

## FOIRE AUX QUESTIONS / Chèque réussite 2017

### Sommaire :

A - Informations générales .....	3
A1- Qu'est-ce que le chèque réussite? .....	3
A2- Qui a droit au chèque réussite? .....	3
A3- Jusqu'à quelle date puis-je faire ma demande ? .....	3
A4- Quelle est la date d'utilisation de mon chéquier ? .....	3
A5- Comment dois-je faire ma demande ? .....	3
A6- Où utiliser mes chèques ? .....	3
A7- Le partenaire chez qui je souhaite utiliser mes titres ne connaît pas le dispositif, comment puis-je faire? .....	3
B- Accompagnement général à l'utilisation du site pour créer la demande .....	3
B1- Comment faire pour créer mon compte? .....	3
B2- Comment faire ma demande? .....	3
B3- Je ne porte pas le même nom que l'enfant .....	4
B4- Je n'arrive pas à saisir mon adresse, ou, j'ai fait une erreur en saisissant mon adresse .....	4
B5- Je suis hébergé, quels documents fournir comme justificatif de domicile ? .....	4
B6- Je suis hébergé par un organisme social et je ne possède pas de boîte aux lettres .....	4
B7- Je suis en cours de déménagement, à quelle adresse faire la demande, et à quel collège se rattacher ? .....	4
B8- Quelqu'un a fait la demande pour moi, mais je n'ai pas créé le compte, comment avoir les informations ? .....	4
B9- J'ai scanné les documents au bon format, ils ont la bonne taille, mais on me dit qu'ils sont non-conformes .....	4
B11- J'ai plusieurs enfants en 6 <sup>e</sup> et souhaite les inscrire avec une même adresse mail, est-ce possible ? .....	5
B12- J'ai rempli ma demande, que dois-je faire maintenant ? .....	5
C- Demande d'aide .....	5
C1- Je n'arrive pas à faire ma demande .....	5
C2- Je n'arrive pas à me connecter à mon compte .....	5
C3- Je ne reçois pas les emails .....	5
C4- Je n'arrive pas, ne sais pas comment déposer mes documents .....	5
D- Suivi des dossiers .....	5
D1- Quand vais-je recevoir mon chéquier ? .....	5



D2- Comment et où vais-je recevoir mon chéquier ?.....	6
D3- Le statut de ma demande indique "refusée", qu'est-ce que cela veut dire ?.....	6
D4- Le statut de ma demande indique "incomplète", qu'est-ce que cela veut dire ?.....	6
D5- Le statut de ma demande indique "doublon potentiel", qu'est-ce que cela veut dire ?.....	6
D6- Le statut de ma demande indique "produit", qu'est-ce que cela veut dire?.....	6
D7- Je n'ai pas reçu mon chéquier .....	6
D8 Je ne trouve pas ma demande dans mon compte .....	6
E- Chéquier non reçu .....	6
E1 Je n'ai pas reçu mon chéquier réussite (expédition moins de 5 jours).....	6
E2 Je n'ai pas reçu mon chéquier réussite (expédition + de 5 jours).....	7
E3 J'ai reçu mon carnet de chèques réussite détérioré. Que dois-je faire ? .....	7
E5 J'ai abîmé mon chéquier réussite que j'ai reçus, que dois-je faire ? .....	7
E5 Mes chèques réussite ont été volés, que dois-je faire ?.....	7
E5 J'ai perdu mes chèques réussite, que dois-je faire ? .....	7

## A - Informations générales

### A1- Qu'est-ce que le chèque réussite?

C'est une aide mise en place par le Département de la Seine-Saint-Denis, d'une valeur de 200€ qui a pour objectif d'aider à l'achat de matériel et fournitures scolaires pour les élèves entrant en 6<sup>e</sup>.

### A2- Qui a droit au chèque réussite?

Le chéquier est exclusivement destiné : aux élèves de 6<sup>e</sup> (primo entrant ou redoublant dont les parents n'ont pas fait de demande l'année dernière), scolarisés dans un établissement public du Département et domicilié en Seine-Saint-Denis.

### A3- Jusqu'à quelle date puis-je faire ma demande ?

Jusqu'au 30 septembre 2017.

### A4- Quelle est la date d'utilisation de mon chéquier ?

La date de validité du chèque réussite est le 30 novembre 2017.

### A5- Comment dois-je faire ma demande ?

Il faut se rendre sur le site du [chequereussite.seinesaintdenis.fr](http://chequereussite.seinesaintdenis.fr) pour effectuer sa demande en ligne.

