



Carte OÙRA! : questions-réponses

LA CARTE OÙRA!

1 - Quels sont les avantages de la carte OÙRA! par rapport au titre papier ? Actuellement, en cas de perte de votre titre de transport « papier », il n'y a pas de moyen de vous le remplacer. Si vous perdez votre carte OÙRA! on vous reconstituera une nouvelle carte sur laquelle seront remis les titres de transport présents sur votre ancienne carte (y compris ceux des réseaux partenaires), des frais de dossiers (8 euros au 1^{er} décembre 2007) vous seront demandés. De plus, des tarifications multimodales et des services supplémentaires sont progressivement associés au nouveau support unique de titres de transport en Rhône-Alpes.

2 - La carte OÙRA! est-elle payante ? Pour son lancement la carte OÙRA! est gratuite et valable 5 ans. La date d'application d'une carte payante n'est pas encore connue.

3 - Mon employeur prend en charge une partie de mes frais de transport. Auparavant je lui présentais mes titres papier comme justificatifs. Comment faire avec la carte OÙRA! ? Après chaque achat sur votre carte OÙRA! vous pouvez obtenir auprès du vendeur (ou au distributeur) un justificatif d'achat. Celui-ci reprend le numéro mentionné sur votre carte OÙRA! (qui elle-même reprend vos nom, prénom et photo). Si cela n'est pas suffisant pour votre employeur, il peut vous être délivré une attestation mentionnant votre numéro de carte OÙRA!. Cette demande est à faire auprès d'un Espace OÙRA! ou par courrier à « SNCF – Centre d'Exploitation OÙRA! – Gare de Lyon-Perrache – 14 cours de Verdun – 69002 Lyon »

4 - J'ai déposé mon dossier de demande de carte mais après 10 jours, je n'ai toujours rien reçu. Que puis-je faire ? Renseignez-vous dans votre Espace OÙRA! ou au guichet de votre gare.

5 - Dois-je voyager avec un justificatif ou document quelconque en plus de ma carte OÙRA! ? Non, votre justificatif (attestation de travail ou certificat de scolarité...) est inscrit dans la carte. Seule une pièce d'identité peut vous être éventuellement demandée par l'agent de train.

6 - Je ne souhaite pas utiliser la carte OÙRA! et je préfère garder le titre papier actuel. Est-ce possible ? Non, progressivement l'ensemble des clients TER Rhône-Alpes passera à la carte OÙRA!. Le changement va se faire par zones géographiques et par tarif. Vous serez informés de la date de ce passage obligatoire à partir de laquelle il ne vous sera plus possible d'obtenir un titre papier.

7 - En cas de perte ou de vol de ma carte OÙRA! ou si elle ne fonctionne plus, quelles démarches dois-je effectuer ? Il suffit de vous rendre dans votre Espace OÙRA! ou au guichet de votre gare où vous pourrez faire une demande de remplacement de carte. Les titres de transport présents sur votre ancienne carte (y compris ceux des réseaux partenaires) seront rechargés sur la nouvelle. Un délai minimal de 48 heures est nécessaire pour que la reconstitution de vos titres puisse être prise en compte, délai qui peut être supérieur si vous aviez des titres de réseaux partenaires sur votre carte. Des frais de dossiers (8 euros au 1^{er} décembre 2007) vous seront demandés pour le remplacement de votre carte. Toutefois, le remplacement d'une carte défectueuse (illisible et non détériorée) est gratuit.

8 - Dans l'attente de recevoir ma nouvelle carte, dois-je acheter un titre de transport ? Oui, vous devez vous munir d'un titre de transport pour voyager. Vous pourrez éventuellement vous faire rembourser ce titre provisoire si vous possédiez, sur la carte à reconstituer, un titre valable pour la même période d'utilisation.

9 - J'ai oublié ma carte OÙRA!, que dois-je faire ? Vous devez vous munir d'un titre de transport avant de monter dans le train. Faites personnaliser votre billet au guichet ou auprès de l'agent de train. Cela vous permettra de demander éventuellement un remboursement de ce titre de transport (seuls des frais de dossiers forfaitaires restent à votre charge).

