

Foire aux questions (French)

1. Qu'est-ce que le programme Fair Fares NYC (FFNYC) ?	4
2. Le programme FFNYC passe-t-il de la carte MetroCard à la carte One Metro New York (OMNY) ?	4
3. Dois-je transférer ma carte FFNYC MetroCard vers OMNY ?	4
4. Puis-je transférer de l'argent de ma carte FFM vers ma carte FFNYC OMNY (FFOC) ?	5
5. Comment fonctionne la remise FFNYC ?	5
6. Qui peut bénéficier du programme ?	6
7. Je suis actuellement inscrit(e) au programme de tarifs réduits de la MTA. Suis-je admissible à la remise FFNYC ?	6
8. Mon statut d'immigration peut-il avoir une incidence sur mon admissibilité au programme Fair Fares NYC ?	6
9. Comment puis-je demander une remise FFNYC ?	7
10. Comment savoir si ma demande a été acceptée ?	7
11. Pendant combien de temps puis-je être inscrit(e) au programme FFNYC une fois ma demande acceptée ?	7
12. Quand vais-je recevoir ma remise FFNYC ?	8
13. Ma demande FFNYC a été acceptée, mais je n'ai pas reçu ma carte OMNY par courrier postal. Que dois-je faire ?	8
14. Je rencontre des difficultés avec le site web nyc.gov/accessfairfares . Comment puis-je obtenir de l'aide ?	8
15. J'ai besoin d'aide pour remplir ma demande FFNYC. Qui peut m'aider ?	8
16. Je reçois mon courrier dans une boîte postale (General Post Office Box). Comment puis-je recevoir ma carte Fair Fares OMNY ?	9
17. Comment puis-je mettre à jour mon adresse postale ?	9
18. Ma demande Fair Fares a été rejetée. Comment puis-je obtenir plus d'informations ?	9
19. Quels documents dois-je fournir pour justifier mon âge, mon lieu de résidence dans la ville de New York et mes revenus ?	9
20. Comment transmettre les documents relatifs à ma demande ?	10
21. J'ai essayé de transmettre mes documents, mais cela n'a pas fonctionné. Comment puis-je obtenir de l'aide ?	10

22. **Comment savoir si vous avez bien reçu mes documents ? 10**
23. **Y a-t-il une date limite pour transmettre mes documents ?..... 10**
24. **Que se passe-t-il si je ne transmets pas mes documents à temps ? 10**
25. **Dois-je créer un compte OMNY ?..... 11**
26. **Où puis-je trouver le numéro de série de ma carte FFOC ?..... 11**
27. **Qu'est-ce que le numéro de compte Transit OMNY et où puis-je le trouver ? 12**
28. **Est-ce qu'un membre de ma famille ou un(e) ami(e) peut utiliser ma carte FFOC, ma carte de débit ou de crédit ou mon appareil mobile pour bénéficier de la remise ?... 12**
29. **Puis-je utiliser ma remise Fair Fares sur tous les réseaux de transport public de la ville de New York ? 13**
30. **Comment puis-je ajouter de l'argent sur ma carte FFOC ?..... 13**
31. **Qu'est-ce que le plafonnement des tarifs avec ma carte FFOC ? 13**
32. **Que dois-je faire si l'on me facture le plein tarif au lieu du tarif réduit ? 14**
33. **Qui dois-je appeler si j'ai une question à propos d'un débit sur ma carte OMNY (autre qu'un débit du plein tarif) ? 14**
34. **Puis-je utiliser ma propre carte de débit ou de crédit ou mon appareil mobile pour bénéficier de ma remise FF ?..... 14**
35. **Puis-je utiliser deux cartes de crédit ou appareils mobiles différents pour bénéficier de ma remise FF ? 14**
36. **Puis-je utiliser plusieurs cartes de transport en même temps ?..... 15**
37. **Qui dois-je appeler si ma carte de crédit ou de débit ne fonctionne pas ? 15**
38. **Mes données resteront-elles confidentielles ? 15**
39. **J'ai reçu un avis m'avertissant de la fin de mon inscription car je ne suis plus admissible et je pense qu'il s'agit d'une erreur. À qui puis-je m'adresser ?..... 16**
40. **Dans quel délai puis-je demander un réexamen de mon admissibilité ?..... 16**
41. **Que se passe-t-il si je reçois un avis m'informant que ma remise FFNYC va être suspendue en raison d'une utilisation abusive ou d'une activité frauduleuse ? 16**
42. **Que dois-je faire si je reçois une alerte de solde faible ? 17**
43. **Combien de fois puis-je remplacer ma carte FFOC perdue ou volée ?..... 17**
44. **Que dois-je faire si j'ai perdu ma carte FFOC ou si elle a été volée ou détériorée ?... 17**
45. **Que dois-je faire si j'ai perdu ma carte de crédit, ma carte de débit ou mon appareil mobile sur lequel est enregistrée la remise ? 17**
46. **Comment transférer le solde de ma carte OMNY perdue, volée, détériorée ou expirée sur ma nouvelle carte OMNY ? 18**
47. **À quelle fréquence dois-je renouveler mon inscription au programme FFNYC ?..... 18**

