



HAL
open science

La tarification sociale appliquée aux transports en commun d'Ile-de-France : bilan et perspectives

Christophe Romanet

► **To cite this version:**

Christophe Romanet. La tarification sociale appliquée aux transports en commun d'Ile-de-France : bilan et perspectives. Gestion et management. 2005. dumas-00408436

HAL Id: dumas-00408436

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00408436>

Submitted on 30 Jul 2009

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Christophe ROMANET



Année universitaire 2004 – 2005

Master Transports Urbains et
Régionaux de Personnes

Septembre 2005

MEMOIRE DE STAGE

La tarification sociale appliquée aux transports en commun d'Île-de-France : bilan et perspectives

*Mémoire réalisé dans le cadre de la demande formulée le 29 juin 2004
par M. Jean-Paul HUCHON, Président du Conseil Régional d'Île-de-France, à
l'intention de M. Emmanuel DURET, Directeur Général du STIF, d'étudier la
possibilité d'offrir la gratuité des transports en commun franciliens aux
« publics les plus modestes »*

Organisme d'accueil :
Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF)



« Le degré de civilisation d'une société se mesure à la détresse de ses citoyens les plus pauvres, et non au nombre de ses gratte-ciel »

Nikki GEMMELL, *« Les noces sauvages »*

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier chaleureusement toutes les personnes qui, en m'accordant leur confiance, ont contribué de près comme de loin à la réussite de mon stage ou à la rédaction de ce Mémoire, et plus particulièrement :

➤ **Jacques CHAVEROT**, chargé de projet au STIF à la Mission Institutions et Economie des Transports (MIET) de la Direction du Développement, des Affaires Economiques et Tarifaires (DDAET) et responsable de mon stage, pour m'avoir permis de m'épanouir pleinement et rapidement dans ma mission, en me concédant notamment une large autonomie, et pour m'avoir suivi et aiguillé chaque fois que le besoin s'en faisait ressentir ;

➤ **Marie-Odile MOUNIER**, chef de la Mission Institutions et Economie des Transports (MIET), pour avoir donné son accord quant à la réalisation de ce stage et pour m'avoir fourni à plusieurs reprises de précieux conseils au cours de mes différentes démarches ;

➤ **Olivier NALIN**, Directeur du Développement, des Affaires Economiques et Tarifaires (DDAET), pour avoir sélectionné ma candidature et pour avoir appuyé mes démarches auprès des prestataires sociaux et de certaines collectivités locales ;

➤ **Tous mes collègues du STIF**, pour leur accueil chaleureux, leur gentillesse et pour tous les bons moments passés en leur compagnie ;

➤ **L'équipe de CREAMSTIF**, le CE du STIF, pour m'avoir invité à participer au voyage annuel, à Reims, et m'avoir permis de visiter un chantier du TGV Est.

➤ **Bruno FAIVRE D'ARCIER et Patrick BONNEL**, Co-responsables du Master Transports Urbains et Régionaux de Personnes (TURP), pour m'avoir admis dans la promotion 2004/2005, pour m'avoir permis d'approfondir mes connaissances aussi bien théoriques que concrètes sur le secteur du transport de voyageurs et pour avoir encouragé et aménagé des temps forts en entreprise tout au long de la formation ;

Je souhaiterais également remercier tous les experts des autorités organisatrices, du GART, des exploitants, du LET, du CNAM, des organismes sociaux (ANPE, CPAM, UNEDIC etc...), des associations de chômeurs... avec qui j'ai eu l'occasion de m'entretenir dans le cadre de ma mission et dont le nom et les coordonnées figurent en fin de rapport.

SOMMAIRE

Remerciements	P 3
Préambule	P 6
Introduction	P 8
1^{ère} partie : Une tarification sociale remise en cause par les nouveaux pouvoirs décisionnaires en matière de transports en commun franciliens	P 12
1-1- La tarification sociale : une obligation légale sur le plan national.....	P 12
1-2- La gamme tarifaire francilienne : des mécanismes complexes et uniques en France.....	P 15
1-3- Une remise en cause souhaitée par la Région.....	P 28
2^{ème} partie : Des populations « modestes » à définir et des besoins à identifier	P 29
2-1- Définitions du mot « chômeur ».....	P 29
2-2- Les principaux minima sociaux pour les personnes sans emploi en âge de travailler.....	P 32
2-3- Les demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE : principales caractéristiques.....	P 36
2-4- Les chômeurs indemnisés et les bénéficiaires de minima sociaux : principales caractéristiques.....	P 40
2-5- Difficultés posées par l'étude des populations « modestes ».....	P 47
3^{ème} partie : Un vaste choix de modalités techniques et tarifaires en matière d'aides au transport, étayé par un retour d'expérience provincial	P 48
3-1- Le public cible.....	P 48
3-2- Les conditions d'attribution et les justificatifs demandés.....	P 54
3-3- Le montant de la réduction et les modalités d'utilisation, compte tenu de l'objectif principal de la mesure sociale.....	P 56
3-4- Le support.....	P 64
3-5- La distribution et le SAV.....	P 69

3-6- Les délais et procédures d'actualisation des droits	P 75
3-7- La communication.....	P 76
3-8- Synthèse.....	P 77
4^{ème} partie : Des recommandations et des pistes de réflexion utiles à la prise de décision.....	P 81
4-1- Œuvrer pour une meilleure interopérabilité « sociale » avec les réseaux de transport de province.....	P 81
4-2- Créer un nouveau titre de transport à destination des publics les plus modestes « oubliés » par la tarification sociale actuelle.....	P 82
Conclusion.....	P 96
Notes.....	P 102
Sources.....	P 104
Annexes.....	P 112

PREAMBULE

Motivations pour un stage au STIF en tant que chargé d'études

Le présent Mémoire est la résultante d'un stage effectué au Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF), du 18 avril au 30 septembre 2005, dans le cadre du Master « Transports Urbains et Régionaux de Personnes » de l'Université Lyon 2 et de l'Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat (ENTPE).

Cette expérience professionnelle de près de 6 mois vient ainsi achever 5 années de formation supérieure spécialisées dans le marketing appliqué au secteur du transport de voyageurs.

En effet, mon projet professionnel étant d'intégrer le service marketing d'une entreprise exploitante d'un réseau de transport urbain voire interurbain, j'ai décidé, directement après l'obtention de mon baccalauréat, d'intégrer une Ecole Supérieure de Commerce, l'ISTEC. Toutefois, si j'ai choisi cette orientation, c'est uniquement dans l'espoir de compléter cette formation par une cinquième année de spécialisation orientée vers mon secteur de prédilection. C'est ainsi que j'ai eu l'opportunité d'être admis au Master TURP pour l'année 2004/2005, formation universitaire « professionnalisante » très appréciée par les professionnels du transport.

Cependant, bien que l'ISTEC n'aborde pas, dans ses différents modules, le thème du transport de voyageurs, je me suis attaché à profiter de chaque opportunité qui m'a été offerte tout au long de ces quatre premières années de scolarité pour découvrir un peu plus les spécificités de ce secteur.

C'est ainsi que j'ai eu l'occasion de réaliser en première année une étude sectorielle sur la renaissance du tramway en France, suivie par une première expérience professionnelle de 3 mois à la SNCF, au sein d'une équipe de contrôleurs de Paris-Gare-de-Lyon, où je devais, souvent en parfaite autonomie, m'occuper de l'accueil, de la sécurité et du contrôle à bord des trains Grandes Lignes qui m'étaient affectés. Celle-ci m'a notamment permis d'appréhender l'aspect opérationnel des moyens mis en place par cette société pour gérer au mieux la clientèle en situation perturbée et pour lutter contre la fraude.

Toutefois, mon approche ayant été limitée aux actions prises en amont, j'ai complété cette expérience par un stage en deuxième année au service clientèle de la Société Versaillaise de Transports Urbains (Phébus) où j'ai pu me concentrer entre autres sur le suivi commercial des procès verbaux et sur les techniques de négociation avec les personnes en infraction venant contester leur situation. Cette expérience m'a également permis de comprendre comment, sur les plans marketing

et politique, une entreprise pouvait prolonger ou modifier l'itinéraire d'une ligne de bus, d'approfondir mes connaissances sur l'aspect distribution et de prendre conscience des tracas, souvent lourds et coûteux à gérer pour l'exploitant, que pouvait rencontrer la clientèle au quotidien (perte de son titre, oubli d'un sac à l'intérieur d'un véhicule...).

Par la suite j'ai choisi de faire mon deuxième cycle en apprentissage à la SNCF, au sein de la Direction Marketing Régionale de Paris-Est, en tant que chargé d'études relatives à la distribution Grandes Lignes en Île-de-France, notamment dans le cadre d'ouverture de boutiques.

Ainsi si mes deux premières expériences, très opérationnelles, m'ont plongé au cœur du terrain et de la relation client, cette troisième mission m'a permis d'intégrer une sphère plus stratégique et marketing, en m'invitant à chercher des pistes d'évolution du schéma de distribution régional (guichets, automates, boutiques, téléphone, Internet...) à l'horizon TGV tout en optimisant les coûts de distribution. C'est ainsi que j'ai eu l'occasion de mener des projets d'ouverture de boutiques SNCF de bout en bout, à savoir de la phase d'étude de potentiel jusqu'à l'assistance à la maîtrise d'ouvrage lors de la construction, en passant par la présentation du projet à la Direction Centrale de la SNCF ainsi qu'aux organisations syndicales.

Parallèlement, j'ai choisi d'analyser, pour mon Mémoire de Maîtrise, l'impact du développement de l'« intermodalité » sur le choix modal des consommateurs, dans le secteur du transport urbain et régional de voyageurs. L'objectif de cette étude était ainsi d'apprécier le gain de clientèle pouvant être induit par la mise en place d'un projet intermodal et d'apporter des recommandations pour en optimiser la rentabilité.

Enfin, j'ai eu la chance de réaliser, dans le cadre du Master, une étude clientèle pour le compte de la société de transport urbain de l'agglomération rennaise (STAR) en vue d'une révision des horaires d'ouverture du métro, dans le but notamment de capter la « clientèle nocturne ».

Ainsi, bien que je n'ose prétendre avoir fait le tour de toutes les problématiques commerciales et marketing attachées au secteur du transport de voyageurs, je connais mieux à présent celles liées à l'offre, la distribution, l'accueil et le suivi commercial des clients, la lutte anti-fraude ou encore l'articulation des réseaux de transport.

Toutefois, pour avoir toujours travaillé du côté de l'exploitant, il me manquait une vraie expérience en autorité organisatrice de transport. C'est pourquoi j'ai axé ma recherche de stage en ce sens, en demandant l'étude d'une thématique radicalement différente de celles que j'avais eu l'occasion de traiter auparavant.

C'est ainsi que j'ai accepté l'offre du STIF, Syndicat des Transports d'Île-de-France (autorité organisatrice des transports en Île-de-France), qui m'a proposé de travailler sur la tarification dite « sociale » à destination des publics les plus pauvres, thématique qui m'était à ce jour inconnue. Ceci m'a permis, en outre, de découvrir l'AO Transport francilienne, moi qui ai essentiellement travaillé pour des entreprises exploitantes de cette région (PHEBUS, SNCF Gares de Lyon et de l'Est...)

INTRODUCTION

Le STIF, Syndicat des Transports d'Île-de-France, est l'autorité organisatrice des transports franciliens de voyageurs, que ces derniers soient à l'échelle urbaine, départementale ou régionale.

Créé en 1959, le STP, Syndicat des Transports Parisiens, qui deviendra en 2000 le STIF, a ainsi pour mission de définir les conditions générales d'exploitation entre les transporteurs (RATP, SNCF Île-de-France et près de 90 opérateurs privés affiliés à Optile). Il détermine notamment les itinéraires, la durée et la fréquence des services exploités par chacun (tous modes confondus, y compris le transport fluvial). Par ailleurs, l'organisme public doit également assurer l'équilibre financier du fonctionnement des transports en commun en créant les titres de transport, en fixant les tarifs et en versant chaque année, grâce au versement transport, aux contributions des collectivités publiques et au produit des amendes, près de 3,7 milliards d'euro en 2004¹ [le complément d'information relatif aux notes figure en fin de rapport] de subventions et de compensations financières aux transporteurs. Enfin, le STIF participe financièrement à la modernisation des réseaux de transport, à l'élaboration et la révision du PDU, à la réalisation de projets d'investissement ainsi qu'à la réalisation d'études marketing destinées à améliorer la qualité de service².

Jusqu'au 1^{er} juillet 2005, son Conseil d'Administration réunissait les représentants de l'Etat, de la Région Île-de-France ainsi que des 8 départements franciliens (Paris, Seine-et-Marne, Yvelines, Essonne, Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne, Val d'Oise) sous la Présidence du Préfet de Région, qui est aussi de fait Préfet de Paris, à savoir M. Bertrand LANDRIEU. Au total 17 sièges étaient occupés par des représentants de l'Etat et 17 autres par des représentants des collectivités territoriales.

Or, la « loi relative aux libertés et responsabilités locales » du 30 juillet 2004, faisant suite au processus de décentralisation adopté par le Parlement le 17 mars 2003, est venue changer la donne puisque depuis le 1^{er} juillet 2005, l'Etat n'est plus représenté au CA du STIF. En effet, à l'image des autres régions françaises, l'AO Transport de la région Île-de-France est devenue un établissement public territorial (établissement dit « local à caractère administratif »), dont la Présidence doit être assurée par le Président du Conseil Régional, M. Jean-Paul HUCHON.

Actuellement, au 1^{er} septembre 2005, le STIF se trouve dans une situation transitoire, dans l'attente d'un accord entre la Région et l'Etat notamment sur la question de la compensation financière versée au titre du transfert de compétences.

Lorsque le nouveau CA sera officiellement formé, celui-ci sera alors composé de 15 représentants de la Région, 5 du Conseil de Paris, 7 des départements (1 par département) , 1 de la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie d'Île-de-France et 1 de la Présidence des Etablissements publics de coopération intercommunale d'Île-de-France³.

De ce fait, la nouvelle composition du CA du STIF permettra à la Région d'avoir la majorité des sièges.

C'est dans ce contexte institutionnel et dans la perspective de ses nouvelles compétences que M. Jean Paul HUCHON a demandé expressément au STIF, le 29 juin 2004, d'étudier, d'inscrire au budget et de mettre en œuvre le plus rapidement possible les 4 mesures suivantes (cf annexe 1) :

- gratuité des transports collectifs pour un public des plus modestes ;
- dézouage de la carte orange (abonnement mensuel) les week-ends du vendredi 15h au dimanche fin de service ainsi que les jours fériés, en vue de permettre aux Franciliens de circuler librement pour leurs loisirs dans la Région ;
- extension de la carte Imagine « R » (abonnement annuel pour les étudiants et les scolaires) à tous les jeunes de 11 à 25 ans quel que soit leur statut, dès lors qu'ils ne sont pas salariés ;
- mise en place de compléments d'offre la nuit de 1h à 5h du matin.

Si le dernier point concerne plutôt la Direction de l'Exploitation du STIF, les 3 premiers points intéressent directement la Direction du Développement, des Affaires Economiques et Tarifaires et plus précisément la Mission Institutions et Economie des Transports (MIET), petite structure composée de 9 personnes, dont 4 chargés de mission et 2 chargés d'études ad hoc (cf organigramme page suivante).

Or les enjeux financiers et commerciaux engendrés par ces mesures sont très importants pour le STIF, et il lui apparaît donc primordial de mener une réflexion approfondie sur chacun de ces points, et ce le plus rapidement possible.

En effet, M. Jean Paul HUCHON s'est engagé lors de son dernier programme électoral à faire appliquer celles-ci dans un délai très court, argument ayant contribué à son élection en mars 2004 à la tête de la Région Île-de-France avec près de 49% des voix au second tour, devant M. François COPE de l'UMP.

Le travail d'étude à mener, est cependant considérable, notamment sur le premier point qui concerne la tarification sociale. En effet, le coût actuel de cette dernière, supporté par les collectivités locales a été estimé en 2002 à 314 M€⁴ et le STIF souhaite agir avec prudence, conscient qu'il est très difficile de revenir sur des aides sociales accordées de par le passé. Par ailleurs, la Région n'ayant pas formulé de propositions très précises, l'éventail des possibilités est très large, à l'image des

nombreuses interrogations que ce projet suscite : pourquoi un changement est-il nécessaire par rapport à la tarification sociale actuellement en place ? quels sont les conditions d'attribution les plus optimales et les plus « justes » possibles à préconiser pour une nouvelle tarification sociale ? quelles pourraient en être les modalités pratiques et techniques (type de support, moyens de distribution...) ? quelles en seraient les conséquences financières ?

Il faut donc que la MIET propose au CA du STIF plusieurs scénarios techniques de tarification sociale pour un « public des plus modestes », en réponse au souhait de M. Jean Paul HUCHON de définir une nouvelle politique sociale relative au transport.

Les questions relatives à la tarification sociale sont principalement traitées, du côté du STIF, par l'équipe de Marie-Odile MOUNIER, de la Mission Institutions et Economie des Transports. Devant l'importance du travail demandé et les enjeux financiers des mesures envisagées, cette personne a fait appel à un stagiaire du Master « Transports Urbains et Régionaux de Personnes » pour l'assister dans sa tâche et lui permettre de prendre un certain recul par rapport à ce qui se fait actuellement en Île-de-France en matière de tarification sociale, en collectant notamment des informations sur les expériences menées dans les AO de province. Le but de cette démarche est de dresser un bilan des principales orientations possibles, en s'appuyant sur le retour d'expériences similaires ayant déjà été menées en France.

Par ailleurs, cette étude nécessite également un travail de recherche sur les populations les plus « modestes », en vue de déterminer leurs besoins aussi bien en matière de mobilité qu'en matière d'aides financières au transport, le but étant d'adopter une gamme tarifaire la plus juste possible pour les clients.

Aussi, la problématique traitée dans ce Mémoire sera la suivante :

A partir des expériences menées dans les AO urbaines et régionales de province en matière de tarification sociale et compte tenu du contexte socio-économique de l'Île-de-France, quelles sont les différentes orientations et modalités techniques potentiellement et raisonnablement applicables pour aider financièrement les populations les plus modestes à voyager sur le réseau de transport en commun francilien ?

Il va sans dire que l'objectif principal de ce rapport est uniquement d'aider à la prise de décision, en présentant les avantages et inconvénients de chaque orientation possible. Au final, la décision incombera au nouveau CA du STIF. Toutefois, cela n'empêchera pas de formuler un certain nombre de recommandations étayées par le retour d'expériences des autres AO.

Dans un premier temps, ce rapport s'attachera à présenter la problématique et à la justifier. Plus précisément, la 1^{ère} partie (regroupant les chapitres 1 et 2) se focalisera sur la tarification sociale actuellement mise en place en Île-de-France, en synthétisant ses incohérences voire ses « injustices » et en analysant les principales doléances des associations, en particulier les plus actives, à savoir celles représentant les demandeurs d'emploi. Par ailleurs, cette même partie présentera les populations les plus « modestes » ainsi que les principales aides que celles-ci peuvent percevoir auprès des organismes sociaux.

La seconde partie (chapitre 3) sera la résultante d'un travail de collecte d'informations. Celle-ci apportera une synthèse des retours d'expériences menées par les autres AO de transport urbain ou régional en matière de tarification sociale et listera toutes les options disponibles pour la création d'un nouveau tarif social, en insistant sur les avantages et inconvénients de chacune.

Enfin, la troisième et dernière partie (chapitre 4) développera des recommandations strictement personnelles, aussi bien sur le sujet posé que sur les suites à donner à cette étude, et présentera une ébauche d'un scénario tarifaire possible, avec toutes les incertitudes que cela comporte (de nombreuses données marketing étant manquantes).

Finalement la conclusion apportera une analyse critique du travail effectué, en se focalisant sur les limites ainsi que sur les axes d'amélioration méthodologiques, dans la perspective de travaux futurs complétant ceux effectués dans le cadre de ce Mémoire.

Il est à préciser que si la méthodologie a été présentée très succinctement dans cette introduction, elle sera développée de manière beaucoup plus précise en cours de rapport.

1^{ère} partie

Une tarification sociale remise en cause par les nouveaux pouvoirs décisionnaires en matière de transports en commun franciliens

Comme vu en introduction, M. Jean Paul HUCHON a demandé au STIF de réfléchir à une nouvelle politique de tarification sociale plus volontariste que la précédente. Toutefois, avant d'engager une réflexion dans cette direction, il convient de s'interroger sur les raisons qui peuvent motiver cette volonté de changement. Pour cela, nous établirons un diagnostic de la tarification existante, en s'inspirant des revendications des associations d'usagers ou des collectifs de chômeurs tels que « AC ! Agir ensemble contre le chômage », « APEIS – Association Pour l'Emploi, l'Information et la Solidarité », « CGT – Comité National des Chômeurs et Précaires », « MNCP – Mouvement National des Chômeurs et Précaires »...

1-1) La tarification sociale : une obligation légale sur le plan national

La tarification sociale est une disposition qui a été introduite sur le plan légal par l'article 2 de la « Loi d'Orientation des Transports Intérieurs » (LOTI) du 31 décembre 1982, qui incite à « la mise en œuvre progressive du droit au transport » et qui précise que « les catégories sociales défavorisées (...) peuvent faire l'objet de dispositions adaptées à leur situation ».

Article 2 de la LOTI

Modifié par Loi n°2005-102 du 11 février 2005 art. 45 IV (JORF 12 février 2005)

La mise en œuvre progressive du droit au transport permet aux usagers de se déplacer dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité et de prix ainsi que de coût pour la collectivité, notamment par l'utilisation d'un moyen de transport ouvert au public.

Dans cet esprit, des mesures particulières peuvent être prises en faveur des personnes à mobilité réduite ainsi qu'en faveur de leurs accompagnateurs (1).

Les catégories sociales défavorisées, notamment celles des parties insulaires et des régions lointaines ou d'accès difficile du territoire national, peuvent faire l'objet de dispositions adaptées à leur situation.

Le droit au transport comprend le droit pour les usagers d'être informés sur les moyens qui leur sont offerts et sur les modalités de leur utilisation.

NOTA : (1) Les modalités d'application de ces dispositions sont définies par décret (Article 45 VI de la loi n° 2005-102).

Toutefois, si cet article 2 de la LOTI, qui a été écrit originellement pour le transport national de voyageurs, laisse le choix aux autorités organisatrices de pratiquer ou non une politique sociale en faveur des plus défavorisés, des lois plus récentes vont rendre cette application obligatoire.

L'article 69 bis de la « Loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions » du 29 juillet 1998 invite « les acteurs publics et privés du transport de voyageurs à se concerter pour la mise en œuvre de mécanismes d'aide aux chômeurs en fin de droits et aux demandeurs d'emploi de moins de 26 ans leur permettant l'accès aux transports collectifs ». Il précise alors que « le financement repose sur la modulation des tarifs ».

Article 69 bis de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions

Dans le cadre de la mise en œuvre du droit au transport, une concertation entre l'Etat, les régions, les départements, les communes, les associations pour l'emploi dans l'industrie et le commerce et les directeurs d'entreprise de transport sera engagée, dans un délai de six mois après la promulgation de la présente loi, sur la mise en œuvre de mécanismes d'aide aux chômeurs en fin de droits et aux demandeurs d'emploi de moins de vingt-six ans leur permettant l'accès aux transports collectifs. Le financement de ces mesures reposera sur la modulation des tarifs.

Enfin, l'article 123 de la « Loi Solidarité et Renouveau Urbain » (SRU) du 13 décembre 2000, qui va encore plus loin, repose sur les 3 grands principes suivants :

- l'obligation de semi-gratuité des services de transport urbain au bénéfice des personnes dont les ressources sont inférieures à un plafond fixé par le code de la sécurité sociale ;
- la prise en compte, aussi large que possible, des personnes en grande difficulté sociale, notamment celles qui peuvent s'affilier à la Couverture Maladie Universelle complémentaire (CMU-c) ;
- l'interopérabilité, qui permet à un bénéficiaire donné d'avoir droit à la tarification sociale inhérente à n'importe quel système de transport urbain du territoire national, quel que soit le lieu de résidence de l'intéressé.

Article 123 de la loi SRU

Dans l'aire de compétence des autorités organisatrices de transport urbain de voyageurs, les personnes dont les ressources sont égales ou inférieures au plafond fixé en application de l'article L. 861-1 du code de la sécurité sociale, bénéficient de titres permettant l'accès au transport avec une réduction tarifaire d'au moins 50 % ou sous toute autre forme d'une aide équivalente. Cette réduction s'applique quel que soit le lieu de résidence de l'utilisateur.

Ces dispositions représentent bien entendu des obligations minimales, qui laissent aux autorités organisatrices de transport la possibilité d'instaurer un système de tarification sociale plus favorable pour l'utilisateur.

Il est à préciser que l'article 123 de la loi SRU, qui est devenu l'article de référence en matière de tarification sociale, est également celui qui pose le plus de problèmes aux AO, et ce, pour plusieurs raisons⁵ :

- l'article 2 de la LOTI confère à chaque AO la liberté de mettre en place une politique tarifaire, dite « sociale », qui lui est propre. De ce fait, les collectivités locales ont mené à ce jour des expériences très différentes en la matière (cf 2^{ème} partie de ce Mémoire), suivant le « degré d'assistance » souhaité par les élus. Ainsi, il est rare de trouver des AO ayant adopté des tarifs sociaux identiques, pour les mêmes catégories d'ayants-droit, et dont les modalités d'utilisation sont similaires. En conséquence, le principe d'interopérabilité, qui permettrait à un bénéficiaire donné de faire valoir ses droits sur n'importe quel réseau de transport, quel que soit son lieu de résidence, en application de l'article 123 de la loi SRU, n'est pas respecté. Il y a en effet aujourd'hui autant de politiques tarifaires sociales que d'AO transport et toute harmonisation tarifaire semble loin ;
- la création d'une tarification sociale valable sur l'ensemble du territoire national est difficile à mettre en place du fait que les financements émanent uniquement des collectivités territoriales, entités ayant des ressources, objectifs et spécificités locales parfois très hétérogènes ; en effet, certaines AO ne disposent pas de ressources financières suffisantes pour appliquer une réduction de type demi-tarif aux personnes les plus démunies ;
- la loi ne précise pas si la compétence sociale (donc le versement des compensations financières versées aux exploitants) est du ressort de la Communauté d'agglomération ou de celui des communes ; sur ce point, les divergences entre les AO sont également très importantes...

De ce fait, l'article 123 de la loi SRU apparaît ambigu sur des points très précis. Aussi, le Ministère de l'Équipement, des Transports, du Logement et de la Mer ne semble pas opposé à faire évoluer celui-ci, en vue de simplifier sa mise en œuvre et de cadrer mieux le principe d'interopérabilité. Toutefois, aucune avancée concrète n'a encore vu le jour.

Cette mise au point d'ordre juridique démontre bien cependant que le STIF a l'obligation de mettre en place une tarification sociale adaptée aux besoins des populations les plus défavorisées. Ceci est d'autant plus vrai que l'AO Transport de la région Île-de-France a été condamnée le 6 février 2004 par le Conseil d'État pour ne pas avoir proposé une tarification réduite sur la carte orange (abonnement mensuel et hebdomadaire), titre de transport le plus utilisé dans la région.

