

RÉGIONALISATION DU SYSTÈME DES TITRES-SERVICES

COMMENT VA-T-IL FONCTIONNER À PARTIR DU 1^{ER} JANVIER 2016 ?

Le rôle de Sodexo en tant qu'émetteur des titres-services	3
3 RÉGIONS	4
Critère de rattachement:	4
Un agrément pour chaque région	4
Maintien des activités autorisées	5
LES TITRES-SERVICES PAPIER	5
Un nouveau lay-out pour chaque région	5
Une remise par région	6
Seuls les titres-services conformes seront remboursés	6
Période de transition	7
Corriger et/ou compléter les titres-services non conformes	7
Période de transition	8
Déclaration des titres-services	8
Des exigences supplémentaires par région pour le remboursement des cheques :	10
Bordereau de remise	10
Enlèvement des titres-services	10
Les titres-services perdus ou volés	11
Remboursement des titres-services sur base du talon gauche	11
Délais de remboursement	11
TITRES-SERVICES ÉLECTRONIQUES	11
	1

Avantages des titres-services électroniques	11
Application mobile pour travailleurs : Job Tracker by Sodexo	12
Encoder des prestations via le téléphone	13
Résumé des possibilités pour encoder une prestation électronique par le travailleur :	14
A le système électronique complètement régionalisé immédiatement	15
Délais de remboursement	15
CONTRÔLE	15
Détails des travailleurs :	15
Comment enregistrer les données des travailleurs dans l'espace sécurisé actuel ?	16
La langue du travailleur	16
Titres-services non recevables :	17
ESPACE SÉCURISÉ	17
Un espace sécurisé par région	17
Données des entreprises agréées et des travailleurs	18
Indiquez pour quelles régions et quelles activités vous êtes actifs	18
Bloquer le mot de passe d'un travailleur ou générer un nouveau mot de passe	18
SERVICES FOURNIS PAR SODEXO	19
Service clientèle sur mesure pour les entreprises agréées	19
Services de base fournis par sodexo	19
Services supplémentaires optionnels	20
La régionalisation pour vos clients	20
ANNEXES	22
ANNEXE 1: FICHER D'IMPORT « DÉCLARATION DES TITRES-SERVICES »	22
ANNEXE 2: FICHER D'IMPORT « DÉTAILS DES TRAVAILLEURS »	22
ANNEXE 3: BROCHURE INFO « JOB TRACKER »	22

A partir du 1^{er} janvier 2016, les régions seront compétentes pour les titres-services.

Cela veut dire qu'à partir du 1^{er} janvier, 3 systèmes de titres-services différents existeront.

Sodexo reste l'émetteur unique des titres-services. En tant que société émettrice, nous essayons de rendre la transition aussi facile que possible, d'assurer la continuité ainsi que d'apporter des améliorations.

***IMPORTANT** : Pour les titres-services de l'ONEM, émis avant le 1/1/16, le fonctionnement ne change pas (les procédures de remise, de remboursement etc... restent identiques à ce que vous connaissez aujourd'hui.*

LE RÔLE DE SODEXO EN TANT QU'ÉMETTEUR DES TITRES-SERVICES

Avant d'entrer, plus en détails, dans les changements engendrés par la régionalisation pour vous, entreprise agréée, nous allons clarifier le rôle de Sodexo en tant qu'émetteur des titres-services:

- Sodexo doit avant tout répondre aux demandes de chaque région (nos clients).
- Sodexo doit respecter la réglementation.
- Sodexo veut assurer une transition fluide, transparente et sûre afin de minimiser l'impact de la régionalisation sur les entreprises agréées, les utilisateurs et les travailleurs.
- Notre rôle est également d'accompagner les utilisateurs, les entreprises agréées et les travailleurs durant la phase de transition.
- Sodexo travaille pour assurer une continuité du système, associée à une évolution de celui-ci : nous nous basons sur le système actuel afin d'y apporter les modifications utiles pour le faire évoluer.
- Nous consultons toutes les parties concernées via des enquêtes, workshops, forums afin d'apporter des solutions appropriées.
- A côté des services demandés par les régions, nous proposons des services supplémentaires afin de répondre au maximum à vos besoins et demandes.

3 RÉGIONS

CRITÈRE DE RATTACHEMENT:

Les utilisateurs, vos clients, vont être rattachés à une seule et unique Région. Le critère de rattachement se base sur la *résidence principale officielle de l'utilisateur* telle que mentionnée dans le Registre national.

UN AGRÉMENT POUR CHAQUE RÉGION

Une entreprise agréée a besoin d'un agrément par région dans laquelle elle veut opérer.

Les entreprises agréées ayant reçu un agrément par l'ONEM avant le 31/12/2015, obtiendront automatiquement, à partir du 1/1/2016, 3 numéros d'agrément : un par région.

Ceci vaut aussi pour les entreprises actives dans une seule région. Dans l'espace sécurisé, vous pourrez indiquer dans quelle(s) région(s) et dans quelle(s) commune(s) vous êtes active.

Ces numéros d'agrément seront les mêmes que le numéro d'agrément actuel (avant 2016), ils seront simplement précédés d'une lettre, différente par région.

