



Entre NATISE S.C.R.L. à F.S., la centrale de repassage, **FerVit'**

avenue Albert 1^{er} 77 à 5000 Namur Tél./Fax 081/22 43 66

d'une part, et

l'utilisateur

domicilié à Rue N°

d'autre part,

Il est convenu ce qui suit :

Fer Vit' s'engage :

- A fournir un travail de qualité (suivant vos consignes précises)
- A respecter le délai annoncé
- A informer l'utilisateur sur le système titres services, inscription, coût...

Notre compagnie d'assurance jugera de la responsabilité du travailleur en cas de sinistre

Fer Vit' se réserve le droit de ne pas exécuter un travail s'il comporte des

« risques » : troué, usure anormale, tâché, pas lavé, pas sec ...

L'utilisateur s'engage :

- A réaliser le paiement exclusivement par le biais de titres services
- A remettre au travailleur de l'atelier de repassage avant la prestation, le nombre de titres services correspondant à l'activité qui sera prestée (signés et datés).
- A mettre tout en œuvre pour éviter qu'on ne puisse endommager le vêtement (vider les poches, pas de trou ...)
- Déclarer un sinistre immédiatement à la réception du linge

Fait à Namur, le / / 20

Signature de l'utilisateur
(« Lu et approuvé »)

**Pour NATISE S.C.R.L. à F.S.
FerVit'**

Alain Piron
Directeur



Feuille d'inscription

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal :

Ville/Commune :

N° de téléphone :

N° de GSM :

N° de téléphone au travail :

Je m'inscris pour :

Le service d'aide-ménagère
Nombres d'heures souhaitées

La centrale de repassage : FerVit'
Nombre de manne par semaine :
par mois :

Je suis intéressé par la prise & remise à domicile : Oui - Non

Remarques :

ex. chemise sur cintre, col amidonné

ex. chemise pliée

Feuille info - utilisateurs

Les titres-services

Qu'est-ce qu'un titre-service?

Un titre-service est un titre de paiement, incluant une intervention financière publique, qui permet aux particuliers (vous-même) de payer à une entreprise agréée des prestations de travaux ou de services de proximité effectuées par un travailleur dans les liens d'un contrat de travail. Il existe deux formes de titres-services: les titres-services papier et les titres-services électroniques.

Pourquoi ce système?

Auparavant, beaucoup de services de proximité se réalisaient dans le cadre du travail au noir.

Les pouvoirs publics entendent répondre à ce problème et aux besoins de services de proximité de la population en créant des emplois supplémentaires, occupés prioritairement par des travailleurs peu qualifiés et en amenant les particuliers à faire effectuer ces activités dans la légalité et ceci, en passant par une entreprise.

C'est pourquoi le système des titres-services a été créé par la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

Vous ne devez payer qu'une contribution limitée pour les activités effectuées dans le cadre d'un titre-service, grâce à un financement partiel des pouvoirs publics, ce qui rend ces activités accessibles au plus grand nombre.

Ce système permet donc à la fois de développer des entreprises, de créer de l'emploi, de lutter contre le travail au noir et de rencontrer des besoins individuels, personnels ou familiaux.

Qui peut faire appel au régime des titres-services?

Il s'agit exclusivement de particuliers-personnes physiques. Toute personne physique majeure domiciliée ou ayant sa résidence, pour autant qu'elle l'occupe personnellement, en Belgique peut faire appel au système des titres-services pour payer des prestations de travaux ou services de proximité fournis par une entreprise agréée. Vous pouvez utiliser les titres-services pour vous-même ou pour le transport de votre enfant, s'il est mineur reconnu comme handicapé (voir le point suivant « Pour quelles activités »).

Les travailleuses indépendantes qui ont eu un enfant (né après le 31.12.2005) et qui, après leur repos de maternité reprennent leurs activités professionnelles, peuvent bénéficier de l'aide à la maternité. Cette aide prend la forme de 105 titres-services si l'enfant est né à partir du 01.05.2007 (70 si l'enfant est né entre le 01.01.2006 et le 30.04.2007) qui leur sont octroyés par le biais des caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants. Pour plus d'informations concernant l'aide à la maternité, voir rubrique «Souhaitez-vous plus d'informations?»

Absence de liens avec le travailleur

Le travailleur ne peut avoir un lien familial de sang ou par alliance jusqu'au deuxième degré inclus avec vous ou un membre de votre famille, ni avoir la même résidence que vous. Un travailleur titres-services ne peut donc pas travailler:

- chez ses parents, grands-parents, beaux-parents, grands-parents par alliance;
- chez ses enfants ou petits-enfants;
- chez ses frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs;
- chez toute personne, famille ou non, avec laquelle il cohabite à la même adresse.

