

**Guide d'utilisation**



# Le CESU

## Domiserve



# Édito

« Vous venez de recevoir vos premiers Chèques Emploi-Service Universels (CESU) Domiserve. 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 ?  
Formulaire d'affiliation page 3 - 6
- 3** Affiliation et encaissement  
Le fonctionnement du CESU page 7 - 8
- 4** Nos réponses à vos questions page 9
- 5** Coordonnées utiles page 10

# Le CESU Domiserve et ses services

- Le CESU Domiserve est **le moyen de paiement des services à la personne**
- Différent du CESU bancaire et entièrement modulable, le CESU Domiserve est **préfinancé au bénéfice des collaborateurs**.
- Grâce à lui, vous facilitez votre quotidien en réglant **26 prestations** réalisées par des prestataires de service ou dans le cadre de l'emploi direct.

## Le CESU Domiserve existe sous deux formes :

### L'option responsable et écologique : e-CESU Domiserve

- Compte nominatif accessible via [www.domiserve.com](http://www.domiserve.com).
- Sécurisé par identifiant unique et code secret.
- Règlement des intervenants en 48h via internet (prestataires personnes morales, employés à domicile, assistantes maternelles).
- Règlement au centime près sous 24h et par carte bancaire si le montant de e-CESU disponible est insuffisant.
- Déclaration de l'intervenant dans le cadre de l'emploi direct, intégrant le Prélèvement à la Source.
- Historique des paiements et édition de bordereau de règlement.
- L'année du millésime est indiquée ainsi que la date de péremption sur le compte, fixée au 31 janvier qui suit l'année de millésime.

### Le titre papier CESU Domiserve

- 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 recto du titre.

# Les services payables en CESU

## SERVICES DE LA VIE QUOTIDIENNE

- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Petits travaux de jardinage et bricolage
- Gardiennage, surveillance temporaire des résidences principales et secondaires
- Livraison de repas ou des courses à domicile
- Préparation des repas à domicile
- Cours à domicile pour tous (musique, cuisine, sport...)
- Assistance informatique et internet
- Assistance administrative

## SERVICES GARDES D'ENFANTS ET SOUTIEN SCOLAIRE

- Garde d'enfants à domicile et hors domicile
- Accompagnement des enfants dans leurs déplacements en dehors de leur domicile
- Soutien scolaire à domicile

## SERVICES D'ASSISTANCE ET D'ACCOMPAGNEMENT

- Assistance aux séniors et personnes handicapées (hors actes médicaux)
- Garde malade (hors soins médicaux)
- Aide à la mobilité et au transport de personnes
- Accompagnement dans les promenades et les actes de la vie courante
- Soins esthétiques à domicile
- Soins et promenades des animaux domestiques
- Services à la personne délivrés au domicile de ses ascendants

Les services payables en CESU s'adressent aussi bien aux familles qu'aux couples et célibataires.

Vous partez en vacances ? Sachez que vos CESU sont utilisables sur votre lieu de villégiature !

**Vous recherchez un prestataire pour la réalisation de votre prestation de service à domicile ?**

Contactez vos conseillers Domiserve qui chercheront pour vous, un intervenant qualifié proche de chez vous.

# 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), le formulaire d'affiliation est disponible sur [www.cr-cesu.fr](http://www.cr-cesu.fr). 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](http://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 e-CESU Domiserve, 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>

# Formulaire d'affiliation

## Intervenant salarié (personne physique)

0 892 680 662 Service 0,40 € / min  
+ prix appel

Centre de traitement EXELA  
1 rue de la Mare Blanche  
77438 MARNE LA VALLEE Cedex 2  
www.cr-cesu.fr

Vous êtes un intervenant salarié rémunéré par votre particulier employeur en CESU préfinancés (format papier ou électronique) ?

Pour pouvoir accepter les CESU préfinancés, tout intervenant salarié doit être affilié au CRCESU. Pour réaliser l'affiliation, l'intervenant salarié doit compléter et envoyer ce formulaire, accompagné de son RIB à : **CRCESU – SERVICE AFFILIATION** – Centre de traitement EXELA - 1 rue de la Mare Blanche - 77438 MARNE LA VALLEE Cedex 2

Après acceptation du dossier, l'intervenant salarié recevra un courrier du CRCESU confirmant son affiliation et mentionnant son Numéro d'Affiliation National (code NAN).