10 - Lorsque je présente ma carte sur un valideur ou un distributeur, j'ai un message m'indiquant que ma carte n'est plus valable. Que dois-je faire ? Vérifiez que le droit relatif à votre titre n'est pas périmé. Pour cela vous pouvez consulter le contenu de votre carte sur un

Distributeur de Billets Régionaux (Dans « Menu principal », choisissez « Informations Détaillées ») ou en le demandant à votre Espace OÙRA!, au guichet de votre gare, ou à l'agent de train lors du contrôle. Dans tous les autres cas, rendez-vous dans un Espace OÙRA! (ou au guichet de votre gare) où vous pourrez faire tester votre carte.

11 - Que faire si je n'arrive pas à acheter mon titre au distributeur dans une gare sans guichet ouvert ? Dès votre montée dans le train, vous devez aviser l'agent de train qui vous délivrera un titre de transport personnalisé et vous expliquera la marche à suivre pour son éventuel remboursement.

12 - Je change d'emploi ou mon trajet est modifié. Dois-je demander une nouvelle carte ? Non, si le nouveau trajet que vous allez effectuer en TER est situé dans une zone concernée par la billettique OÙRA!, vous conservez votre carte. Rendez-vous à l'Espace OÙRA! ou dans votre gare (avec si nécessaire un nouveau justificatif pour faire modifier votre droit).

13 - Puis-je voyager avec ma carte ATOUT*TAG (réseau urbain de Grenoble) sur le réseau TER ? Oui, la carte ATOUT*TAG présente les mêmes fonctionnalités que la carte OÙRA!. Vous pouvez donc emprunter le réseau TER en chargeant sur votre carte un titre multimodal ou un titre SNCF.

14 - Puis-je prêter ma carte OÙRA! à une tierce personne ? Non, la carte OÙRA! est personnelle et non cessible.

15 - A force de la mettre dans la poche, ma carte OÙRA! est déformée. Puis-je la changer ? Pour éviter ceci un étui de protection est à votre disposition à votre Espace OÙRA! Si votre carte est détériorée, vous pouvez en demander le remplacement mais des frais de reconstitution vous seront demandés.

TITRES DE TRANSPORT ET JUSTIFICATIFS DE DROITS

16 - Mon emploi me fait changer de parcours domicile-travail (ou domicile-études) en train chaque semaine. Puis-je avoir mes deux abonnements hebdomadaires sur ma carte OÙRA! ? Oui, il est possible d'avoir plusieurs abonnements sur des parcours différents à condition de présenter pour chacun le justificatif correspondant.

17 - Mon droit arrive en fin de validité à la fin du mois. Puis-je quand même acheter mon abonnement du mois prochain ? Non, la validité de votre droit doit couvrir l'ensemble de la période de validité de l'abonnement que vous souhaitez acheter. N'attendez donc pas le dernier moment pour le renouveler. Pour un abonnement de travail, le formulaire à remplir par votre employeur peut être retiré au guichet de votre gare ou boutique SNCF, téléchargé sur ter-sncf.com (Rhône-Alpes) rubrique " Service TER " ou sur simple demande auprès d' ALLO TER au 0 891 67 68 00 (0,22€/mn du lundi au samedi de 7h à 19h).

LA VALIDATION ET LE CONTRÔLE

18 - Pourquoi suis-je obligé de valider à chaque accès dans le TER ? Vous devez en effet valider à chaque montée dans le train, sauf en correspondance. Cette validation systématique permet de connaître avec précision (et de manière complètement anonyme) la fréquentation des trains. Elle est déjà utilisée dans de nombreux réseaux de transports urbains, son geste est simple et l'habitude de valider est très vite prise.

19 - Que dois-je contrôler chaque fois que je présente ma carte à un valideur ? Lors de la validation, le détail du titre validé (parcours et fin de validité) apparaît sur l'écran. Une lumière verte et un signal sonore vous indiquent que la validation a bien été effectuée.

20 - Je n'ai pas eu le temps de valider ma carte avant de monter dans le train. Que dois-je faire et est-ce que je risque d'être verbalisé ? La validation est un geste rapide et obligatoire avant la montée dans le train. Au cas où vous ne l'auriez pas fait, présentez-vous à l'agent de train dès votre montée. La non validation d'un titre est passible d'une verbalisation.