Vous ne pouvez pas travailler pour vous-même. En effet, l'exercice de son propre travail ménager dans le cadre du dispositif titres-services n'est pas possible.

Pour quelles activités?

Il s'agit d'activités qui visent à rencontrer des besoins individuels, personnels ou familiaux dans le cadre de la vie quotidienne. Il s'agit d'activités:

- soit effectuées à votre domicile:
 - nettoyage de l'habitation;
 - nettoyage des vitres;
 - lessive;
 - repassage;
 - petits travaux de couture occasionnels;
 - préparation de repas.

Il doit toujours s'agir d'une aide dans le ménage. Les travaux suivants sont, par exemple, interdits moyennant payement par les titres-services: réparation d'un WC, travaux d'électricité, tapissage et peinture, entretien du jardin, des petites transformations, baby-sitting, garde de personnes âgées ou malades, garde et soins aux animaux durant l'absence du propriétaire, travaux administratifs ou de gestion pour l'entreprise....

Les titres-services ne peuvent être utilisés que pour payer des activités réalisées pour vos besoins privés et non dans le cadre de vos activités professionnelles. N'est pas autorisé, par exemple: le nettoyage d'un cabinet médical, d'une salle d'attente, d'une chambre ou d'un studio mis en location,

- soit effectuées hors de votre domicile à savoir:
 - Faire vos courses. Il s'agit de petites courses visant à pourvoir à vos besoins quotidiens (par exemple: poste, pain, pharmacie). Ne sont pas considérés comme des besoins journaliers, notamment l'achat de meubles, d'appareils ménagers, d'appareils audiovisuels, de repas chauds et la distribution périodique de journaux et de magazines;
 - Le repassage dans un local de l'entreprise et non à votre domicile (également le raccommodage du linge à repasser). Sont considérés comme du repassage, le repassage lui-même et les activités suivantes :
 - l'enregistrement : la réception du linge à repasser apporté par le client, l'enregistrement des pièces à repasser et l'établissement d'un accusé de réception ;
 - le triage : le triage du linge à repasser selon le processus de production ;
 - le contrôle : le contrôle de la qualité et le contrôle final après repassage ;
 - l'assemblage : rassembler à nouveau le linge repassé par client ;
 - l'emballage : emballer le linge repassé ;
 - la livraison : l'enlèvement du linge repassé dans l'atelier de repassage par le client et le règlement du paiement.

Les autres activités ne sont PAS considérées comme du repassage et ne peuvent être rémunérées au moyen des titres-services : par exemple, le transport du linge à repasser ou repassé ne peut pas être rémunéré par les titres-services.

- Aider à vos déplacements à l'aide d'un véhicule adapté pour lequel le Service Public Fédéral Mobilité et Transports a délivré une attestation (par exemple vous amener chez le médecin ou au magasin) si une des conditions suivantes est réunie :
 - La personne qui est aidée pour ce déplacement (vous ou votre enfant mineur) est une personne handicapée, c'est-à-dire une personne reconnue en tant que telle par un des organismes suivants:
 - L'Agence wallonne pour l'Intégration des personnes handicapées;
 - Le Service bruxellois francophone des Personnes handicapées;
 - Le «Vlaams Agentschap voor personen met een Handicap»;
 - Le «Dienststelle der Deutschsprachigen Gemeinschaft für Personen mit einer Behinderung sowie für die besondere soziale Fürsorge».

Dans cette hypothèse, votre transport ou celui de votre enfant mineur handicapé doit être réalisé à l'aide d'un véhicule adapté pour lequel le Service Public Fédéral Mobilité et Transports a délivré une attestation.

- Vous bénéficiez d'une allocation pour l'aide aux personnes âgées (un véhicule adapté n'est pas requis pour votre transport si vous bénéficiez d'une telle aide);

- Vous avez au moins 60 ans et vous bénéficiez de prestations d'un service d'aide aux familles et aux personnes âgées agréé par l'autorité publique compétente (un véhicule adapté n'est pas requis pour votre transport si vous répondez à cette condition).

Si vous n'êtes pas sûr qu'une activité est autorisée, contactez l'ONEM au numéro 02/515.40.20.

Quelles formalités devez-vous accomplir?