### INFORMATIONS RELATIVES À L'INTERVENANT SALARIÉ

\*Informations obligatoires

CIVILITÉ \*  Madame  Monsieur

NOM \*

PRÉNOM \*

DATE DE NAISSANCE \*

ADRESSE \*

CODE POSTAL \*  VILLE

MOBILE  TÉLÉPHONE

EMAIL

(en majuscule) Cette adresse email permet à l'intervenant salarié d'accéder à son espace personnel sur le site Internet du CRCESU.

### ASSISTANTE MATERNELLE

N° d'agrément  Valide du

au

Joindre la copie de l'agrément en cours de validité

### INFORMATIONS BANCAIRES DE L'INTERVENANT SALARIÉ

Domiciliation de la banque \*

Titulaire du compte\* :

IBAN\* :

Code BIC\* :

Joindre le RIB libellé avec le nom et l'adresse postale de l'intervenant salarié mentionné ci-dessus, hors livrets d'épargne (ex. Livret A)

L'affiliation au GIE CRCESU indique que l'intervenant salarié reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales d'affiliation jointes au présent formulaire et les accepter.

Date \*

SIGNATURE de l'intervenant salarié  
(précédée de la mention lu et approuvé)

\* Les informations recueillies sur ce formulaire font l'objet d'un traitement sous la responsabilité du CRCESU, agissant en qualité de responsable de traitement, et ce aux fins de (i) gérer vos demandes d'affiliation, (ii) contrôler et gérer vos demandes de remboursements, et (iii) le cas échéant, vous adresser des informations sur les services fournis par le CRCESU.

**Les champs du formulaire de saisie identifiés par un astérisque (\*) sont obligatoires et strictement nécessaires pour permettre au CRCESU de traiter votre demande d'affiliation. A défaut d'avoir renseigné ces champs, l'affiliation ne pourra être effectuée.**

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et, le cas échéant, d'un droit à la portabilité et à l'effacement de vos données, ainsi que d'opposition au traitement ou à sa limitation, et enfin, du droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès.  
En tant que particulier travaillant au domicile de votre employeur ou assistante maternelle agréée, votre employeur doit être immatriculé à Urssaf service Cesu (www.cesu.urssaf.fr) / Urssaf service Pajemploi (www.pajemploi.urssaf.fr) / CGSS (selon situation) et déclarer vos salaires et heures effectuées via ce même organisme. Votre affiliation au CRCESU permet uniquement d'obtenir le remboursement de vos CESU préfinancés.

# Extrait des conditions générales d'affiliation

Retrouvez l'ensemble des conditions générales d'affiliation sur [www.cr-cesu.fr](http://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 Particulières 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, BIMPLI, 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](http://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

Les Émetteurs peuvent refuser le remboursement des CESU en cas de non-respect de la Réglementation en vigueur. En cas de refus de remboursement d'un CESU, le CRCESU en informera l'Intervenant, au nom et pour le compte de l'Émetteur concerné, par tous moyens adaptés, en lui précisant les motifs du refus de remboursement.

## ARTICLE 5 – PRÉPARATION DE LA REMISE DE CESU CONFORMÉMENT AUX NORMES DU CRCESU

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.

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, préimprimé 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 CESU et le bordereau avec un élastique pour les maintenir pendant leur transport.

## ARTICLE 6 – TRANSMISSION DES TITRES AU CRCESU

Chaque Intervenant peut à son choix :

- adresser ses CESU au CRCESU par voie postale à l'adresse suivante : CRCESU – Centre de traitement EXELA - 1 rue de la Mare Blanche - 77438 MARNE LA VALLEE Cedex 2,
- 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](http://www.cr-cesu.fr) ou l'application Smartphone du CRCESU en souscrivant au service optionnel et payant DEPOT 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)).

## ARTICLE 7 – 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 8 – 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-droit 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 9 – 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. A 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, activités périscolaires des mairies etc.), assurez-vous que le paiement par Compte CESU électronique 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.

