

FAQ TICKET CESU

1. Je suis bénéficiaire de TICKET CESU préfinancés. Comment puis-je les utiliser ?

Ces titres vous permettent, soit :

- De rémunérer directement un salarié à votre domicile occupant un emploi dans le secteur des services à la personne,
- De rémunérer une assistante maternelle agréée,
- De régler la facture d'une prestation fournie à votre domicile par un organisme agréé de services à la personne,
- De régler les frais de garde de votre enfant dans une structure d'accueil petite enfance (crèche, halte-garderie, jardin d'enfants), ou dans une garderie périscolaire.

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter le 0 821 610 610 (0,12 euros TTC / minute), des conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00.

2. J'ai perdu mon mot de passe ou mon identifiant, que dois-je faire ?

Vous devez contacter le 0 821 610 610 (0,12 euros TTC / minute), des conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00.

3. Je me suis connecté(e) sur le portail Edenred et j'ai rempli les informations demandées, cependant celui-ci refuse de m'identifier, pourquoi ?

La première chose à faire est de vérifier que les informations que vous saisissez sur le [portail d'Edenred](#) sont bien identiques à celles figurant sur le portail RH dans « *mon espace collaborateur / mon dossier administratif* ».

Par exemple, si votre date de naissance est différente de celle enregistrée sur le portail RH alors saisissez la date du portail RH sur le Portail Edenred afin de vous identifier. N'oubliez pas ensuite de modifier votre date de naissance sur le portail RH afin que celle-ci soit prise en compte lors des campagnes suivantes.

4. Comment faire pour commander des « TICKET CESU » dématérialisés ?

Lors de votre commande, vous avez le choix entre TICKET CESU « dématérialisé » (@-TICKET CESU) et TICKET CESU « papier » (format chéquier).

Si vous souhaitez des @-TICKET CESU, il vous suffit de cocher la case « *Je souhaite recevoir le montant de l'aide en @-TICKET CESU, je les utiliserai en tant que particulier-employeur* ». Si vous ne cochez pas cette case, vous recevrez automatiquement des TICKET CESU « papier ».

Si vous optez pour des @-TICKET CESU, vous ne recevrez rien à votre domicile, tout se fera en ligne sur votre compte CESU.

5. Je n'ai pas reçu les « TICKET CESU » que j'ai commandé, pourquoi ?

- Si vous avez commandé des Ticket CESU « papier », vous devez alors vérifier que l'adresse postale indiquée sur le portail RH dans « mon espace collaborateur / mon dossier administratif » est correcte. A défaut, cela signifie que le chéquier a été envoyé à votre ancienne adresse. Pour toutes questions relatives au suivi postal de votre commande, le service client est à votre disposition au 0 821 610 610 (0,12 euros TTC / minute), des conseillers sont disponibles du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00.
- Si vous avez opté pour les @-TICKET CESU, il vous suffit de vous rendre [sur le portail d'Edenred](#) à l'aide de vos identifiant et mot de passe personnels (transmis lors de votre commande) afin de vérifier que votre compte a bien été crédité.

6. La période de commande est terminée, puis-je encore bénéficier de « TICKET CESU » ?

La période de commande sert à regrouper l'ensemble des besoins en CESU de toute la Société. Cette commande groupée fait l'objet d'une facturation unique. De ce fait, nous ne pouvons pas faire de gestion individuelle ni, par conséquent, traiter les demandes tardives.

7. Comment échanger vos TICKET CESU bientôt périmés ?

Nouveauté 2025 : Edenred a mis à jour les conditions générales d'utilisation des titres CESU. Désormais, les titres CESU qui ont déjà fait l'objet d'un échange ne seront plus échangeables.

Vos TICKET CESU sont valables jusqu'au 31 janvier de l'année suivant leur millésime. Par exemple, vos TICKET CESU millésimés 2026 seront valables jusqu'au 31 janvier 2027. Vous aurez la possibilité de les échanger **une seule fois** en TICKET CESU millésimés 2027 si vous n'avez pas pu les utiliser avant cette date. Ces titres devront impérativement être utilisés **avant le 31 janvier 2028** sinon ils seront **définitivement perdus**.