Par exemple : Une entreprise agréée avec comme numéro d'agrément 75830 aura comme numéros d'agrément à partir du 1/1/2016 :

- V75830, numéro d'agrément pour la Région flamande
- B75830, numéro d'agrément pour la Région de Bruxelles capitale
- W75830, numéro d'agrément pour la Région wallonne

Si une entreprise agréée est inactive durant 12 mois dans une ou plusieurs régions, elle sera susceptible de perdre son agrément dans la (les) région(s) concernée(s).

Une entreprise qui fait une demande d'agrément à partir du 1/1/16, doit l'adresser à chaque région dans laquelle elle veut exercer ses activités. Elle recevra, alors, le cas échéant, de chaque région un numéro d'agrément différent.

- Disposer d'une date de validité correcte
- Reprendre les mentions suivantes :
 - Identité de l'utilisateur
 - Signature de l'utilisateur
 - Identité de l'entreprise agréée
 - Numéro d'agrément de l'entreprise agréée
 - Identité du travailleur (NISS)
 - Signature du travailleur
 - Date de la prestation

Les titres-services qui ne remplissent pas ces critères, ne seront pas remboursés.

PÉRIODE DE TRANSITION

Afin de vous laisser la possibilité de prendre les mesures nécessaires pour vous conformer aux conditions plus strictes de remboursement, les trois Régions vous accordent une période de transition jusqu'au 1 juillet 2016.

Durant cette période de transition, les titres-services non conformes seront encore remboursés. Cependant, vous recevrez une information vous précisant quels sont les titres-services non conformes, qui ne vous seront donc plus remboursés après le 1^{er} juillet 2016.

Pendant cette période de transition, les entreprises agréées, les travailleurs et les utilisateurs seront informés et sensibilisés sur l'importance de remplir correctement les titres-services.

CORRIGER ET/OU COMPLÉTER LES TITRES-SERVICES NON CONFORMES

Les entreprises agréées pourront corriger et/ou compléter les titres-services manuscrits pour lesquels il y a une information manquante ou incorrecte, via leur espace sécurisé. Cela se réalise après la lecture du titre-service.

Sodexo informe alors l'entreprise agréée de la partie non remplie ou non conforme du titre-service.

Ensuite l'entreprise agréée peut compléter ou corriger les données des titres-services via son espace sécurisé, un par un.

Attention : si la signature de l'utilisateur ou du travailleur est manquante, Sodexo ne peut pas rembourser les titres-services, et cette donnée ne peut pas être remplie par après.

Notez que Sodexo ne renverra en aucun cas des titres-services à l'entreprise agréée. C'est pourquoi il est important de s'assurer que les titres-services ont été remplis correctement et entièrement avant de les envoyer à Sodexo pour remboursement.

Dans l'espace sécurisé, il y a un onglet « gérer les remises ». Dans celui-ci, vous pourrez consulter les titres-services qui doivent être corrigés. En cliquant sur la remise, vous arriverez sur la page où vous pouvez corriger les titres-services.

Les champs rouges devront être remplis ou corrigés. Il y aura aussi une photo disponible des titres-services en questions.

Vous pouvez corriger ou compléter un titre-service via l'espace sécurisé jusqu'à sa date de péremption (pour l'entreprise) mais minimum pendant un mois.

Il est dès lors possible que pour une remise, il y ait plusieurs remboursements : un remboursement pour les titres-services conformes, et un ou plusieurs remboursements pour des titres-services corrigés. Le remboursement d'une même remise possède les mêmes références externes (votre référence), comme mentionnées sur le bordereau de remise, mais avec un autre numéro SPR (référence de Sodexo)

PÉRIODE DE TRANSITION

Durant la période de transition, vous serez informé après la lecture de vos titres-services sur le nombre de titres-services non conformes ou incomplets.

Pendant cette période de transition, les titre-services non conformes seront toujours remboursés. Vous aurez la possibilité de corriger et/ou compléter les titres-services dans un délai de 3 jours après la lecture dans l'espace sécurisé. Après ce délai, les titres-services qui n'auront pas été corrigés et/ou complétés seront néanmoins automatiquement remboursés.

DÉCLARATION DES TITRES-SERVICES

Afin de réduire le nombre de titres-services que les entreprises agréées doivent corriger, ils peuvent également « déclarer » les données manuscrites des titres-services (scannées ou non) via l'espace sécurisé, manuellement ou via l'importation d'un fichier.

Cette opération doit être réalisée avant la remise ou au plus tard en même temps que celle-ci.

Si nécessaire, Sodexo complète le résultat de la lecture avec l'envoi des données et peut donc compléter automatiquement et rapidement les données non conformes.

De cette manière, vous pourrez diminuer le nombre de titres-services à corriger après lecture et donc éviter d'engendrer un retard de remboursement.

Vous ne pouvez déclarer que les titres-services de votre numéro d'autorisation.

Déclaration des titres-services via le téléchargement d'un fichier

Vous pouvez télécharger les données des titres-services manuscrits via un fichier.

