

Transfert électronique de prestations (EBT)
Comment utiliser votre carte de prestations pour obtenir des allocations du Programme d'aide de nutrition supplémentaire (SNAP) et/ou en espèces

VOTRE CARTE DE PRESTATIONS

- Conservez votre carte dans son étui et dans un endroit sûr lorsque vous ne l'utilisez pas.
- Signez le dos de votre carte.
- N'écrivez pas sur et ne rayez pas la bande noire au dos de votre carte.
- Ne mettez pas votre carte près d'aimants.
- Si votre carte est endommagée ou pliée, elle devra être remplacée.
- Si votre carte est perdue, volée ou endommagée, appelez le service à la clientèle EBT au **1-888-328-6399**.
- La marque Quest® apparaît au dos de votre carte.

VOTRE CODE PIN : GARDEZ VOTRE CODE PIN SECRET

NOUVELLES INFORMATIONS POUR LES NUMÉROS D'IDENTIFICATION PERSONNELS (codes PIN)

Les codes PIN envoyés par la poste seront uniquement mis à la disposition des titulaires de cartes EBT qui n'ont pas de numéros de sécurité sociale valides ou si votre travailleur social a déterminé qu'un code PIN envoyé par la poste est requis. Si vous ne recevez pas de code PIN par la poste, vous pouvez sélectionner un code PIN par téléphone en composant le numéro sans frais suivant : 1-888-328-6399. Veuillez vous préparer à fournir les informations de sécurité nécessaires pour terminer ce processus.

PIN signifie numéro d'identification personnel (Personal Identification Number, PIN).

- Votre code PIN est votre signature électronique. Il contient quatre (4) chiffres.
- Votre carte de prestations ne fonctionnera pas sans votre code PIN.
- Si vous oubliez votre code PIN ou si vous voulez le changer à tout moment, composez le **1-888-328-6399**. Il vous sera demandé de fournir certaines informations à des fins de sécurité. Vous pouvez également changer votre code PIN dans la plupart des bureaux des services sociaux, des centres d'emploi et des centres SNAP.
- Si vous saisissez un code PIN erroné quatre fois de suite, votre compte sera verrouillé jusqu'au lendemain, même si vous sélectionnez un nouveau code PIN.
- N'écrivez jamais votre code PIN sur votre carte ou sur la pochette de la carte.
- Ne laissez jamais personne, même un caissier, voir le code PIN que vous saisissez.
- Ne donnez jamais votre code PIN à personne. Si une personne a votre carte ou votre numéro de carte et connaît votre code PIN, elle peut utiliser toutes vos prestations.
- Si quelqu'un d'autre utilise votre carte ou votre numéro de carte et votre code PIN, vos PRESTATIONS NE SERONT PAS REMPLACÉES.
- Si vous avez besoin qu'un membre de votre famille ait accès à vos prestations EBT, contactez votre agence locale pour nommer un représentant autorisé dans votre dossier. Une carte EBT distincte vous sera fournie pour que vous puissiez la partager avec le représentant autorisé que vous avez sélectionné.

COMMENT UTILISER VOTRE CARTE DANS UN MAGASIN

- Avant de faire vos achats, vérifiez votre dernier reçu pour connaître le solde de votre compte, ou appelez sans frais le **1-888-328-6399** ou rendez-vous sur Internet à l'adresse www.connectebt.com.
- La plupart des magasins d'alimentation acceptent la carte EBT. Même si vous ne voyez pas le logo Quest®, votre carte peut être acceptée. Vérifiez auprès du magasin avant de faire vos achats.
 1. Au moment de payer, votre carte est glissée dans la machine, par vous ou le caissier du magasin.
 2. Suivez les instructions sur la machine pour saisir votre code PIN. Vous seul devez saisir votre code PIN.
 3. Le caissier ou la machine vous fournira le montant de vos achats. Vous pouvez également saisir le montant vous-même.
 4. Vérifiez toujours votre reçu pour vous assurer que le montant de l'achat EBT est le même que celui du reçu de l'épicerie.
 5. Si vous devez « insérer » votre carte parce que le fait de la « passer » ne fonctionne pas car la carte est endommagée, vous devez contacter le service clientèle EBT (**1-888-328-6399**) et signaler que la carte est endommagée. Une carte de remplacement envoyée par la poste peut également être demandée pendant l'appel ou en contactant votre bureau de district local.

