

Division de l'intégrité des programmes

Le rôle de la division de l'intégrité des programmes (abrégé en anglais par PBI) est de garantir que les familles du Kentucky reçoivent les prestations auxquelles elles ont droit, qu'elles connaissent les règles concernant les programmes d'aide publique et qu'elles utilisent les prestations respectives conformément aux réglementations du Kentucky et du service de l'alimentation et de la nutrition (abrégé en anglais par FNS) du Département de l'Agriculture des États-Unis (abrégé en anglais par USDA).

Le PIB a été conçu pour soutenir le personnel de terrain du département des services communautaires (abrégé en anglais par DCBS) dans l'interprétation de la politique des créances et afin de renforcer l'intégrité des programmes dans tous les programmes d'aide publique.

Le PIB comprend la section de gestion des créances et la section de l'intégrité et de l'analyse.

Claims Management Section (Section de gestion des créances)

Cette section est chargée de superviser les investigations sur les fraudes et le recouvrement des trop-perçus dans les divers programmes d'aide publique administrés par le DCBS, qui comprennent, sans s'y limiter, les programmes suivants : Programme d'assistance nutritionnelle supplémentaire (abrégé en anglais par SNAP), assistance simplifiée aux personnes âgées (abrégé en anglais par SAFE), programme d'assistance transitoire du Kentucky (abrégé en anglais par KTAP), accueil familial, garde d'enfants, Medicaid, et bien d'autres encore.

Qui est responsable du paiement d'une créance ?

Les créances peuvent être recouvrées auprès de tous les adultes de votre ménage pendant la période où vous avez perçu plus de prestations que vous n'auriez dû. Cela comprend également les représentants autorisés, le représentant désigné dans un centre de traitement de la toxicomanie et de l'alcoolisme, le parent ou tuteur légal, la personne condamnée par un tribunal, etc.

Méthodes de remboursement des créances

Les créances peuvent être remboursées au moyen de l'une des options suivantes :

- **Réduction des prestations.** Si un ménage présente un type de créance considéré comme une erreur de l'agence ou une erreur involontaire du ménage et qu'un membre responsable reçoit activement des prestations du programme SNAP ou KTAP, la loi fédérale impose une retenue automatique de 10,00 \$ ou de 10 % de vos prestations mensuelles, selon le montant le plus élevé. Si un ménage a un type de créance considéré comme une violation intentionnelle du programme, la loi fédérale impose une retenue automatique de 20,00 \$ ou de 20 % de vos prestations mensuelles, selon le montant le plus élevé. Un ménage a la possibilité de demander qu'un montant supplémentaire puisse être prélevé en plus de la réduction automatique des prestations existantes.
- **Paiements en ligne.** Pour procéder au paiement d'une créance en ligne, accédez à <https://kynect.ky.gov>. Créez un compte ou connectez-vous à votre compte Kentucky Online Gateway (KOG) existant, puis cliquez sur « Claims & Payments » (Créances et paiements) dans le menu de gauche.

- **Chèque ou mandat.** Ce paiement doit être libellé à l'ordre du trésorier de l'État du Kentucky, et veillez à indiquer votre nom en lettres majuscules et le(s) numéro(s) de créance sur ce type de paiement. Envoyez votre paiement à l'adresse suivante :

Claims Management Section
275 E Main St, 3E-1
Frankfort, KY 40621

- **Compensations fiscales de l'État (Reciprocal Income Collection, abrégé en anglais par RIC)** Si vous ne procédez pas aux paiements ou si vous ne respectez pas l'accord de remboursement, votre créance sera envoyée à d'autres agences pour être recouvrée. Dans ce cas, des frais de recouvrement peuvent vous être facturés. Le Département des impôts du Kentucky, Division des recouvrements (Kentucky Department of Revenue, Division of Collections) peut prélever tout ou partie d'un remboursement d'impôt sur le revenu du Kentucky jusqu'à ce qu'un trop-perçu en souffrance soit payé en totalité.
- **Programme de compensation du trésor abrégé en anglais par TOP).** Si vous ne procédez pas aux paiements ou si vous ne respectez pas l'accord de remboursement, votre créance SNAP sera envoyée à d'autres agences pour être recouvrée. Dans ce cas, des frais de recouvrement peuvent vous être facturés. TOP est un programme de recouvrement mandaté par le gouvernement fédéral qui permet d'intercepter les paiements fédéraux (appelés compensation), tels que les remboursements de l'impôt fédéral sur le revenu, les salaires fédéraux et les paiements de sécurité sociale. Les créances SNAP sont transmises au programme TOP lorsque la créance est en souffrance depuis au moins 120 jours ou qu'un accord de remboursement a été conclu mais n'a pas été respecté.

Avez-vous d'autres questions au sujet de votre créance ?

