

Foire aux questions (French)

À propos du programme

1. Qu'est-ce que Fair Fares NYC ? 4
2. Fair Fares NYC (FFNYC) passe-t-il de la carte MetroCard à la carte One Metro New York (OMNY) ? 4
3. Dois-je transférer ma remise FFNYC vers la carte OMNY ? 4
4. Puis-je transférer de l'argent de la MetroCard vers la carte OMNY ? 5
5. Comment fonctionne la remise Fair Fares NYC ? 5

Admissibilité

6. Qui peut participer ? 6
7. Je participe actuellement au programme MTA Reduced-Fare. Suis-je admissible à la remise Fair Fares NYC ? 6
8. Mon statut d'immigration peut-il m'empêcher de participer à Fair Fares NYC ? 6

Demande et réception de votre remise Fair Fares NYC

9. Comment demander une remise Fair Fares NYC ? 6
10. Comment savoir si ma demande est approuvée ? 7
11. Pendant combien de temps puis-je participer au programme Fair Fares NYC ? 7
12. Quand recevrai-je ma carte Fair Fares NYC OMNY ? 7
13. Ma demande de carte Fair Fares NYC OMNY a été approuvée, mais je ne l'ai pas reçue par la poste. Que dois-je faire ? 7
14. Je rencontre des difficultés avec le site nyc.gov/accessfairfares. Comment puis-je obtenir de l'aide ? 7
15. J'ai besoin d'aide pour remplir ma demande Fair Fares NYC. Qui peut m'aider ? 7
16. Je reçois mon courrier dans une boîte postale. Comment puis-je recevoir ma carte Fair Fares OMNY ? 8
17. Comment mettre à jour mon adresse postale ? 8
18. Ma demande Fair Fares a été rejetée. Comment puis-je obtenir plus d'informations ? 8

Comment transmettre les documents relatifs à la demande et autres questions connexes

- 19. Quels documents me faudra-t-il fournir pour justifier de mon âge, de mon lieu de résidence dans la ville de New York et de mes revenus ? 8
- 20. Comment transmettre les documents relatifs à ma demande ? 8
- 21. J'ai essayé de transmettre mes documents, mais cela n'a pas fonctionné. Comment puis-je obtenir de l'aide ? 8
- 22. Comment savoir si vous avez bien reçu mes documents ? 9
- 23. Y a-t-il une date limite pour transmettre mes documents ? 9
- 24. Que se passe-t-il si je ne transmets pas mes documents à temps ? 9

Utilisation de votre carte Fair Fares NYC OMNY

- 25. Où puis-je trouver le numéro de ma carte Fair Fares OMNY ? 9
- 26. Qu'est-ce que le numéro de compte de transit de la carte OMNY et où puis-je le trouver ? 9
- 27. Un membre de ma famille ou un ami peut-il utiliser ma carte Fair Fares NYC OMNY Card (FFOC) ? 9
- 28. Puis-je utiliser ma Fair Fares OMNY Card (FFOC) sur tous les réseaux de transport public de la ville de New York ? 10
- 29. Comment ajouter de l'argent sur ma carte Fair Fares NYC OMNY Card (FFOC) ? 10
- 30. Est-ce que je bénéficie du plafond tarifaire avec ma carte Fair Fares NYC OMNY Card (FFOC) ? 10
- 31. Dois-je créer un compte OMNY ? 11
- 32. Que dois-je faire si on m'a facturé le plein tarif au lieu du tarif réduit ? 11
- 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) ? 11

Perte d'admissibilité

- 34. J'ai reçu un avis m'informant que mon inscription prenait fin parce que je n'étais plus admissible. Je pense qu'il y a eu une erreur. À qui puis-je m'adresser ? 11
- 35. Quel est le délai dont je dispose pour demander un réexamen de la décision concernant mon admissibilité ? 12
- 36. Que se passe-t-il si je reçois un avis m'informant que ma remise Fair Fares NYC va être suspendue en raison d'une mauvaise utilisation ou d'une activité frauduleuse ? 12