Dans le nouvel espace sécurisé, vous pourrez télécharger un exemplaire du fichier pour déclarer les titres-services, dans un format Excel ou CSV.

Les titres-services déclarés ne doivent pas être liés à une seule remise. Vous pouvez déclarer des titres-services de remises différentes.

Les données suivantes doivent être reprises dans le fichier d'import, [voir annexe 1](#):

- Colonne 1 : Le numéro de série du titre-service
- Colonne 2 : Le numéro de Registre national du travailleur
- Colonne 3 : La date de la prestation (jj/mm/aa)
- Colonne 4 : L'activité exercée (1 à 4)

Toutes les données doivent être enregistrées pour que la déclaration puisse se faire. Si tous les titres-services sont correctement repris dans le fichier, alors nous vous enverrons un message vous signalant que la déclaration est réussie.

Si il y a des données de titres-services incomplètes, manquantes ou fautives dans le fichier, la déclaration ne sera pas acceptée et vous en serez notifié. Vous pourrez alors corriger les données dans le fichier et l'importer à nouveau.

Si vous déclarez un titre-service qui a déjà été déclaré auparavant, l'information encodée précédemment sera écrasée et remplacée par la nouvelle information. Cela signifie que vous avez la possibilité de corriger certaines données déjà déclarées auparavant.

Déclaration des titres-services via un formulaire dans l'espace sécurisé

Vous pouvez également déclarer les données de vos titres-services via un formulaire dans l'espace sécurisé.

Vous pouvez alors sélectionner un travailleur spécifique, une date de prestation spécifique ou une activité spécifique et scanner les titres-services. Vous pouvez également remplir un par un les numéros de séries.

Lorsque vous confirmez l'information, vous recevrez un résumé des titres-services introduits et la possibilité de corriger les informations manquantes ou incorrectes.

DES EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES PAR RÉGION POUR LE REMBOURSEMENT DES CHEQUES :

Par région, il y a également des lignes directrices différentes concernant le remboursement des titres-services papier et électroniques, dont :

- Pour que les titres-services de la Région wallonne et de la Région de Bruxelles-Capitale soient remboursés, il faut en plus que le travailleur ne dépasse pas la limite d'heures mensuelles autorisée (En Wallonie : 177 heures/mois, Bruxelles-Capitale : 176 heures/mois)

Les titres-services qui dépassent cette limite ne seront pas remboursés.

- Les titres-services de la Région wallonne ne seront pas remboursés si le travailleur n'est pas inscrit dans l'espace sécurisé de Sodexo. Vous trouverez plus de détails sur ceci dans la section « Détails des travailleurs ».

BORDEREAU DE REMISE

Pour chaque région, il y a un bordereau de remise spécifique à utiliser. Ces nouveaux bordereau de remise seront disponibles dans les différents espaces sécurisés des régions.

Les informations qui doivent être remplies sur le bordereau de remise ne changeront pas.

Si le bordereau de remise est manquant ou si les données du bordereau de remise ne correspondent pas, la remise n'est pas considérée comme conforme et donc le délai de remboursement fixé pourrait ne pas être respecté.

ENLÈVEMENT DES TITRES-SERVICES

Il sera toujours possible de demander à Sodexo de venir enlever les titres-services.

C'est une manière sûre de remettre les titres-services.

A partir du 1/1/16 chaque enlèvement sera facturé par Sodexo 15€ htva, indépendamment du nombre de titres-services. Ceci vaut également pour les enlèvement de titres de l'onem.

Vous pourrez remettre des titres-services venant de différentes régions lors du même enlèvement.

Les titres-services doivent être triés par région, et par mois, et être accompagnés du bon bordereau de remise. Si cela n'est pas le cas, si la remise n'est pas conforme, le délai de remboursement pourrait ne pas être respecté.

L'enlèvement est facturé une fois par mois à la société mère. Vous pourrez trouver les détails de la facture sur l'espace sécurisé.

LES TITRES-SERVICES PERDUS OU VOLÉS

Pour demander le remboursement de titres-services perdus ou volés, vous devrez remplir un formulaire « titres-services perdus ou volés », qui sera disponible sur votre espace sécurisé, et ensuite le renvoyer à Sodexo, avec les talons gauches des titres concernés.

REMBOURSEMENT DES TITRES-SERVICES SUR BASE DU TALON GAUCHE

Le remboursement des titres-services sur base du talon gauche reste exceptionnel.

Vous devrez alors aussi remplir, via votre espace sécurisé (corriger les titres-services), les données manuscrites qui se trouvaient sur le titre-service afin de recevoir le remboursement.

DÉLAIS DE REMBOURSEMENT

Les délais de remboursement des titres-services papier sont différents par région :

- Région flamande : Remboursement 7 jours ouvrables après réception de la remise
- Région de Bruxelles-Capitale : Remboursement 10 jours ouvrables après réception de la remise
- Région wallonne : Remboursement 10 jours ouvrables après réception de la remise

Ces délais de remboursement ne sont valables que pour les titres-services conformes dans des remises conformes.

TITRES-SERVICES ÉLECTRONIQUES

Les titres-services papier sont soumis à des conditions de remboursement plus strictes, ce qui peut engendrer un délai de remboursement plus long.