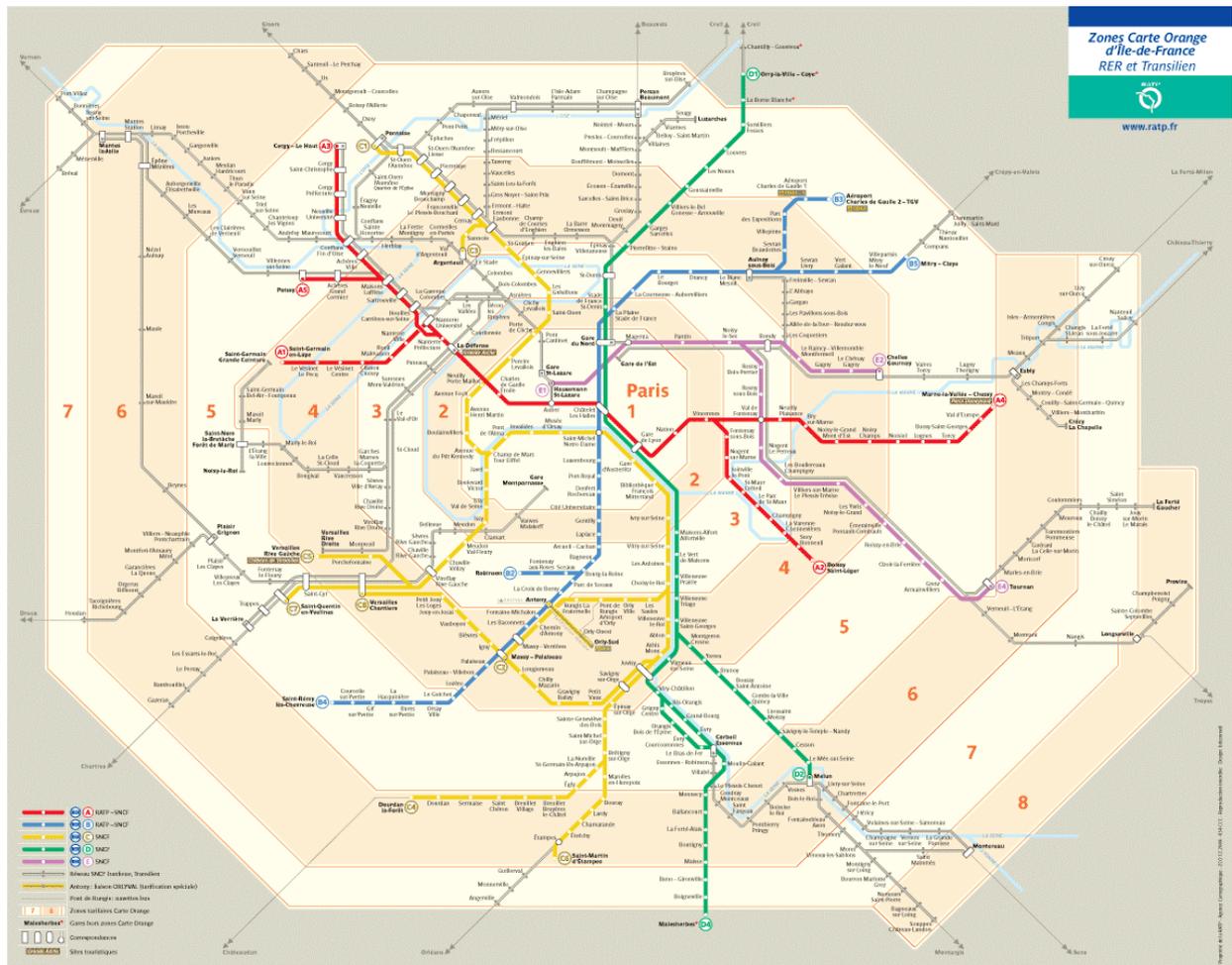
Bien que le STIF ait pris acte de cette décision et que cette lacune soit dorénavant comblée (cf sous-partie suivante), l'AO continue d'être accusée par de nombreux collectifs de chômeurs de maintenir une gamme tarifaire inégalitaire sur de nombreux points. En vue de comprendre leurs arguments, il convient de comprendre, au préalable, les spécificités de cette dernière.

1-2) La gamme tarifaire francilienne : des mécanismes complexes et uniques en France

1-2-1) Champs d'application et généralités

La tarification définie par le STIF s'applique à tous les voyages dont les points d'origine et de destination sont situés en Île-de-France, que ce soit sur les réseaux de la RATP, de la SNCF Île-de-France (Transilien) ou des 90 exploitants privés affiliés à Optile. En 2004, on relevait ainsi pas moins de 29 lignes ferroviaires (5 pour les trains de banlieue, 5 pour le RER, 16 pour le métro, 1 pour le val, et 2 pour le tramway, pour près de 115 millions de trains x km réalisés dans l'année et 127 milliards de PKO⁶) et 1 372 lignes de bus (pour près de 140M de véhicules x km et près de 20 milliards de PKO⁶).

Pour mieux prendre en compte la distance parcourue dans le prix du voyage, la région Île-de-France a été découpée en 8 zones tarifaires concentriques, dont le centre (zone 1) correspond à la ville de Paris. Le numéro de zone augmente alors en fonction de l'éloignement géographique par rapport à Paris.



Carte n°1 : Réseau ferré francilien et identification des zones tarifaires

Par principe, le réseau métro est tarifé sur la base des zones 1 et 2, et ce quelle que soit la localisation géographique des différentes stations qui le composent.

La gamme tarifaire se décompose ensuite en 2 grandes catégories : la gamme commerciale et la gamme sociale.

1-2-2) La gamme tarifaire commerciale⁷ (titres valables pour tous)

La gamme tarifaire commerciale se décompose elle-même en billets et forfaits.

1-2-2-1) Les billets

Destinés aux personnes voyageant occasionnellement sur le réseau, tous les billets sont des coupons magnétiques vendus à l'unité ou en carnet de 10.

Il existe 2 types de billets, se différenciant par les réseaux sur lesquels ils sont acceptés.



Créé en 2002, le ticket T est valable pour un déplacement avec correspondances sur les réseaux métro et RER dans Paris intra-muros, ou pour un voyage sans correspondance sur les réseaux bus et tramway (un déplacement qui comprend 2 voyages en bus nécessite donc 2 tickets T) quel que soit l'exploitant (RATP, SNCF ou entreprise affiliée à Optile).

Par ailleurs, un ticket T utilisé dans un bus n'est valable que pour un parcours de 5 sections (environ 12,5km). Au delà, un autre ticket T est nécessaire.

Enfin sur le réseau de bus de nuit Noctilien, dont le lancement est prévu pour l'automne 2005, un ticket T n'est valable que pour une seule zone, sauf pour les voyages dont l'origine ou la destination est Paris, auquel cas un seul ticket T est requis pour les zones 1 et 2.

Il existe ensuite le billet « Origine-Destination », valable sur les parcours ferrés entre 2 gares bien définies et dont le prix est déterminé au cas par cas, en fonction de la distance. Il est à préciser que lorsqu'une des extrémités du trajet est Paris, le billet OD permet une ou plusieurs correspondances avec le métro et le RER contenu dans Paris intra-muros.

Enfin une tarification spécifique est pratiquée pour quelques dessertes des aéroports. En effet, certaines liaisons en bus ainsi que la ligne de métro automatique léger Orlyval sont tarifées directement par rapport au coût réel du service, aucune subvention ni compensation financière n'étant accordée par le STIF.

1-2-2-2) les forfaits

Destinés aux personnes effectuant de nombreux déplacements au cours d'une journée, d'une semaine, d'un mois ou même d'une année, les forfaits permettent un nombre illimité de voyages, à l'intérieur des zones choisies (2 au minimum), sur tous les réseaux et sur tous les modes (sauf quelques rares exceptions telles que Orlyval).



Le forfait journalier Mobilis est valable sur une journée pleine, du début à la fin de service.

Contrairement aux autres forfaits, la zone 1 (Paris intra-muros) est obligatoirement incluse dans les zones choisies par le client.

Le titre se compose d'un coupon magnétique sur lequel il est obligatoire d'inscrire le nom du titulaire ainsi que la date d'utilisation. Il est accompagné d'une pochette plastique, comme tous les autres forfaits.



Créée en 1975, la carte Orange permet de voyager librement pendant un mois (carte Orange mensuelle) ou une semaine (carte Orange hebdomadaire), de manière calendaire (la carte Orange mensuelle est valable du 1^{er} au dernier jour du mois et la carte Orange hebdomadaire est valable du 1^{er} au dernier jour de la semaine).

Une carte orange zones 1-2 mensuelle (sans la participation financière de la part de l'employeur) devient plus avantageuse pour le client à partir de l'achat de 48 tickets carnet. Pour les zones 1-8, le titre est rentabilisé à partir du 20^{ème} billet OD carnet.

Le titre se compose d'une carte nominative avec photo et d'un coupon magnétique correspondant aux zones choisies. Toutefois, suite au développement de la télébillettique, il est dorénavant possible de se procurer un « passe sans contact » appelé « passe Navigo » au tarif carte Orange.

En 2004, en moyenne, 600 000 cartes oranges hebdomadaires et 1,3 millions de cartes oranges mensuelles ont été délivrées tous les mois.

Précisons qu'il n'existe aucun fichier client inhérent à ce titre.



La carte Intégrale possède les mêmes caractéristiques que la carte Orange, à l'exception de sa durée de validité, qui est de 1 an non calendaire (1 an à partir du 1^{er} jour du mois d'achat du titre). Elle offre également quelques avantages par rapport à la carte orange, tels que des réductions (son prix équivaut à 10,1 coupons mensuels) ou un SAV plus avantageux (remplacement gratuit en cas de perte ou de vol).

Le titre se compose d'un passe Navigo nominatif avec photo scannée. Il existe donc un fichier client très fourni pour ce titre.

Il s'en vend presque 600 000 par an et ce titre est en pleine expansion.



Destiné à la clientèle touristique, le forfait Paris-Visite possède les mêmes caractéristiques de base que le titre Mobilis, sauf qu'il peut être décliné en forfait 1, 2, 3 ou 5 jours consécutifs. Il permet en outre d'accéder à toutes les liaisons desservant les aéroports et de bénéficier d'avantages culturels et commerciaux à vocation touristique. Le mécanisme de choix des zones et le type de support sont en revanche identiques.

On peut également citer les forfaits Cars Rouges et Open Tour, qui permettent de circuler uniquement sur les circuits touristiques effectués par des bus à 2 étages, et ce pendant 1 ou 2 jours consécutifs.

Il existe enfin une large palette de tarifs combinés incluant deux déplacements, l'aller, le retour, ainsi que l'entrée à un prix préférentiel à des sites touristiques (château de Versailles, château de Fontainebleau, musée du Louvre, parc Disneyland Paris, parc Asterix...) ou à des congrès.



1-2-2-3) les canaux de distribution utilisés pour la gamme tarifaire commerciale

Les canaux de distribution utilisés pour la vente diffèrent grandement selon les titres.

Les billets sont délivrés auprès du conducteur (sauf les carnets), auprès de l'ensemble des points de vente Optile, SNCF et RATP ainsi que chez des commerçants agréés.

Les forfaits touristiques sont mis à la disposition de la clientèle par des canaux de distribution étrangers ainsi que par les gares et stations SNCF et RATP.

Les forfaits « Intégrale » sont vendus dans des agences commerciales spécifiques gérées par la RATP et la SNCF lorsqu'ils ne sont pas traités par correspondance.

Enfin, les cartes Orange et Mobilis ne sont disponibles que dans les gares et stations SNCF et RATP voire auprès de certains commerces et bureaux de tabac.

Aussi, on comprend bien par cette description que le réseau de distribution des titres de transport franciliens est à la fois complexe et étendu, avec des coûts non négligeables.

1-2-2-4) *une spécificité régionale : la participation financière des employeurs aux frais de transport domicile-travail de leurs salariés.*

Une importante spécificité locale concerne la participation des entreprises aux frais de transport supportés par l'utilisateur, et ce en plus d'un versement transport plus élevé que la moyenne nationale. En effet, d'après le Décret n°82-835 du 30 septembre 1982⁸, les personnes travaillant 78h ou plus dans un mois donné doivent bénéficier du remboursement de leur abonnement, de type cartes Orange ou Intégrale, à hauteur de 50% de son prix. Par la même, celles comptabilisant un nombre d'heures travaillées inférieur à 78h doivent être remboursées au prorata de celles-ci.

*Article 1 du Décret n°82-835 du 30 septembre 1982 relatif à l'application de la prise en charge par les employeurs des trajets domicile-travail
version consolidée (JORF 1^{er} octobre 1982)*

Conformément à l'article 5 de la loi susvisée, l'employeur prend en charge le ou les titres souscrits par les bénéficiaires de la mesure, parmi les catégories suivantes :

Les abonnements multimodaux à nombre de voyages illimité du type carte orange ainsi que les abonnements spéciaux et les abonnements mensuels ordinaires émis par la S.N.C.F. ;

Les cartes et abonnements hebdomadaires à nombre de voyages limité délivrés par la RATP, la SNCF et les entreprises de l'APTR.

La prise en charge se fait sur la base des tarifs 2^{ème} classe et sur les trajets ou portions de trajets effectués à l'intérieur de la zone de compétence de l'autorité organisatrice des transports parisiens.

Le bénéficiaire peut demander la prise en charge du ou des titres de transport lui permettant d'effectuer le trajet de la résidence habituelle à son lieu de travail dans le temps le plus court.

Lorsque le titre utilisé est une carte orange dont le coupon correspond à un nombre de zones supérieur à ce qui est nécessaire pour effectuer dans le temps le plus court le trajet de la résidence habituelle au lieu de travail, la prise en charge est effectuée sur la base du prix du coupon dont le nombre de zones permet strictement de faire ce dernier trajet.

Les titres énumérés au présent article peuvent faire l'objet d'un marquage ou d'une identification spécifique dans les conditions définies par l'autorité organisatrice des transports parisiens.

Article 6

Lorsque le bénéficiaire effectue un travail à temps partiel pour un nombre d'heures égal ou supérieur à la moitié de la durée légale ou conventionnelle, si elle lui est inférieure, du travail à temps complet, la prise en charge est effectuée dans les mêmes conditions que si le bénéficiaire travaille à temps complet.

Lorsque le nombre d'heures travaillées est inférieur à la moitié de la durée du travail à temps complet défini conformément à l'alinéa précédent, la prise en charge est effectuée au prorata du nombre d'heures travaillées par rapport à la moitié de la durée du travail à temps complet, compte tenu de la période de validité du titre.

1-2-3) La gamme tarifaire sociale

Contrairement à la gamme tarifaire commerciale et par soucis de lisibilité, nous développerons la gamme tarifaire sociale, non pas en énumérant les aides de façon linéaire mais en les classant selon les différentes catégories d'ayants-droit.

Ainsi, le STIF a, comme la majorité des AO Transport françaises, accordé des avantages tarifaires aux catégories sociales de population suivantes :

- **les scolaires et les étudiants :**

3 titres spécifiques leur sont accordés.



Le plus répandu (environ 700 000 cartes délivrées par an : 51% de scolaires et 49% d'étudiants) est l'abonnement annuel Imagine « R », dont le prix équivaut environ à la moitié de celui de la carte Intégrale (de 46 à 55% du prix de 12 cartes oranges mensuelles) . Par ailleurs, bien que le dispositif soit financé en grande partie par la Région, certains départements accordent des aides supplémentaires allant jusqu'à 50% de réduction sur le prix payé par le client après la subvention (ce qui équivaut à un prix final se situant entre 25 à 30% de celui de 12 cartes oranges mensuelles).

Valable à partir de la 6^{ème} et jusqu'à l'âge de 26 ans, ce passe télébilletique nominatif avec photo scannée, permet une libre circulation (sauf sur Orlyval) à l'intérieur des zones choisies (2 au minimum), sur tous les réseaux et sur tous les modes pendant 1 an non calendaire. Il est également utilisable dans la totalité de la Région (dézonage) les samedis, dimanches et jours fériés ainsi que pendant les petites vacances scolaires et du 1^{er} juillet au 31 août. Il offre enfin certaines réductions chez des commerçants.

Les élèves boursiers bénéficient d'aides supplémentaires prises en charge principalement par le département de résidence.

La carte doit être demandée par correspondance ou par Internet, avec l'envoi d'un certificat de scolarité et le titre est envoyé directement au domicile.



Le second titre qui leur est proposé est le ticket Jeunes WE, qui est l'équivalent d'un coupon Mobilis, mais utilisable uniquement un samedi, dimanche ou jour férié, par un jeune de moins de 26 ans à l'intérieur de zones choisies (1-3, 1-5, 1-8 ou 3-5). Son prix est nettement avantageux, afin d'inciter ce public à partir à la découverte de la Région.

Enfin, l'abonnement scolaire de base (non accessible aux étudiants) permet, à un prix très réduit, d'effectuer un aller et un retour chaque jour scolaire ouvrable, uniquement entre le domicile et le lieu de scolarité. Ce titre, subventionné par les Conseils Généraux, est donc relativement contraignant pour les enfants, qui ne peuvent l'utiliser dans le cadre de leurs loisirs (mais aussi parfois rassurant pour les parents qui ne souhaitent pas laisser leurs enfants se déplacer n'importe où).



- **les personnes atteintes de cécité**, bénéficient d'un demi-tarif et de la gratuité pour leur accompagnateur (personne physique ou chien guide). Un titre spécifique existe (Cécité étoile verte) sous la forme d'un coupon magnétique.

- **les familles nombreuses**, ont droit à une réduction de 50% sur l'achat de carnets de tickets T ou de billets OD achetés à l'unité ou en carnet uniquement. La carte est demandée à des guichets SNCF puis envoyée par correspondance. Par le fait, aucun titre spécifique n'existe pour cette catégorie de population.
- **les enfants**, peuvent voyager gratuitement jusqu'à 4 ans (sans aucun titre de transport), et bénéficient d'une réduction de 50% sur l'achat de tickets T et de billets OD à l'unité ou en carnet, à partir de 4 ans et jusqu'à 9 ans révolus. Comme pour les familles nombreuses, aucun titre spécifique ne leur est dédié.
- **les anciens combattants**, peuvent voyager gratuitement sur le réseau, muni d'une carte spécifique délivrée par l'Office National des Anciens Combattants (ONAC) ou même d'une carte Améthyste « gratuité » (cf point suivant).
- **les personnes handicapées et les personnes âgées :**
Comme pour la clientèle scolaire et étudiante, les personnes handicapées bénéficiant de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) payée par la CAF et les personnes âgées disposent de plusieurs titres de transport qui leur sont spécifiques : cartes Améthyste « gratuité », Améthyste « ½ tarif », Emeraude et Rubis.
Réservées aux personnes remplissant certaines conditions de ressources (généralement, être non imposable), d'âge ou de statut, ces cartes sont achetées par les départements et la ville de Paris, qui décident, chacun pour leur compte, des catégories de bénéficiaires ainsi que des critères et modalités d'attribution. Suivant le département de résidence, une compensation financière peut être demandée, ou non, au voyageur.

La carte Emeraude est délivrée par la ville de Paris et permet de voyager gratuitement sur les réseaux RATP et SNCF uniquement à l'intérieur de Paris intra-muros (sauf quelques rares exceptions). Elle doit être demandée dans les centres d'action sociale de la ville de Paris.



Les cartes Améthyste « gratuité » et Améthyste « ½ tarif » sont délivrées par les départements franciliens, hors ville de Paris, en vue de permettre aux bénéficiaires de voyager à tarif préférentiel sur les réseaux RATP et SNCF. Les demandeurs doivent alors se rendre dans les mairies, au Conseil Général du département de résidence, ou même dans certains Centres Communaux d'Actions Sociales (CCAS). La carte Améthyste « gratuité » est accordée de manière très sélective à des catégories de population très ciblées (veuves de guerre, anciens combattants...), essentiellement en grande couronne.



Enfin les cartes Rubis sont délivrées par les départements franciliens, hors ville de Paris, en vue de permettre aux bénéficiaires de voyager gratuitement sur les réseaux affiliés à Optile. Comme pour les cartes Améthyste, la carte Rubis est distribuée dans les mairies, Conseil Général du département de résidence et dans certains Centres Communaux d'Actions Sociales (CCAS).

Toutes ces cartes sont nominatives et comportent la photo, collée, du bénéficiaire. Les fichiers clients sont tenus par les Conseils Généraux.

Certains Conseils Généraux offrent également aux personnes âgées des chéquiers « taxis », comportant 25 chèques d'une valeur unitaire de 5€ et renouvelable 1 fois dans l'année. Cette aide est néanmoins peu connue par les personnes âgées et donc peu demandée.

- **les bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle complémentaire (CMU-c) ou d'un autre régime de protection sociale basée sur la solidarité et de l'Aide Médicale d'Etat (AME) :**

Ainsi, en vue de se conformer avec l'article 123 de la loi SRU (cf partie 1-1) qui impose « l'obligation de semi-gratuité des services de transport urbain au bénéfice des personnes dont les ressources sont inférieures à un plafond fixé par



le code de la sécurité sociale », le STIF a créé en 2002 la Carte « Solidarité Transport » (CST) nominative avec photo collée, en vue d'offrir une réduction de 50% sur le prix des carnets de tickets T et de billets OD aux personnes affiliées à la CMU-c, ou régime équivalent, ainsi qu'aux bénéficiaires de l'AME.

Or, comme vu dans la partie 1-1, le STIF a été condamné en février 2004 par le Conseil d'Etat pour ne pas avoir respecté l'objectif social fixé par la loi SRU, en n'offrant pas de réduction sur les abonnements cartes Orange, titres de transport les plus utilisés sur les réseaux de transport public franciliens. En effet, en n'offrant une aide que sur les carnets de tickets T ou de billets OD, le STIF n'a pas reconnu, à tort, l'existence de travailleurs pauvres ayant besoin de se déplacer régulièrement en transports en commun.

En conséquence, deux abonnements ont vu le jour en décembre 2004 : l'abonnement CST hebdomadaire et l'abonnement CST mensuel, dont les modalités d'utilisation sont parfaitement identiques à celles de la carte Orange mais avec un prix équivalent au demi-tarif.

Toutefois, la procédure de distribution de la carte est radicalement différente puisque toutes les démarches se font par téléphone et par correspondance, par l'intermédiaire d'une entreprise sous-traitante, qui gère également un fichier

client pour le compte du STIF. Suite à une demande exprimée par téléphone, un formulaire est envoyé au domicile du client. Ce dernier doit ensuite le compléter et le renvoyer à une adresse indiquée, accompagné d'une attestation en cours de validité (à demander à l'organisme de sécurité sociale). La carte est ensuite renvoyée par courrier dans un délai de 3 semaines.

Il est à préciser que les RMIstes étant automatiquement couverts par un régime de solidarité tel que la CMU-c, ceux-ci bénéficient par le fait des titres « Solidarité Transport ».

Environ 270 000 cartes étaient en circulation en juin 2005 et ce chiffre ne cesse de croître.

- **les chômeurs bénéficiant de l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS), certains RMIstes en contrat d'insertion, certains bénéficiaires de l'Allocation Parent Isolé (API) et les jeunes de moins de 26 ans, en parcours d'insertion, suivis par les Permanences d'Accueil, d'Information et d'Orientation (PAIO) ou les missions locales :**



Pour ces personnes a été créé en février 1998 le système des Chèques Mobilité, bons de transport nominatifs se présentant comme des titres de service (du type ticket restaurant), d'une valeur de 4 ou 8 euros, et destinés à être échangés contre des titres de transport de valeur égale, sans quoi le complément doit alors être versé par le bénéficiaire. Les titres de transport acquis sont donc strictement les mêmes que ceux achetés par le grand public. Les bénéficiaires peuvent ainsi emprunter tous les réseaux de transport, quel que soit l'exploitant et le motif de son voyage.

Il est à préciser que les Chèques Mobilité ne donnent pas lieu à un rendu de monnaie, ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement ni échange de quelque nature que ce soit et ne sont pas remplacés au cas où ils n'auraient pas été utilisés pendant leur période de validité, à savoir 14 mois.

La gestion du dispositif, de la fabrication des titres à leur délivrance, en passant par le SAV, est assurée par un prestataire externe, qui répond aux demandes des particuliers uniquement à distance, par courrier ou téléphone (via un numéro azur). En outre, ceci permet aux ayants-droit de n'avoir qu'un seul interlocuteur et donc de simplifier la procédure, qui se veut, en amont, très complexe. En effet, le nombre de financeurs est très important et les aides accordées peuvent donc varier fortement.

Ainsi le dispositif destiné aux bénéficiaires de l'ASS est pris en charge par le STIF, qui délivre à ces derniers 14 chèques de 8€ en mars (pour une personne ayant perçu l'ASS en janvier), et la même chose en octobre (pour une personne ayant perçu l'ASS en août). Précisons qu'une personne qui ne perçoit l'ASS que

quelques mois dans l'année dont janvier et août pourra bénéficier des 2 chéquiers alors qu'une autre, dans la même situation mais ne percevant pas l'aide les deux mois de référence, n'aura droit à rien. Ajoutons également que le Conseil Général de l'Essonne a souhaité aller au-delà de l'aide proposée par le STIF, en offrant aux bénéficiaires de l'ASS résidant dans le département du 91 des chéquiers contenant 20 bons, au lieu des 14 prévus. Tout naturellement, les 6 chèques ajoutés dans les carnets sont donc intégralement financés par celui-ci.

Le dispositif prévu pour les jeunes de moins de 26 ans en parcours d'insertion et suivis par les PAIO et les missions locales est pris en charge par le Conseil Régional, qui finance des chéquiers contenant 12 bons d'une valeur de 4 ou 8€. Ce sont ensuite les organismes sociaux qui gèrent la distribution de ces derniers, au cas par cas.

Enfin, l'aide proposée aux RMIstes parisiens est prise en charge par la ville de Paris, qui propose 14 chèques de 8€ par an, que la personne soit en parcours d'insertion ou non. Les RMIstes résidant en dehors de la ville de Paris sont aidés directement par les départements, qui déterminent eux-mêmes le montant des aides et les critères d'éligibilité. Certains accordent même des chéquiers à d'autres catégories d'ayants-droit, comme le département de la Seine-Saint-Denis, qui accordent des aides à certains assurés de la CPAM de Bobigny.

Malgré ces disparités, c'est le STIF qui finance l'intégralité des coûts de gestion. Il est à préciser également que certaines aides au transport existent indépendamment du STIF. On peut ainsi citer l'exemple des aides à la mobilité proposées par l'ANPE, de manière ponctuelle et au cas par cas, pour aider certains chômeurs à suivre des prestations d'aide à la recherche d'emploi, pour assister à certaines formations dont le but est le retour à l'emploi ou pour se rendre à un entretien d'embauche situé loin du domicile. Par ailleurs, certains départements ou structures sociales peuvent verser et donc financer des aides au transport autres que celles citées précédemment.

Ainsi, la tarification sociale mise en place en Ile-de-France permet de couvrir une large palette de populations « des plus modestes ». Pourtant, un certain nombre de dysfonctionnements voire « d'injustices », pour reprendre les termes de quelques associations d'usagers et de la plupart des collectifs de chômeurs d'Île-de-France, semblent altérer la pertinence de celle-ci...

1-2-4) Les incohérences et altérations de la tarification sociale actuelle

La première anomalie relative à la tarification sociale francilienne que l'on peut citer est son « ininteropérabilité » avec les réseaux de transport de province. En effet, comme vu précédemment, la loi SRU impose aux AO d'autoriser les personnes

aux revenus les plus modestes non domiciliées sur leur territoire de compétence à bénéficier de prix très réduits, au même titre que les résidents. Or la tarification sociale francilienne ne respecte pas ce point, puisque seules les personnes habitant dans la région peuvent prétendre à une aide au transport pour circuler sur le réseau de transport en commun francilien. En outre, les Chèques Mobilité et tous les titres sociaux spécifiques ne peuvent être utilisés en dehors de celle-ci. La seule exception concerne la carte CST, qui devait être déployée dans la France entière, avec le concours du GART. Toutefois, le résultat n'est pas à la hauteur des espérances puisque aucune AO de province ne la reconnaît.