Perte ou vol de votre carte

- 37. Combien de fois puis-je remplacer ma carte Fair Fares NYC OMNY perdue ou volée ? 12
- 38. Que dois-je faire si ma carte FFNYC OMNY est perdue, volée ou endommagée ? ... 12
- 39. Comment transférer mon solde sur ma nouvelle carte ? 13

Renouvellements

- 40. À quelle fréquence dois-je renouveler mon inscription à Fair Fares NYC ? 13
- 41. Comment puis-je renouveler mon inscription à Fair Fares NYC ? 13
- 42. Serai-je informé(e) de la date à laquelle je dois renouveler mon inscription ? 13
- 43. Y a-t-il une date limite pour le renouvellement ? 13
- 44. Que se passe-t-il si je dépasse la date limite de renouvellement ? 14
- 45. Comment savoir si je suis toujours admissible au programme Fair Fares NYC ? 14
- 46. Comment mettre à jour mon adresse ou toute autre information ayant changé au cours de l'année écoulée ? 14
- 47. Que faire si ma nouvelle adresse n'est pas dans la ville de New York ? 14
- 48. Quels documents dois-je joindre à ma demande de renouvellement ? 14
- 49. Est-ce que je recevrai une nouvelle carte Fair Fares NYC OMNY lors de mon renouvellement ? 14
- 50. Pourrai-je continuer à utiliser ma remise Fair Fares NYC actuelle une fois que ma demande de renouvellement aura été approuvée ? 15

Cartes expirées

- 51. Comment savoir la date d'expiration de ma carte Fair Fares NYC OMNY ? 15
- 52. Que se passe-t-il si ma carte Fair Fares NYC OMNY expire dans moins de 30 jours ? 15
- 53. Puis-je utiliser une carte Fair Fares OMNY expirée s'il y a encore de l'argent dessus ? 15

À propos du programme

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

Fair Fares NYC est un programme municipal qui aide les New-Yorkais à faibles revenus à gérer leurs frais de transport. Grâce à Fair Fares NYC, les résidents de la ville de New York qui remplissent les conditions requises bénéficient d'une remise de 50 % sur le prix des trajets en métro et en bus admissibles, ou de 50 % sur les trajets Access-A-Ride Paratransit.

[Retour au début du document](#)

2. Est-ce que Fair Fares NYC (FFNYC) est en train de passer de la carte MetroCard à la carte One Metro New York (OMNY) ?

Oui. FFNYC n'envoie plus de cartes Fair Fares MetroCards (FFMs). Si vous disposez d'une carte FFM, vous pouvez l'utiliser jusqu'à ce que l'un des événements suivants se produise (selon ce qui se produit en premier) :

- 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 recevrez votre carte OMNY de l'une des manières suivantes :

- Quand vous renouvellez votre inscription au FFNYC, nous vous enverrons une carte Fair Fares NYC OMNY Card (FFOC).
- Si vous signalez la perte, le vol ou la détérioration de votre MetroCard, FFNYC la remplacera par une carte OMNY.
- Vous pouvez remplacer MetroCard par OMNY à tout moment sur ACCESS HRA.

[Retour au début du document](#)

3. Dois-je transférer ma remise FFNYC sur OMNY ?

Oui. OMNY est le nouveau mode de paiement et remplacera MetroCard. Vous devrez utiliser OMNY pour emprunter les métros de NYC Transit et les bus locaux, limités et Select Bus Service (SBS), le Staten Island Railway, le Roosevelt Island Tram et le service de bus Hudson Rail Link.

4. Puis-je transférer de l'argent de la MetroCard vers la carte OMNY ?

Non. Vous ne pouvez pas transférer de l'argent de votre FFM vers votre FFOC. Toutefois, le solde de votre FFM reste utilisable pour vous permettre de prendre le métro et les bus locaux, limités et Select Bus Service (SBS), le Staten Island Railway, le Roosevelt Island Tram et le service d'autobus Hudson Rail Link.