Veillez contacter la section de gestion des créances au 502-564-3440 de 8 h 00 à 16 h 30, heure de l'Est, du lundi au vendredi, ou envoyez un courriel à chfscms@ky.gov. N'oubliez pas d'indiquer et/ou d'avoir à portée de main le(s) numéro(s) de votre créance.

Avez-vous des questions sur les conditions d'admissibilité ou sur les prestations d'aide publique dont vous bénéficiez actuellement ?

Si vous bénéficiez actuellement d'une aide publique ou si vous souhaitez bénéficier d'une aide publique et que vous avez des questions concernant ces prestations, veuillez contacter le service de soutien aux familles (Family Support) du DCBS en utilisant l'une des options suivantes :

- Contactez le centre de service d'appel au numéro gratuit 855-306-8959 de 8 h 00 à 16 h 30, heure de l'Est, du lundi au vendredi et de 9 h 00 à 14 h 00, heure de l'Est, le samedi ;
- Accédez à <https://kynect.ky.gov> pour créer un compte ou connectez-vous à votre compte KOG existant et faites une demande en ligne ; ou
- Rendez-vous au bureau de soutien aux familles local. Trouvez le bureau le plus proche de chez vous sur https://prd.webapps.chfs.ky.gov/Office_Phone/.

Assistance médicale

Si vous avez des questions ou des inquiétudes concernant votre prime d'assurance et vos paiements, veuillez contacter le 855-4kynect (1-855-459-6328) ou vous pouvez accéder à vos informations d'inscription et sélectionner « Health Plans » (Plans médicaux) sur le côté gauche de la navigation.

Créances de garde d'enfants

Si vous avez des questions concernant vos créances de garde d'enfants, veuillez contacter la « Division of Child Care Claims Section » (section des créances pour la garde d'enfants) au 844-209-2657.

Integrity & Analysis Section (Section de l'intégrité et de l'analyse)

Cette section est chargée de superviser les investigations sur les fraudes à l'aide publique dans les divers programmes d'aide publique, qui comprennent, sans s'y limiter, SNAP et KTAP.

Trafic et utilisation abusive des transferts électroniques de prestations (abrégé en anglais par EBT)

Le trafic est :

- L'acte ou la tentative d'achat, de vente ou d'échange de prestations SNAP, de cartes EBT, de numéros de cartes EBT ou de numéros d'identification personnelle (abrégé en anglais par PIN) contre de l'argent ou tout autre bien que des denrées alimentaires autorisées.
- L'échange de prestations SNAP, de cartes EBT, de numéros de cartes EBT ou de PIN pour acheter des articles non autorisés comme des boissons alcoolisées, du savon, des produits du tabac, des armes à feu, des munitions ou des explosifs, ou des substances contrôlées.
- Revendre ou échanger de la nourriture achetée avec des prestations SNAP.
- L'utilisation d'aliments achetés avec des prestations SNAP pour préparer des produits alimentaires dans l'intention de les vendre.

L'utilisation abusive est :

- L'utilisation des prestations SNAP pour payer un compte de crédit, même s'il s'agit de produits alimentaires éligibles au SNAP.
- Permettre à quelqu'un d'accéder à votre carte EBT et à votre code PIN pour l'utiliser, qui n'est pas un membre de votre groupe de bénéficiaires ou un représentant autorisé.
- Acheter de la nourriture avec les prestations EBT destinées à votre ménage SNAP, mais donner la nourriture à une autre personne ou à un autre ménage.
- L'utilisation incorrecte des prestations, mais pas d'une manière qui corresponde à la définition du trafic.

Pour qui sont destinées mes prestations ?

Les prestations EBT doivent être utilisées pour toute personne appartenant à votre groupe de bénéficiaires. N'achetez pas d'articles avec vos prestations EBT pour quelqu'un qui n'appartient pas à votre groupe de bénéficiaires, et ne permettez pas à quelqu'un qui n'appartient pas à votre groupe de bénéficiaires et qui n'est pas un membre autorisé d'accéder à votre carte EBT et à votre code confidentiel.

Qu'est-ce que le vol électronique de prestations ?

Clonage et piratage (skimming) :

- Le piratage se produit lorsque des fraudeurs fixent un dispositif illégal à un distributeur automatique de billets (abrégé en anglais par ATM), à un point de vente (abrégé en anglais par POS) ou à un clavier d'identification personnelle (PIN) afin de voler les numéros de cartes et autres informations des cartes EBT, des cartes de crédit ou des cartes de débit. Ces dispositifs peuvent être placés en quelques secondes et peuvent être difficiles à identifier car ils sont conçus pour ressembler à une partie du distributeur automatique de billets, de l'appareil de point de vente ou du clavier PIN.
- Les fraudeurs peuvent utiliser les données volées pour fabriquer de fausses cartes au moyen de cartes à bande magnétique vierges ou même de cartes-cadeaux de divers détaillants. Les cartes clonées sont

utilisées pour voler l'argent de la personne ou son aide mensuelle afin d'effectuer des achats en personne ou en ligne.