Précisons néanmoins que la résolution de cette anomalie ne dépend pas que du STIF, ce qui fait que nous aborderons peu ce point dans cette étude.

Ensuite, quelques utilisations frauduleuses ont pu être enregistrées, notamment sur les Chèques Mobilité et, en atténué, sur la Carte Solidarité Transport.

Les premiers sont ainsi victimes, dans une mesure difficilement appréciable, d'utilisations détournées. En effet, les bons distribués ayant une valeur monétaire, il est tout à fait possible pour un ayant-droit n'utilisant pas les transports en commun d'en faire profiter un tiers voire d'en tirer un profit financier. Or, ceci va bien entendu à l'encontre des objectifs fixés par les collectivités locales et le STIF, à savoir aider financièrement les personnes les plus pauvres à se déplacer au quotidien. Sans aller jusque là, un bénéficiaire peut également lui-même acheter des titres qui ne lui sont pas destinés. En effet, les titres acquis avec ces bons étant visuellement identiques à ceux destinés au grand public, il est impossible de prouver que le bénéficiaire est bien l'utilisateur final. Enfin, il n'y a quasiment pas de recours possible en cas de perte ou de vol d'un chéquier.

Pour ce qui concerne la CST, le risque de fraude est nettement moins élevé du fait que, contrairement au Chèque Mobilité, la photo du bénéficiaire apparaisse sur le support. Toutefois, la gestion de la carte se faisant à distance et la photo étant directement collée par le demandeur, aucun contrôle n'est effectué pour vérifier si le cliché est bien conforme à l'utilisateur final. Autrement dit, il est possible d'apposer la photo d'un tiers, lorsque le bénéficiaire originel n'est pas intéressé personnellement par la carte.

Ces observations doivent être prises en compte pour la création de tout nouveau titre de transport social. Toutefois, ce qui a été évoqué précédemment relève plus d'effets pervers que de véritables incohérences.

Le problème le plus grave de la tarification sociale francilienne actuelle est le fait que certaines catégories sociales sont actuellement exclues de la gamme tarifaire sociale. Ce sont principalement les chômeurs, bénéficiant ou non de l'Allocation de Retour à l'Emploi (ex Allocation Unique Dégressive) versée par les ASSEDIC, et n'étant pas depuis suffisamment de temps au chômage pour percevoir l'ASS ou le RMI. Pour ces personnes, aucun tarif spécifique n'est prévu, ce qui les

contraint à s'acquitter du plein tarif, sans pouvoir bénéficier du remboursement de la moitié du prix de leur abonnement.

Or, encore peu éloignées du marché du travail, ce sont justement des personnes qui auraient besoin de se déplacer quotidiennement dans le cadre de démarches de recherche d'emploi, ne serait-ce que pour se rendre dans une agence ANPE ou à un entretien d'embauche.

Précisons néanmoins que certains chômeurs bénéficiaires de l'ARE perçoivent des indemnités élevées, sans parler du fait que leur conjoint peut avoir un revenu confortable, ce qui signifie bien que le statut de chômeur n'est pas nécessairement en soi un critère de pauvreté.

On peut également citer le cas des jeunes de moins de 26 ans quittant le système éducatif pour la vie active en passant par une période de chômage (car à la recherche de leur premier emploi) ou celui des travailleurs pauvres, personnes dont le statut ne donne droit à aucune aide (à part s'ils sont ayants-droit CST, mais cela concerne peu d'entre eux) et dont les revenus nets peuvent pourtant être inférieurs à ceux d'une personne au chômage. Ceci est le principal inconvénient d'une tarification sociale basée sur le statut des individus et non sur leurs ressources.

Ce point fait ressurgir un problème économique majeur qui anime depuis des années le clivage politique gauche-droite : l'impact des aides sociales sur la motivation des chômeurs quant au retour à l'emploi. En effet, selon certains économistes, tels que Yannick L'Horty de l'université d'Evry, « des centaines de milliers de RMIstes n'auraient aucun intérêt à chercher un petit job, car leur salaire ne compenserait pas la baisse des aides sociales »⁹ (cf annexe 2). La politique sociale française, tarification des transports comprises, est faite de telle manière qu'un retour à l'emploi contribue très souvent à un basculement de statut et donc à la diminution voire à la perte d'un certain nombre d'aides sociales à moyen terme (certaines allocations continuent à être versées à court terme, pour accompagner le demandeur d'emploi). Ainsi lorsque l'on regarde de près l'article présenté en annexe 2, tiré du magazine Capital de juin 2005, les principaux facteurs qui peuvent décourager une personne à trouver un emploi sont essentiellement la baisse de l'aide au logement versée par la CAF, les dépenses liées à la garde des enfants et à la cantine scolaire, la sortie du régime de la Couverture Maladie Universelle complémentaire (ce qui oblige à recourir à une mutuelle privée) et les frais de transport. De ce fait, il convient de s'interroger sur la légitimité d'une tarification sociale des transports basée sur le « tout ou rien » (soutien financier pour les RMIstes et les demandeurs d'emploi en ASS ; aucune aide pour les « travailleurs pauvres » ou les demandeurs d'emploi ne bénéficiant ni du RMI ni de l'ASS car travaillant quelques heures dans le mois).

Enfin, les associations de chômeurs et un groupe de travail de la Région Île-de-France pointent du doigt le montant relatif des aides au transport consenties par le STIF. En effet, dans une région où la moitié du prix de la carte orange est

remboursée par l'employeur pour les personnes actives ayant un emploi, il est reproché à l'AO de défavoriser, par rapport aux salariés, les personnes les plus pauvres, notamment les bénéficiaires des Chèques Mobilité désirant s'acquitter du prix d'un abonnement.

Ainsi, le tableau de la page suivante présente la somme que doivent déboursier un salarié et un bénéficiaire de Chèques Mobilité pour acquérir une carte orange ainsi que les aides que ces deux personnes perçoivent, de l'employeur pour le premier, du STIF pour le second.

Zones	Prix TTC de 12 CO au 01/09/2005	Montant des Chèques Mobilité pour un DEFM en ASS habitant le 75	Somme devant être complétée par le DEFM en ASS habitant le 75	Montant du remboursement CO versé par l'employeur	Somme restant due au salarié
1-2	51,50€	224,00€ / an soit 18,7€ / mois	32,80€	25,75€	25,75€
1-3	68,10€	224,00€ / an soit 18,7€ / mois	49,40€	34,05€	34,05€
1-4	84,40€	224,00€ / an soit 18,7€ / mois	65,70€	42,20€	42,20€
1-5	101,30€	224,00€ / an soit 18,7€ / mois	82,60€	50,65€	50,65€
1-6	114,10€	224,00€ / an soit 18,7€ / mois	95,40€	57,05€	57,05€
1-7	127,10€	224,00€ / an soit 18,7€ / mois	108,40€	63,55€	63,55€
1-8	139,90€	224,00€ / an soit 18,7€ / mois	121,20€	69,95€	69,95€

Tableau 1 : comparaison du coût d'achat d'un abonnement carte orange mensuel pour un salarié et pour un demandeur d'emploi couvert par l'ASS

Ainsi, on constate qu'un bénéficiaire de Chèques Mobilité paiera son abonnement plus cher, au final, qu'un salarié. Ceci est la principale doléance des associations de chômeurs, qui voient en cette démonstration une mesure limitant leurs déplacements.

On comprend donc bien que les chèques mobilité accordés par le STIF doivent surtout être utilisés de manière ponctuelle, pour des voyages occasionnels, sans quoi la grille tarifaire peut se révéler très inégalitaire.

Ce problème ne se pose pas avec la carte CST, qui accorde au même titre qu'un remboursement employeur, une réduction de 50% sur le prix d'une carte orange.

Ainsi, la tarification sociale actuelle, bien que couvrant une large palette de populations des plus modestes, n'accorde pas les réductions que certains chômeurs et élus souhaiteraient. Toutefois, il convient de rappeler que le STIF est soumis à des

contraintes budgétaires telles, que l'AO doit trouver le juste équilibre entre le développement d'une offre de transport de qualité et l'accessibilité de celle-ci aux personnes les plus démunies. Cependant, suite à la demande sociale forte relayée par M. Jean Paul HUCHON, nous allons nous pencher plus en avant sur le projet de la région...

1-3) Une remise en cause souhaitée par la Région

Après consultation du STIF, la Région a donc proposé d'offrir la gratuité (ou une forte réduction) à un public des plus modestes qui comprendrait :

- les chômeurs sous conditions de ressources
- les titulaires de la Couverture Maladie Universelle complémentaire (CMU-c)
- les bénéficiaires du Revenu Minimum d'Insertion (RMI)
- les titulaires de l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS)
- les bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH)
- les bénéficiaires de l'Allocation Parent Isolé (API)
- les personnes âgées sous conditions de ressources
- les jeunes en insertion
- les personnes en grandes difficultés financière

Toutefois, après avoir rencontré un certain nombre d'experts et contacté une grande partie des AO transport ayant adopté la gratuité, il semble exister un large éventail de solutions alternatives permettant d'aider les plus pauvres à voyager sur le réseau, à un prix raisonnable, tout en évitant de subir un trop important manque à gagner qui viendrait aggraver un résultat d'exploitation très déficitaire. C'est pourquoi cette étude reviendra sur les bases de la tarification sociale, en reprenant les différentes options qui peuvent être proposées lors de la création d'un titre social, avec les avantages et inconvénients de chacune, étayés par les retours d'expérience de nombreuses AO (18 au total).

Avant cela, la prochaine partie dressera un bref portrait des populations concernées, en vue de mieux comprendre leurs besoins et leurs attentes et apporter quelques clefs pour apprendre à mieux les identifier.

Précisons également que cette étude se focalisera essentiellement sur les populations n'étant pas complètement englobées dans la tarification sociale francilienne, à savoir les chômeurs. Rappelons en effet que les bénéficiaires de l'AAH et les personnes âgées sous condition de ressources bénéficient déjà actuellement de la gratuité ou du demi-tarif via les cartes Améthyste, Rubis et Émeraude (cf partie 1-2-3), que les RMIstes et les bénéficiaires de la CMU-c sont couverts par la carte CST (il devient alors relativement aisé de modifier seulement le montant des réductions que celle-ci permet d'obtenir) et que les titulaires de l'API ont droit aux Chèques Mobilité.

2^{ème} partie

Des populations « modestes » à définir et des besoins à identifier

Cette partie présentera, non pas dans un objectif d'exhaustivité mais plus dans l'esprit de synthétiser certaines connaissances utiles à la réflexion, les populations concernées, notamment celles des chômeurs.

Après avoir proposé une définition de référence du mot « chômeur », nous nous pencherons sur les principales aides sociales proposées aux demandeurs d'emploi et sur les organismes qui les délivrent. Enfin, nous tenterons de mieux cerner leurs habitudes et leurs besoins en termes de mobilité et d'utilisation des transports en commun.

2-1- Définitions du mot « chômeur »

2-1-1- Définition au sens du Bureau International du Travail (BIT)

D'après la définition internationale adoptée en 1982 par le Bureau International du Travail (BIT), organisme rattaché à l'ONU, un chômeur est une personne en âge de travailler (15 ans ou plus) qui répond simultanément à 5 conditions :

- être sans emploi, c'est à dire ne pas avoir travaillé ne serait-ce qu'1 heure dans une semaine de référence ;
- être disponible pour prendre un emploi dans les 15 jours ;
- chercher activement un emploi (ou avoir trouvé un emploi qui commence ultérieurement) et, pour ce, avoir entrepris des démarches spécifiques pour en trouver un au cours des 4 semaines précédant la semaine de référence ;
- être apte au travail ;
- être en situation régulière sur le territoire français

Les chiffres fournis par le BIT sont principalement issus de données INSEE très spécifiques (dont l' « Enquête sur l'Emploi » réalisée chaque année depuis 1968). Toutefois, les « chômeurs » identifiés par l'INSEE à l'occasion de la publication des chiffres du recensement de la population ne répondent pas aux critères du BIT mais à des critères qui sont propres à l'institut (cf page suivante).

2-1-2- Définition au sens de l'ANPE / ASSEDIC

L'Agence Nationale Pour l'Emploi (ANPE) raisonne quant à elle en termes de « Demandeurs d'Emploi en Fin de Mois » (DEFM). L'ANPE répartit ces demandeurs d'emploi en 8 catégories, seule la première catégorie correspondant au chiffre officiel publié chaque mois du nombre de « chômeurs ».

Pour s'inscrire à l'ANPE, il faut avoir 16 ans ou plus et :

- chercher activement un emploi ;
- être apte au travail ;
- être en situation régulière sur le territoire français

Ensuite, pour s'inscrire en catégorie 1, il faut respecter les conditions suivantes :

- être sans emploi (terme approximatif puisqu'il est possible de travailler jusqu'à 78 heures par mois) ;
- être immédiatement disponible (ne pas travailler plus de 78 heures par mois, ne pas suivre une action de formation professionnelle de plus de 40 heures par mois, ne pas s'absenter de son domicile plus de 35 jours par an, ne pas être en congé maternité, en congé de maladie ou en incapacité temporaire de travail et ne pas être incarcéré plus de 15 jours par mois) ;
- chercher activement un emploi à durée indéterminée et à temps complet

Les autres catégories se répartissent comme suit :

Cat.	Personnes considérées comme sans emploi	Immédiatement disponibles*	Personnes tenues d'accomplir des actes positifs de recherche d'emploi	A la recherche de ...	
				Type de contrat	Durée du temps de travail
1	Oui	Oui	Oui	CDI	Temps complet
2	Oui	Oui	Oui	CDI	Temps partiel
3	Oui	Oui	Oui	CDD	Temporaire ou saisonnier
4	Oui	Non	Non	-	-
5	Non	Non	Non	-	-
6	Oui	Non	Oui	CDI	Temps complet
7	Oui	Non	Oui	CDI	Temps partiel
8	Oui	Non	Oui	CDD	Temporaire ou saisonnier

* : le plus souvent, les personnes considérées comme « non disponibles » entrent dans ce critère uniquement parce qu'elles ont travaillé plus de 78 heures dans le mois

2-1-3- Définition au sens du recensement de la population de l'INSEE

L'INSEE donne une définition moins restrictive du mot « chômeur ». En effet, d'après cet organisme, un chômeur est une personne en âge de travailler (15 ans ou plus) qui :

- s'est déclarée comme « chômeur », qu'elle soit inscrite à l'ANPE ou non
- n'a pas déclaré explicitement qu'elle ne recherchait pas de travail



L'INSEE utilisant donc 2 méthodes de comptabilisation des chômeurs radicalement différentes (BIT ou recensement de la population), on recherchera systématiquement la source exacte de chaque tableau statistique fourni par l'institut. Précisons néanmoins que la majorité des analyses INSEE ont pour échantillon les chômeurs au sens du BIT.

2-1-4- Recoupements entre ces 3 définitions

On comprend ainsi qu'un demandeur d'emploi, inscrit à l'ANPE, n'est pas forcément un « chômeur » au sens de l'INSEE ni, de fait, à celui du BIT, et inversement.

Ainsi, dans une étude réalisée en Guadeloupe en juin 2003¹⁰, on apprend que seules 67% des personnes inscrites à l'ANPE sont des chômeurs au sens du BIT et que, symétriquement, seuls 85% des chômeurs au sens du BIT sont inscrits à l'ANPE. Si le premier chiffre peut s'expliquer relativement aisément du fait que les critères du BIT sont beaucoup plus restrictifs que le simple fait de s'inscrire à l'ANPE (une personne ayant déjà un emploi peut s'inscrire à l'ANPE si elle souhaite en chercher un autre), le second chiffre est en revanche plus surprenant. En effet, celui-ci démontre qu'une proportion non négligeable de chômeurs cherchant activement un emploi se passent des services de l'ANPE, soit par découragement ou manque de confiance envers l'agence nationale, soit réellement par choix (souhait de recourir à d'autres canaux : relations personnelles et professionnelles, relais des missions locales et des PAIO,...).

Toutefois, l'INSEE n'étant pas l'organisme compétent en matière de gestion quotidienne des demandeurs d'emploi (les données ne sont dorénavant actualisées que tous les trimestres) et les fichiers qu'exploite cet institut n'étant pas nominatifs, il apparaît évident que le STIF se basera plutôt sur les fichiers de l'ANPE et des ASSEDIC pour étudier et identifier les ayant droits. Néanmoins, il apparaît nécessaire de rappeler ici que, comme vu précédemment, un certain nombre de personnes considérées comme des « chômeurs » au sens du BIT ou de l'INSEE n'entreront pas, de ce fait, dans ce périmètre. Notons également que les Missions locales se substituent parfois à l'ANPE pour suivre des « jeunes » n'ayant pas droit aux ASSEDIC, dans leur recherche d'emploi et que certaines personnes sans emploi se passent volontairement des services de l'ANPE.

Après avoir cadré la notion de « chômeur », nous allons à présent synthétiser les différentes aides sociales que ces derniers peuvent percevoir. Précisons que, pour certaines d'entre elles, il n'est pas nécessaire d'être sans emploi pour pouvoir en bénéficier.

2-2- Les principaux minima sociaux pour les personnes sans emploi en âge de travailler¹¹

Toutes les allocations qui vont suivre, à l'exception de l'ARE, sont soumises à des conditions de ressources.

- L'Allocation Adulte Handicapé (AAH)

Cette prestation versée par les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) s'adresse aux personnes de 20 à 60 ans, handicapées, sans ressource ou disposant de ressources modestes, et dont le handicap, apprécié par la Commission Technique d'Orientation et de REclassement Professionnel (COTOREP) entraîne l'impossibilité de travailler. Les personnes qui ont un taux d'incapacité supérieur ou égal à 80% ont droit à une aide complémentaire, en plus de l'aide au logement. Un couple peut recevoir deux AAH.

- L'Allocation Supplémentaire d'Invalidité (ASI)

Versée par la Caisse Régionale d'Assurance Maladie (CRAM), l'ASI permet d'assurer un minimum de ressources aux titulaires d'une pension d'invalidité servie par un régime de sécurité sociale au titre d'une incapacité permanente, pour les personnes de moins de 60 ans.

- L'Allocation Parent Isolé (API)

Cette prestation permet d'apporter un minimum de ressources aux personnes isolées assumant seules la charge d'enfants ou aux femmes enceintes. Elle est versée par les CAF ou les MSA (organisme de protection sociale du monde agricole et rural) pendant 12 mois consécutifs dans la limite d'un délai de 18 mois à compter de la date d'ouverture du droit ou jusqu'à ce que le plus jeune enfant à charge ait atteint l'âge de 3 ans.

- L'Aide au Retour à l'Emploi (ARE)

Versée par les ASSEDIC, l'ARE est l'allocation versée aux personnes physiquement aptes à l'exercice d'un emploi, ayant travaillé 6 mois ou plus au cours des 22 derniers mois, n'ayant pas quitté volontairement leur emploi, inscrits comme demandeurs d'emploi ou suivant une formation et étant à la recherche effective et permanente d'un emploi. Son montant est proportionnel aux salaires perçus au cours de la période de référence et sa durée de versement ne peut excéder 23 mois pour les moins de 50 ans, et 42 mois pour les plus de 57 ans remplissant certaines conditions. Pour pouvoir bénéficier de

L'ARE, un ayant-droit doit signer un Plan d'Aide au Retour à l'Emploi (PARE) lui offrant un suivi et un soutien, grâce à l'ANPE, dans ses démarches de recherche d'emploi.

Il est à préciser que certains travailleurs saisonniers, tels que les intermittents du spectacle, bénéficient d'un régime spécial incluant l'ARE et certaines règles de minoration.

- L'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS)

Versée également par les ASSEDIC, l'ASS est destinée aux chômeurs ayant épuisé leurs droits à l'assurance chômage (ARE). L'allocataire doit justifier de 5 ans d'activité salariée dans les 10 ans précédant la fin du contrat de travail et doit toujours être à la recherche d'un emploi. Contrairement à l'ARE, l'ASS est calculée non pas en fonction des précédents salaires mais par rapport aux ressources mensuelles perçues dans la situation présente. En outre, cette aide est versée par périodes de 6 mois renouvelables.

- L'Allocation d'Insertion (AI)

Cette prestation versée par les ASSEDIC est destinée à des catégories de population très précises : salariés expatriés n'étant pas affiliés à l'assurance chômage française mais ayant travaillé plus de 182 jours, salariés victimes d'accidents de travail ou de maladies professionnelles en attente de reconversion, réfugiés ou apatrides, détenus ayant été incarcérés pendant plus de 2 mois... Cette aide, calculée par rapport aux ressources perçues au moment de la demande est versée pendant 6 mois renouvelables une fois.

- Le Revenu Minimum d'Insertion (RMI)

Versé par les CAF ou les MSA, le RMI garantit des ressources minimales à toutes personnes de 25 ans ou plus (ou moins de 25 ans avec des enfants à charge). En contrepartie, le bénéficiaire s'engage à participer à des actions de réinsertion sociale ou/et professionnelle.

- L'Allocation Equivalent Retraite (AER)

Cette allocation, gérée par les ASSEDIC, permet d'assurer jusqu'à 60 ans un minimum de ressources aux personnes qui totalisent 160 trimestres d'assurance vieillesse.

- La préretraite licenciement

Gérée par les ASSEDIC, ce dispositif garantit un revenu mensuel jusqu'à la retraite, après un licenciement pour motif économique avec un employeur ayant conclu avec l'Etat une convention d'allocations spéciales du fonds national de l'emploi. En contrepartie, le bénéficiaire doit adhérer à cette même convention et participer au financement de la préretraite.

- L'Allocation d'Assurance Veuvage (AAV) ou l'allocation décès

La première est versée par la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) ou les MSA pour assurer un minimum de ressources au conjoint survivant d'un assuré social. Le bénéficiaire doit être âgé de moins de 55 ans et avoir élevé au moins un enfant pendant 9 ans avant son 16^{ème} anniversaire ou élever un enfant au moment du veuvage. Par ailleurs, il ne doit pas vivre maritalement avec une autre personne.

L'allocation décès est versée par les ASSEDIC au conjoint survivant en cas de décès d'un allocataire (sauf AI, ASS, AER...)



Démarches de recherche d'emploi dans une agence ANPE



Il existe encore un certain nombre d'allocations permettant de garantir un minimum de revenus à certaines catégories de chômeurs ou de personnes démunies. Toutefois, celles-ci concernent peu de bénéficiaires, nous ne les citerons pas toutes dans le cadre de cette étude.

Précisons également que la grande majorité de ces aides sont supprimées dans le cas où un bénéficiaire donné retrouverait un emploi. Toutefois, certains dispositifs existent pour accompagner ces anciens chômeurs dans leur nouvelle activité, en maintenant le versement des allocations pendant une période de 18 mois maximum. Pour cela, l'ayant-droit ne doit pas travailler plus de 136 heures dans le mois ni gagner plus de 70% de ce qu'il gagnait avant d'être au chômage.

Le tableau suivant synthétise différentes caractéristiques des principaux minima sociaux présentés ci-avant.

	Bénéficiaires du Revenu Minimum d'Insertion (RMI)	Bénéficiaires de l'Allocation de Retour à l'Emploi (ARE)	Bénéficiaires de l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS)	Bénéficiaires de l'Allocation Parent Isolé (API)	Titulaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C)	Bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH)
Organisme	CAF	ASSEDIC	ASSEDIC	CAF	CRAM	CAF
Conditions d'attribution	<ul style="list-style-type: none"> - être en situation régulière sur le territoire français - avoir plus de 25 ans (ou moins mais avec un enfant à charge) - ne pas dépasser un certain plafond de ressources, autres prestations sociales comprises - ne pas bénéficier de l'AER versée par les ASSEDIC - souscrire un contrat d'insertion, au-delà des 3 premiers mois de versement 	<ul style="list-style-type: none"> - avoir travaillé au moins 6 mois au cours de 22 derniers mois et avoir cotisé aux ASSEDIC - ne pas avoir quitté volontairement son emploi - être physiquement apte à l'exercice d'un emploi - être inscrit comme demandeur d'emploi ou suivre une formation - être à la recherche effective et permanente d'un emploi 	<ul style="list-style-type: none"> - être à la recherche d'un emploi - ne pas dépasser un certain plafond de ressources - justifier de 5 ans d'activité salariée au cours des 10 années ayant précédé la fin du contrat de travail (- 1 an par enfant élevé, sous certaines conditions, dans la limite de 3 ans) 	<ul style="list-style-type: none"> - être en situation régulière sur le territoire français - attendre un bébé et être célibataire, séparée, divorcée ou veuve ou - avoir un ou plusieurs enfants à charge et être célibataire, séparée, divorcée ou veuve - la moyenne des ressources mensuelles sur les 3 derniers mois doivent être inférieures au montant de l'API 	<ul style="list-style-type: none"> - être en situation régulière sur le territoire français - ne pas dépasser un certain plafond de ressources 	<ul style="list-style-type: none"> - être en situation régulière sur le territoire français - avoir un taux d'incapacité au moins égal à 80% (50 à condition d'avoir moins de 60 ans, ne pas avoir travaillé depuis plus d'un an et être reconnu dans l'impossibilité de travailler - ne pas dépasser un certain plafond de ressources
Plafond de ressources	Suivant le nombre de personnes dans le foyer : 1 : 425,40€ 2 : 638,10€ 3 : 765,72€ 4 : 893,34€	non	980€ pour une personne seule et 1540€ pour un couple	Femme enceinte : 592€ 1 enfant : 822€ 2 enfants : 1025€ 3 enfants : 1206€...	Suivant le nombre de personnes dans le foyer : 1 : 587,16€ 2 : 880,75€ 3 : 1056,90€ 4 : 1233,05€ (barème différent pour les DOM TOM)	Allocation individuelle Plafond à 7193,88€ par an
Montant <i>(cf page suivante pour la définition du terme « allocation différentielle »)</i>	Allocation différentielle ou totale, suivant le nombre de personnes dans le foyer : 1 : maxi 425,40€ 2 : maxi 638,10€ 3 : maxi 765,72€ 4 : maxi 893,34€ (avec abattement si aide au logement)	Calculé en fonction du salaire mensuel brut moyen avant la perte d'emploi : pas de limite dans le montant des allocations	Suivant les ressources mensuelles : - de 0 à 560€ : 420€ - de 560€ à 980€ : allocation différentielle égale à 980€ - les ressources	Allocation différentielle ou totale, suivant la situation du bénéficiaire : Femme enceinte : maxi 592€ 1 enfant : 822€ 2 enfants : 1025€ 3 enfants : 1206€	Couverture Maladie	Allocation différentielle ou totale pouvant aller jusqu'à 599,49€ maximum, sans compter les allocations complémentaires (sur décision de la COTOREP) pouvant aller jusqu'à 166,51€
Durée du versement	3 mois renouvelables à vie	En fonction de l'âge du bénéficiaire (+ ou - de 50 ans) et du nombre de mois travaillés	Périodes de 6 mois renouvelables à vie	Droits accordée jusqu'au mois précédant le 3 ^{ème} anniversaire du dernier enfant à charge	1 an renouvelable	1 an renouvelable

L'allocation différentielle consiste à assurer un revenu égal au plafond de ressources requis pour pouvoir bénéficier d'une prestation sociale. Par exemple, si une allocation pose la condition d'avoir des ressources inférieures à 1000€, un ayant-droit ayant un revenu de 300€ pourra percevoir $1000 - 300 = 700€$.

2-3- Les demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE : principales caractéristiques

Cette étude n'ayant pas pour but d'étudier de manière très détaillée la population des chômeurs et le nombre d'études sur ce thème étant particulièrement important, nous nous contenterons d'en dresser un portrait synthétique : nombre de chômeurs, principales caractéristiques, répartition géographique, mobilité...