21 - Je souhaite prendre le train dans une gare située à l'intérieur de mon parcours prévu par mon droit et mon abonnement. Que dois-je faire lors de la validation ? Il vous est tout à fait possible de valider dans une gare située à l'intérieur du parcours prévu par votre titre de transport. Il vous faut suivre la procédure suivante :

- présentez votre carte devant le valideur,
- celui-ci affiche le message « le valideur n'a pas trouvé de titre au départ de cette gare »,
- appuyez sur la flèche en bas et à droite de l'écran « liste des titres » les titres inscrits sur la carte s'affichent,
- appuyez ensuite sur la flèche correspondant à votre titre afin de le valider,
- le voyant vert s'allume avec émission d'un son indiquant la validation du titre.

Durant toute cette opération vous devez laisser votre carte dans le champ de validation ou la poser sur le support prévu à l'écran du valideur.

22 - J'emprunte un réseau urbain. J'ai pour cela un titre multimodal sur ma carte OÙRA! Dois-je valider systématiquement ? Comment se passe alors le contrôle ? Vous devez respecter, sur chacun des réseaux empruntés, les règles de transport et de validation correspondantes. Les agents chargés du contrôle disposent d'un outil leur permettant de lire le contenu de votre carte et de vérifier que votre titre est valable et bien validé.

23 - Lors du contrôle, l'agent me signale que ma carte est illisible. Que va-t-il se passer ? L'agent ne pouvant vérifier que votre carte contient bien un titre de transport valable va vous délivrer un titre de transport personnalisé vous permettant de voyager jusqu'à votre gare d'arrivée où vous devrez vous présenter à un guichet (ou à l'Espace OÙRA!). Votre carte sera vérifiée et en cas de non fonctionnement de celle-ci vous pourrez effectuer une demande de remplacement. Le vendeur vous expliquera la procédure de remboursement éventuel du titre émis dans le train.

24 - Sur mon parcours concerné par la carte OÙRA!, j'emprunte un autocar TER, dois-je valider et comment se passe le contrôle ? Vous devez valider votre titre si le point d'arrêt où vous empruntez le car TER est équipé d'un valideur.

Les conducteurs d'autocars TER sont progressivement équipés d'un outil de contrôle de cartes à puce. Si c'est le cas, le conducteur pourra contrôler le titre présent sur votre carte OÙRA!. Sinon, il effectuera un simple contrôle visuel de votre carte.

TARIFICATIONS MULTIMODALES AVEC LE RÉSEAU URBAIN DE LYON (TCL)

25 - Puis-je charger des titres TCL (réseau urbain de Lyon) sur ma carte OÙRA! ? Non, le chargement de titres urbains des TCL n'est pas encore possible. Vous pouvez par contre voyager sur le réseau urbain de Lyon avec votre carte OÙRA! si vous chargez un des tarifs multimodaux COMBINÉ TER+TCL ou INTÉGRAL TER+TCL.

26 - Puis-je voyager avec ma carte TECELY (carte du réseau urbain de Lyon) sur le réseau TER ? Non, dans l'attente d'une complète compatibilité entre les systèmes billettiques des réseaux SNCF et TCL, vous devez avoir une carte OÙRA! pour circuler sur le réseau TER. Si vous êtes un utilisateur régulier des réseaux TER et TCL, des tarifications multimodales existent (COMBINÉ TER+TCL et INTÉGRAL TER+TCL).

27 - Comment faire la différence entre le COMBINÉ et l'INTÉGRAL ? quel abonnement acheter ? Si vous voyagez régulièrement et uniquement à l'intérieur du Périmètre des Transports Urbains, l'INTÉGRAL* est fait pour vous ; il offre une libre circulation sur le réseau TER et le réseau urbain. Ex : l'INTÉGRAL TER+TCL vous permet d'aller de Vénissieux à Lyon Perrache en utilisant au choix le TER ou le réseau TCL puis le métro de Lyon-Perrache à Bellecour.

Si vous voyagez depuis ou à destination d'une gare SNCF de la région Rhône-Alpes (ainsi que Mâcon) située hors PTU et que vous empruntez le réseau urbain régulièrement, choisissez le COMBINÉ*.

Ex : le COMBINÉ TER+TCL vous permet d'aller de Vienne à Lyon Perrache en TER puis d'utiliser indifféremment le réseau TER ou le réseau TCL pour circuler sur le PTU de Lyon.

