

Foire aux questions (French)

À propos du programme

1. Qu'est-ce que le programme Fair Fares NYC ?
2. Comment le programme Fair Fares NYC fonctionne-t-il ?

Admissibilité

3. Qui est admissible à participer ?
4. Je participe actuellement au programme de tarif réduit de la MetroCard de la MTA pour les personnes handicapées ou les seniors. Puis-je tout de même être admissible au programme Fair Fares NYC ?
5. Mon statut d'immigration a-t-il une incidence sur la possibilité que je puisse participer au programme Fair Fares NYC ?

Demande et réception de votre remise du programme Fair Fares NYC

6. Comment puis-je déposer une demande de remise pour le programme Fair Fares NYC ?
7. Comment est-ce que je saurai si ma demande a été approuvée ?
8. Pendant combien de temps serai-je admissible au programme Fair Fares NYC après l'approbation de mon admissibilité ?
9. Quand est-ce que je recevrai ma Fair Fares NYC MetroCard ?
10. J'ai eu droit à une Fair Fares NYC MetroCard, mais je ne l'ai pas reçue par courrier postal. Que dois-je faire ?
11. Je rencontre des difficultés sur le site Internet nyc.gov/accessfairfares, comment puis-je obtenir de l'aide ?
12. J'ai besoin d'aide pour remplir le formulaire de demande du programme Fair Fares NYC. Qui peut m'aider ?
13. Je reçois mon courrier dans une « General Post Office Box » (boîte postale). Comment puis-je recevoir ma Fair Fares MetroCard ?
14. Comment puis-je mettre à jour mon adresse postale ?
15. Ma demande pour le programme Fair Fares NYC a été refusée. Comment puis-je obtenir davantage d'informations ?

Envoi des justificatifs à joindre à une demande et autres questions connexes

16. Quels sont les justificatifs que je devrai fournir pour permettre la vérification de mon âge, de mon domicile dans la ville de New York et mes revenus ?
17. Comment puis-je envoyer les justificatifs pour ma demande ?
18. J'ai tenté d'envoyer mes justificatifs, mais en vain. Comment puis-je obtenir de l'aide ?
19. Comment puis-je savoir si vous avez reçu mes justificatifs ?
20. Y a-t-il une date limite pour envoyer mes justificatifs ?
21. Que se passera-t-il si je n'envoie pas mes justificatifs à temps ?

Utilisation de votre Fair Fares NYC MetroCard

22. Est-ce qu'un membre de ma famille ou un ami peut utiliser ma Fair Fares NYC MetroCard ?
23. Puis-je utiliser ma Fair Fares NYC MetroCard dans tous les réseaux de transport en commun de la ville de New York ?
24. Puis-je charger simultanément du temps et de l'argent sur ma Fair Fares NYC MetroCard ?
25. Comment puis-je renouveler mon inscription au programme Fair Fares NYC ?
26. Que se passe-t-il si ma Fair Fares NYC MetroCard expire dans moins de 30 jours ?

Perte de l'admissibilité

27. J'ai reçu un avis m'avertissant de la fin de ma participation car je ne suis plus admissible et je pense qu'il s'agit d'une erreur. Qui puis-je contacter pour en discuter ?
28. Pendant combien de temps puis-je demander un examen de détermination de mon admissibilité ?
29. Que se passe-t-il si je reçois un avis m'informant que ma Fair Fares NYC MetroCard a été désactivée en raison d'un abus ou d'une activité frauduleuse ?

Perte ou vol de votre carte

30. Que dois-je faire en cas de perte ou de vol de ma Fair Fares NYC MetroCard ?
31. Comment puis-je demander un remboursement en cas de perte ou de vol de ma carte ?
32. Combien de fois puis-je faire remplacer ma Fair Fares NYC MetroCard en cas de perte ou de vol ?

Cartes endommagées, défectueuses ou confisquées par le distributeur automatique MetroCard

- 33. **Ma Fair Fares NYC MetroCard est endommagée ou défectueuse. Que dois-je faire ?**
- 34. **Ma Fair Fares NYC MetroCard a été confisquée par un distributeur automatique MetroCard. Que dois-je faire ?**