C'est pourquoi, Sodexo vous recommande vivement de passer aux titres-services électroniques.

Vous n'êtes pas encore convaincu des avantages des titres-services électroniques ?

AVANTAGES DES TITRES-SERVICES ÉLECTRONIQUES

- Le système du titre-service électronique est plus simple et plus rapide ;

- Les titres-services ne peuvent pas être perdus ou volés ;
- Moins de chances d'expiration des titres-services : les titres-services les plus vieux sont les premiers utilisés ;
- Le système est plus sécurisé ;
- Il y a un meilleur contrôle et suivi ;
- Plus économique : vous ne devez plus envoyer ou faire une demande d'enlèvement des titres-services ;
- Moins d'administration ;
- Pas de correction des titres-services non conformes ;
- Pas de risque de données manquantes ou fautives qui pourraient retarder le remboursement des titres-services.

Sodexo veut rendre le système des titres-services électroniques encore plus facile d'utilisation et vous propose ainsi une application mobile pour les travailleurs.

APPLICATION MOBILE POUR TRAVAILLEURS : JOB TRACKER BY SODEXO

Grâce à cette nouvelle application mobile, le travailleur pourra plus facilement encoder ses prestations électroniques. L'application est proposée comme une alternative à l'encodage téléphonique des prestations et sera disponible à partir du 1^{er} janvier 2016.

Les avantages du JobTracker :

- Application gratuite
- Simple et intuitive : utilisation de pictogrammes faciles à comprendre
- Moderne
- Encodage des prestations en quelques clics
- La prestation est automatiquement traitée dans la bonne région, sur base des données de l'utilisateur. C'est plus simple pour vous et vos travailleurs.

L'application est basée sur les fonctionnalités de l'encodage téléphonique, connues par les travailleurs et les entreprises :

- Même mot de passe et login du travailleur

- La prestation doit être encodée le jour où le travailleur l'a effectuée
- Validation automatique de la prestation

L'application est disponible pour les différents systèmes : Android, Windows Phone (après le 1/1/2016) et Iphone, ainsi que dans les trois langues nationales : néerlandais, français et allemand.

Les travailleurs réalisant des prestations pour différentes entreprises, pourront créer plusieurs profils dans l'application, un profil pour chaque entreprise agréée. Pour encoder une prestation, ils devront sélectionner l'entreprise agréée correspondante.(après le 1/1/2016)

Sodexo mettra à disposition une brochure informative concernant l'application. Cette brochure expliquera étape par étape comment l'utiliser. De cette façon, vous pourrez accompagner votre travailleur dans la compréhension de l'application, vous trouverez cette brochure en [annexe 3](#).

Attention : le mot de passe du travailleur sera bloqué si celui-ci entre 3 fois un code erroné. Dans ce cas, le travailleur devra vous contacter et vous devrez lui transmettre un nouveau mot de passe.

Le mot de passe fonctionnera encore si le travailleur encode sa prestation via le téléphone.

Une fois que vous transmettez un nouveau mot de passe à votre travailleur, celui-ci devra utiliser ce nouveau mot de passe dans l'application et au téléphone.

ENCODER DES PRESTIONS VIA LE TÉLÉPHONE

Pour encoder des prestations via le téléphone, il y aura dès le 1/1/16 différents numéros disponibles.

- 0800/35530 pour toutes prestations encodées à partir d'une ligne fixe (gratuite)
- 02/547.54.97 pour toutes prestations via un téléphone mobile (tarif zonal)

La prestation est automatiquement traitée dans la bonne région, sur base des données de l'utilisateur. Il n'y a donc pas de numéros de téléphone différents par région. C'est plus simple pour vous et vos travailleurs.

Nous conseillons à vos travailleurs d'encoder vos prestations par téléphone en dehors des heures de pointe. De 11h à 13h30, et de 15h30 à 17h, les lignes sont surchargées. Il est dès lors préférable d'appeler en dehors de ces tranches horaires.

Les travailleurs qui encodent une prestation par téléphone, devront répondre aux informations suivantes :

1. Login et mot de passe (6 chiffres) du travailleur
2. Numéro d'utilisateur du client (12 chiffres)

3. Si le numéro de téléphone du client est déjà enregistré chez Sodexo, cette information ne sera pas demandée.
4. Activité :
 - Aide-ménagère = tapez 1
 - Courses ménagères = tapez 2
 - Repassage en dehors du domicile = tapez 3
 - Transport des personnes à mobilité réduite = tapez 4
5. Le nombre d'heures prestées : un chiffre entre 1 et 9
6. Confirmation de la prestation = tapez 1, recommencer = tapez 2, interrompre l'action = tapez 3

RÉSUMÉ DES POSSIBILITÉS POUR ENCODER UNE PRESTATION ÉLECTRONIQUE PAR LE TRAVAILLEUR :

			
	GRATUIT	GRATUIT	Tarif zonal
	GRATUIT	GRATUIT	Tarif zonal
	GRATUIT	GRATUIT	Tarif zonal

Dans chacun de ces cas, il y a une validation automatique.

