

Foire aux questions

À propos du programme (French)

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

Fair Fares NYC est un programme de la Ville, créé par le maire Bill de Blasio, le président du conseil municipal Corey Johnson et des membres du conseil municipal pour aider les New-Yorkais à faibles revenus à gérer leurs coûts de transport. Grâce à la carte de métro Fair Fares NYC, les résidents admissibles de la ville de New York voyagent à moitié prix.

2. Comment fonctionne le programme ?

Le programme Fair Fares NYC vous permet de bénéficier d'une remise de 50 % sur le prix des trajets admissibles en bus et des trajets en métro.

Si vous remplissez les conditions d'admissibilité du programme Fair Fares NYC, la Ville vous délivrera une carte de métro Fair Fares NYC (Fair Fares NYC MetroCard, FFM) spéciale. La FFM que vous recevrez ne sera pas créditée avec de l'argent. Vous devrez ajouter du temps ou de l'argent à votre FFM une fois que vous l'aurez reçue.

Si vous ajoutez du temps à votre carte de métro Fair Fares NYC, 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 tourniquet déduira la moitié du prix en vigueur. Ainsi, si vous ajoutez 40,00 \$ à votre FFM, la totalité de cette somme sera versée sur votre carte, mais à chaque fois que vous la validez, seulement la moitié du prix en vigueur pour un aller simple sera déduite.

Vous pouvez utiliser du liquide au guichet des stations de métro et du liquide, une carte bancaire, une carte de crédit ou votre carte EBT à l'un des distributeurs automatiques de cartes de métro MTA pour ajouter du temps ou de l'argent à votre FFM. Les distributeurs automatiques MTA sont situés dans les stations de métro partout dans la Ville.

Qui est admissible ?

3. Qui est admissible pour participer ?

Le programme Fair Fares NYC est en cours de déploiement pour les résidents de la ville de New York en plusieurs phases. Actuellement, certains clients existants du Département des services sociaux (Department of Social Services) de la ville de New York bénéficiant de prestations SNAP et/ou de l'aide financière en espèces ont été sélectionnés pour participer. En automne, certains étudiants CUNY, étudiants anciens combattants et résidents d'un appartement de la Commission du logement de la ville de New York (NYC Housing Authority, NYCHA) qui répondent aux critères d'admissibilité pourront participer au programme.

(Tourner la page)

4. Puis-je faire une demande pour participer au programme ?

Au cours de la phase actuelle du programme, la Ville contactera directement les New-Yorkais admissibles. Les New-Yorkais pourront faire une demande de participation dès janvier 2020.

5. Comment savoir si je suis admissible ?

Vous recevrez une lettre du programme Fair Fares NYC si vous êtes admissible. Si vous êtes le chef de famille de votre dossier HRA, vous pouvez vous connecter à ACCESS HRA sur nyc.gov/AccessHRA afin de savoir si vous êtes admissible. Si c'est le cas, vous verrez une bannière jaune en haut de votre page d'accueil du site ACCESS HRA. Vous pourrez vérifier le statut d'admissibilité de chaque membre de votre foyer à la page Fair Fares NYC du site ACCESS HRA.

6. Je participe actuellement au programme de tarif réduit de la carte de métro de la MTA pour les personnes handicapées et les seniors. Puis-je quand même être admissible au programme Fair Fares NYC ?

Non. Vous n'êtes pas admissible au programme Fair Fares NYC si vous participez ou êtes admissible aux 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>.

7. Mon statut d'immigration affecte-t-il ma capacité à participer au programme ?

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

8. Comment puis-je obtenir des informations à propos des changements concernant mon admissibilité ?

Le compte ACCESS HRA de votre foyer indiquera le statut actuel de chaque membre de votre foyer et précisera les motifs d'un quelconque changement de statut. Vous pouvez également appeler le 311.

Inscription et réception de votre carte de métro Fair Fares NYC

9. Si je suis admissible, que dois-je faire pour obtenir ma carte de métro Fair Fares NYC ?

Connectez-vous à ACCESS HRA sur www.nyc.gov/fairfares pour vous inscrire au programme. Si vous n'êtes pas le chef de famille, veuillez lui demander de se connecter pour vous. Chaque personne admissible doit choisir individuellement de participer au programme et accepter les conditions d'utilisation. Personne ne peut s'inscrire au nom d'un tiers. Après votre inscription au programme, vous recevrez votre carte de métro Fair Fares NYC par courrier postal.