48. Comment puis-je renouveler mon inscription au programme FFNYC ?	18
49. Serai-je informé(e) de la date à laquelle renouveler mon inscription ?.....	19
50. Y a-t-il une date limite pour effectuer le renouvellement ?	19
51. Que se passe-t-il si je dépasse la date limite de renouvellement ?.....	19
52. Comment savoir si je suis toujours admissible au programme FFNYC ?	19
53. Que se passera-t-il si je ne suis plus domicilié(e) dans la ville de New York ?.....	19
54. Quels documents dois-je joindre à ma demande de renouvellement ?	19
55. Est-ce que je recevrai une nouvelle carte Fair Fares NYC OMNY lors de mon renouvellement ?	20
56. Pourrai-je continuer à utiliser ma remise FFNYC actuelle une fois que ma demande de renouvellement aura été acceptée ?	20
57. Comment puis-je connaître la date d'expiration de ma carte FFNYC OMNY ?	20
58. Que se passe-t-il si ma carte FFOC expire dans moins de 30 jours ?.....	20
59. Que se passe-t-il si ma carte de débit ou de crédit sur laquelle est enregistrée la remise arrive à expiration ?	20
60. Puis-je utiliser une carte FFOC expirée s'il reste de l'argent dessus ?	21

À propos du programme

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

Le programme Tarifs Justes de la ville de New York (Fair Fares NYC ou FFNYC) est un programme de la ville créé pour aider les New-Yorkais à faibles revenus à payer leurs frais de transport. Grâce au programme FFNYC, les résidents de la ville de New York qui remplissent les conditions requises bénéficient d'une remise de 50 % sur les trajets dans les métros et les bus admissibles, ou une remise de 50 % sur les trajets en transport adapté Access-A-Ride (AAR).

[Retour au début du document](#)

2. Le programme FFNYC passe-t-il de la carte MetroCard à la carte One Metro New York (OMNY) ?

Le programme FFNYC ne délivre plus de cartes Fair Fares MetroCard (FFM). Si vous disposez d'une carte FFM, vous pouvez l'utiliser jusqu'à ce que l'un des événements suivants se produise (selon la première éventualité) :

- a) la carte expire (la date d'expiration figure au dos de la carte) ;
- b) la carte ne fonctionne plus ;
- c) la carte est désactivée ; ou
- d) vous n'êtes plus inscrit(e) au programme Fair Fares.

Vous passerez à OMNY de l'une des manières suivantes :

1. Au moment de renouveler votre inscription au Programme.
2. Si vous signalez la perte, le vol ou la détérioration de votre carte MetroCard.
3. Vous pouvez passer de la MetroCard à OMNY à tout moment sur ACCESS HRA.

Lors de votre passage à OMNY, vous pouvez choisir une carte OMNY ou utiliser votre propre carte de crédit ou de débit ou votre portefeuille numérique.

[Retour au début du document](#)

3. Dois-je transférer ma carte FFNYC MetroCard vers OMNY ?

Oui. OMNY est le nouveau mode de paiement qui va remplacer MetroCard. Vous devrez utiliser OMNY pour emprunter les métros de NYC Transit et les bus locaux, limités et du réseau Select Bus Service (SBS), le réseau de transport de Staten Island (Staten Island Railway), le téléphérique de Roosevelt Island (Roosevelt Island Tram) et le service d'autobus Hudson Rail Link.

[Retour au début du document](#)

4. Puis-je transférer de l'argent de ma carte FFM vers ma carte FFNYC OMNY (FFOC) ?

Vous ne pouvez pas transférer d'argent de votre carte FFM vers votre carte FFOC. Toutefois, vous pourrez toujours utiliser le solde de votre carte FFM pour prendre le métro et les bus locaux, limités et du réseau Select Bus Service (SBS), le réseau de transport de Staten Island, le téléphérique de Roosevelt Island et le service d'autobus Hudson Rail Link.

Vous devez utiliser le solde restant sur votre carte FFM avant qu'elle n'expire ou ne soit annulée. Présentez simplement votre carte FFM comme vous le faites d'habitude. Vous ne pouvez pas transférer le solde d'une carte MetroCard ou d'une carte OMNY à plein tarif vers une carte FFM ou FFOC.

[Retour au début du document](#)

5. Comment fonctionne la remise FFNYC ?

Le programme FFNYC vous permet de bénéficier d'une remise de 50 % sur les tarifs du métro, des bus admissibles ou des transports adaptés Access-A-Ride.

- **Lignes de métro et de bus**

Grâce à votre remise FFNYC, vous pourrez prendre le métro et les bus admissibles à moitié prix !