Vous devez utiliser le solde restant sur votre MetroCard avant que la carte n'expire ou ne soit annulée. Il vous suffit de passer ou d'insérer votre MetroCard comme vous le faites aujourd'hui. Vous ne pouvez pas transférer le solde d'une MetroCard ou d'une carte OMNY à plein tarif vers une FFM ou une FFOC.

[Retour au début du document](#)

5. Comment fonctionne la remise Fair Fares NYC ?

Fair Fares NYC vous permet de bénéficier d'une remise de 50 % sur les tarifs du métro, des bus admissibles ou des déplacements Access-A-Ride.

- **Lignes de métro et de bus**

Avec votre carte Fair Fares NYC OMNY Card (FFOC), vous pouvez prendre le métro et les bus admissibles à moitié prix !

Si vous êtes admissible à Fair Fares NYC et que vous sélectionnez la remise pour le métro et le bus, la ville vous donnera une FFOC. La carte ne contient pas d'argent. Vous ne pouvez pas utiliser votre FFOC tant que vous n'y avez pas ajouté de l'argent.

Voici comment vous pouvez ajouter de l'argent sur votre FFOC :

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

Une fois que vous aurez ajouté de l'argent à votre FFOC et que vous l'utiliserez sur le lecteur OMNY dans le bus ou le métro, la moitié du tarif en vigueur sera déduite. Chaque fois que vous utiliserez votre carte, vous ne payerez que la moitié du prix en vigueur pour un aller simple. Ce demi-tarif est déduit de votre solde.

- **Access-A-Ride**

Les clients Access-A-Ride (AAR) n'utilisent pas de carte Fair Fares OMNY. Leur remise est appliquée automatiquement ! Les cartes AAR sont distribuées par l'Autorité de transport métropolitain (Metropolitan Transportation Authority, MTA). Si vous avez des questions sur les cartes AAR, consultez le site web dédié suivant :

<https://new.mta.info/accessibility/access-a-ride> ou appelez le 877-337-2017.

[Retour au début du document](#)

Admissibilité

6. Qui est admissible ?

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

- être âgés de 18 à 64 ans,
- vivre dans un foyer qui remplit les critères de revenu du programme Fair Fares NYC,
- ne pas bénéficier de la prise en charge complète de leurs frais de déplacement par le Département des services sociaux/l'Administration des ressources humaines (Department of Social Services, DSS/Human Resources Administration, HRA) ou par toute autre agence de la ville de New York, et,
- dans le cas où ils choisissent la remise Fair Fares NYC pour le métro et les bus, ne pas être admissibles ou participer à un autre programme de réduction sur les transports.

[Retour au début du document](#)

7. Je participe actuellement au programme MTA Reduced-Fare. Suis-je admissible à la remise Fair Fares NYC ?

Non. Si vous participez au programme MTA Reduced-Fare, vous pouvez utiliser la remise prévue dans le cadre du programme MTA Reduced-Fare dans les métros et les bus. Si vous êtes client(e) AAR, vous pouvez demander la remise FFNYC et l'utiliser uniquement pour les déplacements AAR.

Vous pouvez vous renseigner sur les autres programmes de remise MTA sur <https://mta.info/reduced-fare>.

[Retour au début du document](#)

8. Mon statut d'immigration peut-il m'empêcher de participer à Fair Fares NYC ?

Non. Fair Fares NYC ne vous posera pas de questions sur votre statut d'immigration.

[Retour au début du document](#)

Demande et réception de votre remise Fair Fares NYC

9. Comment demander une remise 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, rendez-vous sur nyc.gov/accessfairfares.

