

## **FAO – Carte Déjeuner Calédonien**

### **1. Qu'est-ce que la carte déjeuner calédonien ?**

La carte déjeuner calédonien est une carte prépayée, personnelle et nominative, à piste magnétique et à code confidentiel. La carte fonctionne comme un porte-monnaie électronique : le montant crédité est décompté à chaque achat d'un repas ou de nourriture auprès d'un réseau d'établissements participants.

**A noter :** la carte ne peut faire l'objet d'aucun rendu de monnaie ni d'aucun remboursement.

### **2. Qui bénéficie de la carte déjeuner calédonien ?**

Tout stagiaire non hébergé et non nourri par le prestataire de formation disposera d'une carte déjeuner calédonien. La carte est créditée de 1 800 F CFP (2 repas) par jours de formation prévus dans le mois. Si le prestataire fourni un repas / jour la carte est créditée de 900 F CFP (un repas).

**Exception :** les stagiaires du SPOT bénéficiant d'un repas sur place le midi, leur carte sera créditée de 900 F CFP par jours de formation prévus dans le mois.

### **3. Comment recevoir sa carte ?**

Vous recevrez votre carte chargée dans la 2ème semaine de formation.

### **4. Comment recharger sa carte ?**

La carte est rechargée automatiquement chaque mois par la direction de la formation professionnelle continue.

Le montant de chaque rechargement sera de 1 800 F CFP par jours de formation prévus dans le mois.

**Exception :** les stagiaires du SPOT bénéficiant d'un repas sur place le midi, chaque rechargement sera de 900 F par jours de formation prévus dans le mois.

### **5. Comment activer sa carte ?**

Les cartes doivent être activées avant d'être utilisées. L'activation s'effectue en créant un espace personnel en ligne. Un guide vous sera remis avec la carte.

**A noter :** lors de votre formation, vous serez aidés afin d'activer votre carte.

### **6. Que peut-on acheter avec sa carte ?**

La carte permet d'acheter :

- des produits alimentaires : fruits, légumes, viande, eau etc ;
- des plats préparés ou des repas chez les restaurateurs participants.

La carte ne permet pas d'acheter :

- des boissons sucrées ou alcoolisées ;
- des produits non alimentaires : vêtements, produits ménagers ou hygiéniques etc ;
- du tabac.

## **7. Où utiliser ma carte?**

La carte est utilisable dans tous les établissements participants : restaurants, snacks, restauration rapide, services de gamelle, magasins d'alimentation, boulangeries, super/hyper, etc.

Ces établissements sont reconnaissables grâce au logo « Carte Déjeuner Calédonien » collé sur leur vitrine ou devanture.

La liste des commerces participants est disponible sur <https://www.neocarte.nc/ou-dejeuner>

## **8. Combien de fois par jour peut-on utiliser sa carte ?**

La carte peut être utilisée plusieurs fois par jour tant que l'on ne dépasse pas la somme journalière de 18 000 F. Le cas échéant, d'autres moyens de paiement (espèce, chèque, carte bancaire) peuvent venir compléter le règlement.

## **9. Comment consulter le solde de ma carte ?**

Le solde de sa carte peut être consulté :

- Sur son espace personnel en ligne (solde en temps réel),
- Par téléphone,
- Par SMS.

Vous trouverez ces informations à l'arrière de votre carte.

## **10. Est-il possible de consulter l'historique de mes achats ?**

Oui, vous pouvez retrouver l'historique de vos achats sur votre espace personnel en ligne.

## **11. Est-ce que ma carte est débitée au franc près ?**

Oui, c'est le montant exact de l'achat qui est débité. Le solde est conservé sur votre compte : vous pourrez donc l'utiliser lors d'un prochain achat.

## **12. Puis-je compléter le règlement de mes achats par autre un moyen de paiement ?**

Oui, dans la limite des moyens de paiement acceptés par le commerce participant.

## **13. Que faire en cas de perte ou de vol de ma carte ?**

En cas de perte ou de vol de votre carte, vous devez vous rendre sur votre espace personnel en ligne et faire une demande d'opposition :

La demande d'opposition rendra la carte perdue ou volée inactive. La nouvelle carte sera livrée par la DFPC et sera chargée du montant qui était sur l'ancienne carte. Vous devrez ensuite récupérer votre nouveau code PIN sur votre espace.

Une pénalité équivalent au montant de 2 repas en moins (1800F) sera appliquée sur le rechargement du mois suivant.

## **14. J'ai oublié mon code confidentiel, comment le récupérer ?**

En cas d'oubli de votre code PIN, vous devez vous rendre sur votre espace personnel et faire une demande de réédition :

La demande de réédition va générer l'envoi du code par SMS.

Une pénalité équivalent au montant d'un repas en moins (900F) sera appliquée sur le rechargement du mois suivant.

**15. Pourquoi mon paiement est-il refusé chez un restaurateur ?**

- Vérifiez que le restaurateur accepte bien la Carte Déjeuner Calédonien.
- Assurez-vous que votre carte est toujours valable et en état de fonctionnement.
- Assurez-vous que le code confidentiel que vous avez saisi est le bon.
- Vérifiez que le montant de votre repas est bien inférieur ou égal à 18 000 F.
- Vérifier que votre solde est suffisant.

**16. Que faire si j'ai saisi 3 fois de suite un code confidentiel erroné ?**

Attention, si vous saisissez 3 fois de suite un code erroné, votre carte sera alors bloquée 24 heures.