## 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](http://www.cr-cesu.fr)).

**ou**

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

**CRCESU**  
77438 MARNE LA VALLEE Cedex 2

## L'encaissement des titres CESU : 2 possibilités

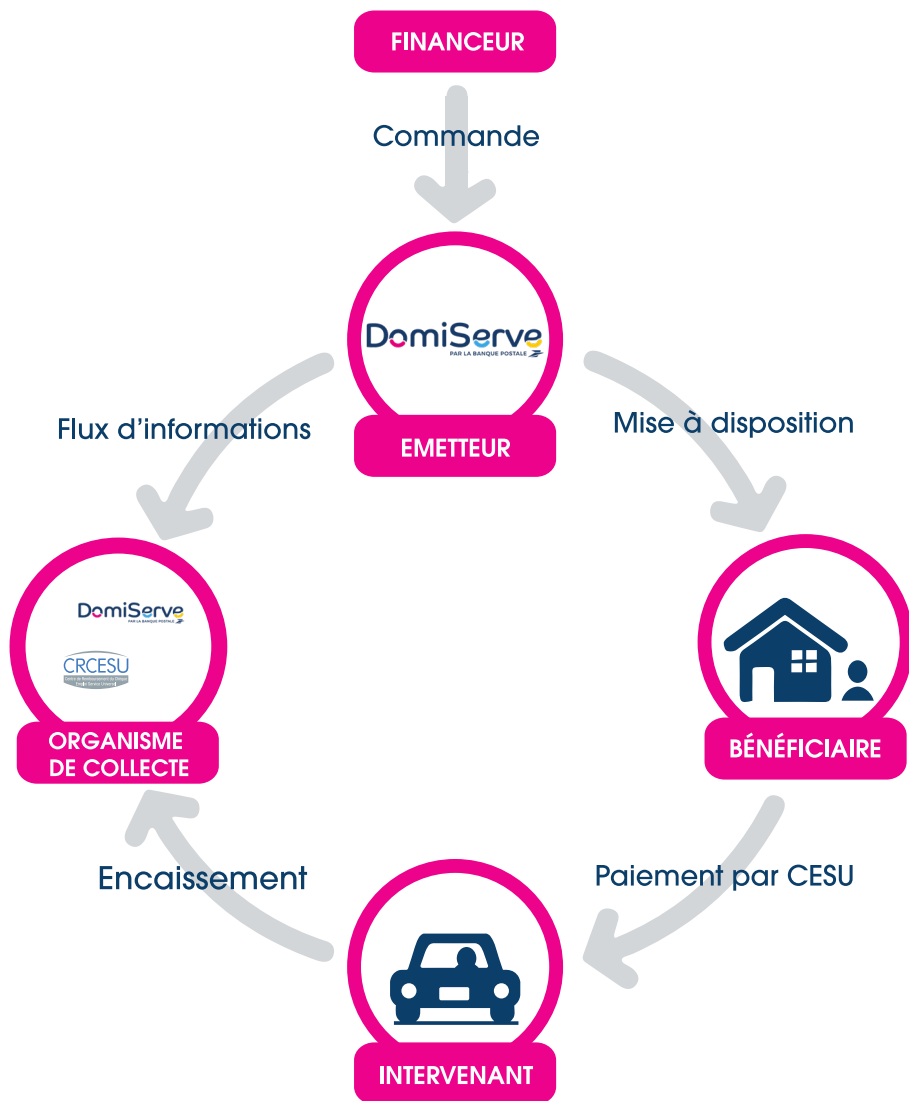
### 1 - Le site internet Domiserve (simple et rapide)

<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.

# Le fonctionnement du CESU



## 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](http://www.caf.fr) ou [www.pajemploi.urssaf.fr](http://www.pajemploi.urssaf.fr).

## L'échange de CESU périmés est-il possible ?

L'échange de CESU est disponible via Internet (<https://www.domiserve.com/echange>), 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 e-CESU Domiserve** permet de régler au centime près.

## Peut-on encaisser des CESU ?

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

**Domiserve, le CESU et ses services**

Sur le site [www.domiserve.com](http://www.domiserve.com)

---

**Urssaf service Cesu**

Sur le site [www.cesu.urssaf.fr](http://www.cesu.urssaf.fr) ou au 0 806 802 378

---

**Urssaf service Pajemploi**

Sur le site [www.pajemploi.urssaf.fr](http://www.pajemploi.urssaf.fr) ou au 0 806 807 253

---

**CRCESU (Centre de Remboursement des CESU)**

Sur le site [www.cr-cesu.fr](http://www.cr-cesu.fr) ou au 0 892 680 662

Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h

CRCESU 77438 MARNE LA VALLEE Cedex 2

---

**FEPEM, la Fédération des Particuliers-Employeurs de France**

Sur le site [www.fepem.fr](http://www.fepem.fr) ou au 0 825 07 64 64

---

Pour plus d'informations, rendez-vous sur :

[www.domiserve.com](http://www.domiserve.com)