



Eghezée, le 18 décembre 2018

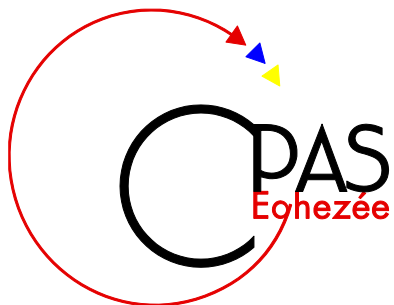
Madame, Monsieur,

Vous êtes client fidèle à notre centrale de repassage « La Manne à Fer » et nous vous en remercions !

Aussi, afin d'améliorer encore la qualité de notre service, nous vous invitons vivement à passer des titres services « papier » aux titres électroniques. En effet, **seuls les titres électroniques seront acceptés à partir du 1^{er} janvier 2019**, les titres papiers seront tolérés pendant la période de transition jusqu'au 31 janvier.

Ce support dématérialisé vous offre de nombreux avantages :

- ⇒ Le paiement sur le compte de SODEXO alimente instantanément votre portefeuille de titres ;
- ⇒ Pas de risque de perte des titres par B-Post ;
- ⇒ Pas de risque d'erreur (choix de la prestation, la signature qui déborde sur le code-barres ou couleur d'encre inadéquate) ;
- ⇒ Plus de péremption des titres;
- ⇒ Etc...



COMMENT PROCÉDER POUR PASSER DU PAPIER À L'ÉLECTRONIQUE ?

1. Il vous faut une connexion à internet et une adresse e-mail ;
2. Connectez-vous à <https://extranet.wallonie-titres-services.be/>

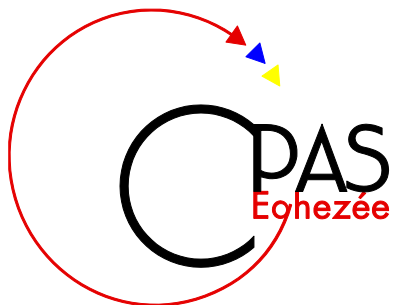
Comment passer aux Titres-Services électroniques en 5 étapes ?



Notre équipe de permanence ainsi que la responsable est à votre service tous les vendredis de 9h00 à 11h30 pour vous aider à passer du papier à l'électronique, en dehors de ces heures vous pouvez prendre rendez-vous au 081/71.44.90.

S'il vous reste des titres papiers, vous avez la possibilité de vous faire rembourser par Sodexo, (vous trouverez en annexe le document à renvoyer avec les titres papiers chez Sodexo pour le remboursement).

La Manne à fer



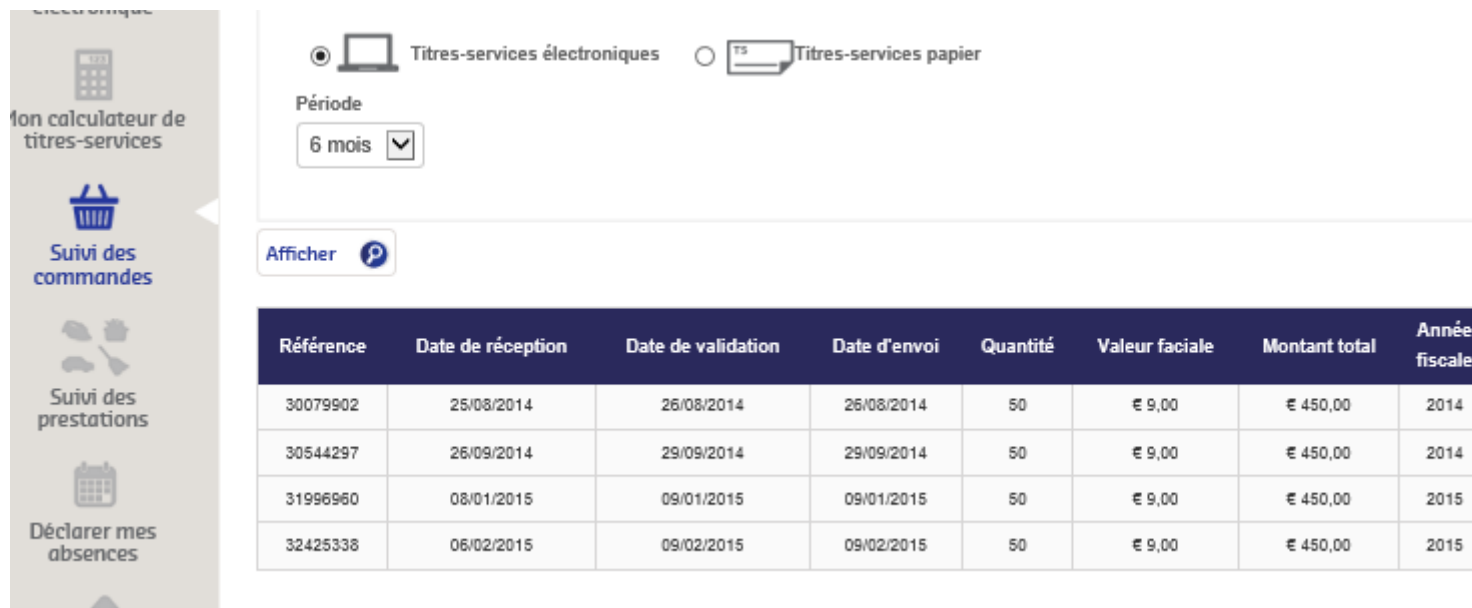
3. À partir de maintenant, vous êtes client « titres électroniques », vous êtes invité à utiliser prioritairement les titres papier qu'il vous resterait puis à alimenter votre portefeuille en payant un multiple de 90€ (9€ x 10 titres minimum) et mentionnant la même communication à 12 chiffres que pour les titres papier.
4. Une fois que votre portefeuille est alimenté, vous informez la centrale de votre passage en titres électroniques afin que le personnel en tienne compte pour l'encodage des prestations et l'établissement des factures.