Il peut vous être demandé de fournir des informations personnelles vous concernant :

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

Vous devrez peut-être transmettre des [justificatifs](#). Veuillez vous rendre sur nyc.gov/site/fairfares/faq/faq.page pour consulter la liste des documents suggérés pour le programme Fair Fares NYC.

[Retour au début du document](#)

10. Comment savoir si ma demande est approuvée ?

Une fois que vous avez soumis votre demande et téléchargé tous les documents requis, prévoyez un délai de 30 jours pour l'examen de votre demande. Vous pouvez vous connecter à votre compte et vérifier l'état d'avancement de votre demande sur nyc.gov/accessfairfares. Vous serez informé(e) par courrier électronique quand votre demande aura été examinée.

[Retour au début du document](#)

11. Pendant combien de temps puis-je participer au programme Fair Fares NYC ?

Pendant un an à compter de la date d'approbation de votre demande si vous restez admissible.

[Retour au début du document](#)

12. Quand recevrai-je ma carte Fair Fares NYC OMNY ?

Une fois votre demande approuvée, veuillez compter 2 à 3 semaines pour la livraison de votre carte Fair Fares NYC OMNY. La carte est envoyée par courrier par le service postal des États-Unis (United States Postal Service, USPS). Si vous avez choisi la remise Access-A-Ride, vous ne recevrez pas de carte OMNY. Vous recevrez à la place votre carte Access-A-Ride OMNY ID de la part de la MTA.

[Retour au début du document](#)

13. Ma demande de carte Fair Fares NYC OMNY a été approuvée, mais je ne l'ai pas reçue par la poste. Que dois-je faire ?

Si votre demande a été approuvée depuis plus de 3 semaines et que vous n'avez pas reçu votre carte Fair Fares NYC OMNY, appelez le **311** ou signalez que votre carte n'a « jamais été reçue » sur [Access HRA](#).

[Retour au début du document](#)

14. Je rencontre des difficultés avec le site nyc.gov/accessfairfares. Comment puis-je obtenir de l'aide ?

En cas de problème technique sur nyc.gov/accessfairfares, veuillez envoyer un e-mail à AccessHRAhelpdesk@hra.nyc.gov ou appeler le **311** pour obtenir de l'aide.

[Retour au début du document](#)

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

Rendez-vous dans l'un des guichets Fair Fares NYC et le personnel se chargera de vous aider. Allez sur nyc.gov/fairfares et cliquez sur « [Contact Us](#) » ([Contactez-nous](#)) pour obtenir la liste des guichets du programme Fair Fares NYC. Vous pouvez également appeler le **311** pour plus d'informations.

[Retour au début du document](#)

16. Je reçois mon courrier dans une boîte postale. Comment puis-je recevoir ma carte Fair Fares OMNY ?

Si votre demande ou votre renouvellement est approuvé, nous vous enverrons votre carte Fair Fares NYC OMNY à une adresse postale dans l'un des cinq arrondissements de New York.

[Retour au début du document](#)

17. Comment mettre à jour mon adresse postale ?

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

[Retour au début du document](#)

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

Votre demande peut être refusée si vous ne remplissez pas les conditions d'admissibilité. Vous pouvez consulter le site nyc.gov/accessfairfares pour connaître la raison du refus.

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, rendez-vous dans un [bureau du programme](#) Fair Fares NYC 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 connexes

19. Quels documents me faudra-t-il fournir pour justifier de mon âge, de mon lieu de résidence dans la ville de New York et de mes revenus ?

Veuillez consulter la liste des documents suggérés pour le programme Fair Fares NYC sur nyc.gov/site/fairfares/faq/faq.page

[Retour au début du document](#)

20. 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 ne pouvez pas utiliser l'application mobile, vous pouvez vous rendre dans un [bureau du programme](#) Fair Fares NYC pour obtenir de l'aide.

[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 justificatifs s'affichent. Si vous rencontrez toujours des difficultés, vous pouvez vous rendre dans un [bureau du programme Fair Fares NYC](#) pour obtenir de l'aide.

