

Les titres-services entièrement digitaux à partir du 1er juin 2025 Qu'est-ce qui change pour vous et vos clients ?

Chère aide-ménagère, cher aide-ménager,

À partir du 1er juin 2025, les titres-services seront entièrement digitaux. Les utilisateurs ne pourront plus acheter de nouveaux titres-services papier. Ils seront entièrement remplacés par des titres-services électroniques, que les utilisateurs devront gérer dans un portefeuille en ligne. La manière de procéder leur sera expliquée en détail dans une lettre qu'ils recevront prochainement, et vous trouverez plus d'informations à ce sujet ci-dessous.

Qu'est-ce qui change pour vous en tant qu'aide ménagère à partir du 1er juin 2025 ?

Pour tous les titres-services achetés à partir du 1er juin, le fonctionnement actuel des titres-services électroniques s'appliquera. Vous pourrez toujours transmettre vos prestations via l'application Job Tracker ou via votre bureau de titres-services.

Vos clients pourront néanmoins, après le 1er juin, vous remettre leurs titres-services papier restants, tant que la date d'expiration n'est pas dépassée..

Qu'est-ce qui change pour les utilisateurs à partir du 1er juin 2025 ?

À partir du 1er juin 2025, tout deviendra digital. Ces derniers mois, on a demandé aux utilisateurs de titres-services papier de passer à la version électronique le plus rapidement possible, afin qu'ils possèdent déjà un portefeuille en ligne avec des titres-services électroniques avant le 1er juin 2025.

Comme certains utilisateurs peuvent rencontrer des difficultés pour se connecter à l'environnement digital des titres-services électroniques, une solution alternative est également prévue. Prochainement, les utilisateurs de titres-services papier recevront une lettre avec plus d'informations sur cette solution alternative et les choix qu'ils devront faire, ainsi qu'un formulaire de réponse à remplir. Vous trouverez tous les détails ci-dessous..

En quoi consiste cette solution alternative ?

La solution alternative permettra aux utilisateurs moins familiarisés avec le digital de continuer à utiliser les titres-services électroniques sans avoir besoin de se connecter à l'environnement en ligne des titres-services.



Voici en détail ce que cela signifie pour les utilisateurs :

Commander des titres-services électroniques

Vos clients commanderont les titres-services électroniques de la **même manière que les titres-services papier. La méthode de commande ne changera donc pas.** Après chaque commande, ils recevront une confirmation par e-mail ou par courrier, en fonction de l'option de communication qu'ils choisiront via le formulaire de réponse..

Consulter le nombre de titres-services électroniques dans leur portefeuille

Vos clients pourront suivre de différentes manières combien de titres-services ils ont encore dans leur portefeuille en ligne.

- **Confirmation de leur commande** : après chaque commande, ils recevront par e-mail ou par courrier le nombre total de titres-services dans leur portefeuille en ligne. Que cela soit par courrier ou par e-mail dépendra du choix fait dans le formulaire de réponse.
- **Confirmation de la prestation effectuée** : après chaque prestation réalisée par vos soins, ils recevront une confirmation par e-mail. Celle-ci contiendra également un récapitulatif du nombre de titres-services restants dans leur portefeuille en ligne (uniquement pour les clients ayant choisi l'e-mail dans le formulaire de réponse).
- **Ligne téléphonique automatique** : ils pourront appeler un numéro à tout moment pour obtenir un récapitulatif de leur portefeuille en ligne. Ils recevront ce numéro fin mai.

Confirmer ou contester les prestations

Lorsque vous aurez effectué des prestations chez vos clients, ces derniers seront informés des détails de ces prestations. Cela se fera soit **par e-mail (option 1), soit par téléphone (option 2)**, selon le choix qu'ils indiqueront sur **le formulaire de réponse**. Voici comment cela se passera selon chaque option :

Option 1 : notification par e-mail

1. Après que vous ayez travaillé chez votre client, celui-ci recevra un e-mail avec les détails de votre prestation (comme la date et le nombre d'heures travaillées).
 2. Ensuite, le client devra appeler un numéro pour confirmer ou contester cette prestation reçue par e-mail (le client recevra ce numéro fin mai).
- S'il ne fait rien, la prestation sera automatiquement confirmée après quelques jours.



Option 2 : notification par téléphone

1. Après que vous ayez travaillé chez votre client, une ligne téléphonique automatique appellera le client. Une voix automatisée lui informera des détails de votre prestation (comme la date et le nombre d'heures travaillées).
 2. Le client devra ensuite appeler un numéro pour confirmer ou contester cette prestation reçue par appel automatique (le client recevra ce numéro fin mai).
- Si le client ne fait rien, la prestation sera automatiquement confirmée après quelques jours.

Comment vos clients peuvent-ils indiquer leur choix entre les deux options ?

Avec la lettre expliquant en quoi consiste la solution alternative, vos clients recevront également un formulaire de réponse. Ils devront indiquer s'ils préfèrent l'option 1 (e-mail) ou l'option 2 (téléphone). Ils devront aussi remplir un adresse e-mail correcte ou un numéro de téléphone, si cela n'a pas déjà été fait auparavant.

Que faire si vos clients rencontrent des difficultés pour comprendre l'explication de la solution alternative ou pour remplir le formulaire de réponse ?

- Vous pouvez leur indiquer qu'ils peuvent obtenir plus d'informations auprès de leur **Entreprise Agréée** ou du **service clientèle** au numéro 02 401 31 30.
- Prochainement, une vidéo sera également disponible, que vous pourrez montrer à vos clients. Cette vidéo expliquera clairement et illustrera tout ce qui concerne la solution alternative et le formulaire de réponse.

Cordialement,

L'équipe Titres-services