Dans chacun de ces cas, la prestation doit être encodée le jour même.

Dans le cas d'une impossibilité d'encodage le jour même par le travailleur, l'entreprise agréée peut à titre exceptionnel encoder la prestation via l'espace sécurisé. Ces prestations devront alors être validées par l'utilisateur.

A LE SYSTÈME ÉLECTRONIQUE COMPLÈTEMENT RÉGIONALISÉ IMMÉDIATEMENT

A partir de 1/1/16, toutes les prestations doivent être encodés par région, inclus les prestations qui ont eu lieu avant le 1^{er} janvier 2016.

Des prestations ouvertes au 1/1/2016, seront transférées vers la région de l'utilisateur. Le portefeuille électronique des utilisateurs sera également transféré vers la bonne région.

A partir du 1^{er} janvier 2016, aucune prestation ne pourra être encodée dans le système actuel de l'ONEM

DÉLAIS DE REMBOURSEMENT

Les délais de remboursement des titres-services électroniques sont différents par région :

- Région flamande : Remboursement 1 jour ouvrable après réception de la remise
- Région de Bruxelles-Capitale : Remboursement 10 jours ouvrables après réception de la remise
- Région wallonne : Remboursement 10 jours ouvrables après réception de la remise

CONTRÔLE

Pour les 3 régions, il est important de renforcer le monitoring et le contrôle.

DÉTAILS DES TRAVAILLEURS :

La Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale ont demandé que tous les travailleurs (papiers et électroniques) soient inscrits dans l'espace sécurisé. Ce n'est plus seulement valable pour les travailleurs qui travaillent avec des titres-services électroniques, mais également pour ceux qui travaillent avec des titres-services papier. Nous vous conseillons également de le faire pour les travailleurs de la Région flamande.

Nous vous conseillons de déjà commencer maintenant. Les données des travailleurs que vous encodez dans l'espace sécurisé avant la fin d'année 2015, seront migrées dans les nouveaux espaces sécurisés régionaux.

Attention : Si vous remplissez, aujourd'hui, les données d'un travailleur qui est déjà enregistré avec le même numéro d'autorisation, le système va créer un doublon, ce travailleur sera dès lors enregistré deux fois.

C'est pourquoi il est important de n'enregistrer que les travailleurs qui ne sont pas encore enregistrés dans le système. Si il y a quand même des travailleurs qui sont enregistrés deux fois ? Alors ce seront les dernières informations enregistrées qui seront repris dans les espaces sécurisés régionaux.

Dans les nouveaux espaces sécurisés régionaux il ne sera plus possible d'avoir des doublons. Les dernières informations qui seront enregistrées effaceront les anciennes informations.

COMMENT ENREGISTRER LES DONNÉES DES TRAVAILLEURS DANS L'ESPACE SÉCURISÉ ACTUEL ?

Cela peut se faire via le téléchargement d'un fichier .csv (Max 400KB) avec dedans les informations suivantes :

- Colonne A : le numéro NISS du travailleur (11 chiffres)
- Colonne B : le nom de famille du travailleur (Max 40 caractères)
- Colonne C : le prénom du travailleur (max 40 caractères)
- Colonne D : le sexe du travailleur : F ou M
- Colonne E : la date de naissance du travailleur : jj/mm/aa
- Colonne F : la langue du travailleur (FR ou NL)
- Colonne G : le code postal (4 chiffres)
- Colonne H : travailleur étranger (O ou N)
- Colonne I : Le numéro d'autorisation de l'entreprise agréée dans laquelle le travailleur est inscrit (12 chiffres)
- Colonne J : Votre référence interne du travailleur (Max 40 caractères)

Si le fichier importé est incomplet, il ne pourra pas être importé. Dans ce cas, il vous sera envoyé un message dans lequel on vous informera des informations manquantes.

LA LANGUE DU TRAVAILLEUR

Dans le nouvel espace sécurisé régional, la langue du travailleur dépendra de sa région.

- Dans l'espace sécurisé flamand, il n'y aura que le néerlandais qui sera disponible.
- Dans l'espace sécurisé wallon, vous pourrez choisir entre le français et l'allemand.

- Dans l'espace sécurisé bruxellois, vous pourrez choisir entre le français et le néerlandais.

Si la langue du travailleur n'est pas disponible dans une région, la langue du travailleur sera automatiquement adaptée dans celle la plus utilisée dans la région. Par exemple, un travailleur NL sera transformé en FR dans l'Espace Sécurisé de Wallonie, mais restera NL dans l'Espace Sécurisé de Bruxelles

Un même travailleur, encodé dans les 3 régions, il sera automatiquement enregistré dans la/les langue/s de l'espace sécurisé de la région.

TITRES-SERVICES NON RECEVABLES :

Les titres-services annulés ne seront pas remboursés. Les titres-services non authentiques, périmés ne seront pas remboursés.

En tant qu'entreprise agréée, vous pouvez vérifier sur le nouvel espace sécurisé si un titre-service est recevable ou non. S'il ne l'est pas, vous recevrez directement une notification, avec la raison pour laquelle le chèque n'est pas recevable.