[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 nyc.gov/accessfairfares pour vérifier les documents manquants et la date limite d'envoi de la demande.

[Retour au début du document](#)

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

Oui. 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](#)

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

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

[Retour au début du document](#)

Utilisation de votre carte Fair Fares NYC OMNY

25. Où puis-je trouver le numéro de ma Carte Fair Fares OMNY ?

Le numéro de carte à 18 chiffres se trouve au dos de votre carte OMNY. Vous devez conserver une trace de ce numéro.

[Retour au début du document](#)

26. Qu'est-ce que le numéro de compte de transit de la carte OMNY et où puis-je le trouver ?

Le numéro de compte de transit est lié à toutes les activités de votre compte OMNY. Vous devrez peut-être communiquer ce numéro au service clientèle OMNY si vous avez besoin d'aide. Vous pouvez trouver votre numéro de compte de transit dans votre compte OMNY après avoir ajouté votre carte Fair Fares à votre compte dans ACCESS HRA, ou en appelant le 311.

[Retour au début du document](#)

27. Un membre de ma famille ou un ami peut-il utiliser ma carte Fair Fares NYC OMNY Card (FFOC) ?

Non. Votre carte FFOC est réservée à votre usage personnel. Vous ne pouvez pas partager votre carte FFOC avec des membres de votre famille ou des amis. Vous ne pouvez pas vendre la carte ni vendre des accès à qui que ce soit. Vous ne pouvez prêter la carte à personne. Le non-respect de cette règle constitue une utilisation abusive ou frauduleuse de la carte et entraînera une suspension de 60 jours de votre carte FFOC. Si

vous enfreignez cette règle une deuxième fois, vous serez définitivement exclu(e) du programme Fair Fares NYC.

[Retour au début du document](#)

28. Puis-je utiliser ma Fair Fares OMNY Card (FFOC) sur tous les réseaux de transport public de la ville de New York ?

Vous pouvez utiliser votre carte FFOC dans les métros et les bus locaux de la ville de New York, ainsi que dans le Staten Island Railway, le Roosevelt Island Tram et le Hudson Rail Link, à demi-tarif.

Lorsque le service OMNY sera disponible sur les bus Westchester Bee-Line et Nassau Inter-County Express (NICE), vous pourrez également utiliser votre carte FFOC sur ces services, à demi-tarif. Cependant, veuillez noter que bien que vous puissiez aussi utiliser votre carte FFOC pour payer votre trajet dans un bus express, sur le Long Island Railroad, Metro North Railroad, PATH et dans le JFK AirTrain, vous devrez payer le plein tarif.

[Retour au début du document](#)

29. Comment ajouter de l'argent sur ma carte Fair Fares NYC OMNY Card (FFOC) ?

Voici comment ajouter de l'argent à votre carte FFOC une fois que vous l'aurez reçue :

- au distributeur automatique de cartes OMNY situé dans les stations de métro NYC Transit,
- dans les commerces participants de la ville. Pour connaître les points de vente OMNY, consultez <https://omny.info/retail-locations>,
- en appelant le service clientèle OMNY au **877-789-6669**,
- en ligne via votre compte OMNY enregistré (<https://omny.info/register>). Vous pouvez également mettre en place des rechargements automatiques au moyen d'un compte OMNY, pour ne plus jamais risquer de vous retrouver avec un solde trop faible.

30. Est-ce que je bénéficie du plafond tarifaire avec ma carte Fair Fares NYC OMNY Card (FFOC) ?

Oui. Si vous effectuez 12 trajets payés au cours d'une période de 7 jours 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 celle-ci ne sera pas prise en compte dans le calcul des 12 trajets payés, car la correspondance est gratuite.