10. Je n'ai pas de compte ACCESS HRA. Est-ce que je peux quand même m'inscrire au programme Fair Fares NYC ?

Oui ! Votre lettre contiendra des instructions sur la démarche à suivre pour créer un compte ACCESS HRA.

11. Je rencontre des difficultés pour m'inscrire. Comment puis-je obtenir de l'aide ?

En cas de problèmes techniques avec ACCESS HRA, veuillez envoyer un courriel à l'adresse suivante : AccessHRAhelpdesk@hra.nyc.gov. Sinon, appelez le 311 pour demander une assistance.

12. Je me suis inscrit(e) au programme Fair Fares NYC mais je n'ai pas reçu ma carte de métro Fair Fares NYC par courrier postal. Que dois-je faire ?

Vous recevrez votre carte de métro Fair Fares NYC dans un délai de deux à trois semaines après votre inscription au programme. Si plus de trois semaines se sont écoulées depuis votre inscription et si vous n'avez pas reçu votre carte de métro Fair Fares NYC, veuillez appeler le 311.

13. Comment puis-je changer mon adresse ?

Le chef de famille du dossier devra se connecter à son compte ACCESS HRA et changer son adresse. Si votre dossier d'Aide financière en espèces (Cash Assistance, CA) ou du Programme spécial de nutrition supplémentaire (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP) n'est plus actif, veuillez appeler le 311.

14. Je suis allé(e) à un guichet Fair Fares NYC mais le bureau était fermé. Qui peut m'aider ?

Veuillez appeler le 311.

15. Je souhaiterais recevoir une carte de métro Fair Fares NYC, mais j'ai des difficultés à utiliser les ordinateurs et la technologie. Comment faire pour m'inscrire ?

Vous pouvez vous présenter au bureau Fair Fares NYC ou appeler le 311. Le (la) conseiller(ère) du 311 vous informera des autres options éventuellement à votre disposition.

Comment utiliser votre carte de métro Fair Fares NYC

16. Un membre de ma famille ou un(e) ami(e) peut-il (elle) utiliser ma carte de métro Fair Fares NYC ?

Non, la carte est uniquement destinée à votre usage personnel. Vous ne pouvez ni prêter ni vendre la carte à qui que ce soit.

17. Puis-je utiliser ma carte de métro Fair Fares NYC dans tous les systèmes de transport public ?

Vous pouvez utiliser votre carte de métro Fair Fares NYC dans le métro et les bus 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) ou de Metro-North.

18. Puis-je charger simultanément du temps et de l'argent sur ma carte de métro Fair Fares NYC ?

Oui, vous pouvez charger simultanément du temps et de l'argent sur votre carte de métro Fair Fares NYC. Le valideur du bus ou le tourniquet du métro utilisera en premier les trajets illimités. Une fois que la période de trajets illimités de sept ou 30 jours 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.

Comment utiliser votre carte de métro Fair Fares NYC (suite)

19. Que se passe-t-il si je reçois un avis m'informant que ma carte de métro Fair Fares NYC a été désactivée en raison d'un abus ou d'une activité frauduleuse ?

Les clients dont la carte est désactivée en raison d'un abus ou d'une fraude risquent de ne plus être admissibles au programme Fair Fares NYC. Dès le premier abus ou la première activité frauduleuse, votre carte de métro Fair Fares NYC sera désactivée et vous ne serez plus admissible au programme Fair Fares pendant 60 jours. En cas d'un second abus ou d'une seconde activité frauduleuse, votre carte de métro Fair Fares NYC sera désactivée et vous serez définitivement interdit(e) de participation au programme. Vous êtes responsable de l'utilisation de votre carte de métro Fair Fares NYC et vous devez signaler immédiatement sa perte ou son vol pour éviter de perdre votre admissibilité.

Cartes perdues ou volées

20. Que faire en cas de perte ou de vol de ma carte de métro Fair Fares NYC ?

Appelez le 311 pour signaler la perte ou le vol de la carte. Ces informations sont envoyées à NYC Transit (NYCT), lequel fait partie de la MTA. Le NYCT annulera la carte.