Si vous déposez une demande et si vous remplissez les conditions d'admissibilité au programme FFNYC et que vous sélectionnez la remise sur le prix des trajets en bus et en métro, la ville ajoutera votre remise à une carte FFOC, une carte de crédit ou de débit ou un appareil mobile de votre choix. La carte FFOC que vous recevrez ne sera pas créditée avec de l'argent. Vous ne pouvez pas utiliser votre carte FFOC tant que vous n'y avez pas ajouté de l'argent.

Voici comment ajouter de l'argent sur votre carte FFOC :

1. Dans une station de métro à l'aide d'un distributeur automatique OMNY (présentez votre carte à l'écran pour commencer) ;
2. Dans un magasin, une pharmacie ou un établissement d'encaissement de chèques de votre quartier (consultez le site web omny.info/retail pour les trouver près de chez vous) ;
3. En ligne ou par téléphone avec un compte OMNY. Créez un compte gratuit sur omny.info/register ou appelez le 877 789 6669.

Présentez votre carte OMNY, votre carte de crédit ou de débit, ou votre appareil mobile au lecteur OMNY dans le bus ou le métro, et la moitié du tarif en vigueur sera déduite. Chaque fois que vous présenterez votre carte, vous ne paierez que la moitié du tarif en vigueur pour un aller simple.

- **Access-A-Ride (AAR)**

Les clients Access-A-Ride (AAR) n'utilisent pas de carte FFOC. Leur remise est appliquée automatiquement ! Les cartes AAR sont distribuées par l'Autorité métropolitaine des transports (Metropolitan Transportation Authority, MTA). Si vous avez des questions sur les cartes AAR, consultez le [site web](#) ou appelez le 877 337 2017.

[Retour au début du document](#)

Admissibilité

6. Qui peut bénéficier du programme ?

Les résidents de la ville de New York peuvent bénéficier du programme FFNYC s'ils remplissent les conditions suivantes :

1. Avoir entre 18 ans et 64 ans.
2. Faire partie d'un foyer qui répond aux critères de revenu du programme FFNYC.
3. Ne pas bénéficier d'une prise en charge totale des frais de transport par le Département des services sociaux (Department of Social Services, DSS), l'Administration des ressources humaines (Human Resources Administration, HRA) ou tout autre organisme de la ville de New York ; et,
4. Si la remise sur le tarif des trajets en bus et en métro du programme FFNYC est sélectionnée, ne pas être actuellement inscrit(e) ou admissible à un autre programme de remise sur les coûts de transport.

[Retour au début du document](#)

7. Je suis actuellement inscrit(e) au programme de tarif réduit de la MTA. Suis-je admissible à la remise FFNYC ?

Non. Vous n'êtes pas admissible à la remise du programme FFNYC sur les tarifs de métro et de bus si vous êtes inscrit(e) ou admissible au programme de tarif réduit de la MTA. Si vous êtes un client Access-A-Ride, vous pouvez demander que la remise FFNYC soit appliquée à vos trajets AAR.

Pour en savoir plus sur ces programmes, veuillez consulter le site web <https://mta.info/reduced-fare>.

[Retour au début du document](#)

8. Mon statut d'immigration peut-il avoir une incidence sur mon admissibilité au programme Fair Fares NYC ?

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

[Retour au début du document](#)

Demande et réception de votre remise Fair Fares NYC

9. Comment puis-je demander une remise FFNYC ?

Tous les résidents de la ville de New York peuvent déposer une demande de remise FFNYC. Pour en savoir plus et déposer une demande, consultez le site web nyc.gov/accessfairfares.

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

- Votre identité ;
- Votre lieu de résidence ; et
- Vos revenus

Il pourra vous être demandé de fournir des documents. Consultez le site web nyc.gov/fairfares pour consulter la liste des documents suggérés pour le programme Fair Fares (NYC Fair Fares NYC Suggested Document List).

[Retour au début du document](#)

10. Comment savoir si ma demande a été acceptée ?

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 à votre compte sur le site web 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](#)

11. Pendant combien de temps puis-je être inscrit(e) au programme FFNYC une fois ma demande acceptée ?

Votre inscription au programme sera valable pendant un an à compter de la date d'acceptation de votre demande, tant que vous respecterez les critères d'admissibilité.

[Retour au début du document](#)

12. Quand vais-je recevoir ma remise FFNYC ?

Carte Fair Fares OMNY : Une fois votre demande acceptée, veuillez compter entre deux et trois semaines avant de recevoir votre carte FFOC par courrier postal via le service postal des États-Unis (United States Postal Service, USPS).

Votre propre carte de débit ou de crédit ou votre carte OMNY : La remise sera ajoutée à votre carte dès que votre demande aura été acceptée. Le programme Fair Fares vous préviendra quand votre remise sera activée. La remise est également visible dans le profil de votre compte OMNY si vous ajoutez la carte à votre compte. La remise devrait être activée dans un délai de 24 heures.

