

Bienvenue sur le système de Transfert électronique des allocations (EBT) de l'État de Washington et la carte Washington Quest EBT, le moyen sûr, pratique et facile d'utiliser vos allocations.

Si vous avez droit à une aide alimentaire de base, vous pouvez utiliser votre carte Washington Quest EBT pour acheter des aliments éligibles dans tout magasin participant, y compris ceux qui offrent une option d'achats en ligne.

Si vous avez droit à une aide en espèces, vous pouvez utiliser votre carte Washington Quest EBT pour effectuer un retrait ou payer vos achats dans les magasins participants et pour retirer de l'argent aux distributeurs de billets automatiques.

C'est aussi simple que ça !



COMMENT UTILISER VOTRE CARTE WASHINGTON QUEST EBT AU MAGASIN

1. Connaissez votre solde avant de faire des achats en vous rendant sur le site www.ebtedge.com ou en appelant le service client.
2. Glissez votre carte Washington Quest EBT dans le lecteur du point de vente OU tendez votre carte à l'employé(e) à la caisse.
3. Assurez-vous d'indiquer le compte à débiter (alimentaire ou espèces) à l'employé(e).
4. Indiquez votre code personnel (PIN) à quatre chiffres à l'aide du clavier. L'écran affichera ****.
5. Appuyez sur la touche **OK** ou **ENTER**.
6. L'employé(e) indiquera le montant d'achat et, si tout est correct, appuyez sur la touche **YES**.
7. L'employé(e) vous donnera votre reçu. Assurez-vous de vérifier les données du reçu.
8. Conservez ce reçu afin de connaître votre solde avant vos prochains achats.

Les étapes peuvent varier en fonction de la machine du point de vente ou du système de paiement. Si vous avez besoin d'aide, adressez-vous à l'employé(e).

Seul le montant exact de votre achat alimentaire sera déduit de votre compte d'aide alimentaire. Les magasins ne vous rendront pas de monnaie pour vos achats alimentaires.

Vous avez le droit d'utiliser votre allocation en espèces pour effectuer un retrait d'argent, ou pour acheter des articles alimentaires et autres (savon, couches, etc.). Les magasins peuvent également vous permettre d'effectuer un retrait lorsque vous réglez vos achats avec votre compte espèces. En cas de question, veuillez vous adresser à l'employé(e).



COMMENT UTILISER VOTRE CARTE WASHINGTON QUEST EBT AU DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE BILLETS

(Pour retrait d'allocations en espèces SEULEMENT ; les aides alimentaires ne sont pas accessibles via les distributeurs automatiques)

1. Insérez ou glissez votre carte.
2. Indiquez votre code PIN et appuyez sur la touche **OK** ou **ENTER**.
3. Appuyez sur la touche **WITHDRAW CASH** (retrait d'espèces) et sélectionnez **CHECKING** (compte à vue)
4. Indiquez le montant souhaité en chiffres entiers et en dollars (par ex. : 20 \$, 40 \$, 60 \$, etc.).
5. En cas de frais supplémentaire :
 - Appuyez sur **YES** pour accepter et poursuivre la transaction.
 - Appuyez sur **NO** pour annuler la transaction si vous ne souhaitez pas payer le frais supplémentaire.
6. Récupérez votre carte, votre reçu et votre argent. Si un distributeur automatique confisque votre carte, veuillez contacter le service client au 888-328-9271.
7. Comptez votre argent et vérifiez que votre reçu corresponde au montant.
8. Le reçu du distributeur affichera le solde disponible.

Il faut parfois effectuer plusieurs transactions pour retirer la totalité de vos allocations via un distributeur automatique si la machine dispose d'une limite de retrait par transaction. Chaque transaction au distributeur automatique peut entraîner des frais supplémentaires.

QUEST EBT WASHINGTON : FAQ

Comment obtenir mes allocations avec la carte Washington Quest EBT ?

Chaque mois, vos allocations seront automatiquement versées sur votre compte. Vous utiliserez la même carte Washington Quest EBT chaque mois pour obtenir vos allocations. Lorsque vous retirez de l'argent ou faites des achats avec votre carte, le solde de votre compte diminuera. Il n'est pas nécessaire de remplacer votre carte, sauf en cas de perte, de vol ou de dommage.

Quand recevrai-je mes allocations ?

Les allocations sont versées sur votre compte EBT le même jour chaque mois, même si ce jour tombe durant le week-end ou sur un jour férié. Toutes les allocations sont disponibles à 9 h (heure du Pacifique). Le solde restant à la fin du mois sera reporté au mois suivant.