Vous recevrez une nouvelle carte par courrier postal sous deux à trois semaines après avoir signalé sa perte ou son vol.

21. Comment dois-je réclamer un remboursement en cas de perte ou de vol de ma carte ?

Après avoir appelé le 311 pour déclarer la perte ou le vol de votre carte, vous devrez contacter le NYCT, qui fait partie de la MTA, et non de la ville de New York, en appelant le 511 pour demander la restitution de votre carte perdue ou volée. Cela déclenchera le processus de remboursement pour les jours restants sur la carte.

Seules les Fair Fares NYC MetroCard 30 jours illimités achetées avec une carte bancaire, une carte de crédit ou une carte EBT donnent droit à un remboursement. Vous devez appeler le NYCT avant la fin de la période de 30 jours illimités pour avoir droit à un remboursement.

Le NYCT **ne** rembourse **pas** les Fair Fares NYC MetroCard 7 jours illimités ou à la demande volées ou perdues.

Cartes perdues ou volées (suite)

Le NYCT examinera le compte de la carte et calculera le remboursement à partir de la date à laquelle vous serez entré(e) en contact avec eux. S'il reste des jours inutilisés sur la carte, le NYCT créditera votre carte de crédit, carte bancaire ou carte EBT pour le solde de jours. Dans certaines situations, si vous avez réglé par carte bancaire, le NYCT vous enverra un chèque du montant du remboursement à l'adresse indiquée dans les dossiers du programme Fair Fares NYC. Vous ne pourrez pas obtenir un remboursement si vous avez déjà signalé au NYCT deux déclarations de perte ou vol ou plus de votre MetroCard au cours d'une année civile. Des frais de dossier de 5 \$ seront déduits du remboursement en cas de deuxième demande de remplacement.

Le programme Fair Fares NYC vous enverra une nouvelle carte sous deux à trois semaines une fois que vous aurez contacté le NYCT pour signaler la perte ou le vol de votre carte. Vous ne pourrez pas obtenir une nouvelle carte jusqu'à ce que le NYCT ait annulé la carte déclarée.

22. Combien de fois puis-je faire remplacer ma carte de métro Fair Fares NYC en cas de perte ou de vol ?

Nous pouvons remplacer votre carte de métro Fair Fares NYC en cas de perte ou de vol une seule fois au cours d'une année civile.

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

FAIR FARES NYC : PROCÉDURE DE REMBOURSEMENT			
FAIR FARES METROCARD	PAIEMENT COMPTANT	CARTE DE CRÉDIT/BANCAIRE/EBT	REPLACEMENT DE LA CARTE
À la demande	Le NYCT ne procédera pas à un remboursement.	Le NYCT ne procédera pas à un remboursement.	Une seule fois (par année civile) vous pouvez obtenir un remplacement de l'une des deux manières suivantes : – par courrier postal dans un délai de 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	Le NYCT ne procédera pas à un remboursement.	Le NYCT ne procédera pas à un remboursement.	
Fair Fares MetroCard 30 jours	Le NYCT ne procédera pas à un remboursement.	Le Programme de protection de solde (Balance Protection Program, BPP) du NYCT procédera à des remboursements pour les FFM 30 jours achetées avec une carte de crédit ou EBT.	

(Tourner la page)

**Que faire si ma carte de métro Fair Fares NYC est endommagée
ou cesse de fonctionner ?**

23. Ma carte de métro Fair Fares NYC ne fonctionne pas. Que dois-je faire ?

Rendez-vous au bureau du programme Fair Fares NYC pour rendre une carte de métro Fair Fares NYC qui est endommagée ou ne fonctionne pas. Lorsque vous retournerez votre carte endommagée, le programme Fair Fares NYC vous remettra une nouvelle carte.

Vous n'avez aucune mesure à prendre pour recevoir un remboursement. Le 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 carte avec une carte de crédit ou EBT, le NYCT créditera votre carte de crédit ou EBT. Si vous avez réglé en liquide ou par carte bancaire, le NYCT vous enverra un chèque du montant du remboursement à l'adresse indiquée dans les dossiers du programme Fair Fares NYC.

Si vous avez d'autres questions, appelez le 