*COMBINÉ TER+TCL ET INTÉGRAL TER+TCL sur LYON depuis le 1^{er} octobre 2007 et prochainement, en 2008, de nouvelles tarifications sur les réseaux de VALENCE et de GRENOBLE. Renseignez-vous en gare ou boutique SNCF, dans votre Espace OÙRA!, auprès d'ALLO TER au 0 891 67 68 00 (0,22€/mn du lundi au samedi de 7h à 19h) ou sur ter-sncf.com (Rhône-Alpes).

28 - Je suis titulaire, avec ma carte OÙRA!, d'une tarification multimodale (COMBINÉ TER+TCL ou INTÉGRAL TER+TCL) ; puis-je utiliser le mois prochain un abonnement de travail ? Oui bien entendu, mais assurez-vous de la validité de votre droit en consultant le contenu de votre carte sur un automate, dans un Espace OÙRA! ou au guichet de votre gare ; cette souplesse d'utilisation de plusieurs formules tarifaires est un des avantages de la carte OÙRA!.

QUESTIONS DIVERSES

29 - Pour ma déclaration de revenus je joignais mes titres au format papier comme justificatifs. Comment faire avec les titres inscrits sur ma carte OÙRA! ? Un relevé des différents achats effectués sur l'année civile pourra vous être adressé. Vous pouvez en faire la demande :

- à votre Espace OÙRA!
- par courrier : SNCF - Centre d'Exploitation OÙRA!
Gare de Lyon-Perrache - 14 cours de Verdun - 69002 LYON

30 - Suite à un déménagement, dois-je obligatoirement signaler mes nouvelles coordonnées et de quelle manière ? Oui, vous devez signaler toute modification de coordonnées :

- à votre Espace OÙRA!
- par courrier : SNCF - Centre d'Exploitation OÙRA!
Gare de Lyon-Perrache - 14 cours de Verdun - 69002 LYON

31 - Pour des raisons personnelles (divorce ou mariage par exemple) je souhaite changer mon nom présent sur ma carte OÙRA!. Est-ce possible ? Vous pouvez demander le changement de nom, qui va impliquer un remplacement de votre carte. Celui-ci, comme dans le cas d'une carte perdue, volée ou détériorée, sera payant (8 euros au 1^{er} décembre 2007).

32 - Comment puis-je avoir connaissance des clauses du contrat qui me lie à la SNCF en ce qui concerne la carte OÙRA! ? Les conditions d'utilisation vous sont précisées au dos de l'exemplaire de demande de carte qui vous a été remis lors de votre dépôt de dossier. Elles sont aussi disponibles à votre Espace OÙRA! ou sur ter-sncf.com (Rhône-Alpes).

33 - Comment puis-je obtenir un justificatif d'achat ? En le demandant lors de votre achat au guichet ou sur un Distributeur de Billets Régionaux.

34 - J'ai validé par erreur un titre sur ma carte. Que dois-je faire ? Dans le cas où vous avez plusieurs abonnements sur votre carte et si vous en avez validé un par erreur, il vous suffit d'attendre un délai de 2 minutes avant de pouvoir valider le bon titre.

35 - Puis-je acheter un titre « papier » pour prolonger le parcours présent sur ma carte ? La juxtaposition de deux titres de transport n'étant pas autorisée, vous devez normalement acheter un titre partant de votre gare de départ à votre gare d'arrivée. Dans le cas où celle-ci n'est pas dans une zone concernée par la billettique, il vous sera émis un titre papier.

36 - En cas de retard ou de perturbations, comment demander le remboursement d'un titre ? Sauf disposition particulière dont vous auriez été informé, vous devez adresser toute réclamation ou demande de remboursement au **Service Relations Clients SNCF****.

37 - En cas de maladie puis-je me faire rembourser tout ou partie de mon abonnement ? Vous devez vous renseigner en gare pour vérifier si vous pouvez bénéficier d'une procédure de remboursement. Si c'est le cas, vous devrez présenter votre carte OÙRA! à votre Espace OÙRA! ou à un guichet billettique qui procèdera à l'extraction de votre titre de transport et élaborera un dossier de demande de remboursement qui sera adressé au **Service Relations Clients SNCF****.

Pour connaître tous les tarifs et les liaisons du réseau :

- ALLO TER 0 891 67 68 00 (0,22€/mn)
- INTERNET : ter-sncf.com (Rhône-Alpes).

** Service Relations Clients SNCF, 62973 ARRAS CEDEX 9.