Par ailleurs, afin d'apporter une certaine cohérence dans les chiffres pouvant être collectés, nous séparerons la catégorie des demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE de celle des personnes sans emploi bénéficiaires d'aides sociales, et ce bien que la grande majorité des personnes appartenant à la 1^{ère} catégorie se retrouvent également dans la 2^{ème}. En effet, suivant les sources (ANPE, ASSEDIC, CAF, CRAM...), les populations de référence changent, d'où l'intérêt de traiter ces deux grandes catégories séparément. Par ailleurs, les réseaux doivent souvent choisir entre ces dernières lorsqu'elles définissent les ayants-droit de leur gamme tarifaire sociale (faut-il juste être inscrit à l'ANPE pour bénéficier d'un tarif réduit ou toucher l'ARE ou l'ASS ?)

2-3-1- Dénombrement

L'ANPE Île-de-France comptabilisait, au 1^{er} mai 2005, 792 713 demandeurs d'emploi toutes catégories confondues et 611 294 demandeurs d'emploi répertoriés sous les catégories 1 et 6, soit un taux de chômage estimé par l'IAURIF à 10,2% (chiffre dorénavant supérieur à la moyenne nationale).

	Nombre de demandeurs d'emploi en fin de mois (avril 2005)	Part de chaque catégorie dans le total
Catégorie 1	530 902	67%
Catégorie 2	55 495	7%
Catégorie 3	47 827	6%
<i>Sous-total 1 + 2 + 3</i>	<i>634 224</i>	<i>80%</i>
Catégorie 4	23 848	3%
Catégorie 5	12 942	2%
Catégorie 6	80 392	10%
Catégorie 7	7 373	1%
Catégorie 8	33 934	4%
<i>Sous-total 6 + 7 + 8</i>	<i>121 699</i>	<i>15%</i>
TOTAL GENERAL	792 713	100%

Tableau 2 : Dénombrement et répartition des demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE Île-de-France par catégorie, à fin avril 2005

Source : extraction faite par la Direction Régionale Île-de-France de l'ANPE, à la demande du STIF

Il est également intéressant de constater que près de 1 demandeur d'emploi sur 8 a 25 ans ou moins et que ce chiffre est très certainement minoré du fait que beaucoup d'entre eux fréquentent les missions locales ou les CCAS et ne sont donc pas forcément inscrits à l'ANPE.

	Cat.1	Cat. 2	Cat. 3	Cat. 4	Cat. 5	Cat. 6	Cat. 7	Cat. 8	TOTAL
Moins de 26 ans	74 722 14,1%	3 896 7,0%	5 292 11,1%	5 270 22,1%	1 276 9,9%	10 520 13,1%	354 4,8%	1 779 5,2%	103 109 13%
De 26 à 59 ans	453 689 85,5%	51 051 92,0%	41 722 87,2%	18 563 77,8%	11 513 89,0%	69 473 86,4%	6 842 92,8%	31 741 93,5%	684 594 86,4%
De 60 à 64 ans	2 353 0,4%	513 0,9%	727 1,5%	14 0,1%	137 1,0%	387 0,5%	170 2,3%	398 1,2%	4 699 0,6%
Plus de 65 ans	138 0,0%	35 0,1%	86 0,2%	1 0,0%	16 0,1%	12 0,0%	7 0,1%	16 0,1%	311 0,0%
TOTAL	530 902 100%	55 495 100%	47 827 100%	23 848 100%	12 942 100%	80 392 100%	7 373 100%	33 934 100%	792 713 100%

Tableau 3 : Dénombrement et répartition des demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE Île-de-France par âge à fin avril 2005

Source : extraction faite par la Direction Régionale Île-de-France de l'ANPE, à la demande du STIF

Rappelons que les jeunes demandeurs d'emploi peuvent actuellement bénéficier d'aides à la mobilité ponctuelles de la part des CCAS et des missions locales (bien que cela ne soit pas une mesure de masse), et que certaines personnes âgées sous condition de ressources bénéficient actuellement du demi-tarif ou de la gratuité. Par contre, les demandeurs d'emploi dont l'âge est compris entre 26 et 59 ans, soit plus de 86% des inscrits, ne peuvent bénéficier d'aucune aide, à part s'ils sont bénéficiaires de minima sociaux donnant droit à des tarifs réduits (RMIstes, ASS...)

Il est à préciser que, pour le même mois d'avril 2005, seulement 10% des demandeurs d'emploi inscrits en catégorie 1 ont déclaré exercer une activité réduite (automatiquement inférieure à 78h dans le mois). Ces derniers ont donc pu bénéficier du remboursement d'une partie de leurs frais de transport.

Par ailleurs, 10% environ des demandeurs d'emploi de l'ANPE sont au RMI.

Lorsque l'on étudie la tarification sociale, il est également intéressant de se pencher sur la récurrence des demandes d'emploi (pour l'ANPE, un demandeur d'emploi récurrent est une personne qui a déjà été inscrit au moins une fois à l'ANPE ; on peut donc parler de « réinscription »).

Pour ce faire, on ne peut donner que des chiffres approximatifs du fait qu'un demandeur d'emploi ne garde son numéro d'identification qu'à la seule condition de ne pas déménager dans une autre région ASSEDIC. Par ailleurs, certaines personnes

se réinscrivant à l'ANPE peuvent ne pas avoir conservé leur ancien numéro et ainsi ouvrir un nouveau dossier.

Néanmoins, le tableau ci-après permet de donner une idée.

Date de la précédente inscription	Demandeurs d'emploi entrés en avril en cat.1	Demandeurs d'emploi entrés en avril en cat.2	Demandeurs d'emploi entrés en avril en cat.3	TOTAL cat. 1 + 2 + 3
Dans le mois	2 091 5,1%	113 3,8%	145 6,5%	2 349 5,0%
M - 1 et M - 2	10 621 25,7%	747 25,2%	702 31,7%	12 070 26,0%
M - 3 à M - 5	9 586 23,2%	575 19,4%	550 24,8%	10 711 23,1%
M - 6 à M - 11	7 034 17,1%	461 15,6%	350 15,8%	7 845 16,9%
M - 12 et plus	11 943 28,9%	1065 36,0%	470 21,2%	13 478 29,0%
TOTAL	41 275 100%	2 961 100%	2 217 100%	46 453 100%
TOTAL DES ENTREES	67 976	5 121	4 347	77 444

Tableau 4 : Récurrence des inscription enregistrées par l'ANPE Île-de-France uniquement en avril 2005

Source : extraction faite par la Direction Régionale Île-de-France de l'ANPE, à la demande du STIF

Aussi, il est intéressant de noter que plus de 60% au moins des entrées à l'ANPE en catégorie 1 sont des réinscriptions dont 30% datent de moins de 3 mois. Au final 19% environ des entrées sont donc des réinscriptions dont la précédente date de moins de 3 mois.

Il en résulte que, si le STIF décidait d'accorder des droits pendant une durée de 3 mois aux demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE, environ 1/5 des personnes entrant dans le système seraient dans le cas d'une reconduction de ceux-ci.

Concernant l'ancienneté, le tableau suivant permet de dresser un état des lieux de la situation des demandeurs d'emploi inscrits en catégorie 1 en mars 2005.

Chômeurs inscrits en cat. 1 en avril 2005	Proportion de chômeurs
Ancienneté de 1 an à moins de 2 ans	18,9%
Ancienneté de 2 ans à moins de 3 ans	7,3%
Ancienneté de 3 ans ou plus	5,0%
Total ancienneté supérieure à 1 an	31,2%

Tableau 5 : Ancienneté des demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE Île-de-France en avril 2005

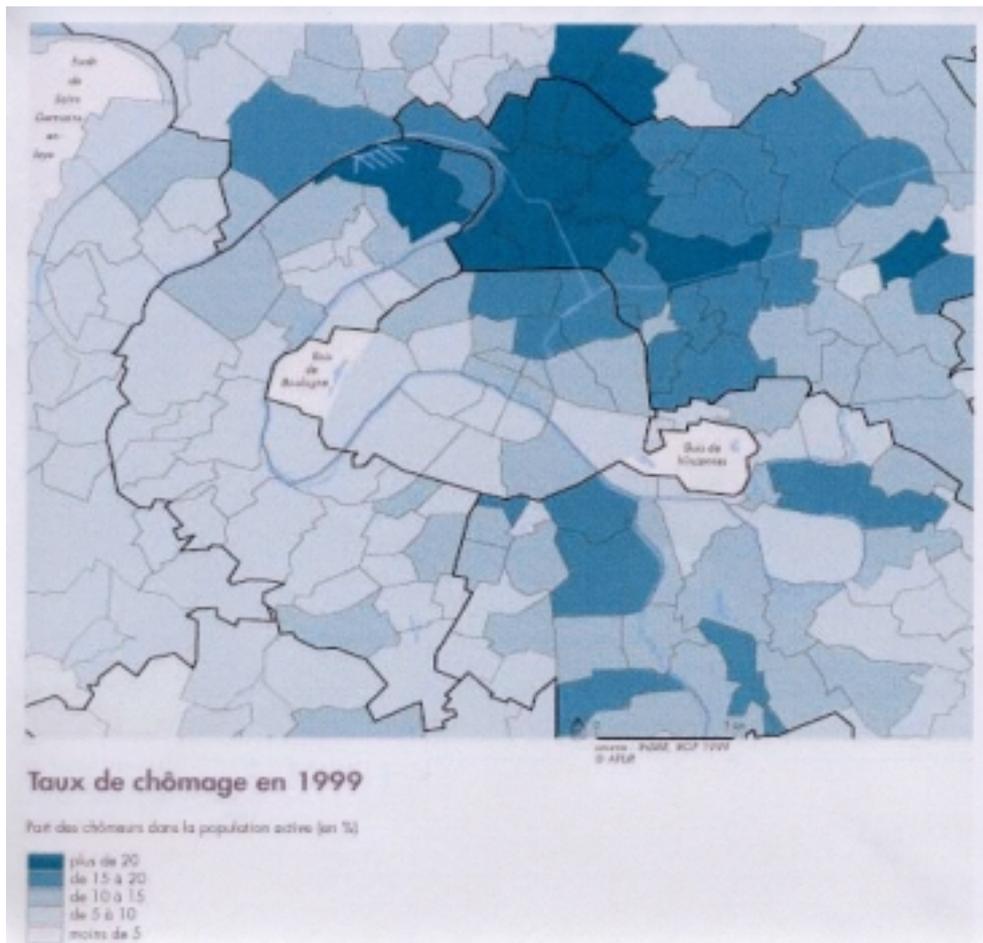
Source : extraction faite par la Direction Régionale Île-de-France de l'ANPE, à la demande du STIF

Ainsi, il convient de noter que, dans le cas où des droits seraient accordés aux demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE en catégorie 1, environ 1/3 des bénéficiaires les conserveraient pendant plus d'1 an.

Il est à savoir que, en avril 2005, la durée moyenne d'inscription d'une personne sortant de l'ANPE était de 232 jours (presque 8 mois).

Cette sous-partie permet ainsi de donner quelques ordres de grandeur. Toutefois, nous arrêterons notre présentation ici. En effet, les conditions d'attribution de notre nouveau titre n'étant pas fixées, il n'est pas nécessaire d'entrer plus dans les détails.

2-3-2- Répartition géographique



Carte n° 2 : Taux de chômage (calculé à partir des demandeurs d'emploi inscrits en catégorie 1 et 6) dans les communes de petite couronne en 1999

Source : carte conçue par la DARES (Direction de l'Animation, de la Recherche, des Etudes et des Statistiques du Ministère de l'Emploi, de la Cohésion Sociale et du Logement) et envoyée à la demande du STIF

Cette carte montre bien que les secteurs à fort taux de chômage se situent essentiellement en 1^{ère} couronne et au nord / nord-est de Paris (département de la Seine Saint-Denis ouest). Bien que n'apparaissant pas sur la carte ci-dessus, certains secteurs de grande couronne décomptent également de fortes proportions

de demandeurs d'emploi au sein de leur population active en âge de travailler (secteurs de Corbeil-Essonnes, Mantes-la-Jolie, Evry, Montereau, Meaux, Trappes, Etampes, Clichy-sous-bois et Montfermeil). Toutefois, ces derniers apparaissent beaucoup plus disséminés au regard du constat fait sur le nord-parisien.

Cette observation est capitale pour la suite de cette étude puisqu'il permet de déterminer les secteurs où l'impact de la gratuité ou d'un tarif réduit au profit des demandeurs d'emploi risquerait d'être le plus fort. Or, si une induction d'offre sur les lignes de bus desservant les secteurs cités précédemment est toujours possible, il n'en est pas de même pour quelques lignes ferrées lourdes arrivées aujourd'hui à saturation, et ce sur de nombreuses tranches horaires : lignes de métro 4 et 13, ligne de RER B, lignes SNCF au départ de Paris Nord ou Paris Saint-Lazare...

Toutefois, avant de dresser des hypothèses sur l'offre de transport, il convient de se pencher sur la mobilité des chômeurs, ne serait-ce que pour comprendre leurs besoins.

2-3-3- Mobilité

Pour ce qui concerne la mobilité, plusieurs sources vont permettre de dresser un état des lieux de celle des chômeurs : une enquête commanditée par le STIF et réalisée en 2001 par la SOFRES (« *Enquête de mobilité auprès de la population des chômeurs* »), le rapport de recherche « *Mobilité et Grande Pauvreté* », réalisé en 2004 dans le cadre de l'appel à propositions de recherches PREDIT 2-PUCA sur le thème « Déplacements et inégalités » et supervisé par Dominique MIGNOT et la dernière Enquête Globale de Transport (EGT) de 2002.

Toutefois, peu d'études ont étudié la mobilité des demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE spécifiquement. En effet, les 3 sources citées précédemment se sont basées sur les personnes sans emploi, qu'elles soient à la recherche d'un emploi ou non et les bénéficiaires de minima sociaux. Pour cette raison, nous étudierons leur mobilité dans le point 2-4-3.

2-4- Les chômeurs indemnisés et les bénéficiaires de minima sociaux : principales caractéristiques

2-4-1- Dénombrement

Certains organismes ne pouvant fournir de chiffres exacts que sur le nombre d'allocataires comptabilisés au 1^{er} janvier 2004 et par soucis de cohérence, toutes les données présentées dans cette partie seront actualisées au 31 décembre 2003. Toutefois, un certain nombre d'entre elles existent pour l'année 2004 voire le 1^{er} semestre 2005.

Type d'allocation	Nombre d'allocataires au 31 décembre 2003
Allocation Adulte Handicapé (AAH)	89 315
Allocation Parent Isolé (API)	25 528
Aide au Retour à l'Emploi (ARE)	470 568
Aide au Retour à l'Emploi en Formation (AREF)	16 577
Allocation de Solidarité Spécifique (ASS)	69 770
Revenu Minimum d'Insertion (RMI)	191 075
Allocation d'Insertion (AI)	23 750
Allocation d'Assurance Veuvage	1 054
Couverture Maladie Universelle complémentaire (CMU-c)	798 845
Aide Médicale de l'Etat (AME)	127 593

Tableau 6 : Dénombrement des allocataires de minima sociaux et des chômeurs indemnisés par les ASSEDIC, en Île-de-France, au 31 décembre 2003

Source : MIPES (Mission d'Information sur la Pauvreté et l'Exclusion sociale en Île-de-France), « *Recueil statistique relatif à la pauvreté et la précarité en Île-de-France* », Conseil Régional Île-de-France, Paris, 2004, p52.

Les chômeurs indemnisés au titre de l'ARE touchent en moyenne, au 31 décembre 2003, une indemnité de 1 250 € bruts par mois, mais le montant moyen de cette indemnisation varie fortement suivant l'âge (de 770€ mensuels pour un jeune de moins de 26 ans à 1 607€ pour les 60-65 ans). Environ 70% des chômeurs en ARE sont indemnisés en dessous du SMIC. Ceux indemnisés en dessous du seuil de 742€ concernent généralement des temps partiels (16% des ARE).

Selon des statistiques fournies par l'UNEDIC, environ 10% des bénéficiaires de l'ARE touchent moins de 590€, 55% entre 590 et 1 154€ et 35% plus de 1 154€.

Pour ce qui concerne la durée moyenne d'indemnisation (l'ARE continue d'être versée pendant 18 mois maximum, pour les moins de 50 ans, même si un de ses bénéficiaires retrouve un emploi), le tableau suivant montre que celle-ci est relativement longue (61% des bénéficiaires touchent l'ARE pendant plus de 6 mois) :

<= à 30 J	31 à 61 J	62 à 91 J	92 à 182 j	183 à 273 j	274 à 365 j	2 ^{ème} année d'indemnisation	Plus de 2 ans
7%	7%	7%	18%	12%	10%	24%	15%

Tableau 7 : Répartition des bénéficiaires de l'ARE suivant la durée d'indemnisation, en Île-de-France ; « photo » prise au 31 décembre 2003

Source : extraction faite par l'UNEDIC, à la demande du STIF

Pour ce qui concerne l'ASS, la durée d'indemnisation est encore plus longue (39% ont été indemnisés pour la première fois au titre de l'ASS depuis 5 ans ou plus), comme l'atteste le tableau suivant :

<= à 30 J	31 à 61 J	62 à 91 J	92 à 182 j	183 à 273 j	274 à 365 j	2 ^{ème} année d'indemnisation	Plus de 2 ans
2%	3%	2%	6%	5%	4%	13%	65%

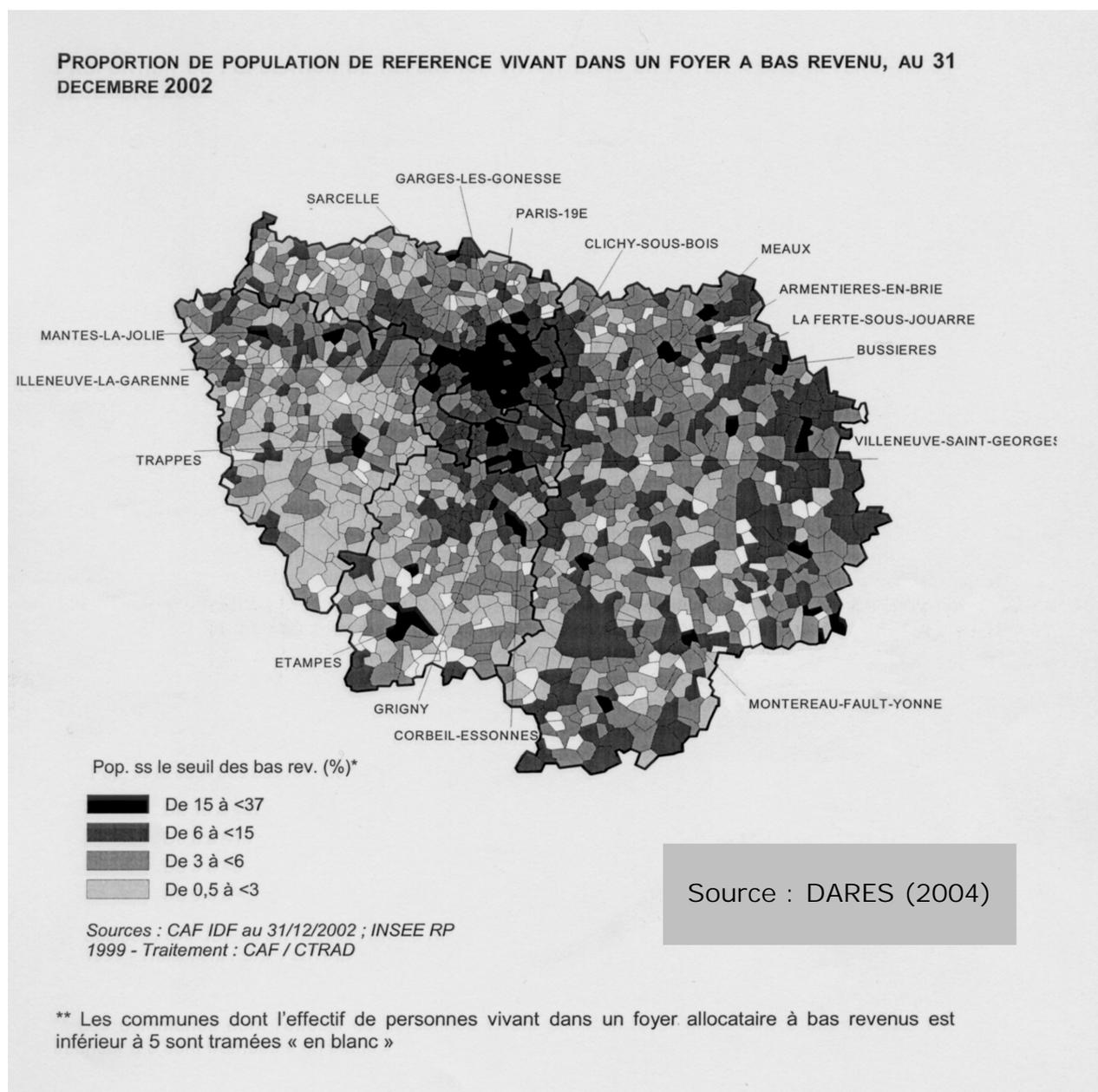
Tableau 7 : Répartition des bénéficiaires de l'ASS suivant la durée d'indemnisation, en Île-de-France ; « photo » prise au 31 décembre 2003

Source : extraction faite par l'UNEDIC, à la demande du STIF

Quant à la CMU-c, la relative récence de sa mise en place ne permet pas d'avoir de statistiques très détaillées sur la durée de couverture. Toutefois, on peut penser que celle-ci est également très longue. Cette indication est corroborée par l'enquête menée en mars 2003 par Bénédicte BOISGUERIN de la DREES¹² auprès des bénéficiaires de la CMU-c puisque à la question 21 (« Lors du prochain renouvellement de vos droits à la CMU-c, pensez-vous avoir de nouveau droit à la CMU-c pour une nouvelle période d'1 an ? C'est à dire remplir les conditions de ressources compte tenu de la composition de votre foyer »), 88% des personnes interrogées ont répondu oui et seulement 9% non.

2-4-2- Répartition géographique





La carte ci-dessus, qui représente la part de population vivant dans un foyer à bas revenu (sous-entendu percevant des prestations sociales étant donné que la population de référence correspond aux personnes bénéficiant de minima sociaux) dans chaque commune de l'Île-de-France, peut très bien être mise en parallèle avec celle inhérente aux demandeurs d'emploi, présentée dans le chapitre 2-3-2. En effet, on peut remarquer que les secteurs concernés sont sensiblement les mêmes : quartiers nord / nord est de Paris et de la première couronne, puis quelques « satellites » (Ivry, Vitry, Evry, Corbeil-Essonnes, Grigny, Etampes, Montereau, Meaux, Trappes, Villeneuve-Saint-Georges, Mantes-la-Jolie, Sarcelle, Garges-les-Gonnesse, Clichy-sous-bois...)

L'analyse effectuée précédemment sur l'offre de transport est donc exactement la même, à savoir que quelques lignes ferrées (métro, RER et trains de banlieue)

desservant ces secteurs et aujourd'hui saturées n'épongeraient que très difficilement une induction de clientèle attirée par une nouvelle mesure de tarification sociale.

2-4-3- Mobilité

Selon la dernière Enquête Globale de Transport de 2001-2002, un « chômeur » francilien effectuée en moyenne, tous modes confondus, 3,62 déplacements par jour fort (hors WE et jours fériés) alors qu'une « personne exerçant un métier » en fait 3,75. La différence en termes de nombre de déplacements quotidiens est donc très légère.

Il est à préciser que la catégorie « chômeur » de l'EGT exclut les femmes au foyer, les retraités, les inactifs pensionnés (dont les handicapés), les élèves et les étudiants. La population étudiée est donc plus restrictive que celle des demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE mais inclut des personnes ne recherchant pas activement un emploi.

Les principales différences qui existent en termes de mobilité entre les chômeurs et les personnes exerçant un métier se situent plus au niveau de la part modale, du motif du déplacement et de la distance parcourue.

Tout d'abord, il existe un vrai écart sur le taux d'équipement du ménage en voiture. Le proportion de personnes ne possédant pas de véhicule varie de 13,9% pour les actifs occupés franciliens à plus de 33% pour les chômeurs. Si ce constat n'est pas très étonnant en soi du fait qu'il semble exister une forte corrélation entre la possession d'un véhicule et le revenu du ménage, il est en revanche plus surprenant d'observer également un décalage quant à la possession du permis de conduire : 32,4% des chômeurs n'ont pas de permis alors que seulement 12,4% des « personnes exerçant un métier » sont dans cette même situation. On peut donc supposer que de nombreuses personnes issues de familles pauvres ne pouvant financer un permis de conduire se retrouvent par la suite au chômage ; une sorte de pauvreté « héréditaire ».

La conséquence de ceci se retrouve dans la part modale inhérente aux 2 catégories de population étudiée. En effet, bien que la part de marché des TC soit quasiment identique pour ces dernières (aux alentours de 18,8%), il n'en est pas de même pour celles de la marche et de la voiture : 38,2% de PDM voiture pour les chômeurs franciliens contre 57,8% pour les actifs occupés ; et inversement 20,4% de PDM marche à pied pour les personnes « exerçant un métier » contre 41,6% pour les personnes sans emploi.

Cette répartition modale des déplacements inhérents aux chômeurs peut s'expliquer par 2 facteurs :

- l'absence de tarification sociale dans les transports pour une partie d'entre eux et la justesse des remises accordées pour les autres peuvent avoir pour effet de limiter leurs déplacements en TC au profit de la marche à pied (au contraire, certains réseaux ayant une politique tarifaire sociale très

volontariste ont vu une explosion de la PDM TC relative aux chômeurs et une baisse de celle de la marche à pied) ;

- la différence constatée sur les distances parcourues privilégie le recours de la marche à pied au détriment des autres modes de transport motorisés.

Ainsi, la médiane des déplacements effectués par les chômeurs se situe autour des 1500 mètres (autrement dit, 50% des déplacements sont inférieurs et 50 supérieurs à 1500 mètres), alors que celle des actifs occupés est à 3200 mètres, soit plus du double.

Ceci est corroboré par les travaux du sociologue Michel KOKOREFF¹³, qui a observé une sorte de « sédentarisation des personnes les plus pauvres », qui se déplaceraient peu, en proportion, en dehors de leur quartier de domiciliation.

Ainsi, les chômeurs se déplaceraient quasiment autant que les actifs occupés mais sur de plus courtes distances et de préférence en marche à pied.