VÉRIFICATION DE VOS SOLDES DE COMPTE SNAP et/ou EN ESPÈCES

Vérifiez votre solde **avant** de faire des achats ou de retirer de l'argent !

Vous pouvez effectuer des demandes de solde **GRATUITES** :

- En appelant le numéro sans frais de la ligne d'assistance EBT au 1-888-328-6399 ou sur Internet à l'adresse www.connectebt.com.
- Dans les magasins d'alimentation pour vérifier votre compte de nourriture.
- Aux DAB pour vérifier votre compte en espèces, là où les cartes EBT sont acceptées.

ACHAT SNAP

- Utilisez votre compte de prestations SNAP pour acheter de la nourriture. Vous ne pouvez pas récupérer d'espèces sur votre compte SNAP.
- N'oubliez pas que vous ne pouvez acheter que des produits alimentaires autorisés avec vos prestations SNAP.
- Toutes les transactions de prestations SNAP sont gratuites. Il n'y a pas de limite au nombre d'utilisations de votre carte pour des transactions de prestations SNAP.

ACHAT EN ESPECES

- Vous pouvez acheter n'importe quel article à l'aide de votre compte de prestations en espèces là où les cartes EBT sont acceptées.
- Veuillez noter que certains types de commerces ne sont pas autorisés à vous permettre d'utiliser vos prestations en espèces EBT pour acheter des articles ou pour retirer de l'argent dans leurs locaux. Cette restriction s'applique que l'entreprise soit située à New York, dans un autre État ou sur des terres tribales.

Les entreprises suivantes ne sont pas autorisées à vous laisser utiliser votre carte EBT et vous ne devez pas y utiliser votre carte EBT :

- magasins d'alcool
- magasins de vin
- centres de boissons/bières
- pistes de course
- casinos
- installations de loterie vidéo
- installations de paris
- installations de bingo commerciales ; et
- lieux qui offrent des divertissements pour adultes dans lesquels les artistes retirent leurs vêtements ou se produisent sans vêtements

RETRAIT D'ESPECES

- Certains magasins vous autorisent à retirer des espèces dépassant le coût de votre achat.
- Certains magasins permettent le retrait d'espèces sans achat.
- Vous devez suivre la politique du magasin concernant le montant admissible pour les remises ou les retraits en espèces.
- Si vous utilisez votre compte SNAP et votre compte en espèces pour vos achats, vous devrez faire glisser votre carte et saisir votre code PIN pour débiter chaque compte.

COMMENT UTILISER VOTRE CARTE À UN DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE BILLETS (DAB)

- Choisissez un DAB dans un endroit où vous vous sentez en sécurité.
- Suivez toujours les instructions sur le DAB.
- Mettez votre carte dans la machine.
 - Ne laissez jamais personne voir le code PIN que vous saisissez.
 - Saisissez votre code PIN.
 - Appuyez sur Withdrawal (retrait).
 - Appuyez sur Checking (courant).
 - Saisissez le montant en dollars de votre choix.
 - Prenez votre argent, votre carte et votre reçu pour savoir ce qu'il vous reste sur votre compte.
 - Vérifiez le reçu pour vous assurer que le montant que vous avez reçu correspond à ce qui est imprimé sur le reçu.

- Vous disposerez de deux (2) retraits gratuits en DAB chaque mois à des DAB qui ne facturent pas de frais supplémentaires.
- Après les deux premiers, des frais de 0,45 \$ vous seront facturés pour chaque retrait à un DAB. Les frais ne seront facturés que lors de l'utilisation d'un DAB sans surfacturation.
- Ces frais seront retirés automatiquement de votre compte de bénéficiaire en espèces. Vous ne recevrez aucune notification indiquant que ces frais vous sont facturés.

AVERTISSEMENT : CERTAINS GUICHETS AUTOMATIQUES FACTURENT 1,00 \$ OU PLUS POUR LES RETRAITS. EXAMINEZ LE MESSAGE DU DAB VOUS INDIQUANT UN SUPPLÉMENT AVANT DE RETIRER DE L'ARGENT. VOUS POUVEZ ANNULER LA TRANSACTION POUR ÉVITER DE PAYER DES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES.

VOL D'IDENTITÉ : PROTÉGEZ VOS AVANTAGES EBT

Si quelqu'un vous appelle, ne lui donnez pas d'informations personnelles telles que votre numéro de sécurité sociale, votre numéro de carte EBT ou votre code PIN EBT. Même si la personne prétend être un agent d'un organisme local, d'État, fédéral ou de l'EBT, ne lui donnez pas vos informations personnelles.