D'abord vous inscrire comme utilisateur

Inscription proprement dite

Avant de commander des titres-services, vous devez d'abord vous inscrire auprès de Sodexo. L'inscription est gratuite et peut se réaliser de différentes manières :

- Par internet: <http://www.titres-services-onem.be>.
- Au moyen d'un formulaire d'inscription (Vous pouvez vous le procurer auprès des agences locales pour l'emploi (ALE), auprès des entreprises agréées, en le téléchargeant sur le site Internet: <http://www.titres-services-onem.be> ou en demandant un exemplaire par téléphone au numéro suivant : 02.547.54.95).

Le formulaire d'utilisateur complété doit être renvoyé à Sodexo par fax (02.547.54.96) ou par courrier (Voir adresses dans «Souhaitez-vous plus d'informations ?»).

En retour, vous recevez une lettre de confirmation d'inscription avec un numéro d'inscription et un mot de passe que vous devez conserver.

Choix du profil des titres-services

Lors de cette inscription, vous choisissez votre profil: soit les titres-services papier, soit les titres-services électroniques.

Vous devez faire un choix, vous ne pouvez utiliser les deux profils en même temps. Il n'est pas possible de payer une prestation avec des titres-services papier **et** avec des titres-services électroniques.

Les titres-services électroniques ne sont pas utilisés par toutes les entreprises agréées : certaines n'utilisent que les titres-papier. Vous pouvez consulter la liste des entreprises sur le site Internet: <http://www.titres-services-onem.be>. Il est indiqué quel profil de titres-services ces entreprises utilisent.

Ces deux types de titres-services ont la même valeur, sont destinés aux mêmes activités et sont soumis aux mêmes dispositions réglementaires.

Pour pouvoir utiliser les titres-services électroniques, vous devez disposer au moins d'un téléphone ou d'un GSM (que vous mettez à disposition du travailleur). Il est utile - mais pas indispensable - de disposer également d'un PC avec connexion internet.

Vous pouvez obtenir de plus amples informations concernant les titres-services électroniques, sur le site Internet: <http://www.titres-services-onem.be> ou en téléphonant à Sodexo (02.547.54.95).

En cas d'insatisfaction ultérieure quant au profil choisi, vous pouvez, si votre entreprise utilise les deux profils de titres-services, passer d'un profil à un autre (des titres-services papier aux titres-services électroniques ou vice-versa). Il suffit simplement que vous modifiez votre profil.

N. B.: Echange ou remboursement de titres

Toute demande de remboursement doit avoir lieu dans la période de validité du titre-service (8 mois). Les titres-services pour lesquels l'utilisateur demande le remboursement après le 31 décembre de l'année dans laquelle ils ont été émis ne peuvent être remboursés qu'à concurrence de 70% du prix d'achat.

Toute demande d'échange de titres-services contre de nouveaux titres-services avec une nouvelle durée de validité doit avoir lieu dans la période de validité du titre-service. (8mois). Sodexo facture des frais administratifs pour le remboursement ou l'échange des titres (0,25 EUR par titre-service échangé et 0.25 EUR par demande pour un remboursement, peu importe le nombre de titres-services remboursés).

Disposition transitoire : Pour tous les titres-services acquis avant le 1^{er} mai 2008 qui sont échangés après cette date, Sodexo exigera de l'utilisateur une intervention supplémentaire de 0,30 EUR.

Dans le cadre de l'aide à la maternité, les utilisateurs ne peuvent pas demander le remboursement des titres-services non utilisés ou perdus. Pour plus d'informations sur

l'aide à la maternité, veuillez vous référer à la rubrique «Souhaitez-vous plus d'informations?».

Puis contacter une entreprise agréée

Les activités titres-services sont effectuées par des travailleurs occupés dans des entreprises spécifiquement agréées dans le cadre du régime des titres-services. Il s'agit d'entreprises commerciales ou non commerciales (CPAS, ASBL,...) agréées par les autorités fédérales.

Certaines entreprises ne sont agréées que pour un type d'activité. Vous devez donc faire appel à une entreprise agréée pour le type de services que vous souhaitez faire effectuer (aide ménagère, repassage, transport,...).

Les entreprises agréées peuvent opter uniquement pour le système des titres-services papier ou pour le système des titres-services électroniques. Si vous souhaitez utiliser les titres-services électroniques, vérifiez si l'entreprise agréée avec laquelle vous êtes en relation, offre ce système.