Où puis-je utiliser ma carte Washington Quest EBT ?

Vous pouvez utiliser votre carte Washington Quest EBT dans les magasins participants et aux distributeurs de billets automatiques (pour les allocations en espèces uniquement) dans tout le pays. Vous pouvez utiliser votre carte partout où le logo Quest est affiché. Si vous n'apercevez pas le logo Quest, demandez au gérant si vous avez le droit d'utiliser votre carte pour acheter de la nourriture ou retirer de l'argent.



Que faire si je perds ma carte ?

En cas de perte, de vol ou de dommage de votre carte Washington Quest EBT, contactez immédiatement le service client au numéro gratuit 888-328-9271 afin de la désactiver et de demander l'envoi d'une nouvelle carte.

Quel est le numéro de ma carte ?

Le numéro de votre carte est le numéro à 16 chiffres imprimé sur la carte.

Que faire si ma carte ne fonctionne pas ?

Veuillez appeler le service client, qui se fera un plaisir de vous aider. Le numéro gratuit est indiqué au dos de votre carte. Le service client est disponible 24 h/24 et 7 j/7.

Que faire en cas de transaction erronée sur mon compte ?

Lorsque le montant payé à un vendeur via votre compte EBT est supérieur ou inférieur au montant dû à cause d'un problème informatique, une correction peut être appliquée à votre solde. Cette correction peut avoir un impact sur votre solde actuel ou le solde du mois suivant. Vous recevrez un avis d'ajustement EBT par courrier si la correction réduit votre solde.

Comment traiter ma carte ?

1. Signez le dos de votre carte.
2. N'indiquez pas votre code PIN sur votre carte.
3. Conservez votre carte au propre et en sécurité.
4. Ne pliez pas votre carte.

5. Conservez votre carte à l'écart des aimants et équipements électroniques, comme les téléviseurs, fours à micro-ondes, etc.
6. Ne placez pas votre carte au soleil, comme sur le tableau de bord de votre voiture.
7. Ne jetez pas votre carte ; vous utiliserez la même carte chaque mois tant que vous percevrez des allocations.
8. Les remplacements excessifs de la carte peuvent entraîner une enquête pour usage frauduleux.

Qu'est-ce qu'un code PIN ?

Un code Pin est un code secret à quatre chiffres qui vous permet d'être la seule personne à utiliser votre carte Washington Quest EBT. La carte EBT est inutilisable sans son code PIN. Ne révélez votre code PIN à personne ! Si quelqu'un connaît votre code PIN, cette personne peut utiliser votre carte pour obtenir la TOTALITÉ de vos allocations, et ces dernières ne seront pas remplacées.

Comment choisir un code PIN ?

Vous pouvez choisir votre code PIN à quatre chiffres en appelant le service client ou en vous rendant en personne dans votre bureau des services communautaires (CSO) du DSHS. Évitez d'utiliser un code PIN facile à deviner, comme « 1234 » ou « 0000 », ou une série facile à deviner.

Que faire si j'ai oublié mon code PIN ?

Si vous avez oublié votre code PIN ou que vous souhaitez le modifier, veuillez appeler le service client.

Que faire si j'ai saisi un code PIN erroné ?

Si vous saisissez un code PIN erroné, vous avez trois tentatives supplémentaires pour indiquer le code correct. Si vous n'indiquez pas le code correct à la quatrième tentative, la carte sera bloquée afin de protéger votre compte. Vous ne pourrez plus utiliser la carte jusqu'à après minuit, sauf si vous vous rendez dans un bureau des services communautaires du DSHS afin de faire déverrouiller la carte. Dans certains cas, votre carte peut être confisquée par le distributeur automatique. Si un distributeur automatique confisque votre carte, veuillez contacter le service client.

Que faire si quelqu'un découvre mon code PIN ?

Choisissez immédiatement un nouveau code PIN en appelant le service client, en ligne à l'adresse www.ebtedge.com ou via l'application mobile *ebtEDGE*.

Comment consulter le solde disponible sur mon compte ?

Le moyen le plus simple est de conserver vos reçus. Si vous ne possédez pas vos reçus, il est possible de consulter votre solde à l'adresse www.ebtedge.com, via l'application mobile *ebtEDGE* ou en appelant le service client. Veuillez toujours connaître votre solde avant de faire des achats.

Que faire si la machine d'un point de vente ne fonctionne pas ?