Renouvellements

- 35. **Quelle est la fréquence à laquelle je dois renouveler mon inscription au programme Fair Fares NYC ?**
- 36. **Serai-je informé de la date de renouvellement ?**
- 37. **Comment puis-je renouveler mon inscription au programme Fair Fares NYC ?**
- 38. **Y a-t-il une date limite pour effectuer le renouvellement ?**
- 39. **Que se passera-t-il si je ne respecte pas la date limite de renouvellement ?**
- 40. **Comment puis-je savoir si je remplis toujours les critères d'admissibilité du programme Fair Fares NYC ?**
- 41. **Comment puis-je modifier mon adresse ou toute autre information qui a changé l'année dernière ?**
- 42. **Que se passe-t-il si je ne suis plus domicilié dans la ville de New York ?**
- 43. **Quels sont les justificatifs que je dois joindre à ma demande de renouvellement ?**
- 44. **Quand est-ce que je recevrai ma nouvelle Fair Fares NYC MetroCard ?**
- 45. **Pourrai-je continuer à utiliser ma Fair Fares NYC MetroCard actuelle une fois que ma demande de renouvellement aura été approuvée si je n'ai pas encore reçu la nouvelle carte ?**

Cartes expirées

- 46. **Comment puis-je connaître la date d'expiration de ma MetroCard ?**
- 47. **Puis-je utiliser une MetroCard qui est arrivée à expiration si elle est encore créditée avec de l'argent ?**
- 48. **Comment puis-je demander le remboursement du crédit de ma FFNYC MetroCard arrivée à expiration ?**
- 49. **Le crédit de ma Fair Fares NYC MetroCard arrivée à expiration peut-il être transféré ?**
- 50. **Puis-je transférer la somme d'une MetroCard ordinaire sur ma Fair Fares MetroCard ?**
- 51. **Le distributeur automatique MTA propose-t-il l'option d'échanger ma Fair Fares NYC MetroCard si elle arrive bientôt à expiration, de la même manière qu'avec une MetroCard ordinaire ?**
- 52. **Puis-je déposer la demande d'un transfert de solde directement à un préposé d'une station en lui présentant la Fair Fares NYC MetroCard expirée et la nouvelle ?**
- 53. **Dois-je restituer ma Fair Fares NYC MetroCard arrivée à expiration ?**
- 54. **Puis-je ajouter un pass illimité hebdomadaire ou mensuel à ma MetroCard si sa date d'expiration est proche ?**

À propos du programme

1. Qu'est-ce que le programme Fair Fares NYC ?

Le programme Fair Fares NYC est un programme de la ville créé pour aider les New-Yorkais à faibles revenus à faire face à leurs frais de transport. Grâce à la réduction Fair Fares NYC, les résidents de la ville de New York admissibles bénéficient d'une remise de 50 % sur le prix des trajets en métro et en bus admissibles. Fair Fares peut également fournir une remise de 50 % sur les transports en commun Access-A-Ride de la MTA pour les personnes handicapées.

[Retour au début du document](#)

2. Comment le programme Fair Fares NYC fonctionne-t-il ?

Le programme Fair Fares NYC vous permet de bénéficier d'une remise de 50 % sur le prix des trajets admissibles en bus et en métro ou sur les tarifs Access-A-Ride.

Lignes de métro et de bus

Grâce à votre Fair Fares NYC MetroCard, vous pourrez bénéficier de titres de transport à moitié prix dans le métro et les bus participants ! Les options de carte à la demande (Pay-Per-Ride), pass illimités hebdomadaires et mensuels sont toutes disponibles avec le programme Fair Fares NYC.

Si vous déposez une demande et si vous remplissez les conditions d'admissibilité du programme Fair Fares NYC et que vous sélectionnez la remise sur le prix des trajets en bus et en métro, la ville vous délivrera une Fair Fares NYC MetroCard. La Fair Fares NYC MetroCard que vous recevrez ne sera pas créditée avec du temps ou de l'argent. Vous devrez ajouter du temps ou de l'argent sur votre Fair Fares NYC MetroCard dès que vous l'aurez reçue.

Si vous ajoutez du temps sur votre Fair Fares NYC MetroCard, vous bénéficierez d'une remise de 50 % sur le prix en vigueur pour l'option illimitée hebdomadaire ou mensuelle.

Si vous ajoutez de l'argent, vous verserez le montant de votre choix sur votre carte et le valideur du bus ou le tourniquet du métro déduira la moitié du prix en vigueur. Ainsi, si vous ajoutez 10,00 \$ sur votre Fair Fares NYC MetroCard, la totalité de cette somme sera versée sur votre Fair Fares NYC MetroCard. Chaque fois que vous la validerez, seule la moitié du prix en vigueur pour un aller simple sera comptée.

Vous pouvez utiliser des espèces aux guichets des stations de métro et des espèces, une carte de débit, une carte de crédit ou votre carte de transfert électronique des prestations sociales (Electronic Benefits Transfer, EBT) à l'un des distributeurs automatiques MetroCard MTA pour ajouter du temps ou de l'argent sur votre Fair Fares NYC MetroCard. Les distributeurs automatiques MTA sont situés dans des stations de métro dans toute la ville.

[Retour au début du document](#)

Access-A-Ride

Les clients Access-A-Ride n'utilisent pas la Fair Fares NYC MetroCard ; leur remise s'applique automatiquement !