La liste des entreprises agréées par secteur d'activité et par code postal peut être consultée sur le site Internet: <http://www.titres-services-onem.be>. Cette liste mentionne également si l'entreprise a opté ou non pour le système des titres électroniques.

Les Agences locales pour l'Emploi (ALE) peuvent également vous informer à ce propos.

Certaines entreprises vous feront signer une convention d'utilisateur. Lisez-la attentivement avant de la signer.

Ensuite commander des titres-services

Quelle que soit la forme du titre-service choisie (papier ou électronique), pour commander les titres, à partir du 1er mai 2008, il vous suffit de verser 7 EUR par titre-service sur le compte bancaire dont le numéro vous est communiqué par Sodexo dans le courrier de confirmation de votre inscription. La commande minimale est de 10 titres-services (soit 70 EUR).

A partir du 1er juin 2008, chaque personne (majeure) pourra acquérir au maximum 750 titres-services par année (du 1er janvier au 31 décembre).

L'utilisateur qui, entre le 1er janvier 2008 et le 31 mai 2008, a acquis plus de 750 titres-services est supposé avoir acquis 750 titres-services en 2008.

Exemple:

- Monsieur X a, au 1^{er} juin 2008, déjà commandé 760 titres-services. Il ne pourra plus commander de titres-services pour l'année 2008 mais ceux qui sont en sa possession conservent leur validité et sont encore utilisables.
- Madame Y a, au 1^{er} juin 2008, déjà commandé 740 titres-services. Son quota 2008 n'étant pas atteint, il lui sera encore possible de commander un maximum de 10 titres-services pour l'année 2008.

Pour les personnes handicapées, les parents d'un mineur handicapé, les personnes âgées qui bénéficient d'une allocation pour l'aide aux personnes âgées et les familles monoparentales avec un ou plusieurs enfants à charge, le nombre maximum de titres-services par an est relevé à 2000, moyennant l'introduction des attestations nécessaires.

Qui?	Conditions	Attestation à introduire à la société émettrice (Sodexo)	Attestation à introduire à l'ONEM - Services de proximité
Utilisateur handicapé	- reconnu par l'institution communautaire compétente	- en cas de dépassement des 750 titres: attestation de l'institution communautaire compétente	aucune
Utilisateur avec enfant mineur handicapé	- mineur reconnu comme handicapé par l'institution communautaire compétente	- en cas de dépassement des 750 titres: attestation de l'institution communautaire compétente	aucune
Utilisateur âgé	- bénéficiaire de l'allocation pour l'aide aux personnes âgées - reconnu par la Direction générale personnes handicapées du SPF Sécurité Sociale	- en cas de dépassement des 750 titres: attestation de la Direction générale personnes handicapées du SPF Sécurité Sociale	aucune
Utilisateur = famille mono-parentale avec enfant(s) à charge	soit: suivant fisc: isolé avec enfants à charge (art.133, 1° CIR 1992)	- en cas de dépassement des 750 titres: déclaration sur l'honneur selon modèle ONEM	Copie déclaration sur l'honneur selon modèle ONEM + Attestation contrôle impôts directs
	soit: selon commune: isolé avec enfant(s) dont au moins un < 18 ans	- en cas de dépassement des 750 titres: déclaration sur l'honneur selon modèle ONEM	Copie déclaration sur l'honneur selon modèle ONEM + Attestation de la commune
	soit: selon caisse allocations familiales: bénéficie des allocations familiales + selon commune: isolé	- en cas de dépassement des 750 titres: déclaration sur l'honneur selon modèle ONEM	Copie déclaration sur l'honneur selon modèle ONEM + Attestation de la caisse des allocations familiales + Attestation de la commune

Tout versement ou virement doit impérativement être accompagné, en communication, de votre numéro d'inscription (mentionné dans votre lettre de confirmation d'inscription), dénommé VCS.

Vous ne pouvez pas donner mandat à l'entreprise pour commander des titres-services (vous pouvez cependant donner mandat à d'autres personnes).

A la suite à ce paiement, vous recevez:

- Soit des titres-services papier par la poste. Ces titres sont envoyés par Sodexo dans les 3 jours ouvrables après réception de votre paiement. Vous devez donc compter une semaine entre votre paiement et la réception de vos titres. Les titres-services papier sont imprimés avec votre nom ainsi que la date limite d'utilisation du titre-service.
- Soit des titres-services électroniques dans votre portefeuille électronique immédiatement après réception de votre paiement par Sodexo.
- Votre portefeuille de titres électroniques est consultable:
 - sur le site internet de Sodexo: vous pouvez accéder à votre espace privé via votre numéro d'identification et votre mot de passe (reçus dans la lettre de confirmation d'inscription);
 - par téléphone via le 02/547.54.92

Tous les titres-services (papier ou électronique) sont valables 8 mois à dater de leur émission. Vous ne pouvez plus payer des prestations de travailleurs au moyen de titres-services si la date de validité est expirée. Cette date de validité est indiquée sur les titres-

services papier et est indiquée dans votre portefeuille électronique (voir cependant le point «échange ou remboursement de titres»).

