



GRUPE 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 ?
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 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 recto du titre.

Le compte CESU électronique

- Nominatif
- Accessible sur www.domiserve.com avec votre identifiant et code secret.
- L'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...

Vie quotidienne et loisirs



Ménage (ménage à domicile, repassage)

Petit bricolage (montage de meuble, installation de prise, peinture etc.)

Cours à domicile (cuisine, couture, musique etc.)

Petit jardinage (tonte de la pelouse, ramassage de feuilles, désherbage etc.)

Déménagement (déplacement de meuble)

Animaux (garde d'animaux, promenade de chien)

Aide à domicile (livraison et préparation des repas, livraison de médicaments)

Informatique (installation de box internet, d'une imprimante, d'un logiciel etc.)

Gardiennage et surveillance temporaire des résidences principales et secondaires

Kids



Garde d'enfant à domicile (baby-sitter)

Garde d'enfant hors du domicile (crèche, assistante maternelle agréée)

Accompagnement des enfants dans leurs déplacements (trajet école-domicile)

Soutien scolaire (langue ou matière spécifique)

Maintien à domicile des personnes fragiles



Le CESU peut être cédé à vos ascendants si ceux-ci sont bénéficiaires de l'APA.

Assistance aux seniors et/ou aux personnes, en situation de handicap (hors acte médicaux).

Garde malade

Accompagnement dans les promenades et les actes de la vie courante

Soins esthétiques (manucure, épilation, hygiène des cheveux)

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 clientèle 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) 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>

Formulaire d'affiliation

Intervenant salarié (personne physique)

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 / /

ou / /

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)

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 Intervenant·es affiliés·es 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 Intervenant·es, la mise à jour des données les concernant et le traitement des CESU en vue de leur remboursement aux Intervenant·es. 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 Intervenant·es affiliés.

ARTICLE 2 – VALIDITÉ DES CESU

Il appartient aux Intervenant·es 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) 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 Emetteurs 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·e, 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 Intervenant·es 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 VALLÉE 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 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 prescrit, 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. 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 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).

ou

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

CRCESU

77438 MARNE LA VALLEE Cedex 2

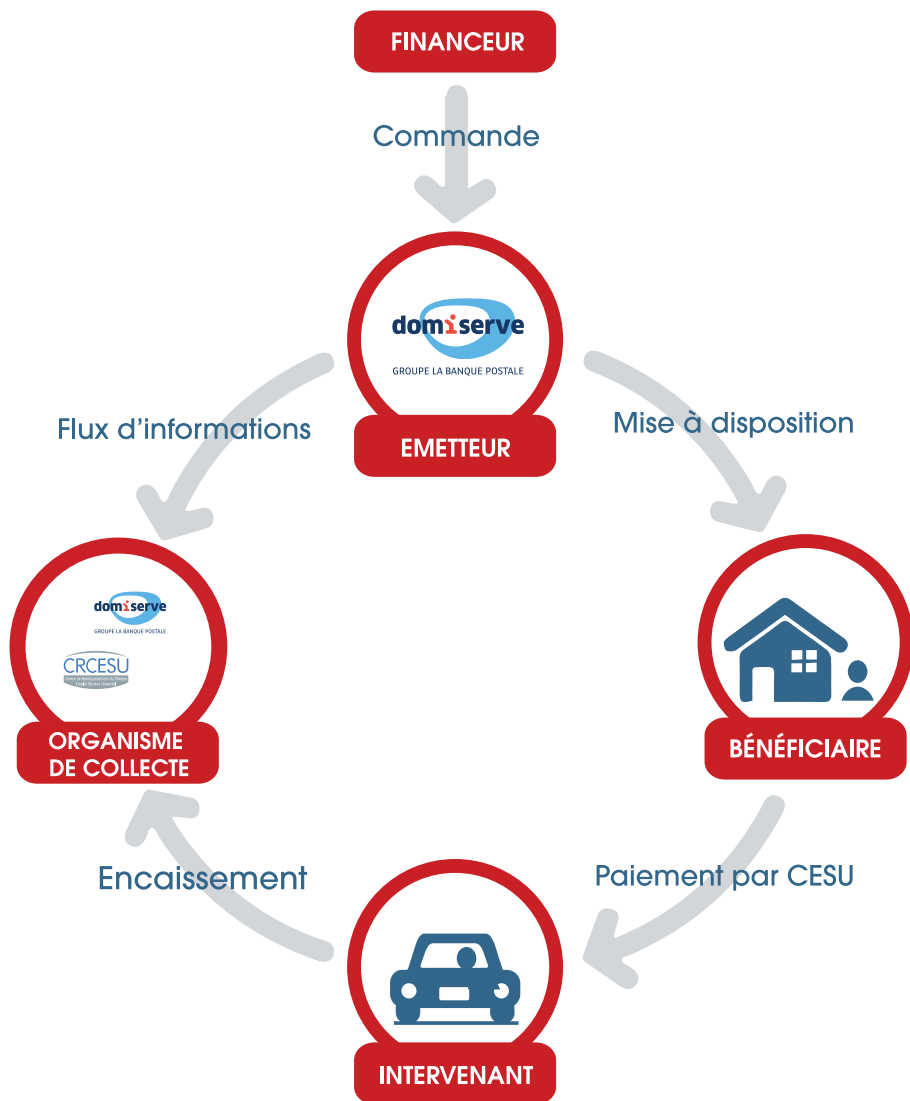
L'encaissement des titres CESU : 2 possibilités**1 - Le site internet Domiserve** (simple et rapide)

<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



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/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 CESU électronique** permet de régler au centime près.

Peut-on encaisser des CESU ?

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

5 Coordonnées utiles



GRUPE LA BANQUE POSTALE

Domiserve, le CESU et ses services

Sur le site www.domiserve.com



Urssaf service Cesu

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



Urssaf service Pajemploi

Sur le site www.pajemploi.urssaf.fr ou au 0 806 807 253



CRCESU (Centre de Remboursement des CESU)

Sur le site 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 ou au 0 825 07 64 64



Le portail officiel du particulier employeur et du salarié

Sur le site www.net-particulier.fr



GROUPE LA BANQUE POSTALE

Pour plus d'informations, rendez-vous sur :

www.domiserve.com