



## Titres-Services entièrement digitaux à partir du 1<sup>er</sup> juin 2025 Choisissez une solution alternative et confirmez via le formulaire de réponse

Chère, Cher,

À partir du 1<sup>er</sup> juin 2025, les titres-services deviendront entièrement digitaux et vous ne pourrez plus acheter de titres-services papier. Ils seront entièrement remplacés par des titres-services électroniques.

### Que devez-vous faire de vos titres-services papier achetés avant le 1<sup>er</sup> juin 2025 ?

Les titres-services papier achetés avant le 1<sup>er</sup> juin 2025 **pourront encore être utilisés** après cette date, à condition que leur date de validité ne soit pas dépassée. Vous pourrez donc toujours remettre des titres-services papier à votre aide-ménagère après le 1<sup>er</sup> juin.

### Vous souhaitez acheter de nouveaux titres-services après le 1<sup>er</sup> juin 2025 ?

Dès le **1<sup>er</sup> juin 2025**, seuls des **titres-services électroniques** pourront être achetés. Vous ne recevrez **plus de chèques papier par la poste**, ceux-ci étant remplacés par un **portefeuille en ligne**.

Pour utiliser ce portefeuille en ligne, vous devrez vous connecter à l'environnement digital des titres-services électroniques via un ordinateur ou un smartphone. Pour savoir comment procéder, cliquez sur le lien suivant : [titres-services.flandre.be/citoyen/cheque-electronique](https://titres-services.flandre.be/citoyen/cheque-electronique)

### Vous n'arrivez pas à vous connecter à l'environnement digital du titre-service électronique ?

Pas d'inquiétude, nous avons une solution pour vous ! Consultez la page suivante pour découvrir comment continuer à utiliser vos titres-services électroniques sans connexion.

#### 1. Commander des titres-services électroniques

Vous pourrez continuer à commander vos titres-services électroniques **de la même manière** que vous le faisiez avec les titres-services papier. Après chaque commande, vous recevrez une confirmation par e-mail ou par courrier postal, selon l'option que vous aurez choisie sur le formulaire de réponse ci-joint.

#### 2. Consulter le nombre de titres-services électroniques dans votre portefeuille

Vous pourrez vérifier le nombre de titres-services restants de plusieurs façons :

- **confirmation de commande** : après chaque achat, vous recevrez un e-mail ou une lettre indiquant le nombre total de titres-services disponibles dans votre portefeuille en ligne, selon l'option choisie sur le formulaire de réponse ;



- **ligne téléphonique automatique** : vous pourrez appeler un numéro dédié pour obtenir un aperçu de votre solde. Ce numéro vous sera communiqué **fin mai 2025**.

### 3. **Confirmer ou contester la prestation de votre aide-ménagère**

Après le passage de votre aide-ménagère, vous n'aurez plus à lui remettre de titres-services. Votre aide-ménagère signalera directement sa prestation à votre entreprise de titres-services. Vous recevrez ensuite un récapitulatif des prestations via un -mail (option 1) ou un appel téléphonique (option 2). Voici le fonctionnement pour chaque option :

#### Option 1 : notification par e-mail

1. Une fois que votre aide-ménagère a travaillé chez vous, vous recevez **un e-mail contenant les détails** de la prestation (tels que la date et le nombre d'heures travaillées).
2. Vous **appelez ensuite vous-même** un numéro de téléphone pour confirmer ou contester la prestation indiquée dans l'e-mail (le numéro suivra à la fin du mois de mai).  
→ **Si vous ne faites rien**, cette **prestation sera confirmée automatiquement** après quelques jours.

#### Option 2 : notification par téléphone

1. Après que votre aide-ménagère a travaillé chez vous, une ligne téléphonique automatique vous appelle. Une voix automatisée vous informe des détails de la prestation (tels que la date et le nombre d'heures travaillées).
2. Vous appelez ensuite vous-même un numéro de téléphone différent pour confirmer ou contester la prestation de l'appel automatique (le numéro suivra à la fin du mois de mai).  
→ **Si vous ne faites rien**, cette **prestation sera confirmée automatiquement** après quelques jours.

#### Comment faire part de mon choix?

Cochez l'option 1 ou l'option 2 sur le **formulaire de réponse ci-joint** et renvoyez-le **avant le 28 mars 2025**. De cette manière, nous pourrons traiter votre choix à temps avant le 1<sup>er</sup> juin.

Si vous choisissez l'option 1 (réception par e-mail), indiquez votre adresse e-mail sur le formulaire. Si vous choisissez l'option 2 (réception par téléphone), vérifiez et complétez votre numéro de téléphone sur le formulaire.

#### Souhaitez-vous qu'une autre personne gère vos titres-services ?

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance pour gérer vos titres-services à votre place, via une procuration. Retrouvez toutes les informations nécessaires sur notre site web : [titres-services.flandre.be/citoyen/utilisation/utilisation/procuration](https://titres-services.flandre.be/citoyen/utilisation/utilisation/procuration)



## **Avez-vous des questions concernant cette lettre ?**

Appelez le service clientèle au numéro 02 401 31 30.

Nos collaborateurs se feront un plaisir de vous fournir plus d'explications !

Veillez agréer, l'expression de nos salutations distinguées,

Cordialement,

**L'équipe des titres-services**