Faire prester les travailleurs

Les modalités pratiques des prestations (fréquence et moment des prestations, travailleur,...) doivent être fixées de commun accord entre l'entreprise agréée et vous-même. Les travailleurs prestent leurs activités dans les liens d'un contrat de travail avec l'entreprise agréée.

Confirmer les prestations et payer

Rôle de chaque intervenant:

Titres-services papier:

- L'utilisateur (vous-même) date et signe un titre-service par heure de travail prestée et le(s) remet au travailleur au moment où les prestations de travail sont effectuées. Vous ne pouvez pas donner mandat à l'entreprise pour dater et signer les titres-services et les remettre au travailleur (vous pouvez éventuellement donner mandat à une autre personne pour ces démarches).
- Le travailleur signe le ou le(s) titres-services;
- L'entreprise agréée indique également l'identité du travailleur et ses propres coordonnées sur les titres-services et les transmet à la société émettrice Sodexo en vue du remboursement.

Titres-services électroniques:

- Le travailleur enregistre ses prestations via le numéro 0800/40.089 après avoir terminé ses prestations. Il doit appeler à partir de votre téléphone (ou éventuellement votre GSM), ce qui permet de vous identifier. Ces informations sont directement à disposition de l'entreprise agréée, par voie électronique. Si vous ne disposez pas d'une ligne fixe et que vous ne pouvez laisser de téléphone mobile à disposition du travailleur, l'entreprise agréée peut enregistrer manuellement les prestations effectuées;
- L'entreprise agréée reçoit directement les informations par voie électronique. Ces informations sont validées ou modifiées par l'entreprise dans un délai de 5 jours ouvrables à compter du jour de la prestation. Si l'entreprise n'a pas réagi endéans ce délai, la validation est automatique;
- L'utilisateur (vous-même) confirme ou conteste la prestation entre le 5^{ème} et le 9^{ème} jour ouvrable à partir de la date de la prestation. Vous pouvez effectuer cette démarche avant le 5^{ème} jour ouvrable si l'entreprise agréée a déjà validé la prestation. Si vous n'intervenez pas, la prestation est automatiquement confirmée après 9 jours et le paiement est effectué dans la mesure où votre portefeuille électronique contient un nombre suffisant de titres-services valables. Vous ne pouvez pas donner mandat à l'entreprise pour effectuer ces démarches (vous pouvez cependant donner mandat à d'autres personnes).
- L'entreprise agréée demande le remboursement des prestations à Sodexo.

Par conséquent, si vous optez pour les titres-services électroniques, il vous suffit de commander régulièrement les titres-services et de consulter de temps en temps le solde de votre portefeuille électronique. Vous êtes prévenu par mail lorsqu'il ne reste plus que 5 titres-services dans votre portefeuille électronique. Si vous êtes satisfait du travail presté, la confirmation est automatique, vous ne devez plus intervenir. Après chaque paiement, vous recevez un mail attestant que la prestation a été correctement payée et donnant le solde de votre portefeuille électronique.

Que représente un titre-service?

Vous payez un titre-service par heure de travail accomplie. Vous pouvez uniquement utiliser les titres-services pour rémunérer le temps de travail effectif relatif à des activités titres-services pour lesquelles l'entreprise a été agréée.

Cela signifie que vous ne pouvez pas payer avec des titres-services des frais supplémentaires que l'entreprise vous porte éventuellement en compte (par exemple les frais de déplacement).

Les entreprises peuvent grouper des prestations de moins d'une heure pour le compte d'un seul utilisateur pour arriver à une heure complète. Le titre est alors remis lorsque l'heure de travail a été complètement effectuée.

Par exemple, si une travailleuse travaille chez vous à raison d' 1h15 une semaine et à raison de 2 h 45 la semaine suivante, vous devez lui payer un titre-service pour la première prestation et 3 titres pour la seconde.

Combien cela vous coûte-t-il?