Si vous souhaitez utiliser vos allocations alimentaires pour acheter des aliments éligibles mais que la machine du magasin ne fonctionne pas ou que le magasin n'en possède aucune, l'employé(e) remplira un formulaire bon d'allocation alimentaire (food benefit voucher) papier. L'employé(e) notera votre numéro de carte Washington Quest EBT et le montant dépensé. NE DONNEZ PAS votre code PIN à l'employé(e). L'employé(e) appellera afin de vérifier si le solde de vos allocations alimentaires (UNIQUEMENT) est suffisant pour régler l'achat ; il/elle ne consultera pas votre compte d'allocations en espèces. Le cas échéant, vous devrez signer le bon et vous recevrez une copie. Il est très important de conserver cette copie afin de pouvoir soustraire vos dépenses du solde indiqué sur votre dernier reçu. Cela vous donnera le solde actuel de votre compte. Les magasins ne sont pas en mesure de remplir un bon papier pour les allocations en espèces.

Puis-je me rendre dans une banque pour retirer de l'argent ou poser des questions relatives à mon compte EBT ?

Non. Il est uniquement possible de retirer de l'argent via un distributeur automatique ou via une machine qui offre l'option de retrait d'un supplément au point de vente des magasins participants. En cas de question concernant vos comptes d'allocations en espèces ou alimentaires, veuillez contacter le service client.

Il me reste moins de 10 \$ d'allocations en espèces sur ma carte Washington Quest EBT, comment effectuer un retrait ?

Vous pouvez faire un achat via la machine d'un point de vente ou effectuer une transaction avec retrait de supplément dans les magasins participants pour retirer cette somme.

Il y a-t-il des frais de transaction ou des frais supplémentaires associés à l'usage de la carte Washington Quest EBT ?

Il n'y a jamais de frais de transaction lorsque vous utilisez vos allocations alimentaires pour acheter de la nourriture avec votre carte Washington Quest EBT. De plus, il n'y a aucun frais de transaction lorsque vous utilisez vos allocations en espèces pour acheter de la nourriture ou retirer de l'argent via la machine d'un point de vente.

Cette opération peut entraîner un frais supplémentaire. Un frais supplémentaire est un frais imposé par le propriétaire d'un distributeur automatique ou d'une machine d'un point de vente pour les retraits en espèces. Les frais supplémentaires, le cas échéant, seront automatiquement déduits de votre compte espèces. Si vous ne souhaitez pas payer de frais supplémentaires, annulez simplement la transaction et utilisez un autre distributeur ou point de vente qui n'impose pas de frais supplémentaire.

Existe-t-il des restrictions pour l'usage de mes allocations EBT en espèces ?

Il est illégal d'utiliser une carte EBT ou de l'argent tiré d'une carte EBT dans les tavernes, bars, magasins d'alcool, sociétés de caution, établissements réservés aux adultes et tout établissement interdit aux mineurs, pour jouer à des jeux d'argent, se faire tatouer ou percer, acheter du tabac, de la marijuana ou tout produit à base de marijuana.

Que se passe-t-il si je n'utilise pas mes allocations ?

Le solde inutilisé durant le mois en cours sera reporté au mois suivant. Si vous n'utilisez aucune allocation durant 274 jours, vos allocations seront annulées. Dans certaines cas, ces allocations ne seront pas remplacées.

Puis-je déposer de l'argent sur mon compte EBT ?

Non. Il est uniquement possible de retirer de l'argent de votre compte espèces.

Qu'est-ce qu'un dépôt direct ?

Au lieu d'utiliser un compte EBT, vous pouvez faire verser vos allocations mensuelles sur votre compte bancaire personnel. Le dépôt direct n'est pas disponible pour les allocations alimentaires. Pour en savoir plus, veuillez contacter le DSHS ou appeler le numéro gratuit 888-235-2954.

Qu'est-ce qu'un titulaire alternatif de la carte ?

Vous avez le droit de désigner une personne, appelée titulaire alternatif de la carte, qui aura accès aux allocations à votre nom. Le titulaire alternatif de la carte doit se rendre dans un bureau local afin de recevoir sa propre carte Washington Quest EBT et son code PIN. Si vous avez besoin d'un titulaire alternatif pour votre carte, optez pour une personne en qui vous avez confiance. Souvenez-vous que les allocations perdues ou volées ne seront pas remplacées. Vous pouvez supprimer la carte du titulaire alternatif en appelant le service client.

Quand faut-il appeler le service client ?

- En cas de perte, de vol ou de dommage de votre carte.
- En cas d'oubli de votre code PIN.
- Pour choisir ou modifier votre code PIN.
- Pour consulter votre solde.
- Pour revoir vos 10 dernières transactions.
- Pour demander deux mois d'historique de transactions.
- Si vous avez des questions concernant une transaction.
- En cas de question concernant votre carte ou si vous avez besoin d'aide.

