

## **Informations relatives à la carte EBT (titre de la page)**

### **Recevoir votre carte EBT**

En réponse à la pandémie de la COVID-19 (coronavirus), dès le 20 avril, le DHS a commencé à offrir à ses clients des services de distribution de nouvelles cartes et des cartes de remplacement par voie postale. Il faut environ cinq (5) à sept (7) jours ouvrables pour que les clients reçoivent leur carte par la poste. Parce que les cartes EBT sont désormais envoyées par la poste, les clients n'ont plus besoin de se rendre dans un centre de distribution de cartes EBT pour récupérer leur carte, qu'il s'agisse de nouveaux clients ou de clients ayant demandé une carte de remplacement. Les clients ne disposant pas d'adresse postale fixe peuvent retirer leurs cartes EBT dans les centres de distribution EBT se trouvant à l'adresse 645 H Street NE ou au 1649 Good Hope Rd SE.

### **Horaires d'ouverture du centre de distribution EBT (du H Street NE)**

- Mercredi : 7 h 30 – 12 h 00\*
- Lundi : 7 h 30 – 16 h 45\*
- Vendredi : 7 h 30 – 16 h 45\*

### **Horaires d'ouverture du centre de distribution EBT (du 1649 Good Hope Rd SE)**

- Mardi : 7 h 30 – 16 h 45\*
- Jeudi : 7 h 30 – 16 h 45\*

*\*Les heures et les jours peuvent être modifiés.*

**Les cartes EBT ne sont pas émises par le DHS, mais plutôt par Fidelity Information Services (FIS), la société des cartes EBT du district, sur une page blanche**

### **Activation de votre carte EBT**

- Vous ou votre représentant autorisé devez activer votre carte pour pouvoir l'utiliser.
- Un représentant autorisé est une personne que vous choisissez pour recevoir vos prestations à votre place. Vous devez désigner votre représentant autorisé en déposant une déclaration écrite auprès de votre centre de services local. Vous pouvez consulter la liste des centres de services à l'adresse : [dhs.dc.gov/service/find-service-center-near-you](https://dhs.dc.gov/service/find-service-center-near-you).
- Pour activer votre carte, vous devez choisir un numéro d'identification personnel (PIN).
- Appelez FIS au (888) 304-9167 pour créer un code PIN. Pour créer votre code PIN, vous aurez besoin de votre date de naissance et des quatre derniers chiffres de votre numéro de sécurité sociale (NSS). Si vous ne possédez pas de NSS ou si vous n'en avez pas fourni un au moment de la demande, vous devrez utiliser votre date de naissance et votre code postal pour créer votre code PIN.
- Gardez votre code PIN en lieu sûr et ne le révélez à personne. Si vous avez oublié votre code PIN ou si quelqu'un le découvre, appelez FIS au (888) 304-9167 pour en choisir un nouveau.
- Signez au verso de votre carte et n'écrivez pas votre code PIN sur votre carte.

### **Numéro de la carte**

Votre numéro de carte est le numéro à 16 chiffres qui figurent au recto de votre carte.

## Gardez votre carte EBT en lieu sûr et signalez tout problème

- Ne JAMAIS communiquer votre code PIN à personne.
- Ne JAMAIS donner votre carte à personne d'autre, excepté à votre représentant autorisé, enregistré auprès du DHS.
- Ne perdez pas votre carte. Les allocations sont versées sur cette carte chaque mois.
- En cas de perte, de vol ou de dommage de votre carte, si vous souhaitez qu'elle soit remplacée, appelez FIS au (888) 304-9167.
- Il est important que vous gardiez votre carte EBT en lieu sûr afin d'éviter tout retard dans l'accès à vos allocations.
- Gardez votre carte propre et en lieu sûr, ne la pliez pas. Protégez-la des aimants, des appareils électroniques, tels que les téléviseurs et les radios. Protégez-la également

## Prestations déposées sur votre carte EBT

- Chaque mois, vos prestations sont versées sur votre carte.
- À mesure que vous les utilisez pour vous procurer de l'argent ou pour acheter des produits, le solde de votre compte diminue.

Les prestations du programme d'aide supplémentaire à l'alimentation (SNAP) seront versées sur votre carte le même jour de chaque mois, même si ce jour tombe un jour de fin de semaine ou un jour férié, en fonction de la première lettre de votre nom de famille. Voir le tableau ci-dessous. Les prestations du programme SNAP sont uniquement destinées à l'achat de denrées alimentaires. Les prestations en espèces seront disponibles le premier du mois. Toutes les prestations sont disponibles après 5 heures du matin.

Si votre nom de famille commence par la lettre :	Vous recevrez vos prestations du programme SNAP le :
A ou B	1 <sup>er</sup> jour du mois
C	2 <sup>e</sup> jour du mois
D, E, ou F	3 <sup>e</sup> jour du mois
G ou H	4 <sup>e</sup> jour du mois
I, J ou K	5 <sup>e</sup> jour du mois
L ou M	6 <sup>e</sup> jour du mois
N, O, P ou Q	7 <sup>e</sup> jour du mois
R ou S	8 <sup>e</sup> jour du mois
T, U, ou V	9 <sup>e</sup> jour du mois
W, X, Y ou Z	10 <sup>e</sup> jour du mois

## Vérifiez le solde de votre carte EBT avant de commencer vos achats

- Le montant des prestations EBT indiqué sur votre carte sera imprimé sur votre dernier ticket de caisse.
- Vous pouvez également vérifier votre solde sur internet à l'adresse [www.ebtedge.com](http://www.ebtedge.com) ou télécharger l'application mobile d'EBT sur votre téléphone à partir d' [Apple App Store](#) ou de [Google Play Store](#) pour consulter l'historique des transactions, le solde de votre compte ou pour rechercher les magasins qui acceptent les cartes EBT. Vous pouvez également vérifier votre

solde en appelant FIS au (888) 304-9167.