Hameçonnage et usurpation d'identité :

- Ces attaques sont menées par des moyens électroniques tels que des courriels, des messages texte ou des appels téléphoniques, où des fraudeurs tentent d'inciter les personnes à divulguer les informations de leur compte EBT en se faisant passer pour une source de confiance comme DCBS.

Que puis-je faire pour aider à prévenir le vol électronique de prestations ?

Plusieurs gestes peuvent vous aider à prévenir le vol de prestations électroniques. Parmi ces mesures, on trouve les suivantes :

- Téléchargez l'application mobile ebtEDGE. Avec l'application mobile ebtEDGE, il est possible d'accéder instantanément aux informations relatives aux prestations KTAP et SNAP depuis n'importe quel endroit disposant d'une connexion Internet. Utilisez votre navigateur Internet pour accéder à www.ebtedge.com, et sélectionnez le lien Cardholder Login. Avec cette application, vous pouvez :
 - Consulter votre solde en temps réel ;
 - Consulter l'historique de vos transactions ;
 - Consulter vos versements de prestations et calendrier ;
 - Modifier votre code PIN ;
 - Trouver les détaillants à proximité de votre emplacement actuel qui acceptent les prestations SNAP ;
 - Bloquer les achats effectués hors de l'État ;
 - Geler ou dégeler votre carte EBT pour arrêter les achats ; et
 - Et bien plus encore !
 - Pour en savoir plus sur l'application mobile et la télécharger dès aujourd'hui, visitez : <https://www.fisglobal.com/ebtedgemobile>.
- Changez régulièrement votre code PIN.
- Ne communiquez jamais votre numéro de carte EBT ni votre code PIN à quiconque en dehors de votre ménage bénéficiaire. Cachez le clavier lorsque vous entrez votre code PIN sur un terminal.
- Le personnel du DCBS ne vous demandera jamais simultanément votre numéro de carte EBT et votre code confidentiel, pour quelque raison que ce soit. Si quelqu'un vous contacte pour vous demander ces informations, RACCROCHEZ immédiatement !

Êtes-vous victime d'un vol de prestations électroniques ?

Voici la procédure à suivre si vous pensez avoir été victime d'un vol de prestations électroniques :

- Commandez immédiatement une nouvelle carte EBT auprès du fournisseur EBT, Fidelity Information Services (FIS), au 1-888-979-9949.
- Déclarez le vol au DCBS auprès du centre de service d'appel au numéro gratuit 855-306-8959 de 8 h 00 à 16 h 30, heure de l'Est, du lundi au vendredi et de 9 h 00 à 14 h 00, heure de l'Est, le samedi ; ou rendez-vous à votre bureau local de service de soutien aux familles. Trouvez le bureau le plus proche de chez vous sur https://prd.webapps.chfs.ky.gov/Office_Phone/.

J'ai reçu une notification m'informant que mes prestations étaient compromises.

Le DCBS a lancé une campagne pour informer les bénéficiaires de prestations que les données de leur carte EBT ont été compromises. Au moyen d'une analyse des données, les ménages sont potentiellement identifiés avant

le vol de leurs prestations et reçoivent une notification électronique par courriel ou par message texte les invitant à commander une nouvelle carte EBT et à changer code PIN. Si une carte EBT est identifiée comme compromise, indépendamment de son statut d'acceptation, le ménage recevra des notifications par courriel ou message texte, comme suit :

« Vos données EBT ont été compromises. Appelez FIS au 1-888-979-9949 immédiatement pour commander une nouvelle carte EBT et changer votre code PIN ».

Si vous recevez ce message, vous devez immédiatement commander une nouvelle carte EBT et modifier votre code confidentiel dès sa réception. Il ne s'agit pas d'une notification de vol de prestations. Les ménages doivent vérifier l'historique de leurs transactions EBT pour détecter toute activité suspecte. En cas de suspicion de vol, signalez-le au DCBS auprès du centre de service d'appel au numéro gratuit 855-306-8959 de 8 h 00 à 16 h 30, heure de l'Est, du lundi au vendredi et de 9 h 00 à 14 h 00, heure de l'Est, le samedi ; ou rendez-vous à votre bureau local de service de soutien aux familles. Trouvez le bureau le plus proche de chez vous sur https://prd.webapps.chfs.ky.gov/Office_Phone/.

Comment déclarer une fraude ?

Pour déclarer une fraude ou un abus liés à l'aide publique, vous pouvez contacter le bureau de l'inspecteur général (abrégié en anglais par OIG) au numéro gratuit 800-372-2970 de 8 h 00 à 16 h 30, heure de l'Est.

COORDONNÉES

Claims Management Section

Courriel : chfscms@ky.gov

Téléphone : 502-564-3440

Adresse postale :

275 E Main St. 3E-1
Frankfort, KY 40621

Integrity & Analysis Section

Téléphone : 502-564-3440

Adresse postale :

275 E Main St. 3E-1
Frankfort, KY 40621