[Retour au début du document](#)

Admissibilité

3. Qui est admissible à participer ?

Les résidents de la ville de New York peuvent être admissibles au programme Fair Fares NYC s'ils remplissent les critères suivants :

- avoir entre 18 ans et 64 ans ;
- vivre dans un foyer qui répond aux critères en matière de revenus du programme Fair Fares NYC ;
- ne pas recevoir de titre de transport à plein tarif du Département des services sociaux (Department of Social Services, DSS)/Administration des ressources humaines (Human Resources Administration, HRA) ou de tout autre organisme de la ville de New York ; et,
- en cas de sélection de la remise sur le prix des trajets en bus et en métro du programme Fair Fares NYC, ne pas participer actuellement ou ne pas être admissible à un autre programme de remise sur les coûts de transport.

[Retour au début du document](#)

4. Je participe actuellement au programme de tarif réduit de la MetroCard de la MTA pour les personnes handicapées ou les seniors. Puis-je tout de même être admissible au programme Fair Fares NYC ?

Vous n'êtes pas admissible à la remise du programme Fair Fares NYC sur les tarifs de métro et de bus si vous participez ou si vous êtes admissible à d'autres programmes de tarif réduit de la MTA. Pour en savoir plus à propos de ces programmes, veuillez consulter le site <http://web.mta.info/nyct/fare/rfindex.htm>. Si vous remplissez les critères d'admissibilité du programme Fair Fares NYC, vous pouvez tout de même être admissible à la remise du programme Fair Fares NYC sur les tarifs Access-A-Ride.

[Retour au début du document](#)

5. Mon statut d'immigration a-t-il une incidence sur la possibilité que je puisse participer au programme Fair Fares NYC ?

Le programme Fair Fares NYC ne demandera pas votre statut et n'enregistrera aucune information concernant votre statut d'immigration.

[Retour au début du document](#)

Demande et réception de votre remise du programme Fair Fares NYC

6. Comment puis-je déposer une demande de remise pour le programme Fair Fares NYC ?

Tous les résidents de la ville de New York peuvent déposer une demande pour bénéficier d'une remise du programme Fair Fares NYC. Pour en savoir plus et déposer une demande, consultez le site nyc.gov/accessfairfares.

Il pourra vous être demandé de fournir des données à caractère personnel concernant :

- votre identité ;
- votre domicile ; et
- vos revenus.

Il pourra vous être demandé de fournir des justificatifs. Rendez-vous sur le site nyc.gov/fairfares pour consulter une liste des documents éventuellement nécessaires.

[Retour au début du document](#)

7. Comment est-ce que je saurai si ma demande a été approuvée ?

Après l'envoi de votre demande et le téléchargement de tous les documents requis, veuillez compter jusqu'à 30 jours pour l'examen de votre demande. Vous pouvez vous connecter sur votre compte nyc.gov/accessfairfares pour vérifier le statut de votre demande. Une fois votre demande examinée, une notification vous sera adressée par courrier postal.

[Retour au début du document](#)

8. Pendant combien de temps serai-je admissible au programme Fair Fares NYC après l'approbation de mon admissibilité ?

Vous serez admissible pendant une année à compter de la date de l'approbation de votre demande, tant que vous respecterez les critères d'admissibilité.

[Retour au début du document](#)

9. Quand est-ce que je recevrai ma Fair Fares NYC MetroCard ?

Une fois votre demande approuvée, veuillez compter entre deux et trois semaines avant de recevoir votre Fair Fares NYC MetroCard par courrier postal via le service postal des États-Unis. Si vous avez choisi la remise Access-A-Ride, vous ne recevrez pas de MetroCard.

[Retour au début du document](#)

10. J'ai eu droit à une Fair Fares NYC MetroCard, mais je ne l'ai pas reçue par courrier postal. Que dois-je faire ?

Si plus de trois semaines se sont écoulées depuis l'approbation et que vous n'avez pas reçu votre Fair Fares NYC MetroCard, veuillez appeler le 311 ou signaler que vous n'avez jamais reçu votre carte sur ACCESS HRA.

[Retour au début du document](#)

11. Je rencontre des difficultés sur le site Internet nyc.gov/accessfairfares, comment puis-je obtenir de l'aide ?

En cas de problème technique sur nyc.gov/accessfairfares, veuillez envoyer un courriel à l'adresse électronique AccessHRAhelpdesk@hra.nyc.gov ou appelez le 311 pour obtenir de l'aide.

