

# Foire aux questions

## **Vous avez une question d'ordre général sur le téléservice**

### **A quoi sert ce téléservice ?**

Il s'agit d'une plateforme de services en ligne mis à votre disposition par le département de Seine-Saint-Denis.

Vous pouvez actuellement y consulter :

- l'avancement de l'instruction de votre demande de forfait Améthyste, qu'il s'agisse d'une première demande ou d'un renouvellement ;
- l'état de vos droits en matière de forfait Améthyste.

Cette plateforme vous offrira progressivement de nouveaux services.

### **A qui s'adresse ce téléservice ?**

Il s'adresse aux usagers ayant effectué une demande de forfait Améthyste depuis la mi-juillet 2014, qu'il s'agisse d'une première demande ou d'une demande de renouvellement.

Au fur et à mesure de l'enrichissement de l'offre de service, ce site s'adressera aux usagers d'autres prestations.

### **Comment accéder au téléservice ?**

Un courrier mentionnant vos codes d'accès (identifiant et mot de passe) vous a été adressé par les services du Département suite à la réception de votre demande de forfait Améthyste ou de votre demande de renouvellement. Les courriers sont en général envoyés une semaine environ à compter de l'envoi de la demande.

### **Vos informations sont-elles transmises à d'autres organismes ?**

Non, la mise en place d'un téléservice n'entraîne en aucun cas la transmission de vos informations à de nouveaux organismes. Les échanges de données, notamment avec le syndicat des transports d'Ile-de-France (STIF), sont néanmoins parfois nécessaires à l'instruction de vos droits. Ils sont antérieurs à la mise en place du téléservice.

## **C'est votre premier accès au service et vous rencontrez des difficultés**

### **Comment obtenir vos codes d'accès ?**

Vous devez avoir reçu un courrier du département avec vos identifiant et mot de passe. Si ce n'est pas le cas ou si vous n'avez plus ce courrier et que vous avez fait une demande de forfait Améthyste (renouvellement ou 1<sup>ère</sup> demande), appelez l'accueil Améthyste au 01 43 93 86 86.

### **Vous n'avez pas reçu le courrier avec vos codes d'accès ?**

Les identifiants sont envoyés en général sous une semaine aux usagers ayant effectué une demande de forfait Améthyste (première demande ou renouvellement) depuis la mi-juillet 2014 ; si vous êtes dans ce cas et que vous n'avez pas reçu ces identifiants, contacter l'accueil Améthyste au 01 43 93 86 86.

### **Vos codes d'accès (identifiant et mot de passe) ne fonctionnent pas ?**

Vérifiez tout d'abord si les touches « Majuscules » et « Clavier numérique » (Verr Num ou Num Lock) sont activées car elles ont une influence sur la validité du mot de passe qui est composé de chiffres, de majuscules et de minuscules.

Si cela ne fonctionne toujours pas, appelez l'accueil Améthyste au 01 43 93 86 86.

### **Pourquoi vous demande-t-on de renseigner des informations personnelles ?**

Lors de la première connexion, le téléservice vous demande de renseigner :

- Votre adresse mail ; cette information est facultative ; elle permet de vous envoyer un nouveau mot de passe en cas de perte ;
- Votre numéro de téléphone personnel : cette information est facultative ;
- Votre numéro de téléphone portable : cette information est facultative ; elle permet de vous prévenir par SMS à la réception de votre dossier de demande de forfait Améthyste et lorsque votre dossier est accepté ;
- La question secrète : cette information est obligatoire ; elle permet de vous envoyer un nouveau mot de passe en cas de perte de celui-ci.

## **Votre adresse email est refusée ?**

L'adresse email doit impérativement être de la forme [xxx@yyy.zz](#) (exemples : [j.dupont@gmail.com](mailto:j.dupont@gmail.com) ; [jdupont@cg93.fr](mailto:jdupont@cg93.fr)).

Si cela ne fonctionne pas, contactez l'accueil Améthyste au 01 43 93 86 86.

## **Votre numéro de téléphone est refusé ?**

Un numéro de téléphone doit comporter 10 caractères sans espace.

Si cela ne fonctionne pas, contactez l'accueil Améthyste au 01 43 93 86 86.

## **Vous avez oublié ou perdu vos codes d'accès**

### **Vous avez oublié ou perdu votre identifiant ?**

Essayez prénom.nom.

Si cela ne fonctionne pas, contactez l'accueil Améthyste au 01 43 93 86 86.

### **Vous avez oublié ou perdu votre mot de passe ?**

*Cas 1 – Vous avez renseigné votre adresse email, soit sur le site de suivi, soit sur votre dossier de demande de forfait Améthyste :*

Cliquez sur « vous avez perdu vos codes d'accès ? ».

Saisissez votre identifiant.

Répondez à la question secrète que vous avez renseignée lors de votre premier accès au service

Un mot de passe vous sera envoyé à votre adresse email. Après connexion, vous pourrez le modifier (lien 'Modifier votre mot de passe' dans l'onglet « compte »).

*Cas 2 - Vous n'avez pas renseigné d'adresse email, soit sur le site de suivi, soit sur votre dossier de demande de forfait Améthyste :*

Contactez l'accueil Améthyste au 01 43 93 86 86.

Un courrier contenant vos identifiant et mot de passe vous sera envoyé à votre domicile.

Pour des raisons de sécurité, votre mot de passe ne pourra jamais vous être communiqué par téléphone.

### **Votre nouveau mot de passe a été envoyé par email à votre adresse mais vous n'avez rien reçu ?**

Recherchez le courriel dans les dossiers « courriers indésirables » ou « corbeille » ou encore avec la fonction de recherche de votre messagerie

(émetteur : no-reply@cg93.fr). Si cela ne fonctionne toujours pas, contactez l'accueil Améthyste au 01 43 93 86 86.

### **Vous ne vous souvenez plus de la réponse à votre question/réponse ?**

Contactez l'accueil Améthyste au 01 43 93 86 86.

### **Vous souhaitez changer votre mot de passe ?**

Pour pouvoir changer son mot de passe, il faut s'être connecté au moins une fois avec le mot de passe transmis par courrier et avoir impérativement renseigné son adresse email.

Après vous être connectés, cliquez sur la rubrique « compte » en haut de l'écran puis sur le lien « Modifier mon mot de passe ».

Renseignez les champs du formulaire :

- Mot de passe actuel ;
- Nouveau mot de passe ;
- Confirmation de votre nouveau mot de passe.

Puis cliquez sur le bouton « Sauver ».

### **Vous souhaitez modifier votre adresse mail ?**

Contactez l'accueil Améthyste au 01 43 93 86 86.

### **Devez-vous répondre aux SMS et aux emails envoyés par le site ?**

Non, les messages que vous recevez ne nécessitent aucune réponse.

Si vous souhaitez joindre les services du département, vous pouvez contacter l'accueil Améthyste au 01 43 93 86 86.

### **Vous avez une question relative à votre demande ou à vos droits en cours, et les informations du suivi en ligne n'y répondent pas, ou pour toutes autres questions :**

L'accueil Améthyste est à votre disposition 01 43 93 86 86.