Access-A-Ride : Si vous avez choisi la remise AAR, Fair Fares ne vous enverra pas de carte OMNY. À la place, la MTA vous enverra votre carte AAR OMNY.

[Retour au début du document](#)

13. Ma demande FFNYC a été acceptée, mais je n'ai pas reçu ma carte OMNY par courrier postal. Que dois-je faire ?

Si votre demande a été acceptée depuis plus de 3 semaines et que vous n'avez pas reçu votre carte FFOC, appelez le 311 ou signalez que votre carte a été perdue dans le courrier (« Lost in Mail ») sur le site web [Access HRA](#).

[Retour au début du document](#)

14. Je rencontre des difficultés avec le site web nyc.gov/accessfairfares.

Comment puis-je obtenir de l'aide ?

Si vous rencontrez des problèmes techniques avec nyc.gov/accessfairfares, veuillez consulter la page [d'aide ACCESS HRA](#) pour obtenir des réponses aux problèmes fréquemment rencontrés ou appelez le 311 pour obtenir de l'aide.

[Retour au début du document](#)

15. J'ai besoin d'aide pour remplir ma demande FFNYC. Qui peut m'aider ?

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

[Retour au début du document](#)

**16. Je reçois mon courrier dans une boîte postale (General Post Office Box).
Comment puis-je recevoir ma carte Fair Fares OMNY ?**

Si votre demande ou votre renouvellement est accepté et si vous utilisez une boîte postale située dans l'un des cinq arrondissements de la ville de New York pour recevoir votre courrier, nous vous enverrons votre carte FFOC à l'adresse de votre boîte postale.

[Retour au début du document](#)

17. Comment mettre à jour mon adresse postale ?

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

[Retour au début du document](#)

18. Ma demande Fair Fares NYC a été rejetée. Comment puis-je obtenir plus d'informations ?

Votre demande peut être rejetée si vous ne remplissez pas les critères d'admissibilité au programme. Vous pouvez consulter le site web 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 FFNYC. Si vous pensez que nous avons commis une erreur, consultez le site web Fair Fares NYC à l'adresse <https://www.nyc.gov/site/fairfares/contact-us/contact-us.page> pour trouver l'adresse d'un guichet ou appelez le 311 pour demander un réexamen de votre demande.

[Retour au début du document](#)

**Comment transmettre les documents relatifs à
la demande et autres questions associées**

19. Quels documents dois-je fournir pour justifier mon âge, mon lieu de résidence dans la ville de New York et mes revenus ?

Veillez consulter la [Liste des documents suggérés du programme Fair Fares NYC](#) (Fair Fares NYC Suggested Document List).

[Retour au début du document](#)

20. Comment transmettre les documents relatifs à ma demande ?

Utilisez l'application mobile ACCESS HRA pour télécharger les documents nécessaires pour le programme FFNYC. Consultez le site web nyc.gov/ffdocs pour télécharger l'application ACCESS HRA, vous connecter à votre compte et envoyer vos documents. Si vous ne pouvez pas utiliser l'application mobile, vous pouvez vous rendre à un [guichet](#) FFNYC pour obtenir de l'aide pour télécharger vos documents.

[Retour au début du document](#)

21. J'ai essayé de transmettre mes documents, mais cela n'a pas fonctionné. 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 documents s'affichent. Si vous rencontrez encore des difficultés, vous pouvez vous rendre à un [guichet Fair Fares NYC](#) et obtenir de l'aide pour télécharger vos documents.

[Retour au début du document](#)

22. Comment savoir si vous avez bien reçu mes documents ?

Fair Fares vous enverra un SMS si votre dossier n'est pas complet. Vous pouvez également vous reconnecter à votre compte sur le site web nyc.gov/accessfairfares pour vérifier les documents que vous devez encore fournir et la date limite pour les envoyer.

[Retour au début du document](#)

23. Y a-t-il une date limite pour transmettre mes documents ?

Vous avez dix jours à compter de l'envoi de votre demande pour envoyer vos documents. Connectez-vous à votre compte sur le site web nyc.gov/accessfairfares afin de vérifier l'avancement de votre demande et savoir combien de temps il vous reste pour envoyer vos documents.

[Retour au début du document](#)

24. Que se passe-t-il si je ne transmets pas mes documents à temps ?

Si nous ne recevons pas vos documents dans les délais prévus, vous devrez déposer une nouvelle demande.

[Retour au début du document](#)

Utilisation de votre remise Fair Fares NYC

25. Dois-je créer un compte OMNY ?

Oui. La création d'un compte OMNY est facultative, mais fortement recommandée. Le compte OMNY est sécurisé et offre divers avantages. Il vous permet de :

- Suivre votre progression vers la gratuité des trajets grâce au plafonnement des tarifs sur 7 jours
- Recharger votre carte
- Mettre en place des recharges automatiques, pour ne plus jamais avoir un solde trop faible.
- Gérer votre mode de paiement
- Recevoir des notifications relatives à votre compte
- Bloquer instantanément votre carte en cas de perte ou de vol
- Et bien plus encore !