Concernant les TICKET CESU millésimés 2025 qui ont déjà fait l'objet d'un ou plusieurs échanges, une dérogation a été **exceptionnellement** accordée et **uniquement** pour la prochaine campagne d'échange. Ces TICKET CESU pourront finalement encore être échangés **une dernière fois** en janvier/février 2026. Les nouveaux TICKET CESU devront être utilisés **avant le 31 janvier 2027 sans possibilité de nouvel échange**.

- **Pour vos Ticket CESU « papier » millésime 2025**, vous devrez les envoyer à EDENRED avant la date indiquée dans le message d'information « Campagne d'échange CESU » qui vous sera adressé début 2026. Les modalités d'échange vous seront précisées dans cette communication.

Les TICKET CESU **devront être détachés** du carnet et **ne pas être détériorés** (ni déchirure, ni agrafe, ni ruban adhésif et ne comporter aucune inscription), notre prestataire se réservant le droit de ne pas les accepter dans le cas contraire. Les nouveaux TICKET CESU vous seront renvoyés par la poste.

- **Pour les @-TICKET CESU 2025**, vous devrez effectuer votre demande d'échange directement sur [espace personnel e-TICKET CESU](#). La date limite de demande vous sera précisée dans le message d'information « Campagne d'échange CESU ».

Au-delà de cette date, aucun TICKET CESU (papier et @-TICKET) ne pourra plus faire l'objet d'un échange.

Dans tous les cas, n'hésitez pas à contacter la plateforme CESU au 0 821 610 610, du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00.

8. Peut-on conserver l'aide de la PAJE (Prestation d'Accueil du Jeune Enfant) si on utilise des CESU ?

Oui, le fait de bénéficier de la PAJE est totalement compatible avec les CESU. Il faut juste s'assurer que votre assistante maternelle est affiliée au CR CESU. Si ce n'est pas le cas, il suffit de le faire via le [site du CR-CESU](#).

9. Comment affilier mon intervenant ?

Reportez-vous au document téléchargeable sous l'Espace RH, rubrique « Mes avantages » : [«Comment affilier votre intervenant au Centre de Remboursement CESU et déclarer vos charges patronales »](#).

10. Quelles sont les formalités administratives en cas d'emploi direct ?

- Affilier votre intervenant physique au [CR-CESU](#) (s'il n'a pas encore de numéro d'affilié CR-CESU).
- Déclarer votre intervenant au [CN-CESU](#) (vous avez automatiquement reçu un N° URSSAF du CN-CESU par courrier).

11. Comment affilier une assistante maternelle ou une garde d'enfants à domicile ?

- Affilier votre assistante maternelle sur [le site du CR-CESU](#) (si elle n'a pas encore de numéro d'affiliée CR CESU).
- Déclarez votre assistante maternelle via le volet habituel de la [PAJE](#).

12. Ai-je droit à un crédit d'impôt si j'utilise les TICKET CESU préfinancés ?

Oui, comme tout emploi à domicile dans le cadre des services à la personne, vous bénéficiez, soit d'un crédit d'impôt, soit d'une réduction d'impôt, à hauteur de 50% des sommes que vous avez financées.

Attention ! vous devez retrancher les sommes financées par votre entreprise du montant que vous indiquerez dans votre déclaration d'impôt.

13. Comment faire pour recevoir l'attestation annuelle pour remplir ma déclaration de revenus ?

Vous devez vous connecter [sur le portail d'Edenred](#) à l'aide de vos identifiant et mot de passe personnels afin d'accéder à votre [espace personnel e-TICKET CESU](#). Votre attestation est disponible et téléchargeable en ligne. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter la plateforme CESU au 0 821 610 610, du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00.

14. Que déclarer lors de ma déclaration de revenu pour bénéficier du crédit d'impôt ?

Le montant à déclarer est celui que vous avez financé personnellement (salaire + charges sociales). Vous ne devez pas déclarer l'aide qui vous a été accordée par votre entreprise.