Vous pourrez avec un simple scanner, scanner les titres-services manuscrits, importer le fichier Excel, et directement voir si les titres-services sont authentiques, valables et non annulés.

De plus, durant la « déclaration des titres-services », vous recevrez directement une notification pour les titres-services non recevables. Ces titres-services ne seront alors pas déclarés.

Par respect pour la vie privée des utilisateurs, Sodexo ne peut pas communiquer le nom des utilisateurs présents sur la *blacklist*.

ESPACE SÉCURISÉ

UN ESPACE SÉCURISÉ PAR RÉGION

A partir du 1^{er} janvier 2016, un espace sécurisé par région sera disponible. Cela signifie que vous devrez travailler sur plusieurs espaces sécurisés si vous acceptez des titres de plusieurs régions.

Pour les titres-services émis avant le 1/1/2016, l'espace sécurisé de l'ONEM reste à votre disposition.

Notez que :

- Les fonctionnalités dans le nouvel espace sécurisé seront basées sur l'espace sécurisé que vous connaissez.

- Vous serez automatiquement inscrit dans les différents espaces sécurisés.
- Votre login reste le même.
- Les structures comprenant des filiales ainsi que la liste et les détails des travailleurs et leurs données seront transférés vers les différents espaces sécurisés.

DONNÉES DES ENTREPRISES AGRÉÉES ET DES TRAVAILLEURS

Les données de votre entreprise agréée et des travailleurs seront les mêmes dans les différents espaces sécurisés.

Si vous modifiez les données de votre entreprise ou d'un de vos travailleurs dans l'espace sécurisé d'une région, alors les modifications seront automatiquement appliquées dans chaque espace sécurisé des régions pour lesquelles vous avez un agrément.

INDIQUEZ POUR QUELLES RÉGIONS ET QUELLES ACTIVITÉS VOUS ÊTES ACTIFS

Les utilisateurs peuvent trouver une entreprise agréée à l'aide du moteur de recherche. Il existe un moteur de recherche différent pour chaque région. Vous pouvez, dans les différents espaces sécurisés déterminer, vous-même, pour chaque région, dans quelles communes vous fournissez des activités et quelles activités vous proposez.

Si vous vous trouvez dans plusieurs régions, vous devez mentionner dans l'espace sécurisé de chaque région, dans quelles communes et pour quelles activités les utilisateurs peuvent faire appel à votre entreprise agréée.

Si vous ne remplissez pas ces données dans l'espace sécurisé d'une région pour laquelle votre entreprise est agréée, les utilisateurs de cette région ne pourront pas vous trouver dans le moteur de recherche.

BLOQUER LE MOT DE PASSE D'UN TRAVAILLEUR OU GÉNÉRER UN NOUVEAU MOT DE PASSE

Le travailleur pourra utiliser son même mot de passe pour introduire les prestations par téléphone ou via l'application mobile.

Si le travailleur introduit trois fois un mot de passe incorrect via l'application, le mot de passe sera bloqué. À ce moment-là, le travailleur doit prendre contact avec son employeur.

L'employeur peut générer un nouveau mot de passe à partir de l'espace sécurisé, dans la page du travailleur.

Que faire si le travailleur perd son smartphone contenant l'application Job Tracker ? Vous devez générer un nouveau mot de passe dans l'espace sécurisé, par mesure de sécurité.

SERVICES FOURNIS PAR SODEXO

SERVICE CLIENTÈLE SUR MESURE POUR LES ENTREPRISES AGRÉÉES

Votre service clientèle reste disponible les jours ouvrables de 8h à 18h.

Le numéro de téléphone et l'adresse mail par lesquels vous pouvez joindre le service clientèle restent les mêmes :

- Tel : 02/547 54 93
- Mail: entreprise-agreee-ts.svc.be@sodexo.com

SERVICES DE BASE FOURNIS PAR SODEXO

Sur base des marchés attribués par les différentes régions, Sodexo fournit les services de base suivants :

- Service clientèle pour les entreprises agréées
- Délais de remboursement demandés par les régions
- Titres-services papier :
 - Déclaration des données manuscrites en même temps que la remise
 - Correction des données manquantes ou non conformes après la remise
- Titres-services électroniques :
 - Encodage de la prestation via l'application mobile : gratuite
 - Encodage de la prestation via ligne fixe: gratuit

- o Encodage de la prestation via téléphone mobile: tarif zonal

A partir du 1/1/16, de *nouvelles conditions* concernant nos services seront d'application.

Il est important que vous soyez bien informés sur ces nouvelles conditions, elles devront être acceptées sur le nouvel espace sécurisé régional.

Si vous travaillez avec des titres-services de différentes régions, vous ne devrez accepter les conditions qu'une seule fois. Ces conditions seront valables pour les services de Sodexo des différentes régions.

SERVICES SUPPLÉMENTAIRES OPTIONNELS

L'enlèvement des titres-services par Sodexo sera facturé, à partir du 1/1/16, au prix de 15€ htva, indépendamment du nombre de titres-services.

Les abonnements actuels continueront, sous les nouvelles conditions de services, d'application à partir du 1/1/16.