### A6- Où utiliser mes chèques ?

La liste des partenaires participant à l'opération est à votre disposition sur [chequereussite.seinesaintdenis.fr](http://chequereussite.seinesaintdenis.fr). Cette liste est mise à jour en permanence, n'hésitez pas à la consulter régulièrement.

### A7- Le partenaire chez qui je souhaite utiliser mes titres ne connaît pas le dispositif, comment puis-je faire?

Vous pouvez demander au prestataire de nous contacter pour devenir partenaire au numéro suivant : 03 26 58 69 50

## B- Accompagnement général à l'utilisation du site pour créer la demande

### B1- Comment faire pour créer mon compte?

Vous devez vous rendre sur le site du Département [chequereussite.seinesaintdenis.fr](http://chequereussite.seinesaintdenis.fr) et cliquer sur le bouton s'inscrire. Le formulaire sera à renseigner (nom du parent, adresse mail, et créer un mot de passe). Vous recevrez un mail de confirmation de création de compte, qu'il faudra activer.

### B2- Comment faire ma demande?

Une fois votre compte créé et activé, vous pouvez accéder à votre compte, à l'aide de votre adresse mail et du mot de passe que vous avez créé.

**B3- Je ne porte pas le même nom que l'enfant.**

Cela ne pose aucun problème si votre justificatif de domicile est à votre nom. Si le justificatif n'est pas à votre nom, dans ce cas il convient à la personne mentionnée sur le justificatif de faire une attestation indiquant que vous vivez bien à l'adresse indiquée. Cette attestation devra être jointe au justificatif de domicile.

**B4- Je n'arrive pas à saisir mon adresse, ou, j'ai fait une erreur en saisissant mon adresse.**

Le numéro de votre rue doit être indiqué dans le champ proposé. Le nom de votre rue peut-être soit retrouvé grâce au menu déroulant, soit en tapant les premières lettres, vous verrez des choix apparaître. Si toutefois vous ne trouvez pas votre adresse, dans ce cas cliquez sur « si vous n'avez pas trouvé votre adresse, cliquez ici », et écrivez là.

**B5- Je suis hébergé, quels documents fournir comme justificatif de domicile ?**

Il faut dans ce cas le justificatif de domicile de la personne chez qui vous êtes hébergé, et également une attestation de sa part indiquant que vous vivez bien à cette adresse.

**B6- Je suis hébergé par un organisme social et je ne possède pas de boîte aux lettres.**

Dans ce cas, il convient d'indiquer dans votre formulaire l'adresse de l'organisme social pour y recevoir le chéquier directement. L'organisme social devra également vous établir une attestation d'hébergement qui fera office de justificatif de domicile et sera donc à déposer sur la plateforme.

**B7- Je suis en cours de déménagement, à quelle adresse faire la demande, et à quel collègue se rattacher ?**

Si vous êtes en cours de déménagement, vous devez certainement avoir un justificatif de domicile (ouverture de compteur d'eau ou d'électricité par exemple). Il convient plutôt d'indiquer votre nouvelle adresse et de déposer le justificatif de domicile correspondant ; et le nom du collègue où sera inscrit l'enfant.

**B8- Quelqu'un a fait la demande pour moi, mais je n'ai pas créé le compte, comment avoir les informations ?**

Pour des mesures de sécurité, l'équipe du chèque réussite n'est pas en mesure de divulguer les adresses mails qui ont servi à créer un compte. Dans ce cas, rapprochez-vous de la personne ayant fait la demande pour vous afin qu'elle vous donne ces informations. Si vous avez accès à l'adresse mail qui a été utilisée pour créer ce compte, vous avez la possibilité de réinitialiser le mot de passe si nécessaire.

**B9- J'ai scanné les documents au bon format, ils ont la bonne taille, mais on me dit qu'ils sont non-conformes.**

Les documents peuvent être non-conformes pour plusieurs raisons, notamment :

\* un justificatif de domicile qui n'est pas au nom du représentant légal, qui est antérieur à 2017, qui n'est pas un document présent dans la liste des documents acceptés (rappel des justificatifs acceptés : *facture d'eau, d'électricité, de gaz ou de téléphone (y compris de téléphone mobile), quittance d'assurance (incendie, risques locatifs ou responsabilité civile) pour le logement, titre de propriété ou quittance de loyer, attestation d'hébergement*).