[Retour au début du document](#)

12. J'ai besoin d'aide pour remplir le formulaire de demande du programme Fair Fares NYC. Qui peut m'aider ?

Rendez-vous à l'un des guichets de Fair Fares NYC et le personnel de Fair Fares NYC se chargera de vous aider à déposer votre demande. Rendez-vous sur le site www.nyc.gov/fairfares et cliquez sur « [Contact Us](#) » (Contactez-nous) pour consulter la liste des sites Fair Fares NYC. Pour obtenir de plus amples informations, vous pouvez également appeler le 311.

[Retour au début du document](#)

13. Je reçois mon courrier dans une « General Post Office Box » (boîte postale). Comment puis-je recevoir ma Fair Fares MetroCard ?

Si votre demande ou votre renouvellement est approuvé et si vous utilisez une boîte postale générale dans les cinq arrondissements de la ville de New York pour recevoir votre courrier, nous vous enverrons votre Fair Fares NYC MetroCard à l'adresse de votre boîte postale.

[Guichets du programme Fair Fares NYC](#)

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h 00 (fermé les jours fériés)

[Retour au début du document](#)

14. Comment puis-je mettre à jour mon adresse postale ?

Consultez le site nyc.gov/accessfairfares pour mettre à jour votre adresse postale.

[Retour au début du document](#)

15. Ma demande pour le programme Fair Fares NYC a été refusée. Comment puis-je obtenir davantage d'informations ?

Votre demande peut être refusée si vous ne répondez pas aux critères d'admissibilité du programme. Vous pouvez consulter le site www.nyc.gov/accessfairfares pour y découvrir le motif du refus de votre demande. L'avis que vous avez reçu explique pourquoi vous n'êtes pas admissible au programme Fair Fares NYC. Si vous pensez que nous avons commis une erreur, veuillez vous rendre dans un bureau du programme Fair Fares NYC ou appeler le 311 pour demander un examen de votre demande.

[Retour au début du document](#)

Envoi des justificatifs à joindre à une demande et autres questions connexes

16. Quels sont les justificatifs que je devrai fournir pour permettre la vérification de mon âge, de mon domicile dans la ville de New York et mes revenus ?

Veuillez consulter la [Liste des justificatifs suggérés pour le programme Fair Fares NYC](#) (Fair Fares NYC Suggested Document List).

[Retour au début du document](#)

17. Comment puis-je envoyer les justificatifs pour ma demande ?

Utilisez l'application mobile ACCESS HRA pour télécharger les justificatifs nécessaires pour le programme Fair Fares NYC. Rendez-vous sur le site nyc.gov/ffdocs pour télécharger l'application ACCESS HRA, vous connecter à votre compte et envoyer vos justificatifs. Si vous n'êtes pas en mesure d'utiliser l'application mobile, vous pouvez vous rendre à un guichet de Fair Fares NYC et obtenir de l'aide pour télécharger vos justificatifs.

[Retour au début du document](#)

18. J'ai tenté d'envoyer mes justificatifs, mais en vain. Comment puis-je obtenir de l'aide ?

Essayez de vous déconnecter de votre compte, puis de vous reconnecter. Il faut compter parfois jusqu'à 15 minutes pour que les justificatifs s'affichent. Si vous continuez à rencontrer des difficultés, vous pouvez vous rendre à un guichet de Fair Fares NYC et obtenir de l'aide pour télécharger vos justificatifs.

[Retour au début du document](#)

19. Comment puis-je savoir si vous avez reçu mes justificatifs ?

Reconnectez-vous à votre compte sur le site nyc.gov/accessfairfares pour vérifier les justificatifs qu'il reste à fournir et la date limite d'envoi.

[Retour au début du document](#)

20. Y a-t-il une date limite pour envoyer mes justificatifs ?

Vous disposez de dix jours à compter de l'envoi de votre demande pour envoyer vos justificatifs. Connectez-vous à votre compte sur le site nyc.gov/accessfairfares afin de vérifier l'avancement de votre demande et connaître le délai qu'il vous reste pour envoyer vos justificatifs.

[Retour au début du document](#)

21. Que se passera-t-il si je n'envoie pas mes justificatifs à temps ?

Si nous ne recevons pas vos justificatifs dans le délai prévu, il vous faudra envoyer une nouvelle demande.

[Retour au début du document](#)

Utilisation de votre Fair Fares NYC MetroCard

22. Est-ce qu'un membre de ma famille ou un ami peut utiliser ma Fair Fares NYC MetroCard ?

Non. Votre Fair Fares NYC MetroCard est **uniquement** destinée à votre usage personnel. Ni les membres de votre famille ni vos amis ne peuvent utiliser votre Fair Fares NYC MetroCard. Vous ne pouvez vendre ni la carte ni des passages à qui que ce soit. Vous ne pouvez prêter la carte à personne. Toute violation de cette règle est considérée comme un usage abusif ou une fraude qui entraînera une suspension de 60 jours de votre Fair Fares NYC MetroCard. Si vous enfreignez à nouveau cette règle, vous serez définitivement exclu du programme Fair Fares NYC.