[Retour au début du document](#)

31. Dois-je créer un compte OMNY ?

Oui. Même s'il est facultatif, un compte OMNY est sécurisé et vous permet :

- de suivre votre progression vers le plafond forfaitaire sur 7 jours,
- de recharger votre carte,
- de gérer votre mode de paiement,
- de recevoir des notifications de compte,
- de bloquer instantanément votre carte en cas de perte ou de vol,
- et plus encore !

Pour ouvrir un compte OMNY, veuillez vous rendre sur <https://omny.info/register>.

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

[Retour au début du document](#)

32. Que dois-je faire si on m'a facturé le plein tarif au lieu du tarif réduit ?

Consultez votre compte Access HRA pour voir si vous êtes toujours inscrit(e) au programme. Si c'est le cas, appelez le **311** pour obtenir de l'aide.

[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](#)

Perte d'admissibilité

34. J'ai reçu un avis m'informant que mon inscription prenait fin parce que je n'étais plus admissible. Je pense qu'il y a eu une erreur. À qui puis-je m'adresser ?

Vous pouvez perdre votre admissibilité si vous ne répondez plus aux critères d'admissibilité. Vous pouvez consulter le site nyc.gov/accessfairfares pour savoir pourquoi vous n'êtes plus admissible.

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. Après cette date, tout voyage effectué avec votre carte FFOC sera facturé au plein tarif.

Si vous pensez que nous avons commis une erreur, rendez-vous dans un [bureau du programme Fair Fares NYC](#), ou appelez le **311** pour demander un réexamen de votre demande.

[Retour au début du document](#)

35. Quel est le délai dont je dispose pour demander un réexamen de la décision concernant mon admissibilité ?

Vous devez demander un réexamen dans les 14 jours à compter de la réception de l'avis 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](#)

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

À la première utilisation abusive ou activité frauduleuse, votre remise Fair Fares NYC sera suspendue. Si vous avez une carte Fair Fares NYC OMNY, elle reviendra au plein tarif. Vous ne serez plus admissible au programme Fair Fares NYC, et vous ne pourrez plus y avoir droit pendant 60 jours. Vous devez présenter une nouvelle demande une fois les 60 jours écoulés, et vous devez être jugé(e) 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 suspendue. Vous pouvez appeler le **311** si vous avez des questions.

[Retour au début du document](#)

Cartes perdues, volées ou endommagées

37. Combien de fois puis-je remplacer ma carte Fair Fares NYC OMNY perdue ou volée ?

Fair Fares NYC ne remplacera une carte perdue, volée ou endommagée qu'une seule fois par année d'inscription.

38. Que dois-je faire si ma carte Fair Fares NYC OMNY est perdue, a été volée ou endommagée ?

Connectez-vous à votre compte Fair Fares sur nyc.gov/accessfairfares et cliquez sur « Déclarer la perte, le vol ou la détérioration de la carte FFNYC OMNY » (« Report FFNYC OMNY card Lost, Stolen or Damaged »). Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

Vous pouvez également appeler le **311**. Après réception de votre déclaration, une nouvelle carte Fair Fares NYC OMNY vous sera envoyée par courrier dans un délai de 2 à 3 semaines, à condition que vous soyez toujours admissible.

Si vous avez déclaré en premier lieu votre carte à OMNY depuis votre compte OMNY ou par téléphone, vous devez à nouveau la déclarer à Fair Fares pour obtenir un remplacement.

[Retour au début du document](#)

39. Comment transférer mon solde sur ma nouvelle carte ?

Vous pouvez transférer le solde de votre carte perdue, volée ou endommagée sur votre nouvelle carte Fair Fares NYC OMNY en appelant le service clientèle OMNY au **877-789-6669**. Vous devez fournir l'adresse e-mail connectée à votre compte OMNY. Si vous n'avez pas de compte OMNY, vous devez fournir le numéro de la carte ou le numéro du compte de transit de la carte OMNY perdue. Vous trouverez le numéro de compte de transit dans votre compte ACCESS HRA ou en appelant le **311**.