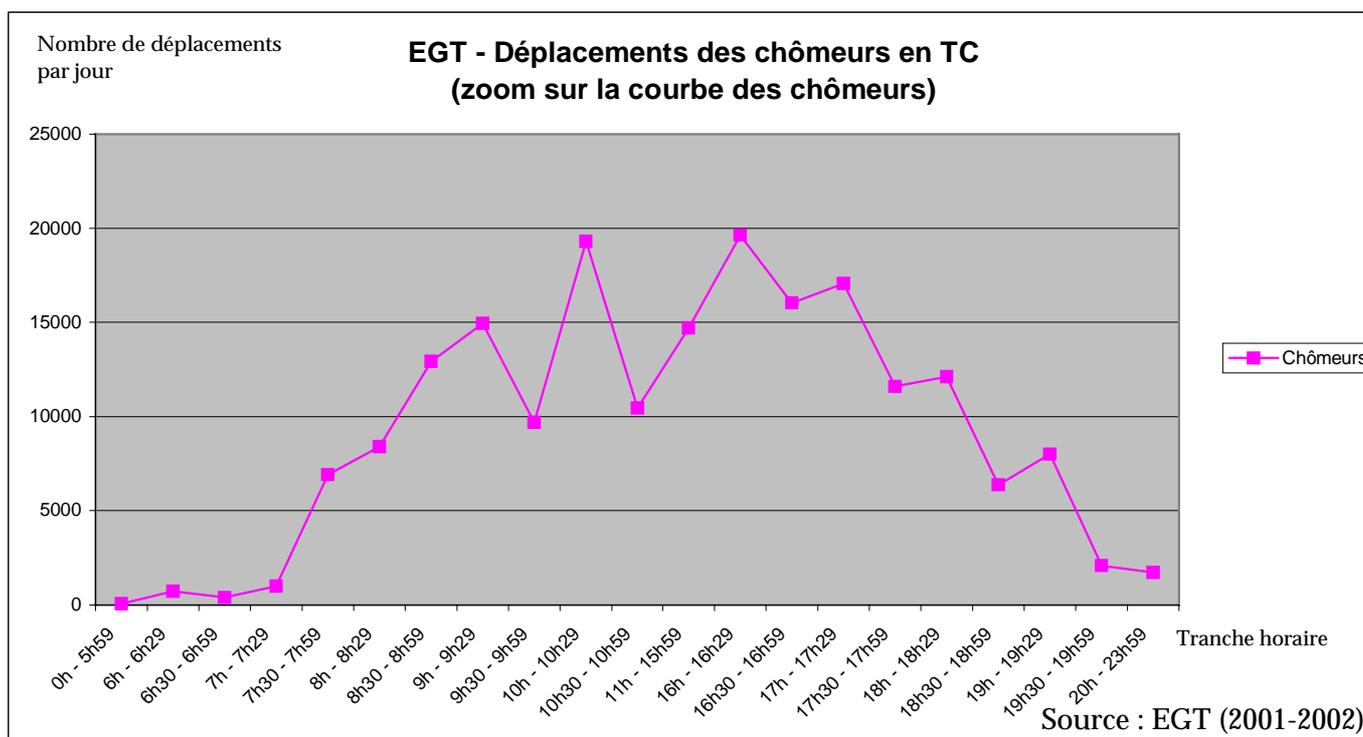
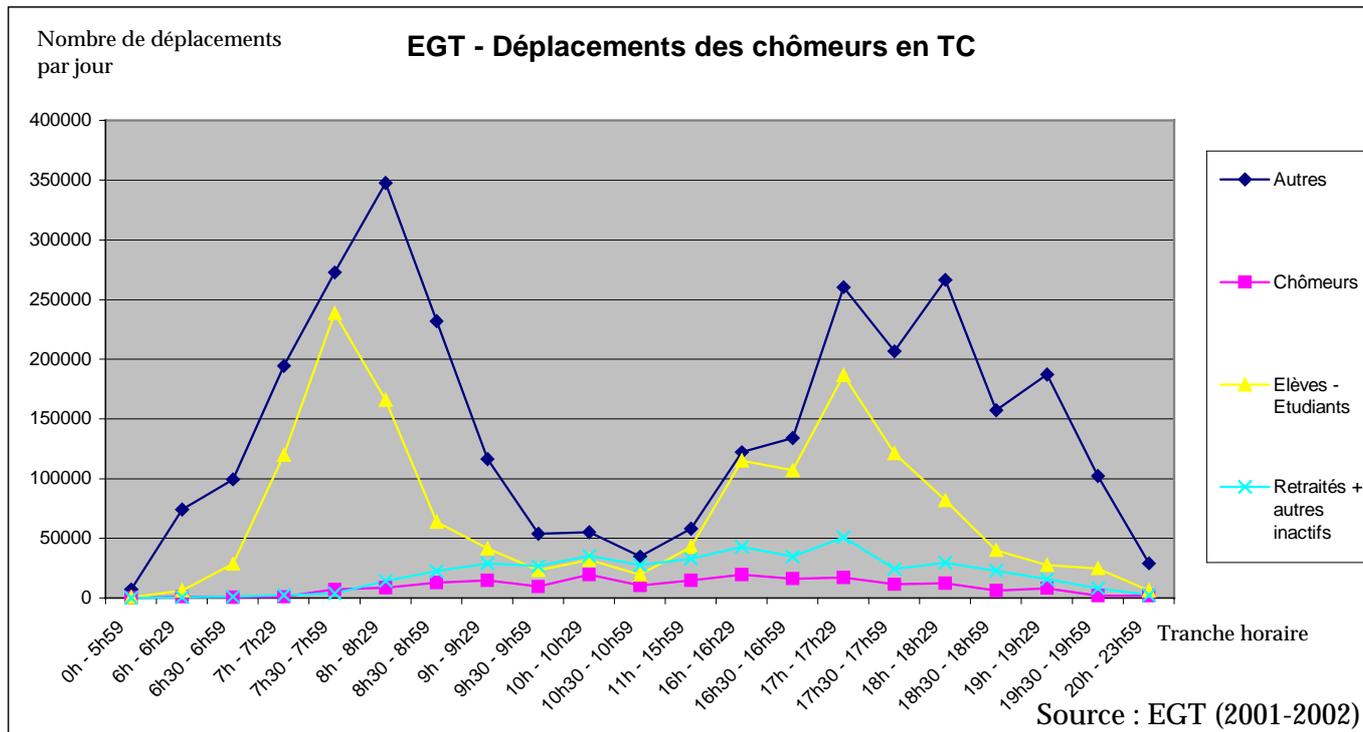
Il est à noter que si la part modale TC des chômeurs se situe autour des 18%, environ 88% d'entre eux déclarent, selon une étude commanditée en 2001 par le STIF¹⁴, utiliser les transports en commun au moins une fois dans l'année (92,6% pour les ASS ; 90% pour les RMistes ; 96,3% pour les jeunes en insertion fréquentant les PAIO ou les missions locales et 89,4% pour les ARE indemnisés en dessous du SMIC) et 80% se déplacent en TC au moins 1 fois par semaine (environ 40% tous les jours ou presque).

Pour ce qui concerne le motif du déplacement, cette même étude conclue que les 3 principaux motifs de déplacements, c'est à dire ceux le plus largement partagés par la population des chômeurs, sont d'ordre privé. En effet, sur un mois type, 72% des chômeurs se déplacent au moins 1 fois pour le motif « visites à la familles, aux amis et distractions de toutes sortes », 60% pour le motif « courses ou achats », 59% pour celui « démarches liées à la santé ou à la garde d'enfants » et 43% pour des « démarches administratives ». Le deuxième groupe de motifs a trait à l'activité professionnelle (55% des chômeurs se déplacent au moins 1 fois dans le mois pour le motif « se rendre à la mission locale, la PAIO ou l'ANPE », 33% pour le motif « recherche de travail sur le terrain, en agence d'interim ou en porte à porte », 24,5% pour « se rendre à un entretien d'embauche » et environ 20% pour « se rendre au lieu de travail dans le cadre d'une activité professionnelle réduite »).

Enfin, à partir de statistiques fournis par la RATP et de l'enquête EGT, il semblerait que la population des chômeurs ait tendance à voyager de préférence pendant les heures creuses de la journée et donc à éviter les heures de pointe du matin et du soir.

Ainsi, les graphiques ci-après présentent le nombre de déplacements des chômeurs suivant les différentes tranches horaires de la journée, ramené à ceux des autres catégories de population. Les courbes des inactifs étant relativement plates sur le premier graphe du fait que la part relative de leurs déplacements ramenée à

l'ensemble des déplacements est plutôt faible, le deuxième graphes permet de zoomer :



Ces deux graphes mettent donc bien en avant le fait que les chômeurs, bénéficiant de chèques mobilité, de la CST ou d'aucun de ces avantages sociaux se déplacent de préférence pendant les heures creuses. De ce fait, on peut supposer

que toute induction de demande propre à cette population se ferait essentiellement pendant ces heures creuses.

2-5- Difficultés posées par l'étude des populations « modestes »

La principale difficulté qui réside dans l'étude de la tarification sociale concerne le dénombrement des individus. En effet, si l'on connaît relativement bien le nombre d'allocataires bénéficiant de chaque prestation sociale, il est en revanche plus difficile de donner une estimation du nombre de doublons, c'est à dire le nombre de personnes percevant plusieurs allocations.

Ainsi, lorsqu'on décide d'accorder des droits aux personnes percevant les allocations A, B et C, on peut connaître le nombre d'allocataires percevant chacune de ces prestations mais pas le nombre de ceux percevant à la fois A et C, B et C, A et B voire les trois réunis. Par le fait, on a toujours tendance à surestimer le nombre d'ayants-droit.

C'est donc dans cet objectif que le Ministère des Affaires Sociales, du Travail et de la Solidarité s'est associé à d'autres Ministères (Ministères de la Santé, de la Défense...) pour commanditer une étude sur les possibilités de cumul des prestations sociales et sur le dénombrement des populations concernées. Toutefois, les premiers résultats ne sont pas prévus avant 2006-2007.

Le principal problème qui se pose est la multiplicité des organismes sociaux délivrant les prestations (ASSEDIC, CAF, CPAM, caisses de prévoyance et de retraite,...) et l'absence de centralisation des données, chaque acteur gérant son portefeuille d'ayants-droit de manière autonome.

Une autre difficulté concerne la très grande hétérogénéité, en termes de fiabilité, des sources qui ont étudié les populations les plus modestes. En effet, de très nombreuses données et études existent, y compris sur la mobilité des chômeurs, mais très peu précisent de manière détaillée leur périmètre d'étude. Pourtant, il existe une infinité de définitions du mot « chômeur » et de nombreuses confusions sont faites dans un nombre important de travaux entre les notions de « chômeur », de « demandeurs d'emploi », de « personnes sans emploi », de « population active non occupée », etc... Aussi, il convient de manier les données chiffrées avec la plus grande précaution, les écarts, selon les sources, pouvant être conséquents.

Après avoir présenté de manière synthétique les populations « les plus modestes », en se focalisant notamment sur celle des « chômeurs », nous allons à présent étudier les différentes options qui existent lorsqu'une autorité organisatrice souhaite créer un titre social.

3^{ème} partie

Un vaste choix de modalités techniques et tarifaires en matière d'aides au transport, étayé par un retour d'expérience provincial

Dans cette partie, nous allons sortir du périmètre de l'Île-de-France pour lister toutes les options qui existent en province en matière de tarification sociale. Cette partie permet ainsi d'obtenir une sorte de remise à plat de tout ce qui est possible à ce jour lorsqu'une AO souhaite mettre en place un nouveau titre social.

L'exercice consistant à prendre un certain recul par rapport à ce qui a déjà été fait au STIF, nous ne nous poserons pas la question de l'applicabilité de chaque modalité dans la région parisienne. Ceci interviendra dans la quatrième et dernière partie de cette étude.

Pour la collecte des informations, je me suis rapproché du GART pour avoir quelques données de cadrage et j'ai ensuite pris contact avec 17 autorités organisatrices ayant une politique sociale très volontariste, pour connaître leur retour d'expérience notamment. A l'aide d'un guide d'entretien mis en place au préalable, j'ai ainsi eu accès à des informations que l'on ne peut trouver dans aucune source officielle écrite. La démarche a donc été plus qualitative que quantitative, le but du STIF n'étant pas de se fier à la majorité mais plus de comprendre les avantages et inconvénients de chaque modalité.

L'intégralité de ce travail d'investigation figure en annexe sous forme de tableaux. La partie qui suit contient en revanche la synthèse de l'exercice.

Voici donc les différentes options possibles en matière de tarification sociale, regroupées en sein de plusieurs grandes thématiques.

3-1- Le public cible

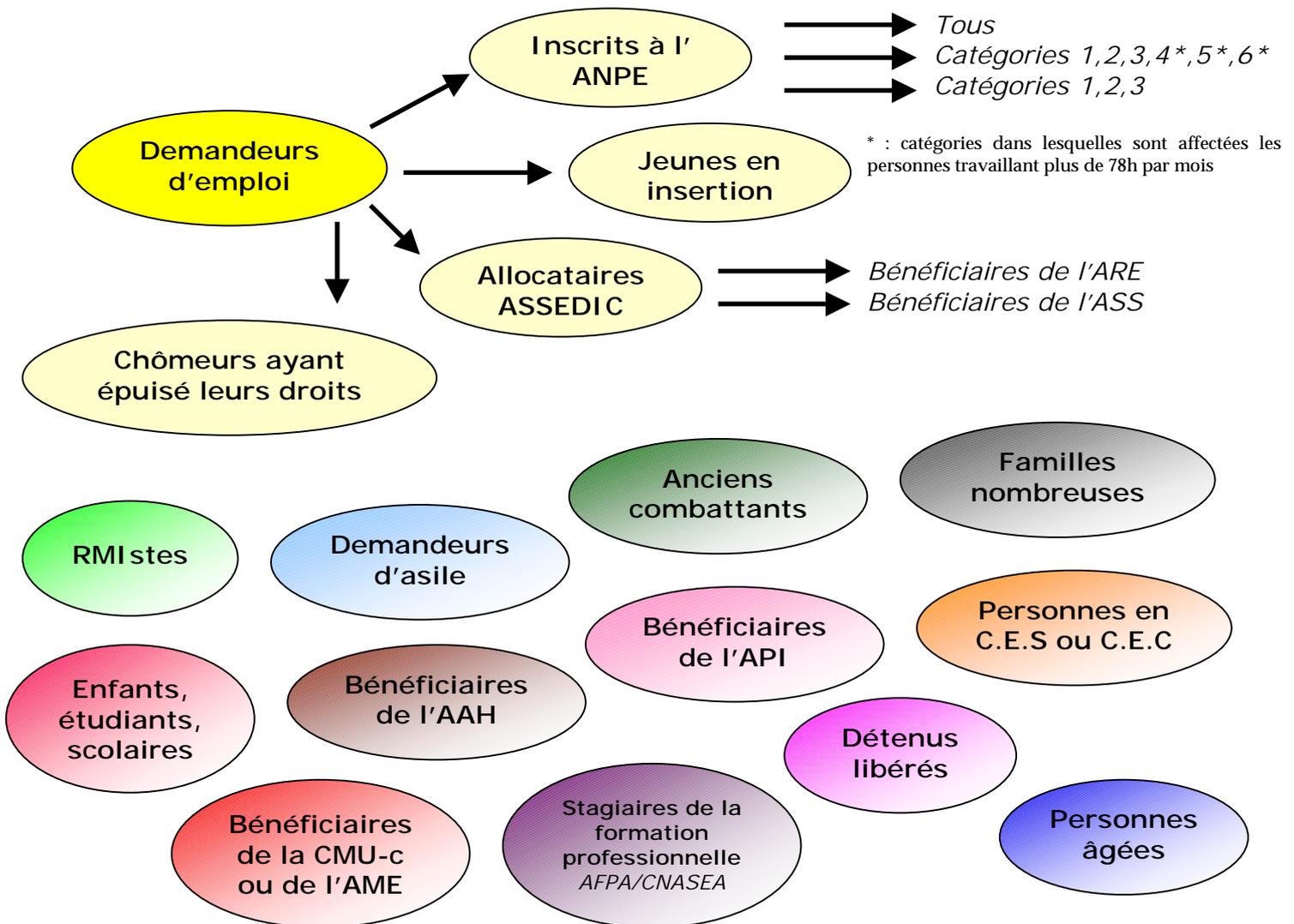
Il existe 3 différents types de critères utilisés pour définir le périmètre des ayants-droit en matière de tarification sociale :

- les critères se rapportant au statut ;
- les critères se rapportant aux revenus ;
- les critères combinant le statut et les revenus.

3-1-1- Les critères de statut

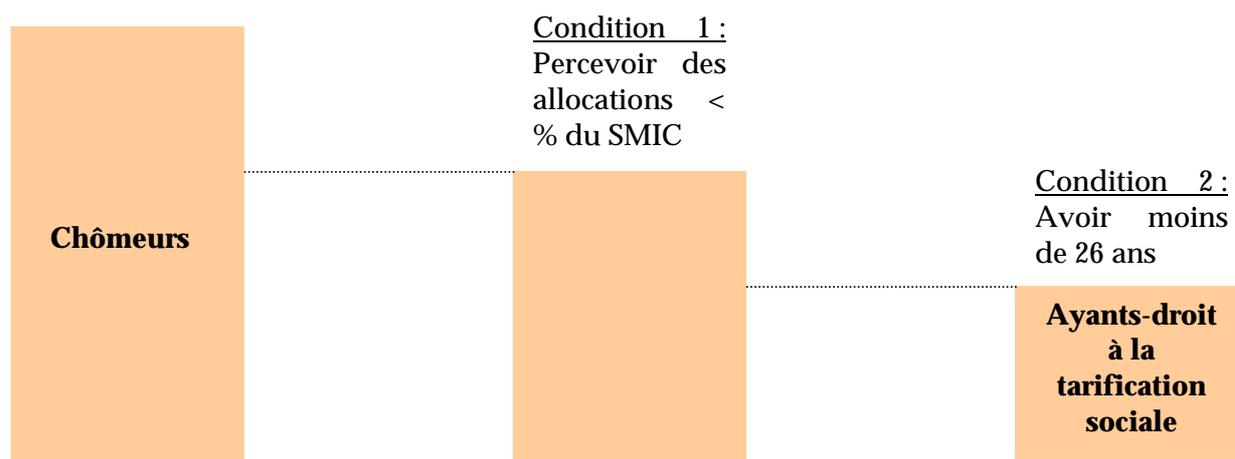
Une très faible minorité des AO françaises se basent uniquement sur des critères de statut pour définir la population pouvant bénéficier de mesures spécifiques de tarification sociale.

Les principales catégories de population pouvant ainsi être aidées sont les suivantes :



Chacune des populations citées précédemment peut être soit prise en compte dans son intégralité dans la gamme tarifaire « sociale », sans aucune condition particulière, soit être soumise à d'autres critères additionnels :

Exemple page suivante avec la catégorie des demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'ARE



Exemple avec la catégorie des demandeurs d'emploi

Aucune AO n'accorde de droits à tous les demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE, et ce pour plusieurs raisons : toute personne est libre de s'inscrire dans une agence, y compris si elle n'est pas véritablement en recherche d'emploi ou si, au contraire, elle en possède déjà un ; certains demandeurs d'emploi bénéficient d'un revenu confortable ne justifiant pas l'octroi d'une aide sociale ; le nombre de demandeurs d'emploi dans certaines collectivités locales est tel que le budget de l'AO ne permettrait pas un tel périmètre d'ayants-droit ; de plus l'ANPE attribue déjà des aides au transport accordées au cas par cas...

De ce fait, lorsque l'AO se base uniquement sur le statut, les demandeurs d'emploi doivent systématiquement répondre à d'autres critères pour bénéficier de la tarification sociale.

Le plus souvent, les droits sont alors accordés en fonction de la catégorie ANPE dans laquelle le « demandeur d'emploi en fin de mois » est affecté : 1, 2 et 3 systématiquement et parfois 6, 7 et 8 (personnes travaillant plus de 78 heures dans le mois). Ce système fonctionne notamment à Toulouse et dans les Régions Midi-Pyrénées et Haute Normandie.

Toutefois, certaines AO, telles que Lille, Bordeaux ou encore la Région Nord-Pas-de-Calais, prennent en compte un critère d'âge, en accordant spécifiquement des aides aux jeunes en insertion ou au contraire aux personnes perdant leur emploi après 50 ans.

Bien que cela n'existe pas encore, il serait tout à fait possible de recourir à d'autres critères telles que le lieu de résidence (en partant du principe qu'un demandeur d'emploi en centre-ville n'a pas les mêmes difficultés de déplacement qu'un habitant de la zone périurbaine), la durée du chômage, le nombre de personnes à charge...

Le fait de se baser uniquement sur le statut présente l'avantage de gagner en simplicité, du fait qu'il est très facile d'apporter la preuve de sa situation via les attestations délivrées par les organismes sociaux (ANPE, l'UNEDIC, CPAM, CAF...). Par contre, les populations rassemblées sous un même statut sont souvent extrêmement hétérogènes et n'ont pas toutes les mêmes besoins ni difficultés. De ce fait, les aides délivrées ne vont pas nécessairement à ceux qui en ont le plus besoin.

Aussi, par soucis d'équité, la Communauté Urbaine de Dunkerque a décidé de ne plus se baser sur le statut mais uniquement sur les revenus de la personne.

3-1-2- Les critères de revenus



Créée il y a une dizaine d'années, la tarification sociale mise en place à Dunkerque se base sur le quotient familial de la CAF pour établir les droits. Ainsi, lorsque le QF est égal à 520€ (jusqu'au 31 août 2005) par membre du foyer, chacun peut acquérir un titre social.

Cette mesure bénéficie d'une très bonne acceptabilité auprès du grand public de par son équité. En effet, en se basant uniquement sur le revenu des individus, les aides sont accordées au plus près des besoins et ce indépendamment de la situation socio-professionnelle des intéressés. Ainsi, les « travailleurs pauvres », n'appartenant pas de fait à la catégorie des chômeurs bien qu'ayant des revenus parfois comparables, peuvent prétendre aux mêmes aides que ces derniers.

Par contre, se baser sur le revenu des individus implique une étude approfondie de chaque dossier (d'où des coûts de gestion prohibitifs et un travail difficile sur le terrain) sans parler du fait qu'il est impossible de contrôler l'exactitude des informations fournies par les demandeurs du titre social, qui peuvent ne déclarer qu'une partie de leurs revenus. Par ailleurs, les déclarations fiscales et le calcul des ressources réalisé par la CAF se basent sur les revenus des années précédentes, ce qui ne permet pas d'aider à court terme les personnes entrant dans les critères d'éligibilité.

Ainsi, devant les inconvénients d'une tarification sociale basée uniquement sur le statut et les difficultés posées par un système d'aides calculées exclusivement en fonction des ressources, la grande majorité des AO ont adopté une tarification sociale combinant les deux critères de manière souvent plus simplifiée.

3-1-3- Les critères combinant le statut et les revenus



Les statuts couramment repris dans les différentes tarifications sociales mises en place à ce jour sont les mêmes que ceux cités dans la première partie de cette fiche. Aussi, si les étudiants, les scolaires, les enfants, les personnes âgées, les anciens combattants, les handicapés et les familles nombreuses ont depuis longtemps fait l'objet de tarifs très réduits, de nombreuses aides spécifiques sont dorénavant accordées

aux RMIstes, chômeurs / demandeurs d'emploi, bénéficiaires de l'API, stagiaires de la formation professionnelle, bénéficiaires de la CMU-c, demandeurs d'asile et personnes en Contrats Emploi Solidarité (C.E.S) ou en Contrats Emploi Consolidé (C.E.C).

Toutefois, les personnes citées dans cette liste ne sont pas systématiquement en situation de précarité (leur conjoint peut avoir des revenus importants, ces personnes peuvent avoir d'autres sources de revenus...), ce qui fait que des critères relatifs aux ressources ont été introduits.

De nombreuses AO fixent le plafond de ressources par rapport au SMIC net ou à un pourcentage de celui-ci (généralement de 70% à 100%). Dans ce cas, le calcul est fait uniquement à partir du montant des allocations versées par les organismes sociaux de type ASSEDIC ou CAF. Les autres sources de revenus ne rentrent pas en compte dans la formule afin de simplifier et de crédibiliser la procédure (seul le FISC peut connaître avec exactitude et de manière sûre les revenus d'une personne).

Il est intéressant de noter que le SYTRAL (AO Transport de Lyon) impose en plus une exigence de non-imposabilité, afin d'être sûr que la personne ne percevait pas des revenus conséquents avant de se retrouver au chômage par exemple.

On peut également remarquer que quelques AO demandent aux personnes de remplir des attestations de revenu « sur l'honneur » avec les incertitudes que cela implique.



La système d'aide peut être schématisé de la manière suivante :

		CRITERE DE REVENU	
		< plafond fixé	> plafond fixé
CRITERE DE STATUT	non reconnu	NON ELIGIBLE	NON ELIGIBLE
	Reconnu	ELIGIBLE	NON ELIGIBLE

Le principal avantage de ce système est de permettre un compromis acceptable entre équité et simplicité. Autrement dit, le fait de prendre en compte le revenu permet de ne pas accorder d'aides à des individus rattachés à des ménages dont les ressources seraient « confortables » et le fait d'inclure une contrainte de statut permet de relativement bien « cadrer » la mesure et de faciliter le travail des agents présents sur le terrain.

Par contre, comme le montre le schéma de la page précédente, une certaine partie de la population peut se retrouver « oubliée » par les mesures de tarification sociale. S'il n'est pas choquant de refuser les personnes ayant un revenu supérieur au plafond fixé, il est regrettable en revanche de n'accorder aucune aide aux personnes dont les revenus seraient inférieurs à celui-ci mais dont le statut ne serait pas recensé parmi ceux ouvrant à des droits. Le recours à ce système de tarification sociale impose donc une très grande prudence et une certaine exhaustivité dans le recensement des populations en situation de précarité.

Il convient de préciser que quelques AO accordent des droits à des personnes qui ont été éligibles à un moment donné mais qui ne le sont plus du fait de la fin de leur prise en charge par les organismes sociaux (exemple : chômeurs en fin de droit). Ceci permet d'éviter d'éventuelles « trappes à pauvreté », bien qu'il soit difficile de justifier de ce genre de situation (une personne en fin de droit peut très bien retrouver un travail et demander néanmoins un titre social sur la seule présentation de son attestation de fin de droits délivrée par l'UNEDIC par exemple ; toutefois, on peut supposer que ce genre de cas reste exceptionnel).

3-1-4- Le cas des enfants et du conjoint

A l'exception de l'Allocation de Retour à l'Emploi (ARE) délivrée par l'UNEDIC, toutes les aides sociales (ASS, RMI, AAH, API, Bénéficiaires de la CMU-c...) ont leur

plafond et leur montant calculés par rapport aux revenus du foyer. Pourtant, la plupart des titres sociaux sont délivrés à titre individuel et ne sont pas valables pour le conjoint (à moins que celui-ci bénéficie également d'une aide sociale) ni pour les enfants (qui bénéficient généralement de par leur situation d'un demi-tarif).

On peut citer néanmoins le cas de Lille et de Lyon qui étendent leur tarification sociale à tous les membres du foyer, au cas où l'un de ses membres bénéficieraient du RMI, et de Poitiers qui l'étend au conjoint mais qui exclut les enfants.

Pour ce qui concerne la communauté urbaine de Dunkerque, qui se base sur le quotient familial de la CAF, il va sans dire que tous les membres du foyer bénéficient des aides sociales relatives au transport.

3-2- Les conditions d'attribution et les justificatifs demandés

Les conditions d'attribution des titres sociaux dépendent étroitement du public ciblé par la mesure, comme nous venons de le voir précédemment. Aussi, chaque AO impose ses propres critères, en vue de cibler au mieux le public des ayants-droit.

La plupart des AO combinent alors des conditions fondées sur le statut de la personne et sur ses revenus, ou plus précisément le montant de ses allocations, à l'exception de la Communauté Urbaine de Dunkerque qui ne se base que sur le quotient familial du foyer.

Toutefois, la plupart d'entre elles imposent d'autres conditions « périphériques ». La plus répandue est celle de la domiciliation du demandeur. En effet, les titres sociaux sont, de manière presque unanime, réservés aux personnes résidant dans le PTU pour les AO urbaines et dans la région pour les Conseils Régionaux. Ceci va bien entendu encore une fois à l'encontre de la loi SRU. Et pourtant, quasiment aucune AO n'accorde de droits aux personnes résidant à l'extérieur de son territoire de compétence bien que répondant à ses critères de revenu et de statut.