Pour créer un compte OMNY, consultez le site web <https://omny.info/register>. Si vous avez besoin d'aide pour configurer votre compte OMNY, veuillez regarder ce [tutoriel vidéo sur YouTube](#).

Si vous avez besoin d'aide pour créer un compte OMNY, contactez le service clientèle OMNY en appelant le 877 789 6669.

[Retour au début du document](#)

26. Où puis-je trouver le numéro de série de ma carte FFOC ?

Le numéro de série de votre carte FFOC est un numéro à 18 chiffres situé au dos de votre carte OMNY. Vous devez conserver ce numéro.

[Retour au début du document](#)

27. Qu'est-ce que le numéro de compte Transit OMNY et où puis-je le trouver ?

Votre numéro de compte Transit OMNY est associé à tout ce que vous faites dans votre compte OMNY. Le service clientèle OMNY peut vous demander ce numéro si vous le contactez pour obtenir de l'aide.

Il y a quatre manières de trouver votre numéro de compte Transit :

1. En vous connectant à votre compte Access HRA.
2. En créant un compte OMNY sur le site web omny.info/register et en y associant votre carte FFOC ou votre carte de débit ou de crédit.
3. En appelant le 311.
4. En utilisant l'outil de recherche de compte Transit d'Access HRA – disponible en cas d'intervention sur votre dossier.
 - a. **Qu'est-ce que cet outil ?** – C'est un moyen sûr et sécurisé de chercher votre numéro de compte Transit.
 - b. **Puis-je renseigner sans risque les informations de ma carte de crédit dans cet outil ?** – Oui Il s'agit d'un site web sécurisé.
 - c. **Que dois-je faire si je reçois un message d'erreur ?** – Si vous recevez un message d'erreur, veuillez fermer la fenêtre puis réessayer.

[Retour au début du document](#)

28. Est-ce qu'un membre de ma famille ou un(e) ami(e) peut utiliser ma carte FFOC, ma carte de débit ou de crédit ou mon appareil mobile pour bénéficiaire de la remise ?

Non. Votre remise FFOC est réservée à votre usage personnel. Vous ne pouvez pas partager ou prêter votre carte FFOC à des membres de votre famille, des ami(e)s ou toute autre personne. Vous ne pouvez pas non plus partager ou prêter une carte de débit, une carte de crédit ou un appareil mobile sur lesquels la remise est enregistrée. Vous ne pouvez pas vendre votre carte ou des trajets à quelqu'un. Le non-respect de cette règle est considéré comme une utilisation abusive ou frauduleuse de la carte et entraînera une suspension de 60 jours de votre carte FFOC. Si vous enfreignez deux fois cette règle, vous serez définitivement exclu(e) du programme Fair Fares NYC.

[Retour au début du document](#)

29. Puis-je utiliser ma remise Fair Fares sur tous les réseaux de transport public de la ville de New York ?

Vous pouvez utiliser votre remise Fair Fares dans :

1. les métros et bus admissibles de la ville de New York,
2. le réseau de transport de Staten Island (Staten Island Railway),
3. le téléphérique de Roosevelt Island (Roosevelt Island Tram), et
4. le service d'autobus Hudson Rail Link.

Lorsque les cartes OMNY seront utilisables sur les bus Westchester Bee-Line et Nassau Inter-County Express (NICE), vous pourrez utiliser votre remise FFNYC dans le cadre de ces services.

Votre remise Fair Fares ou OMNY **ne peut pas** être utilisée sur les lignes suivantes :

1. MetroNorth Railroad
2. Long Island Rail Road
3. Port Authority Trans-Hudson (PATH)

Votre carte ou votre appareil peuvent être utilisés dans les bus express de la MTA et l'AirTrain JFK, mais le **plein tarif** vous sera facturé pour ces trajets.

[Retour au début du document](#)

30. Comment puis-je ajouter de l'argent sur ma carte FFOC ?

Voici comment ajouter de l'argent sur votre carte FFOC lorsque vous l'aurez reçue :

- Dans un distributeur automatique de cartes OMNY situé dans les stations de métro NYC Transit ;
- Dans les commerces participants de la ville. Pour trouver ces commerces, consultez le site web <https://omny.info/retail-locations> ;
- En appelant le service clientèle OMNY au 877 789 6669 ; ou
- En ligne sur votre compte OMNY (omny.info/register). Vous pouvez également mettre en place des recharges automatiques au moyen d'un compte OMNY, pour ne plus jamais vous retrouver avec un solde trop faible.

[Retour au début du document](#)

31. Qu'est-ce que le plafonnement des tarifs avec ma carte FFOC ?

Si vous effectuez 12 trajets payés sur une période de 7 jours consécutifs en utilisant la même carte FFOC, le reste de vos trajets de la semaine seront automatiquement gratuits. Vous devez utiliser votre carte FFOC pour chaque trajet payé. Vous devez également utiliser votre carte si vous prenez une correspondance, mais la correspondance ne sera pas prise en compte dans le calcul des 12 trajets payés, car elle est gratuite. Pour plus d'informations sur le plafonnement des tarifs, consultez le site web <https://omny.info/fares>.

