

Le Conseil départemental  
aux côtés des Valdoisiers

val  
d'oise   
le département

# CHÈQUE seniors Val d'Oise

Un CESU pour l'autonomie



**Guide de l'intervenant  
à remettre à votre salarié**

# QU'EST-CE QUE LE CHÈQUE SENIORS VAL D'OISE ?

Le Chèque seniors Val d'Oise est un Chèque Emploi Service Universel préfinancé, émis par la société Domiserve pour le compte du Département du Val d'Oise.

C'est un titre spécial de paiement sous format papier ou dématérialisé, qui permet de régler l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) à domicile en emploi direct.

En tant que salarié exerçant dans le domaine des services à la personne, vos prestations effectuées auprès du bénéficiaire de l'APA sont rémunérées par ce titre de paiement.

## ÉTAPE 1

### Quelles démarches pour pouvoir être payé en Chèque seniors Val d'Oise ?

Vous devez vous affilier au Centre de Remboursement des CESU (CRCESU) (une seule fois et gratuitement). Pour cela :

- > Munissez vous de votre RIB
- > Puis, inscrivez-vous :

- **Soit directement en ligne :**

- > sur le site Internet du CRCESU : [www.cr-cesu.fr](http://www.cr-cesu.fr)

- **Soit sous format papier :**

- > via le formulaire d'affiliation attaché à ce guide

### Dès validation de votre inscription :

Le CRCESU vous adressera un courrier avec :

- > votre Numéro d'Affiliation Nationale (code NAN),
- > des bordereaux de remise personnalisés à votre nom, que vous pourrez utiliser pour vous faire rembourser vos chèques papier.

## ÉTAPE 2

### Comment vous faire rembourser ?

#### Si votre employeur a choisi le Compte seniors Val d'Oise dématérialisé :

Communiquez votre code NAN à votre employeur.

Votre employeur déclenche chaque mois un virement, votre compte bancaire sera crédité sous 48 heures.

#### Si votre employeur a choisi le Chèque seniors Val d'Oise papier, vous pouvez soit :

##### > Les encaisser via le site de Domiserve

[espace-intervenant.edomiserve.com](https://espace-intervenant.edomiserve.com) Solution la plus pratique et gratuite, vous obtenez le remboursement de vos Chèques seniors Val d'Oise en quelques clics. Saisissez le numéro du chèque, son montant et le numéro de sécurité figurant sous la case à gratter. Votre compte bancaire sera crédité du montant des chèques sous 48 heures.

Le mode d'emploi de l'espace intervenant est disponible sur

[www.domiserve.com](https://www.domiserve.com) rubrique intervenant.

##### > Les envoyer par courrier au CRCESU

accompagnés d'un bordereau de remise du CRCESU. Votre compte sera crédité sous 10 jours après réception.

##### > Les encaisser via l'application du CRCESU sur smartphone

Ce service vous sera facturé 0,70 euros TTC par dépôt, quel que soit le nombre de titres et la somme que vous remettez.

## ÉTAPE 3

### Comment obtenir vos bulletins de salaire ?

Votre employeur déclare les heures que vous avez réalisées au CNCESU (Centre National CESU). Suite à sa déclaration, un bulletin de salaire vous sera adressé par le CNCESU.

Vos bulletins sont consultables sur : [www.cesu.urssaf.fr](https://www.cesu.urssaf.fr)

## CONTACTS

### UNE ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE VOUS ACCOMPAGNE À TOUT MOMENT

**01 34 25 38 38** Prix d'un appel local

DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H À 20H  
LE SAMEDI DE 9H À 18H

- sur votre affiliation et le remboursement des titres :  
CRCESU

[www.cr-cesu.fr](http://www.cr-cesu.fr)

**0 892 680 662**

Service 0,40 € / min  
+ prix appel

- sur vos bulletins de salaire :  
CNCSU

[www.cesu-urssaf.fr](http://www.cesu-urssaf.fr)

**0 806 802 378**

Service gratuit  
+ prix appel

- sur le droit du travail et la réglementation :  
[www.particulier-employeur.fr](http://www.particulier-employeur.fr)



## INTERVENANT SALARIÉ (PERSONNE PHYSIQUE)

Vous êtes un intervenant salarié rémunéré par votre particulier employeur en CESU préfinancés (format papier ou électronique). Pour pouvoir accepter des CESU préfinancés, tout intervenant salarié doit être affilié au CRCES U. Pour réaliser l’affiliation, l’intervenant salarié doit compléter et envoyer ce formulaire, accompagné de son RIB à :

CRCESU - Service Affiliation  
93738 BOBIGNY CEDEX 9

Après acceptation du dossier, l’intervenant salarié recevra un courrier du CRCESU confirmant son affiliation et mentionnant son Numéro d’Affiliation National (code NAN), ainsi que des bordereaux de remises personnalisés à son nom.

0 892 680 662 Service 0,40 € / min  
\* prix appel

Internet : [www.cr-cesu.fr](http://www.cr-cesu.fr)

Fax : 01 48 97 71 96

Courrier : CRCESU - 93738 BOBIGNY Cedex 9

### 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  /  /

au  /  /

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 (mentionnant IBAN et BIC) au nom de l’intervenant salarié mentionné ci-dessus, hors livret 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](http://www.cr-cesu.fr)

## Avertissement :

Les relations, entre le GIE CRCESU et les Emetteurs qui en sont membres, avec les Intervenants affiliés 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 Intervenants, la mise à jour des données les concernant et le traitement des CESU en vue de leur remboursement aux Intervenants. 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 Intervenants affiliés.

## Article 2 - Validité des CESU

Il appartient aux Intervenants 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, NATEXIS INTERTITRES, 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](http://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

Le CRCESU ne rembourse pas les CESU invalides ou périmés. Il appartient aux Intervenants affiliés de prendre toute précaution au moment de la remise du CESU par le Bénéficiaire, le CRCESU ne pouvant être tenu d’une quelconque responsabilité à cet égard.

## Article 5 - Acceptation des titres

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.

## Article 6 - Préparation des titres en vue de leur remise au 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 Intervenants ne doivent jamais utiliser d’agrafe, de trombone ou d’adhésif. Chaque Remise de CESU est accompagnée d’un bordereau de remise normé, pré-imprimé 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 les CESU et le bordereau avec un élastique pour les maintenir pendant leur transport.

## Article 7 - Transmission des titres au CRCESU

Chaque Intervenant peut à son choix :

- adresser ses CESU au CRCESU par voie postale à l’adresse suivante : CRCESU – 93738 BOBIGNY CEDEX 9,
- 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](http://www.cr-cesu.fr) 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), sur le site du CRCESU ([www.cr-cesu.fr](http://www.cr-cesu.fr)) ou par télécopie (01 48 97 71 96).

## Article 8 - 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 9 - 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 10 - Confidentialité des données collectées

Conformément à l’article L 129-11 du Code du Travail, les informations relatives aux intervenants affiliés rémunérés par les CESU ne sont communiquées au CRCESU et aux Emetteurs qui en sont membres, qu’à seule fin de contrôle du bon usage de ces CESU et selon des modalités propres à garantir la confidentialité des données collectées. L’intervenant est informé que le CRCESU collecte les informations qui lui sont transmises afin de permettre le traitement et le remboursement des CESU. Ces données font l’objet d’un traitement déclaré auprès de la CNIL. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, l’intervenant bénéficie d’un droit d’opposition, d’accès, de modification et de suppression des données collectées en adressant un courrier au service clients du CRCESU (155 avenue Gallieni, 93170 BAGNOLET).

## Article 11 - 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.