[Retour au début du document](#)

23. Puis-je utiliser ma Fair Fares NYC MetroCard dans tous les réseaux de transport en commun de la ville de New York ?

Vous pouvez utiliser votre Fair Fares NYC MetroCard dans le métro et les bus admissibles de la ville de New York. Vous **ne** pouvez **pas** l'utiliser à bord des bus MTA Express, du train de Long Island (Long Island Railroad), de PATH, de AirTrain ou de Metro-North.

[Retour au début du document](#)

24. Puis-je charger simultanément du temps et de l'argent sur ma Fair Fares NYC MetroCard ?

Oui. Vous pouvez charger simultanément du temps et de l'argent sur votre Fair Fares NYC MetroCard. Le valideur du bus ou le tourniquet du métro utilisera en premier les trajets illimités. Une fois que la période de trajets illimités hebdomadaires ou mensuels sera terminée, le valideur du bus ou le tourniquet du métro commencera à déduire le tarif réduit si votre carte a été chargée avec de l'argent.

[Retour au début du document](#)

25. Comment puis-je renouveler mon inscription au programme Fair Fares NYC ?

Connectez-vous sur le site nyc.gov/accessfairfares pour renouveler votre inscription au programme Fair Fares NYC.

[Retour au début du document](#)

26. Que se passe-t-il si ma Fair Fares NYC MetroCard expire dans moins de 30 jours ?

Vérifiez la date d'expiration au verso de votre Fair Fares NYC MetroCard.

Si votre Fair Fares NYC MetroCard expire dans moins de 30 jours :

- Vous pouvez peut-être ajouter de l'argent pour les options de carte à la demande ou de pass illimités hebdomadaires.
- Vous ne pourrez pas acheter de pass illimité hebdomadaire si votre carte expire dans moins de sept jours.
- Vous ne pourrez pas acheter de pass illimité mensuel.

[Retour au début du document](#)

Perte de l'admissibilité

27. J'ai reçu un avis m'avertissant de la fin de ma participation car je ne suis plus admissible et je pense qu'il s'agit d'une erreur. Qui puis-je contacter pour en discuter ?

Vous pouvez perdre votre admissibilité si vous ne répondez plus aux critères d'admissibilité du programme. Vous pouvez consulter le site www.nyc.gov/accessfairfares pour y découvrir le motif de votre perte d'admissibilité. L'avis que vous avez reçu explique pourquoi vous n'êtes plus admissible au programme Fair Fares NYC et précise la date de fin de votre remise. Si vous pensez que nous avons commis une erreur, veuillez vous rendre dans un bureau du programme Fair Fares NYC ou appeler le 311 pour demander un examen de votre demande.

[Retour au début du document](#)

28. Pendant combien de temps puis-je demander un examen de détermination de mon admissibilité ?

Vous devez demander un examen sous 14 jours à compter de la réception de l'avis de la fin de votre participation. Sans nouvelles de votre part, votre remise prendra fin à la date indiquée sur l'avis.

[Retour au début du document](#)

29. Que se passe-t-il si je reçois un avis m'informant que ma remise du programme Fair Fares NYC prendra fin en raison d'un abus ou d'une activité frauduleuse ?

Dès le premier abus ou la première activité frauduleuse, votre remise du programme Fair Fares NYC MetroCard sera suspendue. Votre Fair Fares NYC MetroCard, si vous en avez une, sera désactivée. Vous ne serez plus admissible au programme Fair Fares NYC, et vous ne pourrez plus y avoir droit pendant 60 jours. Passé ce délai de soixante jours, vous devrez déposer une nouvelle demande, et vous devrez être admissible afin de bénéficier de nouveau d'une remise Fair Fares NYC. En cas d'un second abus ou d'une seconde activité frauduleuse, vous serez définitivement interdit de participation au programme et votre Fair Fares NYC MetroCard, si vous en avez une, sera désactivée. Si vous avez des questions, vous pouvez appeler le 311.

[Retour au début du document](#)

Perte ou vol de votre carte

30. Que dois-je faire en cas de perte ou de vol de ma Fair Fares NYC MetroCard ?

Connectez-vous à votre compte sur nyc.gov/accessfairfares et cliquez sur « Report FFNYC MetroCard Lost or Stolen » (Signalement de perte ou de vol d'une FFNYC MetroCard). Suivez les instructions à l'écran pour signaler la perte ou le vol de votre carte. Vous pouvez également appeler le 311 pour effectuer le signalement. Ces informations sont envoyées au service des Transports de la ville de New York (NYC Transit, NYCT). Le NYCT annulera la carte. Vous recevrez une nouvelle Fair Fares NYC MetroCard par courrier postal sous deux à trois semaines après avoir signalé sa perte ou son vol, à condition d'être toujours admissible au programme Fair Fares NYC.