5. Pour le suivi :

- a. en cliquant sur « portefeuille », vous visualisez le nombre de titres payés et le nombre de titres restants :

Date de la commande	achetés	disponibles	Validité
09/02/2015	50	38	31/10/2015
Total de titres-services disponibles : 38			

- b. en cliquant sur « suivi des commandes » vous accédez au résumé des commandes effectuées au cours de l'année et au nombre de titres que vous pouvez encore commander ;



The screenshot shows a web interface for tracking orders. On the left is a vertical navigation menu with icons and text: 'Mon calculateur de titres-services', 'Suivi des commandes' (highlighted), 'Suivi des prestations', and 'Déclarer mes absences'. The main content area has two radio buttons: 'Titres-services électroniques' (selected) and 'Titres-services papier'. Below is a 'Période' dropdown menu set to '6 mois'. An 'Afficher' button with a magnifying glass icon is present. A table displays the order history with the following data:

Référence	Date de réception	Date de validation	Date d'envoi	Quantité	Valeur faciale	Montant total	Année fiscale
30079902	25/08/2014	26/08/2014	26/08/2014	50	€ 9,00	€ 450,00	2014
30544297	26/09/2014	29/09/2014	29/09/2014	50	€ 9,00	€ 450,00	2014
31996960	08/01/2015	09/01/2015	09/01/2015	50	€ 9,00	€ 450,00	2015
32425338	06/02/2015	09/02/2015	09/02/2015	50	€ 9,00	€ 450,00	2015



- c. en cliquant sur « suivi des prestations », vous accédez à la liste des prestations effectuées pour vous par vos différents prestataires (par exemple : centrale de repassage et aide ménagère) ; c'est là que vous pouvez valider ou contester le cas échéant une prestation ;

The screenshot shows a sidebar menu on the left with the following items: 'Mon portefeuille électronique', 'Un calculateur de titres-services', 'Suivi des commandes', 'Suivi des prestations' (highlighted), and 'Déclarer mes...'. The main content area is divided into two sections:

Mes prestations à payer

Date	Entreprise agréée	Nombre d'heures prestées	Nature	Statut	Nbr. de jours avant confirmation automatique	Commentaire	Confirmer	Contester
10/02/2015	DOMESTIC SERVICES SA	5		Nouvelle prestation	Prestation à confirmer			
06/02/2015	DOMESTIC SERVICES SA	5		Nouvelle prestation	Prestation à confirmer			
03/02/2015	DOMESTIC SERVICES SA	5		Nouvelle prestation	Prestation à confirmer			

Mes titres-services disponibles

Mise à disposition des titres	Validité	Nombre de titres-services disponibles	Valeur faciale	Nombre de titres-services commandés
09/02/2015	31/10/2015	38	€ 9,00	50

Total de titres-services disponibles: 38

7. Dès qu'une prestation est effectuée pour votre compte, elle est encodée par la travailleuse et vous recevez un e-mail vous informant de cet encodage. Selon les cas, vous devez confirmer cette prestation (en vous connectant à votre espace-client) ou elle le sera automatiquement. L'e-mail vous le précisera.



Exemple 1 :

Une nouvelle prestation, effectuée en date du 03/02/2015, a été encodée par le travailleur via le Serveur Vocal Interactif et est en attente de confirmation de votre part.

*Nous vous rappelons que vous **devez confirmer cette prestation**, en vous connectant sur le site sécurisé www.titres-services.sodexo.be ou via le Serveur Vocal interactif au 02 547 54 92, car elle ne le sera pas automatiquement.*

Attention : vos titres-services ne peuvent servir à rémunérer des prestations que pendant leur période de validité. Cette période est indiquée sur les titres-services papier ou dans votre portefeuille électronique dans « Mon portefeuille électronique »

Nous restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire et nous vous prions de croire, Madame, en l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Service Clientèle Sodexo Pass

Département Titres-Services

Tel 02 547 54 95

Fax 02 547 54 96

Visit our website: www.titres-services-onem.be



Exemple 2

Une nouvelle prestation, effectuée en date du 30 Janvier 2015, a été encodée par votre travailleur titre-service.

Le nombre de titres-services concernés par cette prestation a été prélevé de votre solde de chèques disponibles.

Le nombre total de titres-services encore disponible est de 38.

8. Si votre portefeuille n'est plus suffisant pour payer les prestations, un e-mail sera également envoyé afin de vous inviter à l'alimenter et libellé comme suit :

Nous tenons à vous informer que nous n'avons pas été en mesure de payer la prestation effectuée en date du 27 Février 2015. Votre solde de chèques disponibles était insuffisant.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'à ce jour il reste un total de 5 heures de prestations impayées.

Le nombre total de titres-services encore disponible est de 3. Ces titres-services sont valables jusqu'au 31 Octobre 2015.

Nous vous prions donc de vous réapprovisionner en titres-services électroniques au plus vite.

A cet effet, nous vous invitons à effectuer un paiement sur l'un des comptes Sodexo (commande de minimum 10 titres-services) en mentionnant en communication structurée,

Nous nous tenons bien sûr à votre disposition pour vous fournir tout renseignement complémentaire au sujet de la présente.

Pour la Manne à fer,
C. FLOYMONT, responsable,