LA RÉGIONALISATION POUR VOS CLIENTS

Nous vous enverrons la communication pour les utilisateurs avant sa diffusion auprès des utilisateurs, afin de vous en informer au préalable.

Les utilisateurs seront rattachés à une seule région, sur base de leur résidence principale officielle, telle que mentionnée dans le Registre national.

Chaque région aura son propre espace sécurisé et son propre service clientèle.

Les utilisateurs seront automatiquement redirigés vers la bonne région et garderont le même login et mot de passe.

Le portefeuille électronique de l'utilisateur sera directement transféré dans la bonne région.

Les versements bancaires devront se faire sur les nouveaux numéros de compte.

VL	BXL	WL
BE41 0017 7246 2610	BE28 0017 7246 3620	BE15 0017 7247 4330

Attention : Les numéros de compte ci-dessus ne seront valables qu'à partir du 1/1/16. Il ne faut dès lors PAS que les utilisateurs les utilisent avant cette date.

Il y aura également une application mobile où les utilisateurs retrouveront les fonctionnalités de bases de l'espace sécurisé, et via laquelle ils pourront valider les prestations.

Les communications vers les utilisateurs seront revisitées. Ils identifieront plus facilement les démarches à suivre lorsqu'ils seront face à des titres-services périmés ou lorsqu'ils devront approuver une prestation.

Ceci est un document provisoire, sur base des informations connues aujourd'hui.

*Pour plus d'information vous pouvez vous référer à notre site internet :
www.titresservices2016.be*

ANNEXES

ANNEXE 1: FICHER D'IMPORT « DÉCLARATION DES TITRES-SERVICES »

	A	B	C	D
1	VOUCHER SERIAL NUMBER	NISS	DATE	ACTIVITY
2	7119010406811130714040062680550001	83072555007	17/11/2016	1
3	7119010406811130714040062680550002	83072555008	10/11/2016	2
4	7119010406811130714040062680550004	83072555009	05/09/2016	3
5	7119010406811130714040062680550011	83072555010	03/05/2016	1
6	7119010406811130714040062680551225	83072555011	01/02/2016	2
7	7119010406811130714040085450550002	83072555012	12/04/2016	4
8				
9				

ANNEXE 2: FICHER D'IMPORT « DÉTAILS DES TRAVAILLEURS »

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	National Register Number	Last Name	First Name	Gender	Birth date	Language	Postal code	Foreign worker	Provider autorisation	CI_reference
2										
3										
4										
5										
6										

ANNEXE 3: BROCHURE INFO « JOB TRACKER »

Job Tracker by Sodexo

L'application pour travailleurs titre-service



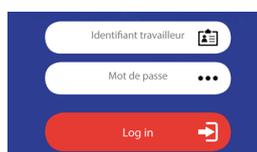
COMMENT UTILISER JOB TRACKER ?

Job Tracker est une application mobile gratuite qui vous permet d'encoder vos prestations en seulement quelques clics.

PREMIÈRE UTILISATION ?



1. Choisissez votre **langue** (Si votre appareil n'est pas configuré par défaut en français, néerlandais ou allemand)

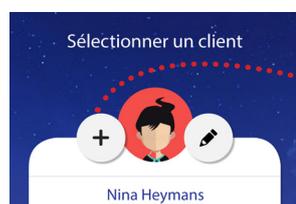


2. Introduisez votre **identifiant travailleur** et votre **mot de passe**. Veuillez utiliser l'identifiant et le mot de passe Sodexo que vous avez dû recevoir de votre employeur.

Attention!

Après 3 tentatives de connexion erronées, vous n'aurez plus accès à l'application. Prenez contact avec votre employeur pour débloquer votre compte. Il vous sera par contre encore possible d'utiliser le mot de passe pour encoder votre prestation par téléphone.

COMMENT AJOUTER UN CLIENT ?



1. Cliquez sur le 

L'application vous permet de gérer votre liste de clients. Vous pouvez en **ajouter**, en **supprimer** ou **modifier** leur nom.

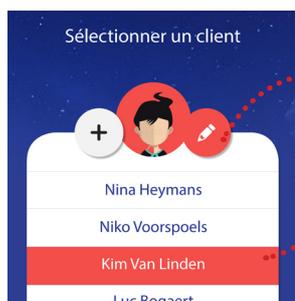


2. Encodez le **numéro d'utilisateur du client**

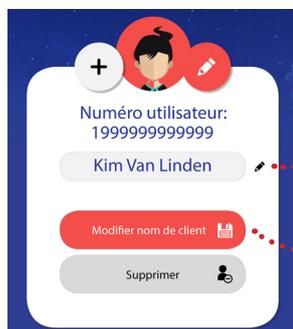
3. Introduisez le **nom du client**
Le nom peut être personnalisé à tout moment

4. Cliquez sur **Ajouter**

COMMENT MODIFIER LE NOM D'UN CLIENT ?