A partir du 1^{er} mai, un titre-service coûte 7 EUR. Tous les utilisateurs reçoivent 30 % de réduction par le biais de l'impôt sur les personnes physiques, de sorte qu'un titre-service ne coûte plus que 4,90 EUR (avec un maximum de 2.400 EUR de dépenses en 2008 - exercice 2009):

- les utilisateurs qui paient des impôts bénéficient d'une déduction fiscale de 30 %;
- les utilisateurs qui ne paient pas d'impôts reçoivent 30 % remboursés par le biais du crédit d'impôt.

Pour plus d'informations, contactez le Contactcenter du Service Public Fédéral Finances au numéro 0257/ 257 57.

Dans le cadre de l'aide à la maternité, aucune attestation fiscale n'est délivrée pour les 70 ou 105 titres-services gratuits.

Dans tous les cas (titres-services papier ou électroniques), la société émettrice Sodexo recevra une intervention publique d'un montant de 13,50 EUR par titre-service à partir du 1^{er} mai 2008 (pour tous les titres-services achetés à 6,70 EUR, le montant de l'intervention fédérale est de 13,58 EUR).

A partir du 1^{er} mai 2008, la société émettrice versera ensuite la valeur du titre-service (7 EUR) augmentée de l'intervention précitée (13, 50 EUR), soit 20,50 EUR à l'entreprise agréée qui a sollicité le remboursement de la prestation (pour les titres-services achetés avant le 1^{er} mai 2008, la société émettrice verse la valeur du titre-service (6,70 EUR) augmentée de l'intervention précitée (13, 58 EUR), soit 20,28 EUR à l'entreprise agréée qui a sollicité le remboursement de la prestation).

Que faire en cas de problèmes?

Si vous rencontrez des problèmes avec la commande ou l'utilisation des titres-services (perte, remboursement, ...), vous pouvez vous adresser à la société émettrice des titres-services Sodexo (Voir adresses dans «Souhaitez-vous plus d'informations?» à la fin de cette feuille info).

Si les problèmes que vous rencontrez concernent le travailleur (qualité du travail, régularité, ...) ou la prestation de services (modification des heures et dates, dégâts causés...), veuillez contacter directement l'entreprise agréée de services avec laquelle vous êtes en relation. Vous pouvez également contacter le Service public fédéral, Emploi, Travail et Concertation sociale si vous souhaitez des informations concernant le contrat de travail du travailleur (voir adresse à la fin de cette feuille info).

Si votre entreprise agréée commet des irrégularités (non-respect de la réglementation titres-services, activités non-autorisées ou non visées par l'agrément, malversations dans l'utilisation des titres-services, ...), vous pouvez en informer l'ONEM (Voir adresses dans «Souhaitez-vous plus d'informations?» à la fin de cette feuille info).

Vous serez informé des sanctions éventuelles prises à l'égard de votre entreprise agréée si des infractions ont été commises à votre désavantage.

Souhaitez-vous plus d'informations?

- Pour connaître la liste des entreprises agréées, pour obtenir le formulaire d'inscription ou de plus amples informations, adressez-vous à l'ALE de votre commune ou à Sodexo:

Sodexo
Rue Charles Lemaire, 1
1160 Bruxelles
Tél.: 02 547 54 95
Fax.: 02 547 54 96
Internet: <http://www.titres-services-onem.be>

- ou auprès de l'ONEM:
Office National de l'Emploi
Boulevard de l'Empereur 7
1000 Bruxelles

Tél.: 02 515 45 65
Internet: <http://www.onem.be>

- Pour l'aide à la maternité, adressez-vous à la caisse d'assurances sociales auprès de laquelle vous êtes affilié ou auprès de:

Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
Place Jean Jacobs, 6
1000 Bruxelles
Tél.: 02 546 42 11
Fax.: 02 511 21 53
Internet: <http://www.rsvz-inasti.fgov.be>

- Pour tout ce qui concerne les contrats de travail:

Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale
Rue Ernest Blérot , 1
1070 Bruxelles
Tél.: 02 233.40.23
Internet: <http://www.emploi.belgique.be>

- Adressez-vous au Service Public Fédéral Finances pour toutes vos questions fiscales:
Contactcenter SPF Finances
Tel.: 0257/257 57 (tarif normal)

Pour les questions complexes ou pour les questions nécessitant un accès à votre dossier fiscal personnel, il est préférable de prendre contact avec votre bureau local des contributions. Vous trouverez toutes les données de contact de ce bureau sur l'original de votre déclaration de contributions.