

En pratique, comment un utilisateur bruxellois et une entreprise de titres-services entrent-ils en contact ?  
Comment se passe le paiement au moyen de titres-services ?

## **Avant les prestations**

L'utilisateur bruxellois qui souhaite bénéficier de services de proximité :

- [s'inscrit auprès de la société émettrice bruxelloise](#),
- choisit une entreprise agréée par la Région de Bruxelles-Capitale,
- conclut avec cette entreprise une convention de prestation de services et
- [achète des titres-services](#) électroniques ou papier auprès de la société émettrice.

Utiliser les titres-services électroniques évite les vols, les dégradations ou les pertes des titres-services.

## **Durant les prestations**

### **Si l'utilisateur a choisi les titres-services électroniques**

Le travailleur enregistre la prestation chez l'utilisateur, par un appel téléphonique ou par l'application mobile « Job Tracker by Sodexo ».

L'entreprise agréée valide ou modifie les prestations par voie électronique dans les 5 jours ouvrables à compter du jour de la prestation (la validation est automatique si l'entreprise n'intervient pas).

L'utilisateur peut ensuite confirmer ou contester les prestations par voie électronique ou téléphonique entre le jour de validation de la prestation par l'entreprise et le 9ème jour ouvrable après la date de la prestation (la confirmation est automatique si l'utilisateur n'intervient pas).

### **Que faire en cas de modification de l'encodage effectué par le travailleur ou en cas d'encodage manuel des prestations ?**

Dans ce cas, l'entreprise doit informer l'utilisateur qu'il doit confirmer expressément ces prestations, avant la date de fin de validité de ses titres-services.

### **Si l'utilisateur a choisi les titres-services papier**

L'utilisateur donne au travailleur un titre-service, dûment signé et daté (date de la prestation), par heure de travail accomplie.

Le travailleur remet les titres-services à son employeur, après y avoir indiqué son identité et les avoir signé également.

L'entreprise ne peut représenter ni l'utilisateur ni le travailleur pour signer et dater les titres-services.

## **Société émettrice des titres-services**

SODEXO PASS BELGIUM SA est la société émettrice chargée par la Région de Bruxelles-Capitale de l'émission des titres-services électroniques, de l'impression des titres-services papier et du remboursement des chèques. Sodexo est également la société émettrice dans les deux autres Régions.

## Lisez plus

- [Contacts](#)
- [Les activités concernées](#)
- [Les conditions d'agrément](#)
- [Demander un agrément](#)
- [Les obligations des entreprises agréées](#)

## Réglementation

- [Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emploi de proximité](#)
- [Arrêté royal du 12 décembre 2001](#)
- [Arrêté ministériel du 26 juin 2017 fixant les modalités d'introduction et de traitement des demandes d'indexation complémentaire](#)
- [Arrêté n°2020/0012 de pouvoirs spéciaux relatif à l'instauration de mesures de soutien des entreprises agréées en titres-services et de leurs travailleurs suite aux mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19](#)
- [Arrêté n° 2020/032 de pouvoirs spéciaux prolongeant les mesures de l'arrêté n° 2020/012 relatif à l'instauration de mesures de soutien des entreprises agréées en titres-services et de leurs travailleurs \(suite aux COVID-19\)](#)