Que faire si je compte déménager ou changer d'adresse ?

Pour signaler tout changement, dont votre adresse, veuillez contacter le DSHS en appelant le 877-501-2233, ou rendez-vous sur www.washingtonconnection.org pour signaler les changements en ligne.

This pamphlet is available in your language at your local DSHS Office.

ይህ ሰነድ ስድስት ቋንቋዎች በአባባዎ የዲ.ሲ.ሲ.ዲ.ስ. ጽህፈት ቤት ይገኛል። (Amharic)

إن هذه النسخة موفرة لك بلغتك في مكتب الـ DSHS في الضاحية التي تسكن بها. (Arabic)

ភ្នំស្រួច ភាសាខ្មែរមានផ្តល់ជូនជាភាសាសារពាណិជ្ជកម្មនៅទីកន្លែងដូចខាងក្រោម
DSHS ប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធបណ្តាញកម្ពុជា ។ (Cambodian)

本小冊備有您的語言版本，可向您當地的 DSHS 辦事處索取。 (Chinese)

این جزوه در زبان شما در اداره خدمات اجتماعی و درمانی DSHS منطقه ایتان در دسترس می باشد. (Farsi)

Dlaim ntawv nuav muaj txhais ua koj yaam lug hab nwg nyob rua ntawm lub DSHS kws ze koj ko. (Hmong)

이 팜플렛의 한국어 팜플렛은 귀하지역 관할 보건사회부 (DSHS) 사무소에 비치돼 있습니다. (Korean)

ບັນຊີມິຫ້ວນນີ້ມີວິທີໃນພາສາຂອງທ່ານເພື່ອຫ້ອງການ DSHS ທ້ອງຖິ່ນຂອງທ່ານ. (Laotian)

ਇਹ ਪੰਡਲੈਟ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ ਆਪ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨੀ DSHS ਦਫਤਰ II (Punjabi)

Acest pamflet este disponibil în limba dumneavoastră la oficiul DSHS local. (Romanian)

Вы можете получить эту брошюру на своём языке в своём местном офисе DSHS. (Russian)

O lo'o mau le tusi lea i lau gagana i le ofisa o le Welfare (DSHS). (Samoan)

Ovaj pamflet je dostupan i na vašem jeziku u vašem mjesnom DSHS uredu. (Serbo-Croatian)

Waraaqahani waxaad ka helikartaa xafiiska Walfeerka, DSHS, ee kuu dhow, iyaga oo ku qorran afaaqa. (Somali)

Ang pamphlet na ito ay nakasulat rin sa Tagalog at makukuha sa tanggapan ng DSHS na pinakamalapit sa inyo. (Tagalog)

እዚ ስድስት እዚ ቋንቋዎም ኣብ ከባቢዎም ዝርከብ ቤት ጽሕፈት የገገር ይርከብ (Tigrigna)

Ви можете одержати цю брошуру на своїй мові в своєму місцевому офісі DSHS. (Ukrainian)

Tập sơ liệu này hiện có bằng ngôn ngữ của quý vị tại văn phòng DSHS địa phương. (Vietnamese)

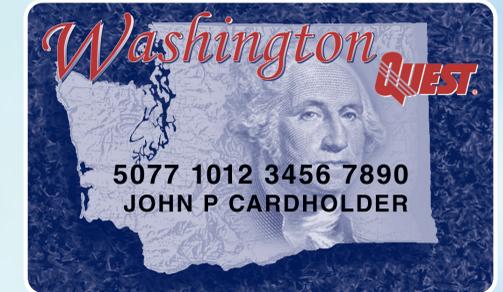


L'USDA est un prestataire et employeur souscrivant au principe de l'égalité des chances.

©2021 FIS. Tous droits réservés.

DSHS 22-310 FR (Rev. 09/21) French

Utiliser la carte Washington Quest EBT



AVERTISSEMENT :
Il est illégal de vendre ou d'essayer de vendre une carte EBT et d'échanger ou d'essayer d'échanger des allocations alimentaires contre toute valeur : argent, drogue, arme ou tout article autre que de la nourriture provenant d'un revendeur autorisé. L'abus intentionnel peut entraîner l'exclusion, des amendes et des procédures judiciaires, dont des poursuites criminelles.

Pour obtenir des renseignements concernant votre compte, consultez www.ebtedge.com Ou utilisez l'application mobile **ebtEDGE**



ou appelez le
Service client
888-328-9271
711 (relais téléphonique de l'État)
800-833-6385 (Telebraille)