Quelques rares AO, dont l'objectif de la tarification sociale est avant tout d'aider aux démarches de recherche d'emploi, imposent également de justifier d'actions concrètes sur le terrain. Pour ce faire, la plupart passe par des organismes compétents, tels que l'ANPE ou les missions locales, pour attester que le demandeur du titre « pointe » régulièrement et est en « phase active » de recherche d'emploi. C'est notamment le cas de la Communauté Urbaine de Lille. Ceci permet ainsi de limiter la délivrance des titres aux seules personnes « méritantes ». Il convient néanmoins de signaler que le travail d'appréciation est difficile compte tenu du nombre de demandeurs d'emploi gérés par chaque organisme, et indélicat pour les agents sur le terrain, qui n'ont parfois par les armes nécessaires pour justifier leur refus de délivrance d'un titre de transport.

Concernant les justificatifs demandés pour l'attribution des titres, ces derniers dépendent bien entendu du public ciblé et des conditions d'attribution fixées par les AO.

En vue de sécuriser la distribution des titres, la quasi-totalité des AO exigent des pièces justificatives fournies par des organismes reconnus sur le plan national : ANPE, UNEDIC, CPAM ou CRAM, CAF...

En vue de démontrer que l'ayant-droit n'est pas dans une situation d'éligibilité de manière transitoire mais que celle-ci perdure depuis une période plus ou moins prolongée, il peut lui être demandé d'apporter des justificatifs courant plusieurs mois consécutifs.

Toutefois, dans la totalité des AO contactées, les justificatifs du mois précédant la demande doivent systématiquement être apportés.

Les pièces demandées sont soit une attestation écrite et nominative émanant de l'organisme social soit la photocopie de l'attestation de paiement des allocations pour les bénéficiaires de prestations sociales, puis une attestation ANPE pour les demandeurs d'emploi, une attestation de couverture sociale par la CMU-c pour les revenus les plus modestes, une photocopie du livret de famille lorsque les droits sont ouverts aux enfants, la photocopie du contrat emploi solidarité ou l'attestation de formation / stage pour les personnes concernées, le récépissé de la demande d'asile lorsque cette catégorie de population bénéficie d'aides au transport...

En plus de ces dernières, les AO contactées demandent toutes une attestation de domicile pour justifier que le demandeur habite bien dans le périmètre couvert par la mesure ainsi qu'une photocopie de la pièce d'identité et une photo récente de l'ayant-droit pour sécuriser le titre (le support contient alors la photo et le nom du bénéficiaire pour être sûr que le demandeur est bien l'utilisateur final).

Il existe ensuite pour les AO plusieurs façons de se procurer les justificatifs nécessaires.

La méthode la plus répandue consiste à passer par le demandeur, qui doit fournir lui-même les pièces, après en avoir fait la demande à l'organisme. Ceci est bien entendu le procédé le plus simple et le plus répandu bien que légèrement moins sécurisé (risques de falsification notamment).

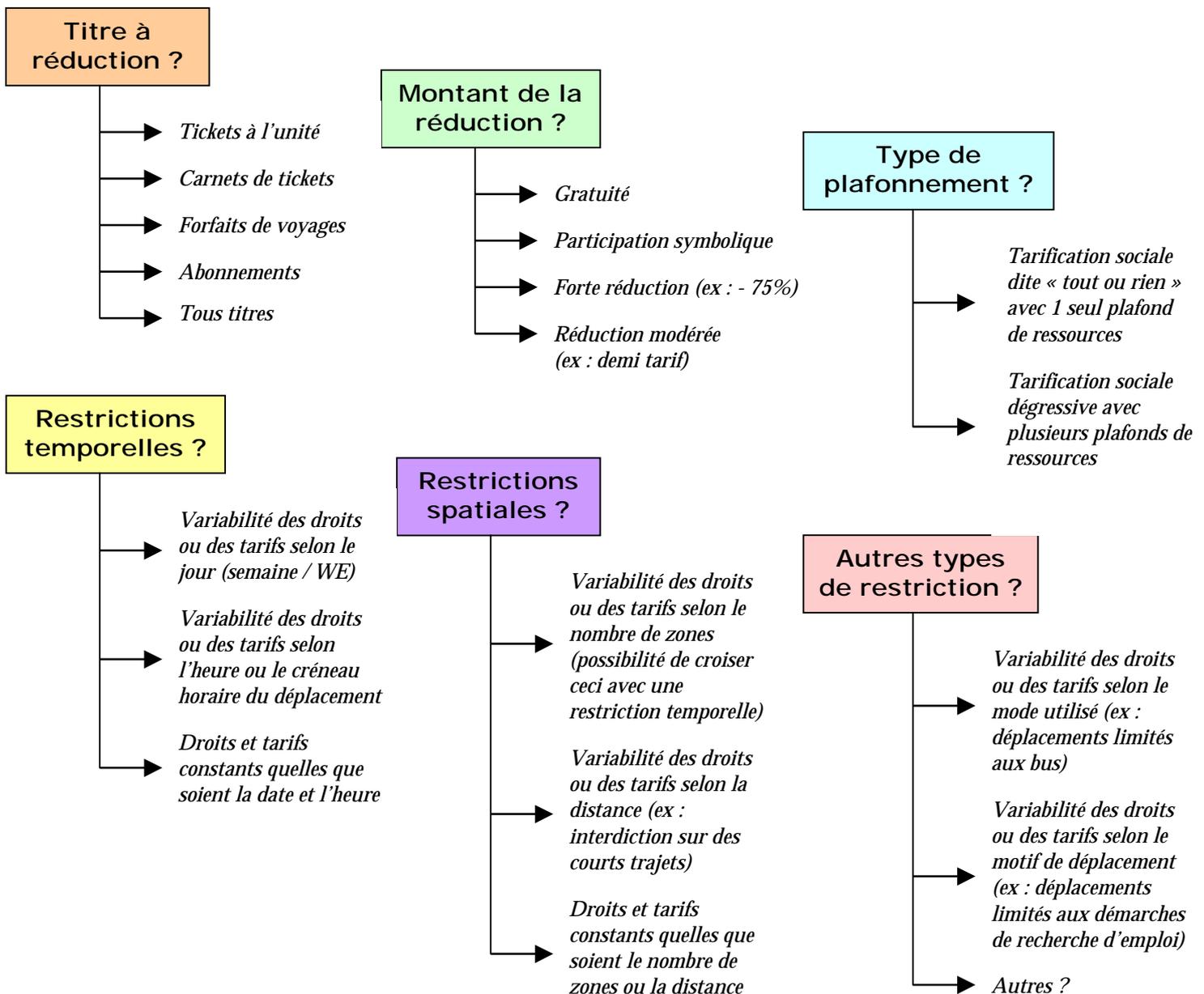
Une autre possibilité serait de mettre en place une procédure dans laquelle l'AO ferait une demande à chaque organisme social pour que celui-ci lui fasse parvenir directement les attestations nécessaires. Toutefois, cela ne se fait pas actuellement, du fait de la protection des données personnelles et de la lourdeur administrative que cela imposerait.

Enfin, une dernière option consiste à créer un fichier informatique commun entre l'AO et les organismes sociaux. C'est notamment ce qu'a réussi à monter la Communauté Urbaine du Mans, qui a créé une base de données commune avec l'UNEDIC, ou le Conseil Régional Haute-Normandie, qui a mis en place une plateforme Internet commune avec l'ANPE et les missions locales. Ce système permet de sécuriser complètement la procédure, du fait qu'une personne n'étant pas dans le fichier de l'UNEDIC ou de l'ANPE ne peut se voir accorder des droits, et de gérer en temps réel la situation de chaque ayant-droit. Précisons que, en vue de « contourner » les contraintes liées à la Loi Informatique et Libertés qui protège les

« données personnelles », les différents fichiers exploitables ne comportent pas le nom des individus mais uniquement leur numéro d'identification (numéro ANPE, ASSEDIC ou autre). Par contre, un tel système implique une confiance totale entre tous les acteurs. En effet, si le système mis en place au Mans s'avère complètement sécurisé, il n'en est pas de même pour celui de la Région Haute-Normandie qui, en multipliant les acteurs pouvant se connecter et intervenir sur le site, ne peut se garantir d'un risque d'intrusion complètement nul.

3-3- Le montant de la réduction et les modalités d'utilisation, compte tenu de l'objectif principal de la mesure

Les différentes questions (ou possibilités) qu'une AO doit se poser lorsqu'elle définit le montant et le type de réduction accordée sont les suivantes :



Ainsi, on comprend bien à travers ce schéma que les possibilités tarifaires sont nombreuses.

Néanmoins, ce choix doit s'affiner en clarifiant l'objectif que l'AO veut se fixer : aider à la mobilité des personnes les plus démunies ou aider à la recherche d'emploi ?

3-3-1- Sélection du ou des titres soumis à réduction

Il convient tout d'abord de déterminer les titres qui pourront être accessibles au tarif social. Plusieurs possibilités existent :

- le ticket à l'unité ; accorder une réduction sur ce titre permet d'aider les bénéficiaires à se déplacer de manière très occasionnelle. 8 AO régionales accordent par exemple la gratuité sur des billets achetés à l'unité, mais uniquement dans le cadre d'un entretien d'embauche. Il convient néanmoins de faire attention au nombre de déplacements effectués tous les mois par les catégories de population bénéficiant de la réduction et veiller à ce que la somme qu'elles déboursent au final ne soit pas supérieure au prix d'un abonnement tout public (cette tarification sociale n'est pas adaptée, par exemple, aux « travailleurs pauvres », qui doivent se déplacer fréquemment). Ce système présente également l'inconvénient de générer des coûts de distribution particulièrement élevés.

- le carnet de tickets ; concéder aux catégories de population en situation de précarité le droit d'acheter des carnets de tickets à un prix plus bas que celui affiché pour le grand public incite automatiquement à voyager plus fréquemment qu'avec un ticket à l'unité, ne serait-ce que pour amortir le prix du carnet, mais moins qu'avec un abonnement hebdomadaire ou mensuel. Cela permet également de réduire les frais de distribution. Il est à préciser enfin que ce système contente les personnes voyageant très fréquemment ne pouvant déboursier en 1 seule fois le prix d'un abonnement mensuel, même au tarif réduit.

La plupart des solutions de télébillettique développées par les transporteurs (dont la RATP et la SNCF IdF) ne prenant pas encore en charge les tickets à l'unité ou en carnet, ces titres sociaux seraient obligatoirement délivrés sous la forme de coupons magnétiques. Or, dans ce cas, aucun suivi ne peut être mené pour empêcher un ayant-droit de faire profiter à une tierce personne de ses tickets à tarif réduit. Il est donc nécessaire d'accompagner le titre social par une carte nominative attestant de la bonne validité des droits de l'utilisateur final.

- le forfait (exemple : 50 voyages offerts par mois) ; recourir à un système forfaitaire permet de maîtriser le nombre de déplacements des ayant-droits sur le réseau. En effet, en ne pouvant dépasser un certain nombre de voyages au cours d'une période donnée, l'utilisateur du titre est incité à n'utiliser les TC que lorsque

cela s'avère réellement nécessaire. Autrement dit, ce type de tarification sociale a le mérite de décourager l'emprunt d'un bus sur un parcours très court. Cela permet ainsi, au final, de limiter l'augmentation des coûts induits par l'offre de transport supplémentaire injectée suite à la mise en place de réductions tarifaires sociales importantes. Cette solution sous-entend également des coûts de distribution beaucoup moins élevés que pour les précédentes. En revanche, cette mesure est plus difficile à défendre politiquement devant des associations de chômeurs du fait qu'elle ne permet pas une liberté totale de déplacement.

Commercialement il est possible de proposer à la clientèle un nombre limité de voyages, un nombre limité de déplacements (donc avec correspondances autorisées) ou un nombre limité de forfaits journaliers (exemple : 10 « tickets journée » offerts par mois). Toutefois, techniquement, concevoir un tel produit est difficile.

- l'abonnement ; solution idéale pour les ayant-droits mais très coûteuse pour l'AO, l'abonnement hebdomadaire ou mensuel au tarif social permet d'offrir un nombre de voyages illimité pendant toute la durée de validité des droits. Bien qu'offrant des coûts de distribution relativement faibles, cette mesure génère en revanche des déplacements TC « inutiles », notamment ceux effectués sur de courtes distances et venant cannibaliser la marche à pied. Il faut également garder à l'esprit que certaines personnes peuvent éprouver des difficultés pour déboursier en une seule fois le prix de l'abonnement, et ce même à un tarif réduit.

Aussi, il peut être judicieux de combiner plusieurs titres soumis à une forte réduction voire à la gratuité. De nombreux réseaux proposent ainsi un titre social pour les personnes se déplaçant de manière régulière (type forfait ou abonnement) et un autre pour celles amenées à voyager occasionnellement (type ticket à l'unité ou en carnet).

3-3-2- Détermination du montant de la réduction

Une fois le(s) titre(s) soumis à réduction choisi(s), il convient d'en fixer le prix. Dans ce domaine, il existe bien évidemment une infinité de possibilités. On peut néanmoins regrouper ces dernières dans les catégories suivantes :

- gratuité ;
- très forte réduction de telle sorte que la participation financière demandée à l'utilisateur est dite « symbolique » ;
- forte réduction (de 50 à 90% de réduction) ;
- réduction modérée (demi-tarif ou moins)

Entre 1999 et 2003, 17% des réseaux ont étendu les réductions d'ordre social tandis que 10% seulement ont élargi le champ des gratuités. En parallèle, 7% des réseaux accordant des réductions ont restreint le périmètre des ayant-droits et 4% de ceux qui offrait la gratuité ont fait machine arrière¹⁵.

Selon l'UTP, le passage de la gratuité vers une politique de réductions s'est même accentué ces dernières années. Un certain nombre d'AO accordant présentement la gratuité a confirmé étudier sérieusement la possibilité de revenir en arrière : la région Haute-Normandie, qui offrait la gratuité totale sur 12 voyages par an pourrait ne plus accorder cette dernière que dans le cadre d'un entretien d'embauche, les autres coupons ne donnant alors plus droit qu'à 75% de réduction ; l'agglomération du Mans, qui proposait un abonnement gratuit aux demandeurs d'emploi, va revoir les modalités de son « cadeau » à l'horizon 2007, année de mise en service de sa nouvelle ligne de tramway, en le vendant désormais au tarif réduit mais non symbolique de 5€.

3-3-2-1- La gratuité¹⁶ :

Les motivations qui ont conduit les AO à opter pour un principe de gratuité sont généralement d'ordre social (solidarité envers les individus les plus démunis, aide à l'insertion, par l'emploi et par l'accès aux loisirs, aux services et à la culture, « déghettoisation » et « redynamisation » de certains quartiers voire du centre-ville...), même si on peut également citer quelques autres arguments : maîtrise des coûts de distribution, volonté de « rentabiliser » l'offre de TC (apport d'une nouvelle clientèle dans des TC sous-utilisés qui coûtent cher), augmentation (relative !) de la part de marché TC, motivation électorale...

Cependant, de nombreux freins peuvent également être évoqués, bien que les expériences menées fassent aussi tomber quelques idées reçues.

Tout d'abord, la gratuité génère une augmentation inutile de la mobilité de certains ayant-droits (nous verrons plus loin que la fréquence moyenne de déplacements inhérente à l'ensemble des individus est néanmoins moins importante au global avec un titre gratuit qu'avec un tarif réduit, du fait qu'un coupon de gratuité est demandé plus facilement par des personnes se déplaçant peu en TC) et cannibalise notamment la marche à pied. Or, l'objectif de la plupart des AO n'est pas d'encourager les individus à se déplacer plus mais de les inciter à choisir les TC plutôt que la voiture et de les aider à mieux supporter le coût de leurs déplacements.

De la sorte, la gratuité suscite des besoins et des attentes supplémentaires, en termes de fréquences et de capacité notamment. Ceci reste néanmoins à relativiser du fait que l'augmentation de la fréquentation induite par un nouveau titre social est absorbée en grande partie par une amélioration du taux de remplissage des véhicules en heures creuses.

Par ailleurs, il est à rappeler que le coût d'une telle mesure est tel que de nombreuses AO éprouvent parfois de grandes difficultés pour financer d'autres projets de développement de l'offre. Il est ainsi primordial de prendre en compte le tissu socio-économique du PTU, de dresser un budget prévisionnel et de bien peser les conséquences financières avant d'opter pour la gratuité sociale totale. Qui plus

est, il est très difficile, politiquement parlant, de revenir sur une telle mesure, ce qui implique la plus grande prudence au départ.

Ensuite, les exploitants assimilent souvent la gratuité à une augmentation des dégradations et des dégâts matériels dans les véhicules avec en corollaire une dévalorisation du mode de transport public, selon le point de vue sociologique affirmant que « ce qui est gratuit n'a pas de valeur ». Ceci a notamment été vérifié par des villes ayant adopté la gratuité totale pour tous telles que Compiègne ou Châteauroux. Toutefois, selon le même rapport du PREDIT « Gratuité des transports publics urbains et répartition modale », ces actes s'expliqueraient plus par l'augmentation de la fréquentation que par le principe même de la gratuité. Certaines villes telles que Colomiers et Hasselt affirment même que les incivilités enregistrées ne sont pas différentes de celles observées sur les réseaux payants.

Cependant, en dépit de ce constat, les préjugés sont tenaces et on ne peut nier que certains clients voient d'un plutôt mauvais œil l'afflux de personnes dans des situations socialement plus difficiles, bénéficiant à fortiori d'avantages qu'ils n'ont pas. Il est donc important de communiquer sur les motivations de ce choix et des difficultés rencontrées par les personnes en situation de précarité, en vue d'améliorer l'acceptabilité de cette mesure.

Par ailleurs, la crainte que le transport public gratuit ne devienne le transport du pauvre est un argument avancé par des sociétés de transport, très soucieuses d'une bonne image de marque, notamment pour des raisons commerciales. En effet, de nombreuses villes ayant opté pour la gratuité semblent avoir observé par la suite une baisse sensible du taux de satisfaction des clients. Pour autant, cela n'est pas systématique au vue de l'excellente image des TC relevée à Hasselt, en Belgique, et à Compiègne. De plus, il est probable que les problèmes d'image puissent être occasionnés par une baisse effective de la qualité de service, la gratuité pouvant avoir un impact sur la motivation des conducteurs et sur la politique d'intéressement de l'exploitant aux résultats.

3-3-2-2- La participation financière à usage symbolique

Le prix symbolique est adopté par quelques rares AO, qui dressent un bilan mitigé. En effet, si le fait de demander une très faible participation financière permet de donner un peu plus de « valeur » au service et d'avoir un taux de pénétration légèrement moins important que pour la gratuité (plus de contraintes et de démarches à accomplir pour les ayant-droits, ce qui implique que de nombreuses personnes se déplaçant très rarement en TC ne font pas de demande de titre social), cette mesure a un impact fort sur les coûts de distribution (procédure de distribution plus complexe et coûts de gestion plus importants que pour la gratuité). Aussi, au final, le coût pour la collectivité dépasse généralement celui occasionné par la gratuité.

3-3-2-3- La forte réduction

La plupart des AO ont choisi de recourir à des réductions importantes mais non symboliques.

Le principal avantage de cette mesure est de réduire considérablement le nombre de cartes délivrées à des personnes voyageant très occasionnellement sur le réseau. De la sorte, cette formule est moins coûteuse en termes de distribution que la précédente. De plus, les ayants-droit ont tendance à s'assimiler plus facilement comme des clients, ce qu'ils sont, au même titre que ceux achetant leur titre de transport au plein tarif. En contrepartie, ils témoignent eux aussi d'attentes fortes en termes de qualité de service et d'accessibilité au réseau (développement de réseaux de proximité à l'intérieur de certains quartiers mal desservis, fréquences soutenues, signalétique compréhensible par tous, y compris par les personnes ne maîtrisant pas parfaitement la langue écrite française...)

De nombreux réseaux ayant opté dans les années passées pour la gratuité reviennent donc en arrière et proposent désormais un système de réduction aux individus les plus défavorisés. Ceci permet par ailleurs de limiter une éventuelle dérive budgétaire qui empêcherait l'AO d'investir dans l'offre de transport et la qualité de service.

3-3-2-4- La réduction modérée

Quelques réseaux se trouvant dans des situations financières difficiles ne peuvent se permettre d'accorder des réductions importantes et se limitent donc à des réductions modérées, équivalant à un demi-tarif voire moins. La mesure peut également émaner, dans certains cas, d'élus ne souhaitant pas volontairement accorder de fortes réductions à certaines catégories de population, et ce pour diverses raisons qui leur sont propres. Dans tous les cas, appliquer une réduction modérée permet notamment de limiter fortement les pertes de recettes, mais ne répond que partiellement aux besoins émanant des populations « les plus modestes », au grand dam des associations de chômeurs et de RMIstes.

3-3-3- Choix du type de plafonnement

En vue de limiter le risque de « trappes à pauvreté » (expression illustrant le fait que certaines populations non aidées peuvent vivre dans des situations beaucoup plus précaires que celles qui le sont [exemple : travailleurs pauvres ou bénéficiaires de prestations sociales dépassant certains plafonds et ne pouvant donc cumuler d'autres aides éventuelles]), quelques AO ont décidé d'adopter plusieurs niveaux de réductions en fonction des ressources des personnes. Ainsi, à Besançon, il existe 2 tarifs sociaux différents : abonnement à 1€ pour les ayants-droit dont le revenu est inférieur à 13,77€ par jour et 8€ pour ceux dont le revenu est compris entre 13,78€ et 18,50€ par jour. A Dunkerque, le montant de la réduction varie en fonction du

quotient familial et plus précisément de 3 grands paliers : QF inférieur à 360€, 440€ ou 520€. A Poitiers, une carte spéciale (Carte Vermillon) a spécialement été conçue pour les petits revenus, en vue d'offrir une réduction à des personnes ne remplissant pas les conditions requises pour pouvoir bénéficier de la gratuité mais justifiant néanmoins de difficultés financières.

Ce système est jugé plus « juste » par ceux qui l'ont mis en place et fait généralement preuve d'une bonne acceptabilité de la part du public. L'inconvénient est qu'il implique un examen attentif et approfondi de chaque cas, en vue de déterminer la réduction précise à laquelle chaque demandeur a droit. Or, ce travail d'investigation est parfois difficile et fastidieux. Néanmoins il permet de limiter les pertes de recettes, en ciblant mieux les réductions proposées à chacun, et de couvrir une partie plus large de population.

3-3-4- Politique de restriction des droits

Lorsqu'une AO décide de créer un titre social, celui-ci n'est pas forcément valable n'importe où, sur n'importe quelle distance, n'importe quand, sur n'importe quel mode et pour n'importe quel motif.

En effet, il est tout à fait possible d'imposer quelques conditions ou restrictions d'utilisation, en vue de limiter les pertes de recettes et de mieux cadrer la mesure sociale aux objectifs fixés en amont (aider à la mobilité et à la réinsertion par l'accès aux loisirs ou aider uniquement à la recherche d'emploi ?).

Sans parler de restriction, il est tout à fait possible de créer des tarifs spéciaux encore plus avantageux que les tarifs sociaux classiques mais comportant quelques conditions d'utilisation, ce qui permet d'améliorer l'acceptabilité de la mesure au sein des populations les plus modestes.

La restriction la plus répandue, en région notamment, est celle de la limitation d'accès au seul motif « entretien d'embauche ». Autrement dit, sur les 17 Conseils Régionaux ayant créé un titre social spécifique pour les demandeurs d'emploi, 8 n'accordent ce dernier que dans le cadre d'un entretien d'embauche, avec preuve à l'appui.

Deux autres restrictions très répandues au sein des AO urbaines et régionales concernent le jour et le créneau horaire du déplacement. En effet, quelques AO considèrent que les droits ne doivent être accordés que du lundi au vendredi voire du lundi au samedi en vue de mieux cadrer la mesure à l'objectif d'aider à la recherche d'emploi. Il pourrait être également envisageable de créer des titres dont les droits ne seraient valables que sur certains jours très précis (par exemple, les mardis et jeudis), incitant les bénéficiaires à programmer leurs démarches sur ces plages. Toutefois, l'acceptabilité d'une telle mesure au sein des associations de chômeurs serait plus qu'incertaine. Il est également possible de restreindre le déplacement d'un ayant-droit aux seules heures creuses, et ce bien que les flux liés aux déplacements des chômeurs aient tendance à se répartir naturellement sur ces

dernières. C'est l'option qu'a choisi la communauté Urbaine de Dunkerque, en créant un abonnement « tarif social adultes », permettant de voyager sans aucune contrainte mais pour un prix plus élevé que le passe « tarif social adultes heures creuses », qui ne permet aucun déplacement de 7h15 à 8h, de 12h à 12h30, de 13h15 à 14h et de 17h à 18h30 du lundi au samedi. La légitimité de cette mesure reste néanmoins discutable du fait de l'étalement des heures de pointe de plus en plus effectif sur une partie entière de l'après-midi voire en début de soirée, et ce sur de nombreux réseaux. Toutefois, ce système n'est pas imposé mais proposé à l'utilisateur et permet de concentrer les flux générés par la mesure sur les seules heures creuses et donc de ne pas augmenter la charge des véhicules durant les périodes de pointe.

En présence d'une tarification zonale, il est également possible de restreindre les droits à un nombre limité de « zones » ou de bassin. Ceci permet notamment de réduire le manque à gagner comme la hausse des coûts d'exploitation et de ne pas créer un trop grand décalage entre ceux qui paient parfois très cher leur abonnement à un nombre de zones limité et d'éventuels bénéficiaires de titres à tarif très réduit ayant accès à un nombre illimité de zones.

Il pourrait également être envisageable de restreindre les droits à la distance parcourue, bien que la mesure soit difficile à mettre en place techniquement et que les opérations de contrôle des titres en soient complexifiées.

Enfin, une autre possibilité serait d'imposer des limitations d'accès sur certains modes. Par exemple, il pourrait être envisageable d'imposer l'utilisation du bus au détriment des modes ferrés sur certains créneaux horaires, ce qui résoudrait en partie le problème de la saturation observée sur certaines lignes de métro ou de RER desservant des secteurs où le nombre de bénéficiaires potentiels est important. Toutefois, en faisant cela, il existe un risque de dévalorisation du bus, au détriment des autres modes, qui deviendra alors une sorte de moyen de « transport du pauvre » (c'est le cas sur certains réseaux américains, qui ont mis en place des lignes « dédiées » aux personnes démunies).

Ainsi, lors de la création d'un titre, il est tout à fait possible d'instaurer des limitations d'utilisation sans porter fortement préjudice à l'acceptabilité de la mesure dès lors que cette dernière apporte un réel progrès social pour toutes les populations concernées. Toutefois, il convient de les appliquer dès le début car il est très difficile en revanche de passer d'une gratuité (ou équivalent) illimitée à une gratuité soumise à condition.

3-3-5- Utilisations détournées

Certains réseaux ont pu constater des utilisations détournées, c'est à dire des distorsions légales par rapport aux objectifs établis par l'AO. Il est bien entendu impossible de tous les citer dans le cadre de ce rapport mais certaines sont suffisamment intéressantes et évocatrices pour justifier leur signalement.

Ainsi, le Conseil Régional Haute-Normandie, qui délivre des chèquiers contenant 12 bons permettant de voyager gratuitement sur le réseau TER a observé une véritable envolée des billets à tarif nul achetés à destination ou en provenance de Vernon. Or Vernon est la dernière gare régionale située sur la ligne à destination de Paris. On peut donc supposer qu'un certain nombre de chèques servent à financer une partie des déplacements dits « Grandes Lignes ».

Dans la région Midi-Pyrénées, les trains qui enregistrent la plus forte proportion de tarifs sociaux sont ceux desservant Andorre et Perpignan, alors que les plus fortes concentrations de « bas revenus » se situent plutôt dans le nord de la région. Le responsable Transport pense donc que de nombreuses aides au transport sont utilisées avant tout à des fins touristiques, ce qui va à l'encontre de l'objectif de la région qui est avant tout d'aider à la réinsertion par l'emploi.