Si vous soupçonnez ou savez :

- que votre carte ou numéro de carte est perdu ou a été volé ;
- que quelqu'un a accédé à votre carte ou numéro de carte et code PIN sans autorisation ; ou
- que quelqu'un a obtenu des informations sur votre identité qui pourraient entraîner le vol de vos prestations.

Suivez les trois (3) étapes suivantes :

1. Vous **devez** communiquer immédiatement avec le service à la clientèle d'EBT (**1-888-328-6399**) ou sur Internet à l'adresse www.connectebt.com pour signaler la perte ou le vol de votre carte EBT. Ce n'est qu'en contactant d'abord le service clientèle EBT pour désactiver votre carte EBT que vous pourrez vous protéger contre le vol de prestations potentiel. Le service client EBT désactivera votre carte afin que personne d'autre ne puisse l'utiliser. Vous pouvez également demander qu'une nouvelle carte de remplacement vous soit envoyée par la poste.
2. Contactez votre agent local pour signaler le problème et demander ce qu'on appelle une « EBT ARU PIN Restriction » En qualité de détenteur de la carte, vous devrez signer un formulaire d'autorisation auprès de votre agence locale ou de votre centre d'assistance pour utiliser cette procédure. Il s'agit d'une procédure que votre agence locale peut utiliser pour qu'il soit impossible de changer votre code PIN par téléphone via la ligne d'assistance du service à la clientèle EBT ou via le site Web du compte de titulaire de carte. Une fois cette procédure effectuée, tout changement de code PIN devra être effectué par vous, avec votre carte en main, à l'agence locale ou au centre d'assistance. Cette restriction peut également être supprimée à votre demande par votre agent.
3. Si vous n'avez pas demandé une carte de remplacement lorsque vous avez appelé le service à la clientèle d'EBT pour signaler la perte, le vol ou l'endommagement de votre carte, contactez votre agent et demandez qu'une nouvelle carte vous soit délivrée. Il est recommandé de choisir un nouveau code PIN pour votre nouvelle carte à l'agence ou au centre d'assistance.

SITE WEB DE COMPTE DE TITULAIRE DE CARTE

Vous pouvez maintenant obtenir des informations sur votre ou vos comptes sur Internet en vous rendant sur le site www.connectebt.com. Le site Web vous permet également de créer votre propre identifiant de compte et mot de passe après vous être connecté pour la première fois. Vous devez utiliser votre numéro de carte actif le plus récent, le code PIN de votre carte et votre code postal pour créer votre compte. Les représentants autorisés peuvent également utiliser ce site Web pour accéder aux informations du compte en utilisant leur propre carte EBT, le code PIN de leur carte et le code postal du client. Une fois que vous vous êtes connecté avec votre numéro de carte, le code PIN et le code postal, vous serez en mesure de faire ce qui suit :

- Obtenir le récapitulatif de votre compte (soldes de compte).
- Obtenir les détails de votre ou vos activités (transactions) de compte.
- Obtenir un relevé de compte en ligne.
- Changer votre code PIN (sauf si vous avez une restriction de code PIN établie).
- Signaler que votre carte a été endommagée, perdue ou volée.

PRESTATIONS SUPPRIMÉES

Une prestation supprimée est une prestation **retirée** d'un compte en espèces ou SNAP. Dans le cadre du programme de prestations en espèces, si vous n'utilisez pas votre compte pendant une période de 90 jours consécutifs, toute prestation en espèces restant sur le compte et datant d'au moins 90 jours sera supprimée (retirée) du compte. Vous pouvez demander à votre agent de rééditer les prestations en espèces supprimées auxquelles vous avez droit uniquement. Dans le cadre du programme SNAP, si vous n'utilisez pas votre compte SNAP pendant une période de 274 jours consécutifs, toute prestation SNAP restant sur le compte et datant d'au moins 274 jours sera supprimée (retirée) du compte. Les allocations SNAP supprimées ne peuvent pas être émises à nouveau.