[Retour au début du document](#)

31. Comment puis-je demander un remboursement en cas de perte ou de vol de ma carte ?

Après vous être connecté à votre compte sur nyc.gov/accessfairfares ou avoir appelé le 311 pour signaler la perte ou le vol de votre carte, vous devrez contacter le service des Transports de la ville de New York (NYCT) au 511 pour demander un remboursement pour une Fair Fares NYC MetroCard 30 jours illimités achetée avec une carte de débit, une carte de crédit ou une carte de transfert électronique des prestations sociales (EBT). Cela déclenchera le processus de remboursement pour les jours restants sur la carte.

Le NYCT **ne** rembourse **pas** :

- les Fair Fares NYC MetroCards payées en espèces ; et
- les Fair Fares NYC MetroCards 7 jours illimités ou à la demande volées ou perdues.

Seules les Fair Fares NYC MetroCards 30 jours illimités achetées avec une carte de débit, une carte de crédit ou une carte de transfert électronique des prestations sociales (EBT) donnent droit à un remboursement. Vous devez appeler le NYCT au 511 avant la fin de la période des 30 jours illimités pour avoir droit à un examen du remboursement.

Le NYCT examinera le compte de la carte et calculera le remboursement à partir de la date à laquelle vous aurez appelé le 511 pour demander un remboursement en cas de perte ou de vol de votre carte. S'il reste des jours inutilisés sur la carte, le NYCT créditera votre carte de crédit, votre carte de crédit, votre carte de débit ou votre carte de transfert électronique des prestations sociales (EBT) du solde de jours. Dans certaines situations, si vous avez réglé par carte de débit, le NYCT vous enverra par courrier postal un chèque du montant du remboursement à l'adresse indiquée dans votre dossier du programme Fair Fares NYC. Vous ne pourrez pas obtenir un remboursement si vous avez déjà déclaré deux fois ou plus la perte ou le vol de votre MetroCard au NYCT au cours d'une année civile. Des frais de dossier de 5 \$ seront déduits du remboursement en cas de deuxième demande de remplacement.

[Retour au début du document](#)

32. Combien de fois puis-je faire remplacer ma Fair Fares NYC MetroCard en cas de perte ou de vol ?

Vous ne pouvez remplacer votre Fair Fares NYC MetroCard en cas de perte ou de vol qu'une seule fois au cours d'une année civile.

Utilisez ce tableau pour savoir si vous pouvez bénéficier d'un remboursement ou d'un remplacement en cas de perte ou de vol de votre Fair Fares NYC MetroCard.

Fair Fares NYC - PROCÉDURE DE REMBOURSEMENT POUR LES CARTES PERDUES OU VOLÉES			
FAIR FARES METROCARD	ESPÈCES	CARTE DE CRÉDIT/DE DÉBIT/EBT	REPLACEMENT DE LA CARTE
À la demande	Le NYCT ne procédera à aucun remboursement des Fair Fares NYC MetroCards payées en espèces.	Le NYCT ne procédera à aucun remboursement.	Une seule fois par année civile. Vous pouvez obtenir un remplacement de l'une des deux manières suivantes : – par courrier postal sous deux à trois semaines ; OU – dans n'importe quel bureau du programme Fair Fares NYC cinq jours ouvrés après avoir signalé la perte ou le vol d'une carte.
Fair Fares MetroCard 7 jours illimités		Le NYCT ne procédera à aucun remboursement.	
Fair Fares MetroCard 30 jours illimités		Le Programme de protection de solde (Balance Protection Program, BPP) du NYCT procédera à des remboursements approuvés pour les Fair Fares MetroCards 30 jours achetées avec une carte de crédit, une carte de débit ou une carte de transfert électronique des prestations sociales (EBT).	

[Retour au début du document](#)

Cartes endommagées, défectueuses ou confisquées par le distributeur automatique MetroCard

33. Ma Fair Fares NYC MetroCard est endommagée ou défectueuse. Que dois-je faire ?

Rendez-vous dans un bureau du programme Fair Fares NYC pour rendre votre Fair Fares NYC MetroCard qui est endommagée ou défectueuse. Lorsque vous retournerez votre carte, le programme Fair Fares NYC vous remettra une nouvelle carte. La carte de remplacement ne sera pas créditée avec de l'argent.

Vous n'avez aucune mesure à prendre pour recevoir un remboursement. Le service des Transports de la ville de New York (NYCT) procédera à un examen afin de déterminer le montant du remboursement, le cas échéant.