Ensuite, certains étudiants ayant exercé une activité réduite s'inscrivent à l'ANPE et demandent ainsi à bénéficier, lorsque les conditions d'utilisation le permettent, de la tarification sociale « chômeurs », généralement plus avantageuse que celle réservée aux étudiants. Par ailleurs, dans certains cas, lorsque les critères ne sont pas suffisamment restrictifs, des mères au foyer appartenant à un foyer à revenu non éligible peuvent néanmoins bénéficier de titres sociaux.

Suivant la gamme tarifaire sociale choisie, il convient donc de suivre très précisément l'utilisation des titres sociaux, en vue de procéder à d'éventuelles adaptations lorsque celle-ci diverge trop par rapport aux objectifs fixés.

3-4- Le support

Pour ce qui concerne le support du titre, il existe également plusieurs options possibles dans les domaines suivants : la nature du support, les délais et la procédure de fabrication du titre et ses protections éventuelles.

3-4-1- Nature du support

Les différents types de titres existants ou potentiellement réalisables dans le cadre de la tarification sociale sont les suivants :

- le coupon ;
- le passe télébillettique ;
- la carte de réduction ;
- la carte d'ayant-droit ;
- le chèque ;
- aucun titre spécifique (libre circulation).

3-4-1-1- Le coupon

Le coupon est le titre le plus répandu dans les réseaux n'ayant pas encore développé un système de télébillettique.

Généralement cartonné et contenant une piste magnétique, le coupon peut se décliner facilement en titre journée, semaine, mois, trimestre voire plus rarement semestre ou année. Dans certains réseaux, le coupon est même délivré pour une période de validité non calendaire (au Mans, le coupon permet l'accès au réseau pendant 45 jours à dater de la date de délivrance du titre ; à Besançon, le coupon est utilisable pendant un mois plein à partir de la demande [si le titre est délivré le 15 janvier, le coupon sera valable jusqu'au 14 février inclus]...). Toutefois, ce système semble poser quelques problèmes aux équipes de contrôle sur le terrain, qui doivent procéder à un examen plus attentif des titres sociaux, ce qui allonge le temps nécessaires aux diverses opérations.

Le coupon délivré à titre social peut être physiquement identique à celui utilisé dans la tarification commerciale, auquel cas il est impossible pour un contrôleur de savoir si le titre en question a été acheté avec une réduction ou non, ou lui apparaît complètement différent. Dans ce domaine, le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'agglomération toulousaine (SMTC) a mis au point un système de tarification original dans lequel chaque catégorie d'ayant-droit se voit octroyé un coupon de couleur spécifique (jaune pour les titres tous publics, gris pour les personnes âgées, bleu foncé pour les étudiants, bleu ciel pour les demandeurs d'emploi...). Ceci permet d'avoir une très bonne visibilité des titres pour les agents de contrôle sur le terrain et de suivre très précisément les ventes par catégorie de population, pour le plus grand bonheur du service marketing. En contrepartie, le responsable tarification social pense que la mise en place de ce système de différenciation des titres a eu un impact négatif sur les agents de conduite, notamment sur ceux ayant à traverser des quartiers présentant une forte proportion de tarifs sociaux. En effet, la présentation systématique du titre de transport au conducteur pourrait avoir mis en avant la forte représentativité des coupons de gratuité aux couleurs du motif « demandeur d'emploi » sur certaines lignes, donnant une impression de dévalorisation des conditions de travail à certains conducteurs, sensibles au facteur social.

Dans la quasi-majorité des cas, le coupon est accompagné par une carte attestant des droits (cf plus loin), qui doit être présentée au vérificateur en cas de contrôle.

3-4-1-2- Le passe

Le passe, outil répandu dans les réseaux ayant franchi le cap de la télébillettique, est bien entendu le support le plus sécurisé et le plus pratique d'utilisation.

Généralement au format « carte à puce », le passe a l'avantage de permettre l'inscription d'informations sur son détenteur (nom et éventuellement coordonnées ou situation professionnelle) ainsi que, dans la quasi-totalité des cas, sa photo scannée. Ainsi on peut supposer que le demandeur est bien l'utilisateur final, si la procédure de distribution du titre a également été sécurisée (cf partie 3-6).

Les droits sont chargés électroniquement sur la carte, pour une période fixée par l'AO, et permettent à l'ayant-droit de voyager sur le réseau avec ou sans autres formalités. En effet, lorsque le réseau accorde la gratuité à certaines catégories de population, celles-ci sont très souvent invitées à récupérer un passe chargé « gratuité », qui leur permet ensuite de circuler directement et librement pendant la période de validité de celui-ci. Par contre, lorsque l'AO a opté pour un système de réductions, un agent enregistre sur le passe uniquement le fait que le client peut bénéficier d'un tarif spécial mais celui-ci doit ensuite être chargé de voyages ou d'un abonnement, sans quoi il ne s'avère d'aucune utilité. C'est notamment le procédé en vigueur dans l'agglomération lyonnaise.

Un autre avantage que présente un passe dans le cadre de la tarification sociale est le fait de pouvoir bloquer les droits à distance (éventuellement lorsque la personne n'apparaîtrait plus dans un hypothétique fichier commun avec l'UNEDIC) ou, au contraire, de ne distribuer qu'un seul titre pour les personnes qui rempliraient les conditions d'obtention du titre par intervalle, comme les intermittents du spectacle ou les intérimaires par exemple (avec pourquoi pas la possibilité d'activer les droits à distance).

Précisons néanmoins que le coût de fabrication d'un passe télébillettique (5€ le passe en Île-de-France) est plus élevé que celui d'un simple coupon.

3-4-1-3- La carte de réduction

La carte de réduction, sur le même principe que la carte Solidarité Transport mise en place en Île-de-France, est un support avec lequel il est possible d'acheter des titres commerciaux moyennant une réduction fixée par l'AO. Ce n'est donc pas un titre en soi, mais un outil permettant de s'en procurer un, bien souvent d'une manière illimitée et à des conditions particulières.

Les cartes de réduction comportent généralement des informations de base : nom, date de naissance, durée de validité... ainsi qu'une photo collée ou scannée.

Le principal avantage de ce système pour le client est de pouvoir choisir le titre de transport de son choix (si ouvert à réduction), et ce en fonction de ses besoins. En contrepartie, le fait d'obliger l'ayant-droit à se rendre à un guichet pour acquérir des titres de transport peut alourdir sensiblement les coûts de distribution (à moins de créer un système de code permettant d'acheter à réduction un titre à un automate, bien que tout code soit transmissible entre individus).

3-4-1-4- La carte d'ayant-droit

Le carte d'ayant-droit est un support nominatif dont le principal objectif est d'attester, lors d'une opération de contrôle, que l'utilisateur final d'un coupon est bien l'ayant-droit au titre social.

Contrairement à la précédente, cette carte peut contenir des d'informations plus précises sur le porteur (situation professionnelle, modalités d'utilisation, coordonnées, etc.).

Précisons néanmoins que peu de réseaux ayant développé la télébillettique continuent à délivrer des cartes de ce type.

3-4-1-5- Le chèque

Le chèque transport est un bon de transport, généralement nominatif, échangeable uniquement contre un titre de transport de la gamme commerciale, d'un montant inférieur ou égal à sa valeur (lorsqu'il y'a) sans quoi le complément doit être financé par l'ayant-droit.

Certains chèques, notamment ceux mis en place dans des AO à vocation régionale, ne comportent pas de valeur monétaire et peuvent donc être échangés contre n'importe quel billet TER.

Comme pour les bien connus « tickets restaurants », le chèque transport ne peut pas être utilisé pour les achats de la vie courante. Toutefois, ayant une certaine valeur monétaire, on peut supposer que quelques ayants-droit bénéficiant de ces bons sans pour autant les utiliser pour leur propre compte les distribuent à des tiers, d'une manière désintéressée ou non. A titre d'exemple, les chèques Mobilité distribués en Île-de-France sont relativement convoités et il n'est pas rare qu'ils fassent l'objet de vols, notamment lorsqu'ils sont stockés dans certaines missions locales. De plus, bien que les chèques distribués par les AO comportent, d'une manière générale, le nom du bénéficiaire et qu'une pièce d'identité soit demandée lors de tout achat réglé par ce moyen de paiement, il est très simple de céder le titre acheté à une tierce personne, lorsque ce dernier ne peut être différencié.

Toutefois, l'avantage qu'il procure est de laisser l'ayant-droit choisir librement le titre de transport qui l'intéresse, tout en le limitant dans ses déplacements (le nombre de chèques étant limité, le bénéficiaire doit les utiliser de manière raisonnée). Par ailleurs, l'ayant-droit est amené à utiliser les coupons de la gamme commerciale, ce qui empêche toute marginalisation par rapport aux autres clients. Cependant, ce système oblige le client à acheter son titre au guichet, et non à un automate, ce qui a un impact réel sur les coûts de distribution.

3-4-1-6- Aucun titre spécifique (libre circulation)

Très répandu dans le passé, le système de libre circulation a quasiment disparu du paysage du transport urbain et régional de voyageurs. En effet, un titre de transport est indispensable pour percevoir des indemnités en cas d'un éventuel accident qui aurait lieu sous la responsabilité de l'exploitant. Par ailleurs, la plupart des réseaux développent des systèmes de montée par l'avant avec présentation systématique du titre de transport au conducteur, ce qui va à l'encontre du principe

de libre circulation. Enfin, ce système obligerait les ayants-droit à circuler avec les pièces justificatives de leur situation, ce qui serait difficilement gérable.

3-4-2- Procédure et délais de fabrication

Suivant les canaux et les procédures de distribution (cf partie 3-6), les délais de fabrication peuvent varier de quelques minutes à plusieurs jours.

Quel que soit le support choisi par l'AO (coupon, passe, chèque...), le titre peut tout à fait être fabriqué instantanément par un agent de vente. C'est notamment la procédure la plus répandue dans les réseaux de taille petite ou moyenne, qui ont les moyens matériels et humains requis pour distribuer les titres sociaux dans des agences spécifiques.

Certains réseaux préfèrent passer par des sous-traitants, ce qui allonge consécutivement les délais nécessaires à la fabrication des titres.

3-4-3- Sécurisation du support

Les titres sociaux accordant des avantages souvent très intéressants par rapport à la gamme tarifaire commerciale, il va sans dire que les risques de falsifications, d'utilisations détournées, de vols, ou encore de reventes sont très élevés, et ce à des degrés divers selon le support.

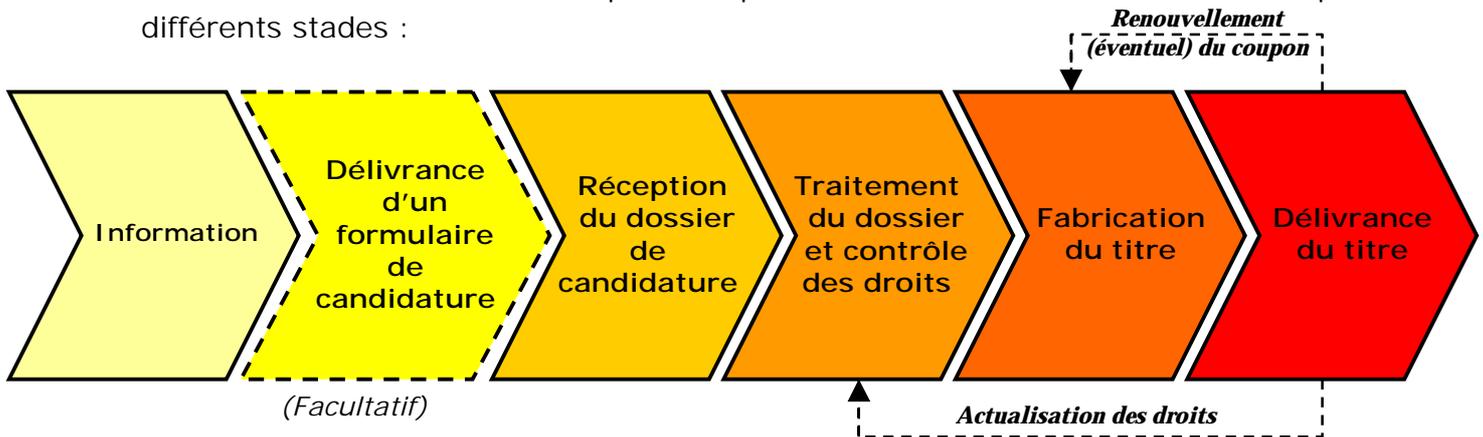
De nombreuses protections sont couramment utilisées pour parer au risque de falsification : hologrammes (dispositif provoquant un flash lorsque quelqu'un essaie de faire une copie couleur du titre), bandes magnétiques, codification électronique (pour les passes télébilletiques), pastilles de sécurité, numéro d'identification ayant une signification (par exemple, le premier chiffre peut indiquer le sexe de la personne, les huit suivants la date à laquelle la carte a été délivrée, etc.)... Par ailleurs, certains réseaux suivent de très près l'évolution des demandes de titres sociaux et la comparent avec celle des inscriptions à l'ANPE, UNEDIC ou CAF.

Néanmoins, le risque le plus important est celui de la passation du titre d'un bénéficiaire à un non ayant-droit. Pour parer à cette éventualité, quelques outils existent : inscription du nom du bénéficiaire au moment de la fabrication du titre, volet plastique de sécurité pour éviter tout changement de photo, photo scannée et directement imprimée sur le titre, demande de présentation de la carte d'ayant-droit ou de divers justificatifs à plusieurs étapes du parcours (contrôle à la délivrance d'un éventuel coupon, contrôle à bord des véhicules...), procédure de distribution sécurisée (comme nous le verrons plus loin, l'idéal est d'obliger le bénéficiaire à venir récupérer en personne son titre et de vérifier la bonne conformité de la photo)... Le point le plus critique concerne le SAV. En effet, il est impossible de vérifier la véracité des faits en cas de déclaration de perte ou de vol d'un titre social. De ce fait, il est tout à fait concevable qu'une personne fasse une demande de duplicata tout en faisant profiter de son titre originel à une tierce personne. Quelques armes existent néanmoins pour répondre à ce risque : absence ou

limitation de SAV (le titre n'est pas remplacé en cas de perte ou vol ; le titre n'est remplacé qu'un nombre de fois limité), désactivation à distance du passe télébilletique perdu ou volé (bien que cela se fasse peu, il est également possible de localiser un passe volé lorsque celui-ci est validé)...

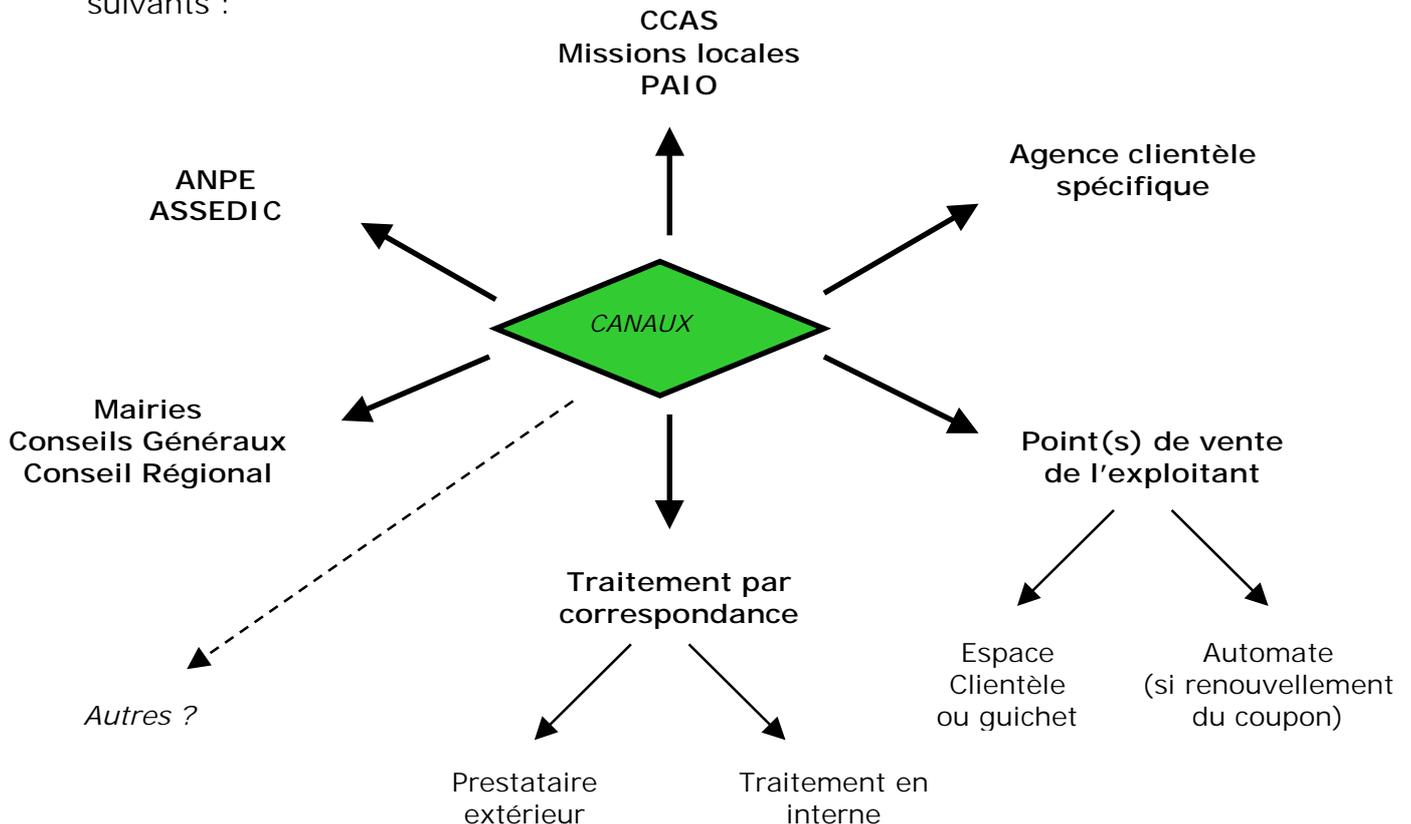
3-5- La distribution et le SAV

Le terme « distribution », pour ce qui concerne la tarification sociale, comporte différents stades :



Toutes ces étapes peuvent être affranchies par un seul comme par plusieurs canaux de distribution différents (par exemple, le client est invité à se rendre à une agence clientèle pour remettre son dossier de demande d'aide au transport et pour faire contrôler ses droits, puis une demande est adressée à un prestataire qui fabrique le support et l'envoie par courrier au destinataire final).

A l'heure actuelle, les principaux canaux utilisés par les AO de province sont les suivants :



3-5-1- Présentation des différents canaux

Toute AO doit donc choisir entre les canaux présentés ci-dessous.

3-5-1-1- Point de vente de l'exploitant



Lorsque les volumes de titres sociaux ne sont pas trop importants, la majorité des AO font distribuer ces derniers dans les points de vente de l'exploitant : agence clientèle, « Espace carte » comme à Lille (agence destinée uniquement à la vente des cartes commerciales et sociales) ou même, éventuellement, automates (par exemple, l'AO Transport de l'agglomération lyonnaise offre la possibilité à un ayant-droit donné de charger son passe télébilletique au tarif « social » [forte réduction tarifaire] pendant une période de 6 mois renouvelable ; le client doit ensuite payer son abonnement tous les mois à une borne libre-service).

Passer par les agences de l'exploitant permet de confier à un agent d'accueil sur place le contrôle des droits, la fabrication du titre et sa délivrance au client, et ce de manière quasi-instantanée. Les démarches en sont simplifiées, aussi bien pour l'AO que pour le client, tout en restant particulièrement sécurisées.

Toutefois, si ce type de canal se prête plutôt bien à la distribution de titres sociaux dans les villes provinciales de taille moyenne et en région (via le réseau de distribution de la SNCF), il n'en est pas de même pour les grandes agglomérations et encore moins pour la Région Ile-de-France. En effet, le réseau de distribution mis en place actuellement risquerait de ne pas pouvoir absorber l'afflux de clients supplémentaires, sans parler du fait que la procédure induite par la création d'un titre social est bien plus longue, en termes de temps de traitement, que celle relative à toute autre prestation dite « commerciale ».

Cependant, s'il semble difficile de se baser exclusivement sur les points de vente de l'exploitant pour la délivrance de titres sociaux, il reste néanmoins envisageable de recourir à ces derniers d'un bout ou l'autre de la chaîne.

3-5-1-2- Agence clientèle spécifique

Le syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération toulousaine a souhaité recourir à un réseau de distribution semblable à celui explicité précédemment mais avec une agence qui lui est propre et qui fonctionne de manière autonome et indépendante.

Ce système offre ainsi une plus grande souplesse, en permettant l'implantation d'agences dédiées au plus près des quartiers les plus défavorisés et en offrant à l'AO la possibilité de passer un appel d'offres à part entière (dans le cas contraire, l'exploitant serait en position de force et imposerait ses propres tarifs). Par contre, la

taille et la densité de population d'une région comme l'Île-de-France imposerait l'ouverture d'un nombre important de ces espaces et alourdirait ostensiblement la facture du STIF. Aussi, cette solution ne peut être préconisée en l'état.

3-5-1-3- CCAS, Missions locales, PAIO

CCAS à Metz



Quelques AO passent uniquement par l'intermédiaire des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), Missions Locales et Permanences d'Accueil, d'Information et d'Orientation (PAIO) pour la distribution des titres sociaux.

Toutefois, si les CCAS s'adressent à tout type de public, les Missions locales et les PAIO sont avant tout destinées aux jeunes de 16 à 25 ans non scolarisés et en difficultés d'intégration. De ce fait, ce canal ne permet de couvrir qu'un public très limité. Toutefois, celui-ci reste intéressant car il se trouve au contact direct du terrain et permet une distribution sélective des titres sociaux, à moindre coût.

2 types de procédures sont alors possibles :

- Les CCAS, Missions locales et PAIO établissent une demande à l'AO (ou à un prestataire extérieur), qui vérifie les droits des demandeurs, fabrique le titre et le renvoie aux organismes voire directement aux bénéficiaires ;
- l'AO envoie des supports vierges à ces organismes et leur concède le droit de gérer la délivrance des titres sociaux de manière autonome, mais avec la possibilité de recourir à des contrôles éventuels.

Il est à préciser que la plupart des AO ayant une politique volontariste en matière d'aides au transport et ayant choisi ce canal le combine à d'autres.

3-5-1-4- Mairies, Conseils Généraux, Conseil Régional

Certaines collectivités, peu nombreuses, ont choisi de passer par les Mairies, Conseils Généraux et Conseils Régionaux pour distribuer les titres sociaux.

Ainsi, la Communauté urbaine de Bordeaux, de Nantes ou encore la Communauté d'agglomération de Poitiers invitent les demandeurs à se rendre dans les différentes mairies du PTU pour y faire une demande. Un service « Transports » ou tout simplement le « Bureau Accueil » reçoit ainsi les personnes, les aide à remplir le formulaire, contrôle leurs droits, fait fabriquer la carte en interne ou par un prestataire et leur envoie par courrier une notification les informant de la disponibilité du titre et les invitant à se déplacer en personne pour le récupérer.

Ce système permet « d'officialiser » la démarche, de sensibiliser les bénéficiaires à la bonne utilisation de leur titre, de vérifier l'identité du demandeur et

la bonne adéquation avec la photo collée sur le support tout en limitant les coûts de distribution (qui se retrouvent à la charge de la mairie, moyennant quoi cette dernière tire profit de ce « geste de solidarité » sans avoir pleinement participé à son financement). Toutefois, cette mesure représente une charge de travail supplémentaire pour les mairies, qui ne sont pas toujours suffisamment bien dimensionnées pour répondre à une mission de cette envergure, et pour l'AO qui doit alors gérer un réseau de distribution particulièrement étendu, sans parler du fait qu'il est très difficile par ailleurs de contrôler le travail des municipalités.

Ce dernier point peut d'ailleurs être illustré par la « Carte Midi-Pyrénées Emploi » qui, bien que financée intégralement par la Région, s'est retrouvée distribuée par les Conseils Généraux afin d'étendre le réseau de distribution tout en limitant au maximum les coûts en découlant. Si cette mesure peut, à première vue, présenter de nombreux avantages commercialement, la Région s'est aperçue que certains départements appliquaient leurs propres règles d'attribution (sans pour autant financer le surplus) et biaisaient ainsi le principe d'égalité territoriale.

3-5-1-5- ANPE et UNEDIC



A ce jour, aucune AO n'a confié la distribution des titres sociaux à l'UNEDIC, qui considère que le facteur transport n'est pas de son ressort.

En revanche, quelques unes ont laissé cette tâche incomber à l'ANPE, considérant que cette dernière était l'organisme le plus apte à délivrer des aides aux demandeurs d'emploi.

Comme pour les CCAS, les Missions locales et les PAIO, 2 procédures sont alors possibles :

- L'ANPE établit une demande à l'AO (ou à un prestataire extérieur), qui vérifie les droits des demandeurs, fabrique le titre et le lui renvoie (voire directement à l'ayant-droit) ;

- L'AO envoie des supports vierges à l'ANPE et concède aux agences le droit de gérer la délivrance des titres sociaux de manière autonome, mais avec la possibilité de recourir à des contrôles éventuels.

En matière de contrôle, la Région Haute Normandie se distingue pour la plateforme informatique que celle-ci a monté en partenariat avec l'ANPE et qui permet un suivi en temps réel des titres, depuis leur distribution dans les agences ANPE jusqu'à leur délivrance finale.

Passer par l'ANPE permet de s'affranchir également des coûts de distribution, et de limiter la distribution des titres aux personnes en démarche effective de recherche d'emploi (sinon, l'ANPE procède à leur radiation administrative). Aussi, ce canal ne

peut exister que si l'objectif de la mesure sociale est d'aider à la mobilité exclusivement liée aux démarches de recherche d'emploi et non d'aider à la mobilité des personnes en situation de précarité tous motifs de déplacements confondus. Par ailleurs, le recours à ce canal ne permet pas de prendre en compte d'éventuels critères de revenu (ex : chômeurs indemnisés < SMIC, etc...).

Il est à préciser également que cette mesure présente le risque d'alourdir la charge de travail des agences ANPE et de rendre la position du conseiller inconfortable du fait que l'attribution des titres doit alors se faire selon un critère d'appréciation très subjectif, à moins que l'AO ne fixe des critères très précis (catégorie ANPE, prestations d'aide à la recherche d'emploi fournies par l'ANPE...).

3-5-1-6- Traitement par correspondance

Le dernier grand canal de distribution en matière de tarification sociale est le traitement des dossiers par correspondance, que ce soit en interne ou par un prestataire extérieur.

Bien que ce canal semble être de loin le plus adapté pour traiter des volumes importants de demandes de titres sociaux, peu d'AO ont choisi d'y recourir.

En effet, le risque de fraude est plus élevé que pour les autres canaux du fait qu'il ne permet pas de contrôler l'identité du demandeur, ni de vérifier que celui-ci est bien l'utilisateur final. Par exemple, un ayant-droit n'utilisant pas les TC peut très bien faire une demande de carte, puis la redonner voire la revendre à une autre personne qui collera sa propre photo. Les contrôleurs des exploitants ne pouvant pas vérifier l'identité, photo à l'appui, de tous les usagers, le risque pour le fraudeur est alors quasi-inexistant. Ce type de fraude peut néanmoins être atténué si le titre social est développé sous un système de télébillettique avec photo scannée et imprimée directement sur le passe.

Toutefois, les coûts de distribution sont plus bas (numéro de téléphone payant, recours à une entreprise privée après appel d'offres, participation financière demandée pour les frais d'envoi, traitement des dossiers plus rapide d'où rationalisation des coûts...) et ce système permet de traiter des volumes importants dans des délais raisonnables.