[Retour au début du document](#)

32. Que dois-je faire si l'on me facture le plein tarif au lieu du tarif réduit ?

Si vous pensez que l'on vous a facturé le plein tarif, vérifiez sur votre profil OMNY en vous connectant à votre compte OMNY sur le site web <https://omny.info/register>. Votre catégorie de passager (rider class) doit être « Fair Fares » et vous pourrez voir les trajets que vous avez effectués et que vous avez payés. Vous pouvez également contacter le service clientèle OMNY au 877 789 6669 pour confirmer. Si votre catégorie de passager n'est pas indiquée, contactez le 311. Si votre catégorie de passager est bien indiquée, contactez le service clientèle OMNY.

[Retour au début du document](#)

33. Qui dois-je appeler si j'ai une question à propos d'un débit sur ma carte OMNY (autre qu'un débit du plein tarif) ?

Contactez le service clientèle OMNY en appelant le 877 789 6669.

[Retour au début du document](#)

Utilisation de votre carte de crédit ou de débit ou de votre appareil mobile

34. Puis-je utiliser ma propre carte de débit ou de crédit ou mon appareil mobile pour bénéficier de ma remise FF ?

Oui. Vous pouvez utiliser votre propre carte de crédit ou de débit ou votre appareil mobile pour bénéficier de la remise FF. Pour ce faire, vous devez vous connecter à Access HRA (AHRA) et choisir l'option « Change Discount Selection » (Modifier le choix de la remise). Ensuite, saisissez votre numéro de carte de crédit ou de débit dans l'outil en ligne. La remise sera alors ajoutée au compte Transit de votre carte de crédit ou de débit. Pour connaître le statut de votre remise, consultez la rubrique AHRA sur le site web nyc.gov/accessfairfares.

Lors de votre prochain trajet, utilisez la carte de crédit ou de débit ou le portefeuille numérique associé à cette carte. Vous pouvez utiliser la remise sur la carte physique ou sur votre appareil mobile, mais pas les deux. La remise sera appliquée sur le premier mode de paiement que vous choisirez de présenter sur le lecteur.

[Retour au début du document](#)

35. Puis-je utiliser deux cartes de crédit ou des appareils mobiles différents pour bénéficier de ma remise FF ?

Non. Vous ne pouvez pas utiliser deux cartes différentes pour bénéficier de votre remise. C'est la première carte ou le premier appareil que vous utiliserez sur un lecteur OMNY après l'activation de la remise qui fonctionnera avec OMNY. Sachez que tous les autres cartes ou appareils liés à ce numéro de carte ne

pourront pas utiliser OMNY. **Par exemple**, si vous utilisez votre carte de crédit ou de débit physique, vous ne pourrez pas utiliser un portefeuille numérique lié à cette carte par la suite. Pour transférer la remise sur une autre carte ou un autre appareil, vous devrez contacter le service clientèle OMNY au 877 789 6669.

[Retour au début du document](#)

36. Puis-je utiliser plusieurs cartes de transport en même temps ?

Non. Vous ne pouvez utiliser qu'une seule carte de transport pour accéder à la remise FF.

[Retour au début du document](#)

37. Qui dois-je appeler si ma carte de crédit ou de débit ne fonctionne pas ?

Veillez appeler l'émetteur de la carte de crédit ou la banque qui vous a délivré votre carte de crédit ou de débit. Si la carte fonctionne partout ailleurs, mais pas avec un lecteur OMNY, contactez le service clientèle OMNY en appelant le 877 789 6669.

[Retour au début du document](#)

38. Mes données resteront-elles confidentielles ?

Oui. Nous nous engageons à assurer la sécurité de vos informations personnelles.

[Retour au début du document](#)

Perte de l'admissibilité

39. J'ai reçu un avis m'avertissant de la fin de mon inscription, car je ne suis plus admissible. Je pense que c'est une erreur. À qui puis-je m'adresser ?

1. Vous pouvez perdre votre admissibilité si vous ne remplissez plus les critères d'admissibilité au programme. Vous pouvez consulter le site web www.nyc.gov/accessfairfares pour savoir pourquoi vous n'êtes plus admissible.
2. L'avis que vous avez reçu explique pourquoi vous n'êtes plus admissible au programme FFNYC et précise la date de fin de votre remise. Après cette date, tout trajet effectué avec votre carte FFOC vous sera facturé au plein tarif.
3. Si vous pensez que nous avons commis une erreur, veuillez vous rendre à un [guichet](#) ou appeler le 311 pour demander un réexamen de votre demande.