ERREURS DE TRANSACTIONS EBT

Parfois, une erreur **système** EBT survient lors d'une transaction en espèces ou SNAP, entraînant une erreur dans le solde du compte. Quelques exemples d'erreurs de transaction du système EBT :

- Si vous avez effectué un achat SNAP et que le compte SNAP a été facturé deux fois à tort pour le même achat ; ou si un DAB ne vous a donné que 20 \$ alors que vous avez demandé 40 \$, mais votre compte en espèces a quand même été facturé de 40 \$. Si vous pensez qu'une erreur **système** (non matérielle ou humaine) a entraîné une réduction erronée de votre compte, vous pouvez déposer une demande d'ajustement de compte en contactant le service clientèle d'EBT. Vous avez 90 jours à compter de la date de l'erreur de transaction présumée pour déposer votre demande.
- Les réclamations liées aux comptes SNAP sont généralement résolues dans les 15 jours.
- La résolution des réclamations liées aux espèces peut prendre jusqu'à 30 jours.

- Le service client EBT vous fournira un numéro de réclamation que vous pouvez utiliser pour vérifier l'état de votre réclamation.

Pendant que vous attendez la résolution de votre réclamation, votre agence locale ou votre centre d'assistance ne peut pas remplacer le montant que vous contestez. Si vous avez une urgence ou un besoin immédiat, vous pouvez contacter votre agence locale ou votre centre d'assistance.

QUAND CONTACTER LE SERVICE CLIENT

Appelez gratuitement le **1-888-328-6399**

ou

Ou sur Internet à l'adresse **www.connectebt.com**
24 heures/24, 7 jours par semaine

Un système automatisé répondra à votre appel. Vous serez guidé dans les options de menu pour rediriger votre appel. **Appelez si :**

- vous avez besoin de connaître le solde de votre compte SNAP ou en espèces.
- vous avez des questions ou des problèmes avec vos informations de compte SNAP ou en espèces.
- Si votre carte est perdue, volée ou endommagée.
- Vous soupçonnez qu'une erreur de transaction s'est produite et vous souhaitez déposer une réclamation.
- Vous avez besoin d'informations sur l'utilisation de votre carte de prestations ou de votre code PIN.

Les personnes handicapées peuvent utiliser les numéros d'assistance suivants :

Utilisateurs TTY : 1-800-662-1220

Non utilisateurs TTY : 1-800-421-1220

Utilisateurs VCO : 1-877-826-6977

C'EST LA LOI

Un mauvais usage ou une utilisation abusive de votre carte entraînera une enquête de la part de l'État et/ou des autorités fédérales. Les violations documentées entraîneront des sanctions, notamment :

- Disqualification du programme
- Recouvrement par récupération/restitution
- Renvoi vers des poursuites pénales

Frauder ou utiliser votre carte de façon indue est un crime.

Conformément à la loi fédérale sur les droits civils et aux réglementations et politiques du Département américain de l'agriculture (U.S. Department of Agriculture, USDA) en matière de droits civils, il est interdit à l'USDA, à ses agences, bureaux et employés et aux institutions participant ou administrant les programmes de l'USDA d'exercer une discrimination reposant sur la race, couleur, origine nationale, sexe, handicap, âge, ou de se livrer à des représailles ou à des actes de rétorsion pour une activité antérieure en matière de droits civils dans tout programme ou activité menée ou financée par l'USDA.

Les personnes handicapées qui nécessitent des moyens de communication alternatifs pour obtenir des informations sur le programme (braille, caractères de grande taille, cassette audio, langue des signes américaine, etc.), doivent contacter l'agence (étatique ou locale) où elles ont déposé leur demande d'allocations. Les personnes sourdes, malentendantes ou souffrant de troubles de la parole peuvent contacter l'USDA via le Service de relais fédéral au 1-(800) 877-8339. De plus, les informations sur le programme pourront être disponibles dans une autre langue.

Pour déposer une plainte pour discrimination dans le cadre du programme, remplissez le formulaire de plainte pour discrimination du programme USDA (AD-3027), disponible à l'adresse <https://www.USDA.gov/oascr/filing-program-discrimination-complaint-USDA-customer> et dans tous les bureaux de l'USDA, ou envoyez un courrier à l'USDA contenant toutes les informations demandées dans le formulaire. Pour demander une copie du formulaire de plainte, appelez le 1-(866) 632-9992. Envoyez votre courrier ou votre formulaire dûment rempli à l'USDA de l'une des manières suivantes :

courrier postal : U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, DC 20250-9410

télécopie : 1-(202) 690-7442

e-mail : program.intake@usda.gov

Cette institution respecte les principes d'égalité des chances.