### **Usage approprié des prestations EBT**

Vous pouvez utiliser votre carte EBT dans les épicerie et chez tout autre détaillant agréé qui accepte les cartes EBT. Glissez votre carte dans le terminal du point de vente ou remettez-la au vendeur ou au caissier. L'utilisation de vos prestations du programme SNAP et de vos prestations en espèces auprès des détaillants agréés est gratuite. Indiquez au vendeur ou au caissier quel compte doit être débité : celui du programme SNAP ou des prestations en espèces. Vous devrez saisir votre code PIN. Le vendeur ou le caissier vous remettra un reçu — vérifiez que les informations figurant sur le reçu sont exactes.

#### **Prestations du programme SNAP**

Les prestations du programme SNAP ne peuvent être utilisées que pour acheter de la nourriture dans les épicerie, les marchés de producteurs ou chez d'autres détaillants agréés, ou encore en ligne sur Amazon.com. Pour trouver un magasin près de chez vous, cliquez [ici](#). Pour utiliser les prestations du programme SNAP sur Amazon, cliquez [ici](#) et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

Voici la liste des produits alimentaires que vous pouvez acheter avec les prestations du programme SNAP :

- Les fruits et légumes ;
- La viande, la volaille et le poisson ;
- Les produits laitiers ;
- Les pains et les céréales ;
- d'autres aliments tels que les grignotines et les boissons non alcoolisées ; et
- des graines et des plantes, qui produisent des aliments pour votre ménage.

Que faire si le terminal du point de vente ne fonctionne pas et que vous voulez quand même acheter de la nourriture ?

- Le caissier remplira un formulaire papier appelé bon d'alimentation. **Ne communiquez pas votre code PIN au caissier.**
- Le caissier notera votre numéro de carte, ainsi que le montant que vous avez dépensé et vous appellera pour savoir si votre carte est suffisamment approvisionnée pour acheter ces articles. Si vous disposez de suffisamment de prestations du programme SNAP et que vous pouvez acheter ces articles, vous devrez signer le bon, et en recevoir une copie.
- Les magasins ne peuvent pas accepter les bons pour les prestations en espèces.

#### **Prestations en espèces**

Si vous disposez des prestations en espèces, vous pouvez les utiliser comme de l'argent comptant. Vous pouvez également utiliser vos prestations en espèces pour obtenir une remise en espèces sur vos achats. Vous ne pouvez effectuer des retraits en espèces qu'aux distributeurs automatiques participants. Vous ne pouvez pas vous rendre dans une banque pour retirer de l'argent de votre compte en espèces. Vous ne pouvez utiliser votre carte que pour effectuer des retraits, jamais des dépôts d'argent. Les deux premiers retraits, de chaque mois, effectués aux distributeurs automatiques de billets sont gratuits ; tout retrait supplémentaire sera facturé à 85 cents chacun.

Pour retirer de l'argent à un distributeur automatique de billets, suivez les étapes suivantes :

- Insérez ou glissez votre carte EBT
- Saisissez votre code PIN et appuyez sur la touche OK ou ENTRER
- Choisissez RETRAIT D'ARGENT puis sélectionnez VÉRIFICATION
- Saisissez le montant arrondi (en dollars) que vous souhaitez retirer
- Récupérez votre carte, votre reçu et votre argent

### **Utilisation abusive de la carte EBT et des prestations**

- L'utilisation frauduleuse ou abusive des prestations contenues dans votre carte constitue un délit.
- Le district et/ou les autorités fédérales enquêteront sur les abus qui peuvent entraîner la disqualification aux prestations des programmes, le recouvrement des allocations et le recours à des poursuites pénales.
- Les prestations ne sont pas transférables. Il est illégal de distribuer ou de vendre vos produits alimentaires ou vos prestations en espèces à d'autres personnes.

### **Mettre à jour votre adresse postale**

- Chaque fois que vous changez d'adresse, informez le DHS de votre nouvelle adresse afin de garantir que la réception des prestations ne sera pas interrompue et que toutes les notifications seront reçues.
- Mettez à jour votre adresse postale auprès du DHS en appelant le centre d'appel au (202) 727-5355 ou rendez-vous sur un DHS service center (centre de service du DHS) à l'adresse ([dhs.dc.gov/service/find-service-center-near-you](https://dhs.dc.gov/service/find-service-center-near-you)).

### **Vidéo contenant des informations sur la réception, l'activation et l'utilisation des cartes EBT**

- Voici une vidéo en [anglais](#) et en [espagnol](#) sur la procédure à suivre pour recevoir, activer et utiliser votre carte EBT. Prenez le temps de le regarder, s'il vous plaît.