[Retour au début du document](#)

40. Dans quel délai puis-je demander un réexamen de mon admissibilité ?

Vous devez demander un réexamen dans les 14 jours à compter de la réception de l'avis vous informant de la fin de votre inscription. Sans nouvelles de votre part, votre remise prendra fin à la date indiquée sur l'avis.

[Retour au début du document](#)

41. Que se passe-t-il si je reçois un avis m'informant que ma remise FFNYC va être suspendue en raison d'une utilisation abusive ou d'une activité frauduleuse ?

À la première utilisation abusive ou activité frauduleuse, votre remise FFNYC sera suspendue. Si vous possédez une carte FFOC, elle repassera au plein tarif. Vous ne serez plus admissible au programme FFNYC et vous ne pourrez plus y avoir droit pendant 60 jours. Vous devrez déposer une nouvelle demande après 60 jours, et vous devrez être jugé admissible pour bénéficier à nouveau de la remise Fair Fares NYC. Après la deuxième utilisation abusive ou frauduleuse, vous serez définitivement exclu(e) de la participation au programme et votre remise sera annulée. Si vous avez des questions, vous pouvez appeler le 311.

[Retour au début du document](#)

Cartes perdues, volées ou détériorées

42. Que dois-je faire si je reçois une alerte de solde faible ?

Une alerte de solde faible vous est envoyée si le solde de votre carte est inférieur à 1,05 \$. Vous devez alors ajouter de l'argent sur votre carte pour pouvoir prendre le métro ou le bus.

[Retour au début du document](#)

43. Combien de fois puis-je remplacer ma carte FFOC perdue ou volée ?

Fair Fares NYC ne remplacera votre carte perdue, volée ou détériorée qu'une seule fois par année d'inscription. Si vous atteignez la limite et que vous perdez votre carte, vous pourrez acheter une nouvelle carte OMNY ou ajouter la remise sur une carte de crédit ou de débit.

[Retour au début du document](#)

44. Que dois-je faire si j'ai perdu ma carte FFOC ou si elle a été volée ou détériorée ?

Connectez-vous à votre compte Fair Fares sur le site web nyc.gov/accessfairfares et cliquez sur « Report FFOC Lost, Stolen or Damaged » (Signaler la perte, le vol ou la détérioration d'une carte FFOC). Suivez les instructions à l'écran.

Vous pouvez également appeler le 311. Après votre signalement, vous pourrez choisir de remplacer votre carte par une nouvelle carte OMNY ou par une carte de débit ou de crédit si vous êtes toujours admissible au programme FFNYC.

Si vous avez signalé la perte, le vol ou la détérioration de votre carte à OMNY sur votre compte OMNY ou par téléphone, vous devez à nouveau signaler cet événement à Fair Fares pour obtenir un remplacement ou transférer votre remise sur une nouvelle carte.

[Retour au début du document](#)

45. Que dois-je faire si j'ai perdu ma carte de crédit, ma carte de débit ou mon appareil mobile sur lequel est enregistrée la remise ?

Si vous perdez votre carte de crédit ou de débit, contactez immédiatement l'émetteur ou la banque qui vous l'a délivrée afin de signaler la perte ou le vol. La carte sera alors bloquée. Si vous avez perdu votre appareil mobile, suivez les instructions du fabricant pour le bloquer.

Ensuite, connectez-vous sur Access HRA et sélectionnez l'option « Change your Discount Selection » (Modifier le choix de la remise) pour transférer votre remise

sur une nouvelle carte ou un nouvel appareil. Vous devez être en possession du numéro de la nouvelle carte pour pouvoir modifier votre choix de remise.

[Retour au début du document](#)

46. Comment transférer le solde de ma carte OMNY perdue, volée, détériorée ou expirée sur ma nouvelle carte OMNY ?

Si Fair Fares remplace votre ancienne carte OMNY par une nouvelle carte OMNY, vous n'avez aucune démarche à faire. Votre solde sera automatiquement transféré de votre ancienne carte sur votre nouvelle carte.

Si vous remplacez votre ancienne carte OMNY par une nouvelle carte OMNY que vous avez achetée vous-même, vous devez appeler le service clientèle OMNY pour transférer votre solde de votre ancienne carte sur la nouvelle carte. Vous pouvez appeler le service clientèle OMNY au 877 789 6669. Vous devrez indiquer l'adresse e-mail ou le code postal associés à votre compte OMNY. Si vous n'avez pas de compte OMNY, vous devrez indiquer le numéro de la carte ou le numéro de compte Transit associé à la carte OMNY perdue, volée, détériorée, expirée ou sur le point d'expirer. Vous trouverez le numéro de compte Transit dans votre compte Access HRA ou en appelant le 311.

Sachez que vous ne pouvez obtenir aucun remboursement en cas de carte OMNY perdue ou volée. Vous pouvez uniquement transférer le solde sur votre nouvelle carte.

[Retour au début du document](#)

Renouvellements

47. À quelle fréquence dois-je renouveler mon inscription au programme FFNYC ?