Si vous remplissez les conditions de remboursement et si vous avez acheté votre pass par carte de crédit ou carte de transfert électronique des prestations sociales (EBT), le NYCT créditera votre carte de crédit ou votre carte de transfert électronique des prestations sociales (EBT). Si vous avez réglé en espèces ou par carte de débit, le NYCT vous enverra un chèque du montant du remboursement à l'adresse postale indiquée dans votre dossier du programme Fair Fares NYC.

[Retour au début du document](#)

34. Ma Fair Fares NYC MetroCard a été confisquée par un distributeur automatique MetroCard. Que dois-je faire ?

Connectez-vous à votre compte sur nyc.gov/accessfairfares et cliquez sur « Report FFNYC MetroCard Lost or Stolen » (Signalement de perte ou de vol d'une FFNYC MetroCard). Sélectionnez l'option « Lost in Machine » (Confisquée par la machine) pour nous expliquer la situation. Veuillez nous indiquer le numéro du distributeur automatique MetroCard, si vous l'avez. Vous pouvez également appeler le 311 pour effectuer le signalement. Ces informations sont envoyées au service des Transports de la ville de New York (NYCT). Le NYCT annulera la carte. Vous recevrez une nouvelle Fair Fares NYC MetroCard par courrier postal sous deux à trois semaines après avoir signalé sa perte ou son vol, à condition d'être toujours admissible au programme Fair Fares NYC.

[Retour au début du document](#)

Renouvellements

35. Quelle est la fréquence à laquelle je dois renouveler mon inscription au programme Fair Fares NYC ?

Vous devez renouveler votre inscription au programme Fair Fares NYC une fois par an. À la date de la demande de renouvellement de votre remise du programme Fair Fares NYC, vous devez remplir tous les critères d'admissibilité.

[Retour au début du document](#)

36. Serai-je informé de la date de renouvellement ?

Oui. Quand vous devrez procéder au renouvellement, nous vous enverrons un avis par courrier postal à l'adresse postale indiquée par vos soins au programme Fair Fares NYC. À tout moment, vous pouvez consulter la page d'accueil du site Fair Fares NYC pour vérifier les dernières informations et les dates limites.

[Retour au début du document](#)

37. Comment puis-je renouveler mon inscription au programme Fair Fares NYC ?

Rendez-vous sur le site nyc.gov/fairfares pour effectuer votre renouvellement en ligne. Pour renouveler votre inscription au programme Fair Fares NYC, vous devez continuer à remplir ses critères d'admissibilité.

[Retour au début du document](#)

38. Y a-t-il une date limite pour effectuer le renouvellement ?

Oui, l'avis de renouvellement précisera la date limite de votre renouvellement. Si vous l'avez dépassée, vous pourrez envoyer une nouvelle demande. Consultez la page d'accueil du site Fair Fares NYC pour obtenir des informations concernant votre inscription.

[Retour au début du document](#)

39. Que se passera-t-il si je ne respecte pas la date limite de renouvellement ?

Si vous ne respectez pas la date limite de renouvellement, vous devrez envoyer une nouvelle demande. Par conséquent, il est possible que votre nouvelle MetroCard arrive après l'expiration de votre carte actuelle ou que votre remise Access-A-Ride soit interrompue.

[Retour au début du document](#)

40. Comment puis-je savoir si je remplis toujours les critères d'admissibilité du programme Fair Fares NYC ?

Rendez-vous sur le site nyc.gov/fairfares pour vérifier si vous remplissez les critères d'admissibilité. Pour renouveler votre inscription au programme Fair Fares NYC, vous devez continuer à remplir ses critères d'admissibilité.

[Retour au début du document](#)

41. Comment puis-je modifier mon adresse ou toute autre information qui a changé l'année dernière ?

Vous pouvez modifier votre adresse postale en ligne à tout moment dans votre compte. Vous pouvez modifier les données de votre profil lors de l'envoi de votre demande de renouvellement sur le site nyc.gov/fairfares.

[Retour au début du document](#)

42. Que se passe-t-il si je ne suis plus domicilié dans la ville de New York ?

Seuls les résidents de la ville de New York peuvent bénéficier du programme Fair Fares NYC.

[Retour au début du document](#)

43. Quels sont les justificatifs que je dois joindre à ma demande de renouvellement ?

Veillez consulter la liste des justificatifs demandés sur le [site Internet](#) du programme Fair Fares NYC.

[Retour au début du document](#)

44. Quand est-ce que je recevrai ma nouvelle Fair Fares NYC MetroCard ?

Si vous avez respecté la date de renouvellement et que vous continuez à remplir les critères d'admissibilité, vous recevrez une nouvelle Fair Fares NYC MetroCard avant que votre ancienne FFNYC MetroCard n'expire.

[Retour au début du document](#)

45. Pourrai-je continuer à utiliser ma Fair Fares NYC MetroCard actuelle une fois que ma demande de renouvellement aura été approuvée si je n'ai pas encore reçu la nouvelle carte ?