**B11- J'ai plusieurs enfants en 6<sup>e</sup> et souhaite les inscrire avec une même adresse mail, est-ce possible ?**

Oui, c'est tout à fait possible. Vous pouvez enregistrer plusieurs demandes avec le même compte. Pour cela, une fois votre compte créé, allez sur l'onglet "faire une demande".

**B12- J'ai rempli ma demande, que dois-je faire maintenant ?**

Une fois votre demande enregistrée, celle-ci va faire l'objet d'une instruction. Vous recevrez par la suite un email vous indiquant si votre demande est conforme ou non. Dans le cas où celle-ci serait non-conforme, l'email vous indiquera les raisons de cette non-conformité.

## **C- Demande d'aide**

**C1- Je n'arrive pas à faire ma demande**

Mettez à jour votre navigateur, supprimez vos caches (l'ensemble des fichiers constituant une page Internet et l'ensemble des cookies enregistrées sur le disque par le navigateur), actualisez et réessayez. (Des procédures simples pour actualiser votre navigateur sont disponibles sur internet).

**C2- Je n'arrive pas à me connecter à mon compte**

Veillez à bien utiliser la même adresse mail que lors de la création de votre compte. Le mot de passe est celui que vous aviez créé à ce moment-là. Pour rappel le format du mot de passe est de 7 à 20 caractères, comprenant au moins un chiffre, une lettre majuscule et une lettre minuscule. En cas de besoin, cliquez sur « mot de passe oublié » pour le modifier ; pensez à contrôler votre dossier spam pour la réception du mail, ou bien renouvelez l'opération.

**C3- Je ne reçois pas les emails**

Pensez à contrôler votre dossier spam ; en cas de besoin renouveler l'opération en veillant à bien contrôler l'adresse mail utilisée (celle-ci avait peut-être été mal renseignée). Si cela ne fonctionne toujours pas, veuillez nous recontacter par mail à l'adresse [chequereussite@adequation.com](mailto:chequereussite@adequation.com) ou par téléphone au numéro gratuit 0 800 000 351.

**C4- Je n'arrive pas, ne sais pas comment déposer mes documents**

Vous devez déposer un scan ou une photo de votre justificatif de domicile. Si vous ne disposez pas de scanner, vous pouvez prendre en photo votre justificatif de domicile avec votre smartphone.

## **D- Suivi des dossiers**

**D1- Quand vais-je recevoir mon chéquier ?**

La première production est prévue au 20 août 2017, donc les premiers chèquiers seront réceptionnés à partir de début septembre.

Réponse après le 20 août 2017 :

Dans un délai maximum de 5 jours après la validation définitive de votre demande

**D2- Comment et où vais-je recevoir mon chéquier ?**

Vous le recevrez directement par courrier à l'adresse de votre domicile. Cette adresse est celle qui a été prise en compte dans votre demande de chéquier.

**D3- Le statut de ma demande indique "refusée", qu'est-ce que cela veut dire ?**

Au regard de votre dossier, vous ne rentrez pas dans les critères du dispositif, car vous avez déjà bénéficié d'un chéquier l'année dernière.

**D4- Le statut de ma demande indique "incomplète", qu'est-ce que cela veut dire ?**

Un ou plusieurs éléments sont manquants ou non-conformes. Dans ce cas, un email de notification vous a été adressé avec le motif.

**D5- Le statut de ma demande indique "doublon potentiel", qu'est-ce que cela veut dire ?**

Les demandes en doublon potentiel font l'objet d'un traitement et d'une validation particulière pour être soit débloquées, soit refusées. Vous en serez informé par mail ; pensez à contrôler votre dossier spam.

**D6- Le statut de ma demande indique "produit", qu'est-ce que cela veut dire ?**

Le chéquier est en cours de production ou produit et vous allez le recevoir dans un délai maximum de 5 jours après validation de votre demande.

**D7- Je n'ai pas reçu mon chéquier**

Si le statut de votre dossier est « produit » et que nous ne l'avons pas reçu dans les 5 jours suivant sa validation, contactez-nous par mail à l'adresse [chequereussite@adequation.com](mailto:chequereussite@adequation.com) ou par téléphone au numéro 0 800 000 351.

**D8 Je ne trouve pas ma demande dans mon compte**

Vous devez d'abord vous connecter à votre compte avec vos codes d'accès. Lorsque vous vous trouvez sur votre compte, vous devez cliquer sur « suivi de mes demandes ». Si votre demande n'est toujours pas visible à cet endroit, vous devez renouveler votre demande.