Vous devez renouveler votre inscription au programme FFNYC une fois par an. Vous devez être admissible au programme lors du renouvellement pour que votre remise FFNYC puisse être renouvelée.

[Retour au début du document](#)

48. Comment puis-je renouveler mon inscription au programme FFNYC ?

Connectez-vous à votre compte sur le site web nyc.gov/accessfairfares pour renouveler votre inscription à FFNYC, après avoir reçu un avis de renouvellement de la part du programme Fair Fares. Procédez au renouvellement au moins 30 jours avant la fin de votre inscription pour éviter toute interruption de votre remise.

[Retour au début du document](#)

49. Serai-je informé(e) de la date à laquelle renouveler mon inscription ?

Oui. Nous vous enverrons un avis par courrier ou par SMS lorsque le moment sera venu de renouveler votre inscription. Nous utiliserons l'adresse postale que vous avez indiquée à Fair Fares NYC. Vous pouvez consulter à tout moment la page d'accueil du site web Fair Fares NYC pour vérifier les dernières informations et les dates limites.

[Retour au début du document](#)

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

Oui. L'avis de renouvellement indiquera la date limite à respecter pour procéder au renouvellement. Si vous ne renouvelez pas votre inscription avant la date limite, vous devrez déposer une nouvelle demande. Consultez votre compte FFNYC pour obtenir des informations sur votre inscription.

[Retour au début du document](#)

51. Que se passe-t-il si je dépasse la date limite de renouvellement ?

Si vous dépassez la date limite de renouvellement, vous devrez déposer une nouvelle demande. Votre remise sera temporairement suspendue. Pendant la suspension de votre compte, vos trajets vous seront facturés au plein tarif si vous essayez de l'utiliser. Votre remise sera de nouveau appliquée lorsque vous aurez renouvelé votre inscription ou déposé une nouvelle demande d'inscription et qu'elle aura été acceptée.

[Retour au début du document](#)

52. Comment savoir si je suis toujours admissible au programme FFNYC ?

Consultez le site web nyc.gov/fairfares pour vérifier votre admissibilité. Pour renouveler votre inscription au programme FFNYC, vous devez continuer à respecter ses critères d'admissibilité.

[Retour au début du document](#)

53. Que se passera-t-il si je n'habite plus 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](#)

54. Quels documents dois-je joindre à ma demande de renouvellement ?

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

[Retour au début du document](#)

55. Est-ce que je recevrai une nouvelle carte Fair Fares NYC OMNY lors de mon renouvellement ?

Vous continuerez à utiliser la carte FFOC qui vous a été délivrée, sauf en cas de perte ou de vol de votre carte, ou si votre carte est sur le point d'expirer. Votre carte FFOC sera valable plusieurs années.

[Retour au début du document](#)

56. Pourrai-je continuer à utiliser ma remise FFNYC actuelle lorsque ma demande de renouvellement aura été acceptée ?

Oui. Vous pourrez continuer à utiliser votre remise FFNYC actuelle jusqu'à ce que votre inscription expire. Même lorsque votre inscription aura expiré (ce qui signifie que vous ne serez plus admissible au programme), vous pourrez continuer à utiliser votre carte OMNY pour payer vos trajets au plein tarif.

[Retour au début du document](#)

Cartes expirées

57. Comment puis-je connaître la date d'expiration de ma carte FFNYC OMNY ?

La date d'expiration figure au dos de votre carte.

[Retour au début du document](#)

58. Que se passe-t-il si ma carte FFOC expire dans moins de 30 jours ?

Votre carte FFOC ayant une durée de validité plus longue que la carte FFMC, elle sera valable plusieurs années. Vous devez continuer à utiliser votre carte jusqu'à sa date d'expiration. Si vous êtes toujours inscrit au programme et que votre carte OMNY actuelle approche de sa date d'expiration, la FFNYC vous enverra automatiquement une nouvelle carte environ 30 jours avant la date d'expiration de votre carte. Quand vous recevrez votre nouvelle carte FFOC, vous pourrez transférer le solde de la carte expirée sur votre nouvelle carte FFOC en contactant le service clientèle OMNY au 877 789 6669.

[Retour au début du document](#)

59. Que se passe-t-il si ma carte de débit ou de crédit sur laquelle est enregistrée la remise arrive à expiration ?

Rien ne change. La carte et votre remise continueront de fonctionner avec OMNY.

[Retour au début du document](#)

60. Puis-je utiliser une carte FFOC expirée s'il reste de l'argent dessus ?

Non. Votre carte OMNY ne fonctionnera plus après la date d'expiration. Une fois votre carte FFOC expirée, votre solde sera automatiquement transféré sur la nouvelle carte que vous aurez reçue par courrier.

[Retour au début du document](#)

Si vous avez des questions concernant le programme Fair Fares NYC, veuillez appeler le 311. Vous pouvez également consulter le site web nyc.gov/fairfares pour en savoir plus sur le programme Fair Fares NYC.