



## 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 numériques. Vous ne pourrez plus acheter de titres-services papier. Ils seront complètement remplacés par des titres-services électroniques.

### Que faire avec vos titres-services papier achetés avant le 1er juin 2025?

Les titres-services papier achetés avant le 1er 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 1er juin.

### Vous souhaitez acheter de nouveaux titres-services après le 1er 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 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.

#### 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 les prestations 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 :

- vous recevrez **un e-mail avec les détails** de la prestation (comme la date et le nombre d'heures travaillées) ;
- vous **appellerez ensuite vous-même** un numéro spécifique pour confirmer ou contester la prestation mentionnée dans l'e-mail (le numéro sera communiqué fin mai).
- **Si vous ne faites rien**, cette **prestation sera automatiquement confirmée** après quelques jours.

#### **Souhaitez-vous recevoir toute la communication par e-mail à l'avenir ?**

Cochez l'option 1 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.

#### **Que faire si vous préférez ne plus recevoir toute la communication par e-mail ?**

Si vous ne souhaitez pas recevoir vos communications par e-mail, vous pouvez opter pour un système téléphonique automatisé. Voici comment cela fonctionne :

1. après l'intervention de votre aide-ménagère, **une ligne téléphonique automatique vous appellera**. Une voix automatisée vous informera des détails de la prestation (date et nombre d'heures travaillées).
2. **vous devrez ensuite appeler** un numéro spécifique pour confirmer ou contester la prestation mentionnée dans l'appel (ce numéro vous sera communiqué **fin mai**).
- **Si vous ne faites rien**, la prestation sera **automatiquement confirmée** après quelques jours.

#### **Préférez-vous recevoir vos communications par téléphone ?**

Cochez l'**option 2** sur le formulaire de réponse ci-joint et **renvoyez-le avant le 28 mars 2025**. N'oubliez pas de vérifier ou de renseigner votre numéro de téléphone sur le formulaire.

Vous trouverez le formulaire de réponse en ligne sur cette page web :

[titres-services.flandre.be/formulaire-alternative](https://titres-services.flandre.be/formulaire-alternative)

#### **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**