Les cartes OMNY perdues ou volées ne sont pas remboursées. Seuls les soldes sont transférés.

[Retour au début du document](#)

Renouvellements

40. À quelle fréquence dois-je renouveler mon inscription à Fair Fares NYC ?

Vous devez renouveler votre inscription au programme Fair Fares NYC une fois par an. Vous devez être admissible au programme à ce moment-là pour pouvoir renouveler votre remise Fair Fares NYC.

[Retour au début du document](#)

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

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

[Retour au début du document](#)

42. Serai-je informé(e) de la date de renouvellement ?

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 fournie à 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](#)

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

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

[Retour au début du document](#)

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

Si vous dépassez la date limite de renouvellement, vous devez envoyer une nouvelle demande. Cela entraînera une suspension temporaire de votre remise. Pendant la suspension temporaire de votre compte, votre carte Fair Fares OMNY sera facturée au plein tarif si vous l'utilisez dans vos déplacements. Votre remise recommencera à s'appliquer une fois que vous aurez renouvelé votre demande et qu'elle aura été approuvée.

[Retour au début du document](#)

45. Comment savoir si je suis toujours admissible au programme Fair Fares NYC ?

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

[Retour au début du document](#)

46. Comment puis-je modifier mon adresse ou toute autre information qui a changé en cours d'année ?

Vous pouvez mettre à jour votre adresse postale en ligne à tout moment via votre compte en ligne. Vous pouvez modifier les données de votre profil lors de l'envoi de votre demande de renouvellement sur le site nyc.gov/fairfares. Vous pouvez appeler le **311** pour mettre à jour votre adresse postale.

[Retour au début du document](#)

47. Que se passera-t-il si je ne suis plus domicilié(e) 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](#)

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

Veuillez consulter la liste des documents suggérés pour le programme Fair Fares NYC sur nyc.gov/site/fairfares/faq/faq.page.

[Retour au début du document](#)

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

Vous continuerez à utiliser la carte Fair Fares NYC OMNY Card (FFOC) qui vous a été envoyée, sauf en cas de perte ou de vol de votre carte, ou si votre carte est sur le point d'expirer. Votre carte FFOC durera des années.

[Retour au début du document](#)

50. Pourrai-je continuer à utiliser ma remise Fair Fares NYC actuelle une fois que ma demande de renouvellement aura été approuvée ?

Oui. Vous pourrez continuer à utiliser votre remise Fair Fares NYC actuelle jusqu'à ce que votre inscription expire (vous n'êtes plus admissible). Même si votre inscription expire, vous pouvez continuer à utiliser votre carte OMNY pour payer le plein tarif.

[Retour au début du document](#)

Cartes expirées

51. Comment savoir la date d'expiration de ma carte Fair Fares NYC OMNY ?

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

[Retour au début du document](#)

52. Que se passe-t-il si ma carte Fair Fares NYC OMNY Card (FFOC) expire dans moins de 30 jours ?

Votre carte FFOC a une date d'expiration plus longue et durera des années. Vous devez continuer à utiliser votre carte jusqu'à la date d'expiration. Si vous êtes toujours inscrit(e) au programme et que votre carte FFOC actuelle va bientôt expirer, la FFNYC vous enverra automatiquement une nouvelle carte environ 30 jours avant la date d'expiration de la carte. Quand vous recevrez votre carte FFOC de remplacement, 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](#)

53. Puis-je utiliser une carte Fair Fares OMNY Card (FFOC) expirée s'il reste de l'argent dessus ?

Non. Votre carte FFOC ne fonctionnera plus après la date d'expiration. À l'expiration de votre carte, vous pouvez transférer le solde sur votre nouvelle carte en contactant le service clientèle de OMNY au **877-789-6669**.

[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 internet nyc.gov/fairfares pour en savoir plus sur le programme Fair Fares NYC.