892 680 662

Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h

CRCESU 93738 BOBIGNY Cedex 9



FEPEM, la Fédération des Particuliers-Employeurs de France

Sur le site www.fepem.fr ou au 0 825 07 64 64



Le portail officiel du particulier employeur et du salarié

Sur le site www.net-particulier.fr

Notes :



GROUPE LA BANQUE POSTALE

Pour plus d'informations, rendez-vous sur :

www.domiserve.com

Domiserve
www.domiserve.com