Oui. Vous pourrez continuer à utiliser votre Fair Fares NYC MetroCard actuelle jusqu'à sa date d'expiration. Elle est indiquée au verso de la carte.

[Retour au début du document](#)

Cartes expirées

46. Comment puis-je connaître la date d'expiration de ma MetroCard ?

La date d'expiration est indiquée au verso de la carte, dans sa partie supérieure.

[Retour au début du document](#)

47. Puis-je utiliser une MetroCard qui est arrivée à expiration si elle est encore créditée avec de l'argent ?

Non, la MetroCard ne fonctionnera plus après sa date d'expiration. Veillez à vérifier la date d'expiration avant de créditer la carte avec de l'argent. Vous devrez demander un remboursement s'il reste un crédit sur la carte, alors prenez vos précautions et ajoutez uniquement la somme que vous utiliserez avant sa date d'expiration.

[Retour au début du document](#)

48. Comment puis-je demander le remboursement du crédit de ma FFNYC MetroCard arrivée à expiration ?

Si votre carte est encore créditée avec de l'argent à sa date d'expiration, vous pouvez la présenter à n'importe quel guichet de Fair Fares NYC. Le service des Transports de la ville de New York (NYCT) doit recevoir la MetroCard du Département des services sociaux (DSS) sous deux ans à compter de la date d'expiration imprimée au verso de votre MetroCard. Nous informerons le NYCT que nous détenons votre carte et ils calculeront le montant du remboursement, le cas échéant. Ne rendez pas ou n'envoyez pas votre MetroCard au NYCT par courrier. Cela causerait un retard dans le processus de traitement de votre remboursement. Si vous remplissez les conditions de remboursement et si vous avez acheté votre pass par carte de crédit ou carte de transfert électronique des prestations sociales (EBT), le NYCT créditera votre carte de crédit ou votre carte de transfert électronique des prestations sociales (EBT). Si vous avez réglé en espèces ou par carte de débit, le NYCT vous enverra un chèque du montant du remboursement à l'adresse postale indiquée dans votre dossier du programme Fair Fares NYC.

[Retour au début du document](#)

49. Le crédit de ma Fair Fares NYC MetroCard arrivée à expiration peut-il être transféré sur ma nouvelle MetroCard ?

Non. Le crédit de votre Fair Fares NYC MetroCard actuelle ne peut pas être transféré sur votre nouvelle carte. Vous devrez restituer votre carte à un guichet du programme Fair Fares NYC et demander un remboursement.

[Retour au début du document](#)

50. Puis-je transférer la somme d'une MetroCard ordinaire sur ma Fair Fares MetroCard ?

Non, il est impossible de transférer la somme d'une MetroCard ordinaire sur une Fair Fares NYC MetroCard.

[Retour au début du document](#)

51. Le distributeur automatique ou guichet MTA propose-t-il l'option d'échanger ma Fair Fares NYC MetroCard si elle arrive bientôt à expiration, de la même manière qu'avec une MetroCard ordinaire ?

Non. Une Fair Fares NYC MetroCard vous est attribuée personnellement et ne peut être délivrée que par le programme Fair Fares NYC.

[Retour au début du document](#)

52. Puis-je déposer la demande d'un transfert de solde directement à un préposé d'une station en lui présentant la Fair Fares NYC MetroCard expirée et la nouvelle ?

Non. Les préposés des stations ne peuvent pas transférer les sommes pour le programme FFNYC.

[Retour au début du document](#)

53. Dois-je restituer ma Fair Fares NYC MetroCard arrivée à expiration ?

Non, vous devrez restituer votre MetroCard à un guichet de Fair Fares NYC UNIQUEMENT si vous souhaitez demander un remboursement. Toute demande de remboursement doit être effectuée sous deux ans à compter de la date d'expiration de la carte.

[Retour au début du document](#)

54. Puis-je ajouter un pass illimité hebdomadaire ou mensuel à ma MetroCard si sa date d'expiration est proche ?

Si votre MetroCard arrive à expiration dans moins de 30 jours, le distributeur automatique ou le guichet de station MTA ne vous autorisera pas à ajouter un pass illimité mensuel à votre carte. Si votre carte arrive à expiration dans moins de sept jours, le distributeur automatique ou le guichet de station MTA ne vous autorisera pas à ajouter un pass illimité hebdomadaire à votre carte.

[Retour au début du document](#)

Si vous avez des questions concernant le programme Fair Fares NYC, veuillez appeler le 311. Vous pouvez également consulter notre site Internet, [nyc.gov/fairfares](https://www.nyc.gov/fairfares), pour en savoir plus sur le programme Fair Fares NYC.