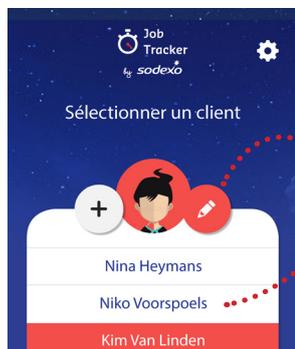


1. Cliquez sur 
2. Choisissez un client



3. Modifiez le nom du client
4. Cliquez sur **Modifier nom client**

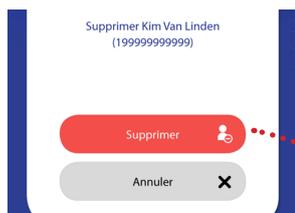
COMMENT SUPPRIMER UN CLIENT ?



- 1 Cliquez sur 
- 2 Choisissez un client



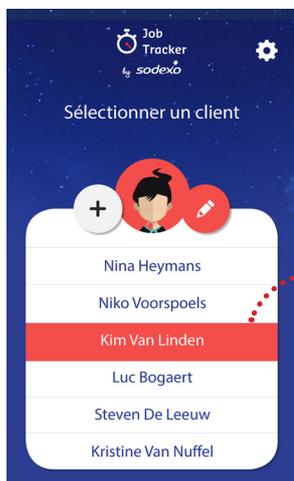
- 3 Cliquez sur **SUPPRIMER**



- 4 Cliquez sur **SUPPRIMER**

COMMENT ENCODER UNE PRESTATION ?

Il est important d'encoder la prestation le jour où elle a été effectuée. Si la prestation n'a pas été encodée le jour-même, vous ne pourrez plus l'encoder dans l'application mobile. Vous devrez dès lors en avvertir votre employeur qui encodera lui-même la prestation.

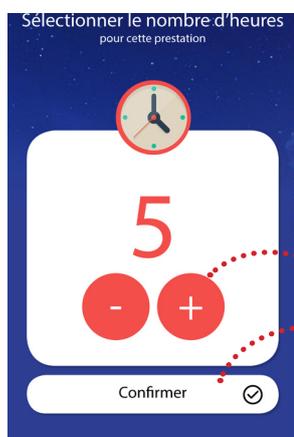


1. Choisissez un client



2. Choisissez l'activité

3. Confirmez l'activité



4. Indiquez la durée de la prestation

5. Confirmez les heures

6. Envoyez la prestation

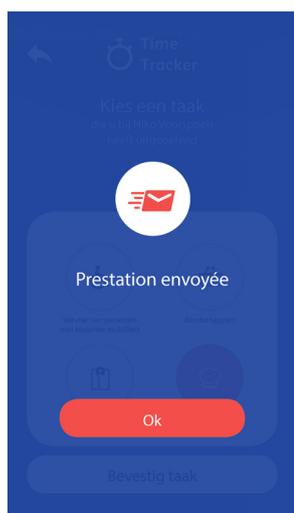
Attention!

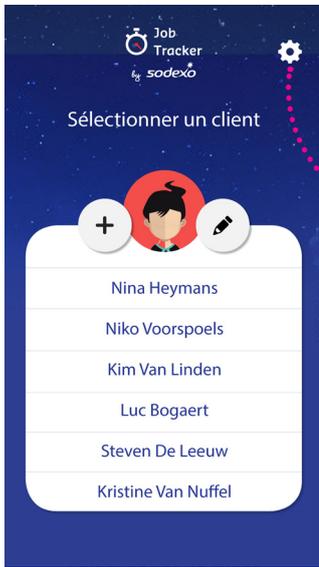
La prestation ne sera pas envoyée ni sauvegardée si vous n'êtes pas connecté à internet.



7. Quand votre prestation est envoyée, vous verrez le message: «La prestation est envoyée».

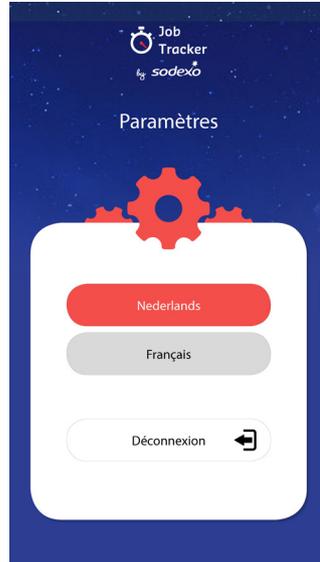
Si l'envoi ne fonctionne pas vous recevrez un message d'erreur.





COMMENT MODIFIER SA LANGUE OU SE DÉCONNECTER?

1. Cliquez sur 



2. Sélectionnez **votre langue**

OU

Cliquez sur **Déconnexion**.

La prochaine fois que vous utilisez l'application, vous devriez réencoder votre identifiant et mot de passe.



Nécessite
iOS 7.0 ou
supérieur.

COMMENT TÉLÉCHARGER JOB TRACKER?

- 1) Scannez ce QR code avec votre téléphone mobile
OU
- 2) Téléchargez l'application dans Google Play ou dans l'App Store

Job Tracker est uniquement disponible en Belgique. Votre profil personnel et vos informations de paiement doivent avoir une adresse belge pour pouvoir télécharger l'application.



Nécessite
Android 4 ou
supérieur.