3-5-1-7- Combinaison de ces canaux

Comme vu en introduction, chacun de ces canaux peut être utilisé intégralement d'un bout à l'autre de la chaîne de distribution (depuis l'information jusqu'à la délivrance au client final) ou n'en exécuter qu'une partie, d'autres canaux venant ainsi prendre le relais.

Par exemple, il est tout à fait possible de passer par un intermédiaire, tel qu'un CCAS, une agence ANPE ou encore une mairie pour recevoir les demandes et délivrer le support et de recourir à un prestataire extérieur pour le contrôle des droits et la fabrication de la carte.

3-5-2- Délais de distribution du titre social

Bien évidemment, le choix du canal a un impact direct sur les délais de distribution du titre social.

En effet, recourir à une agence spécifique ou à un point de vente de l'exploitant permet de traiter et de délivrer le titre social instantanément.

Passer par l'ANPE, les CCAS, les missions locales, les mairies, les Conseils Généraux ou le Conseil Régional permet des délais de distribution relativement courts, voire nuls.

Un traitement des droits par correspondance a tendance en revanche à rallonger les délais de distribution, permettant ainsi une réactivité allant d'1 semaine à près d'1 mois.

Il est à préciser également que le type de support (passe télébilletique ou chéquier voyages) ainsi que le nombre d'intermédiaires impactent également les délais de distribution des titres.

3-5-3- Mesures destinées à la gestion des flux de clientèle

Quel que soit le ou les canaux choisis pour distribuer les titres, de nombreuses AO n'hésitent pas à imposer une date ou/et des créneaux horaires aux demandeurs de titres sociaux, en vue de maîtriser les flux de clientèle. Ceci est particulièrement utile pour les agences commerciales, qui incitent les personnes concernées à venir pendant les heures creuses de fin de matinée ou de milieu d'après-midi et à éviter la période de fin de mois durant laquelle les abonnements mensuels sont vendus.

Pour ce faire, la plupart des AO se contente de déterminer des périodes dites « ouvrables » à ce type de demande. On peut néanmoins citer l'exemple de Besançon, qui va jusqu'à fixer des RDV pour les renouvellements et qui n'hésite pas à sanctionner le 3^{ème} retard par une suspension temporaire des droits de 1 mois.

3-5-4- Perte et vol du titre social

La demande de duplicata pour cause de perte ou de vol est l'opération la plus ardue à gérer pour les AO. En effet, le SAV peut être source de fraude et occasionne des coûts de distribution importants (plate-forme téléphonique, traitement de dossiers, vérification des droits et des pièces relatives au vol, fabrication et envoi d'un nouveau titre...).

Les AO sont particulièrement partagées sur la question du SAV. Un nombre important d'entre elles refusent tout duplicata, considérant que les délais d'actualisation sont suffisamment courts. D'autres en délivrent, au contraire, mais demandent à l'intéressé une participation financière suffisamment élevée pour couvrir tous les frais de S.A.V. D'une manière générale, aucune AO ne délivre de duplicata gratuitement.

3-5-5- Finalisation et sécurisation de la distribution

La finalisation et la sécurisation du support varie bien entendu en fonction du canal choisi par l'AO pour délivrer le titre social. La plupart d'entre elles accordent une importance particulière à la lutte contre les utilisations détournées de titres sociaux. Ainsi, lorsque le support n'est pas fabriqué ni délivré instantanément, certaines AO demandent à l'utilisateur de venir en personne récupérer son pass. De cette manière, un agent vérifie l'identité et les coordonnées de la personne ainsi que la validité de la photo collée ou imprimée sur le support.

3-6- Les délais et procédures d'actualisation des droits

Les titres sociaux n'étant bien évidemment pas accordés à vie, nous allons à présent voir pour quelle période sont accordés les droits et quelles procédures permettent de les renouveler.

3-6-1- Période de validité des droits avant réactualisation

La durée des droits accordés au titre de la tarification sociale dépend en grande partie de plusieurs facteurs : population cible, capacité du réseau de distribution, degré de sécurisation du processus...

Comme nous l'avons vu précédemment, la durée de validité des droits varie d'une prestation sociale à une autre. Ainsi, l'UNEDIC actualise la situation d'un bénéficiaire de l'ARE ou de l'ASS tous les mois (bien que l'ASS soit accordée pour une période de 6 mois renouvelable) ; la CAF recalcule les droits tous les 3 mois pour le RMI, l'API et l'AAH (bien que le versement relatif à ces deux dernières s'étende sur une période de 12 mois) ; la CMU-c est accordée pour un an et une seule déclaration suffit. Bien évidemment, le renouvellement des droits au transport ne peut se faire, au plus tôt, que lors de l'actualisation des données exigée par les organismes sociaux. Ainsi, un titre social destiné aux bénéficiaires du RMI, de l'AAH ou de l'API ne peut pas être accordé pour une période de validité inférieure à 3 mois, sans quoi son renouvellement est évident.

Le deuxième élément entrant en compte dans la détermination de la durée de validité des droits est le « dimensionnement » du réseau de distribution. En effet, on comprend bien qu'on ne peut pas demander à une catégorie d'ayants-droit habitant dans une agglomération de grande taille d'actualiser sa situation tous les mois lorsque le seul canal disponible pour le faire est une agence clientèle de taille réduite. Il va sans dire que plus la période d'actualisation est courte, plus les coûts de distribution sont importants.

Enfin, le troisième élément entrant en compte est l'arbitrage des élus entre le degré de sécurisation souhaité, le sentiment d'équité apporté et le coût de fonctionnement du dispositif. Si l'AO souhaite avant tout adopter une tarification particulièrement équitable pour l'usager, l'actualisation des droits se fera d'une

manière très régulière, quitte à ce que les frais de fonctionnement soient importants. Par contre, si celle-ci accepte l'idée que des personnes ayant eu droit à un titre social à un instant donné puissent le conserver durant une période relativement longue alors que leurs droits n'ont plus lieu d'être, la durée de validité des titres peut-être plus étalée dans le temps.

Dans ce domaine, les expériences menées dans les autres AO sont particulièrement hétérogènes. En effet, la durée de validité des droits s'étend par exemple de 1 mois à Caen, Besançon ou Lille jusqu'à 1 an pour certaines AO régionales, la médiane se situant à 6 mois.

3-6-2- Procédure de renouvellement des droits

Lorsque les ayants-droit doivent récupérer un coupon, la procédure de renouvellement des droits est sensiblement la même que lors d'une première demande. Seules quelques AO diffèrent, en mettant en place un traitement des renouvellements par correspondance, avec l'envoi sous pli postal des nouveaux titres en échange des justificatifs du demandeur.

Par contre, lorsqu'il est possible d'activer ou de désactiver les droits à distance, comme dans le cadre de la télébillettique, la grande majorité des AO préfère recourir à un traitement par correspondance.

La plupart d'entre elles adopte d'ailleurs une procédure allégée (seuls les justificatifs ANPE, UNEDIC ou CAF sont demandés) tandis que quelques unes seulement persistent à demander aux ayants-droit de refaire une demande complète, avec la fabrication d'un nouveau titre.

Dans certains cas, les organismes sociaux gèrent eux-mêmes le renouvellement des droits.

3-7- La communication

Comme chacun le sait, l'information a un rôle capital et celle-ci doit être pensée de manière rigoureuse.

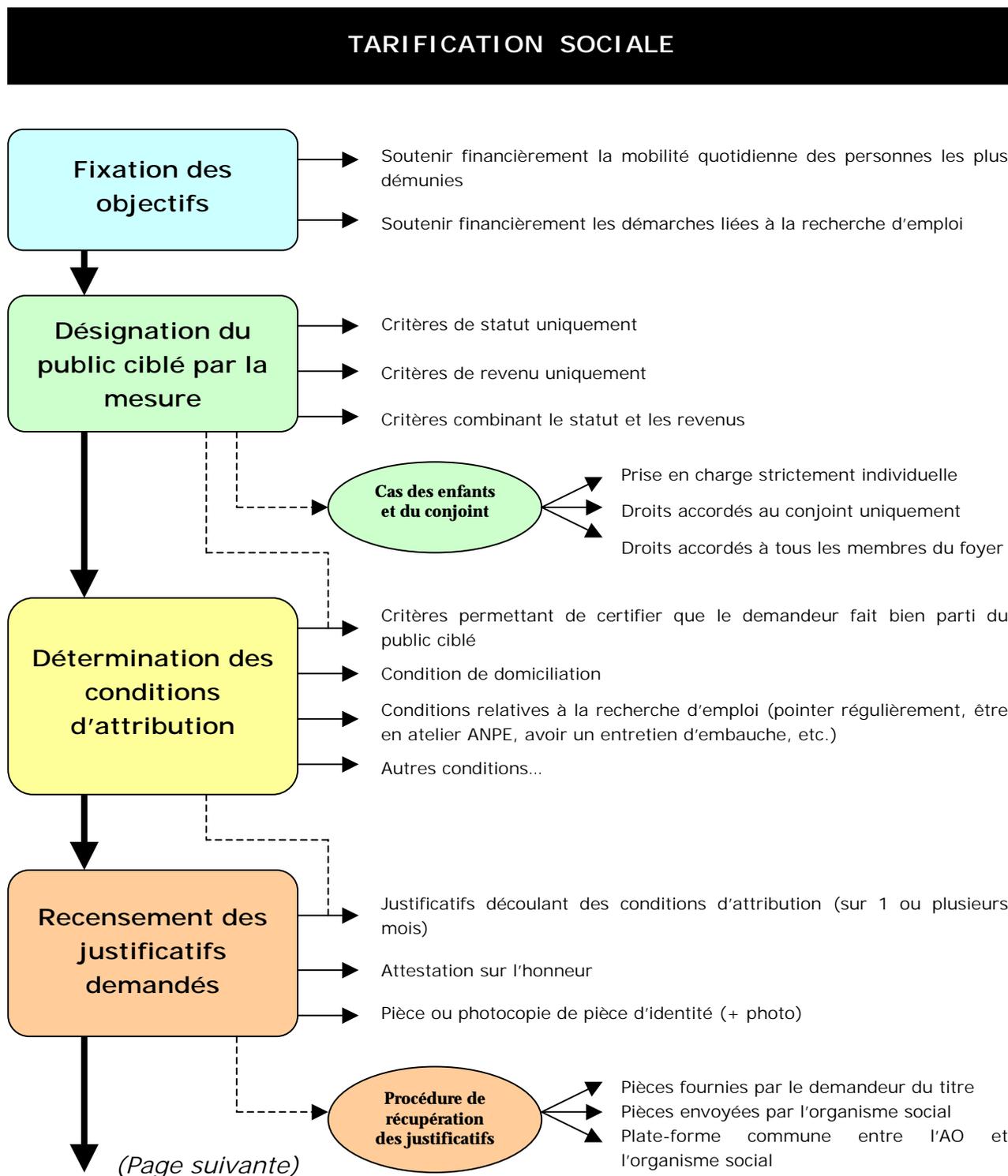
La Régie de Transports Poitevins a beaucoup travaillé sur l'aspect « communication » de la tarification sociale et notamment sur les questions de vocabulaire s'y associant. Aussi, certains mots ont été proscrits des discours politiques et des supports publicitaires, tels que, par exemple, le mot « droit », qui s'est vu systématiquement remplacé par le mot « aide » ou « bénéfice ». L'AO considère en effet que la gratuité des transports est accordée uniquement au titre de la solidarité envers les plus démunis et de ce fait, pense que le mot « droit » ne reflète pas clairement cet objectif.

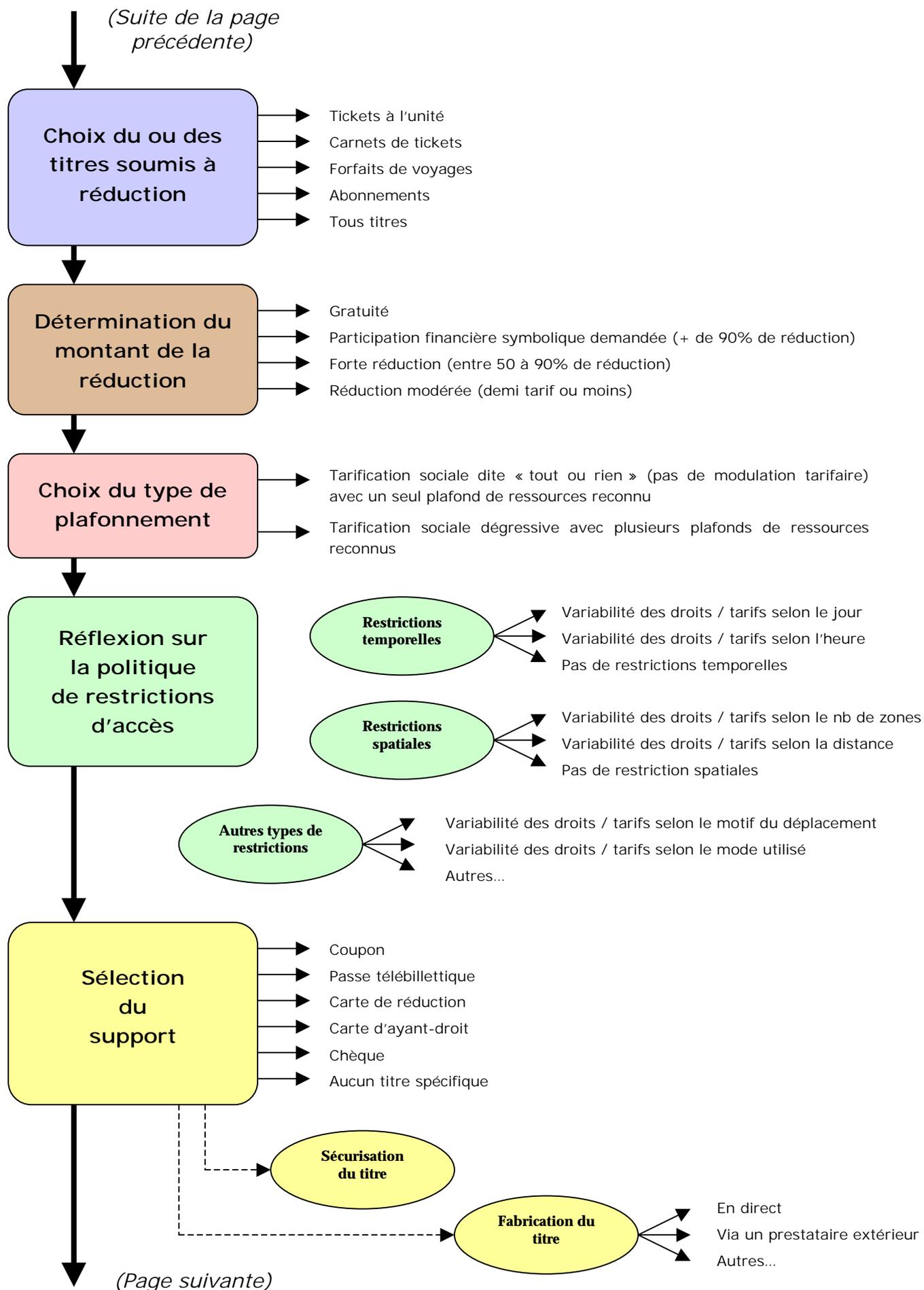
Aussi, de nombreuses AO choisissent des canaux favorisant le contact humain, d'une part car de nombreux ayant-droits ne seraient pas très à l'aise avec les automates et l'envoi par correspondance, et d'autre part car il apparaît cher aux élus

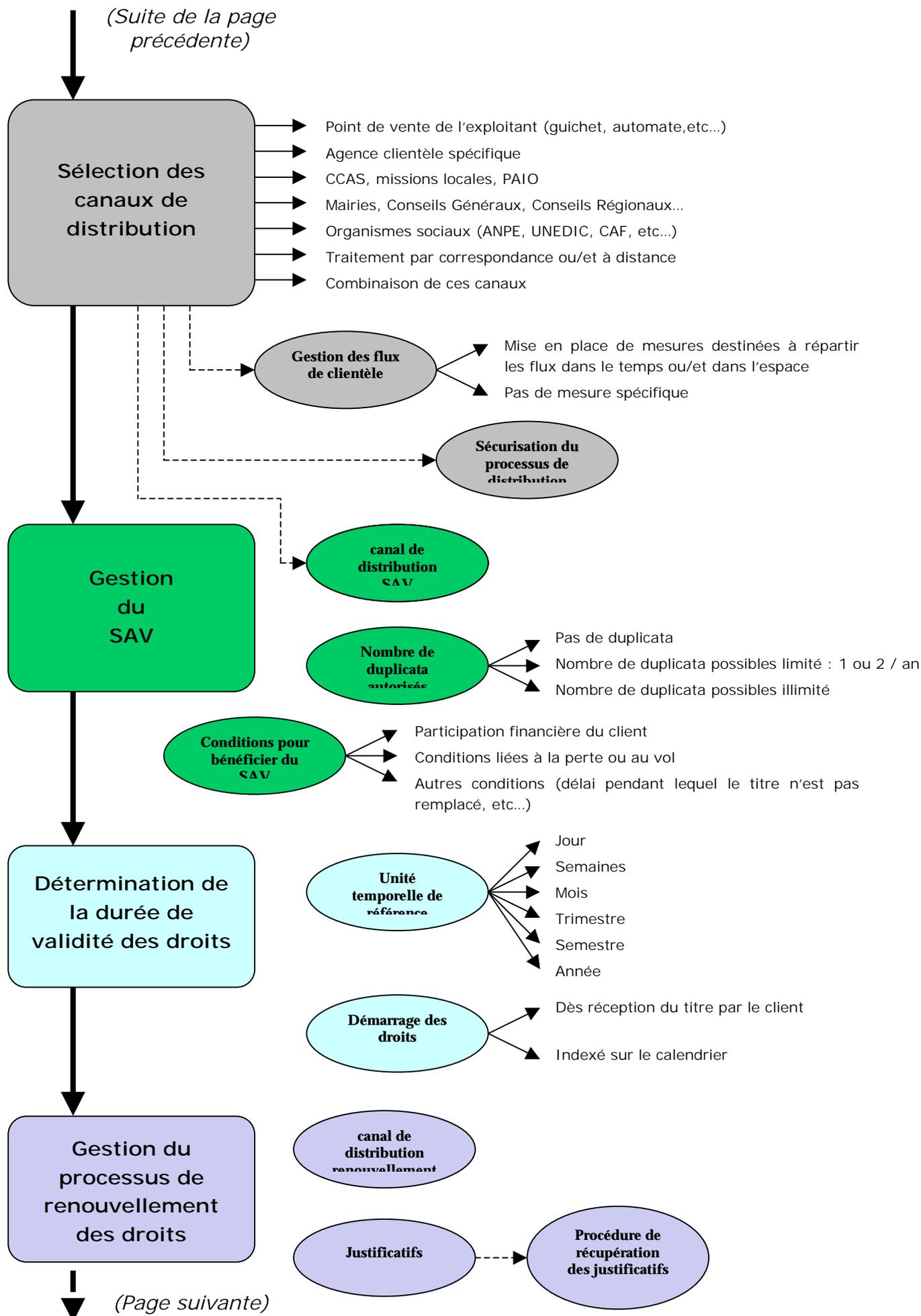
de rappeler aux titulaires de titres sociaux les objectifs de la mesure et de les sensibiliser sur les règles d'utilisation de leur carte.

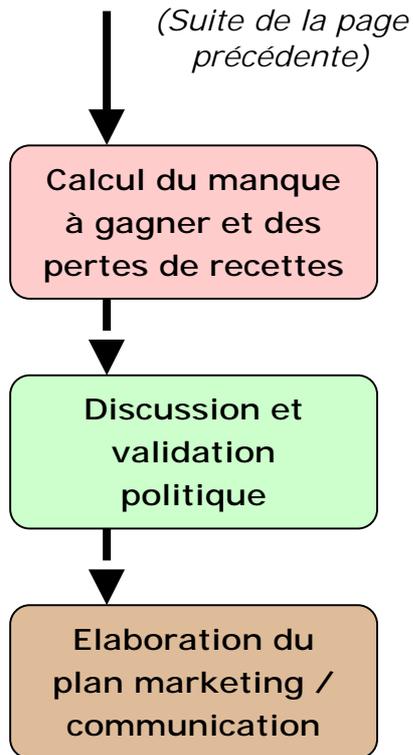
3-8- Synthèse : méthodologie de création d'un titre social

Les différentes possibilités techniques et tarifaires qui se présentent au choix d'une AO désirant créer un titre social peuvent être synthétisées par le schéma suivant :









Ainsi, cette synthèse permet de remettre à plat les différentes options et modalités techniques réalisables en matière de tarification sociale, ce qui permet donc de répondre au principal objectif de ce Mémoire. De cette façon, le STIF peut prendre un certain recul par rapport à ce qui se fait actuellement en Île-de-France.

Après avoir repéré les dysfonctionnements et altérations de la tarification sociale francilienne actuellement en vigueur, présenté les données socio-démographiques des populations « les plus modestes » et identifié les différentes possibilités techniques qui s'offrent au STIF pour la création d'un nouveau titre de transport, nous allons à présent dresser un certain nombre de recommandations à destination des différents groupes de travail qui se formeront ainsi qu'au nouveau CA du STIF. Bien que la décision finale sera la résultante d'un long travail de discussion et de négociation entre les pouvoirs décisionnaires, nous nous risquons néanmoins à proposer une ébauche de scénario tarifaire, qui servira peut-être de point de départ aux réflexions à venir.

4^{ème} partie

Des recommandations et des pistes de réflexion utiles à la prise de décision

Cette partie s'attachera à proposer un certain nombre de recommandations, inspirées par le diagnostic réalisé dans la première partie de cette étude et par les différents retours d'expériences fournis par les autres AO.

Pour ce faire, nous partirons de la méthodologie présentée dans la partie précédente et nous tenterons de déterminer les modalités les plus pertinentes pour la région Île-de-France. Certaines options étant plus évidentes que d'autres, nous ne respecterons par l'ordre proposé par le schéma.

Précisons enfin que, si certaines de ces recommandations sont personnelles, d'autres sont inspirées de réflexions menées au sein de la Mission Institutions et Economie des Transports du STIF. Quelques chargés de projet et moi-même avons notamment été amenés à rencontrer des experts et prestataires sociaux, dont Monsieur Régis MUSEUR, Directeur Régional Adjoint de l'ANPE Île-de-France. Toutefois, les propositions qui vont suivre ne reflètent pas la position officielle du STIF, aucun scénario définitif n'ayant été arrêté ni proposé à son Conseil d'Administration et certaines validations politiques intermédiaires n'étant pas encore intervenues.

4-1- Œuvrer pour une meilleure interopérabilité « sociale » avec les réseaux de transport de province

Comme nous l'avons vu dans la première partie de cette étude, le STIF ne permet pas aux personnes ayant un revenu modeste mais n'étant pas domiciliées dans la région Île-de-France de pouvoir bénéficier de la tarification sociale francilienne. Ce constat est d'ailleurs commun à l'ensemble des AO, qui incluent toutes une condition de domiciliation pour pouvoir accéder à leur gamme tarifaire sociale.

Afin de se conformer à l'article 123 de la loi SRU, il convient donc d'œuvrer pour une meilleure interopérabilité avec les réseaux de transport de province, en créant notamment un titre social qui serait commun à l'ensemble des AO, avec les mêmes conditions et modalités d'utilisation pour tous.

Il va sans dire qu'un tel projet sera difficile à mener tant les objectifs et moyens sont hétérogènes entre les AO. De plus, il est peu probable que ces

dernières parviennent à se mettre d'accord sans l'intervention d'une autre autorité compétente qui viendrait chapoter l'ensemble des collectivités locales. On peut notamment penser au Ministère des Transports ou encore au GART, bien que ce dernier n'ait pas le pouvoir d'imposer quoi que ce soit et que la liste de ses adhérents ne soit pas exhaustive (à ce jour, le GART réunit la quasi-totalité des agglomérations et des régions mais seulement la moitié des départements¹⁷).

Outre le problème de l'harmonisation des gammes tarifaires sociales se pose celui du financement. En effet, les AO ne souhaitent pas supporter les coûts induits par les bénéficiaires de titres n'étant pas domiciliés dans leur aire de compétence (éventuels coûts d'exploitation, coûts de fabrication des titres, coûts de distribution, etc.). De ce fait, certains élus représentant des territoires « attractifs » n'accepteront pas de développer l'interopérabilité de la tarification sociale entre les réseaux de transport sans la mise en place d'un système de contrôle de gestion permettant de se réaffecter les coûts entre collectivités locales.

Toutefois, ce problème relève avant tout du facteur politique.

4-2- Créer un nouveau titre de transport à destination des publics les plus modestes « oubliés » par la tarification sociale francilienne actuelle

Encore une fois, chaque point relatif au futur titre social sera, au final, débattu par le groupe du travail qui va être mis en place dans les mois à venir comme par les membres du Conseil d'Administration. Aussi, ce qui suit est une proposition qui n'a pas d'autres buts que de servir de base à la réflexion et de montrer l'application de la méthodologie décrite précédemment.

Pour la création du nouveau titre, nous allons donc nous baser sur cette dernière, mais en traitant les éléments dans un ordre différent, à savoir de la mesure la plus évidente à celle la plus discutable.

Objectif : soutenir financièrement la mobilité quotidienne des personnes les plus démunies, et pas obligatoirement dans le cadre de démarches liées à la recherche d'un emploi.

Titres soumis à réduction : carnet de tickets, abonnements hebdomadaires et mensuels.

Le fait de proposer au client le choix entre un carnet de tickets et un abonnement permet à celui-ci de rationaliser ses dépenses par rapport à sa véritable consommation transport (une personne se déplaçant peu n'est pas obligée de financer un abonnement). Par ailleurs, ce système conserve, par rapport à la CST, la possibilité d'acheter un abonnement hebdomadaire, pour pouvoir permettre aux personnes se déplaçant régulièrement mais ayant du mal à financer en une seule fois l'abonnement mensuel de pouvoir néanmoins profiter de la mesure.

Le système du forfait (principe de l'abonnement mais avec, par exemple, un nombre de validations limité à 12 par semaine pour un forfait hebdomadaire et 60

par mois pour un forfait mensuel, quelle que soit le mode utilisé ou la distance parcourue) n'est pas envisageable mais aurait permis de fixer une limitation au nombre de voyages potentiellement réalisable par un ayant-droit. Ainsi, un bénéficiaire donné aurait été invité à planifier ses déplacements et à les rationaliser. Le but de cette mesure est notamment de limiter la cannibalisation de la marche à pied (le nombre de voyages TC étant limité, le client utilise moins le bus sur de courtes distances que s'il détient un abonnement illimité) tout en incitant l'ayant-droit à « sortir » de son quartier. En procédant de la sorte, l'AO peut ainsi éviter une envolée des coûts d'exploitation, notamment sur le mode routier. Toutefois, ce système serait difficilement applicable en Île-de-France, et ce pour plusieurs raisons :

- le taux de correspondance est particulièrement élevé (ce système lèserait les personnes habitant dans des quartiers mal desservis, qui seraient obligées de perdre plusieurs validations pour un seul et même déplacement)
- la technicité de cette mesure n'est pas encore au point (les carnets et billets ne sont pas encore disponibles sur les passes Navigo).
- cette mesure entre en relative contradiction avec l'objectif fixé par l'AO, qui est justement d'aider les plus pauvres à se déplacer au même titre que les autres, et non de les limiter dans leurs déplacements.

Aussi, l'idée du forfait est abandonnée pour un système plus classique : l'abonnement type carte Orange, sous le format télébillettique, mais à prix réduit.

Sélection du support : passe télébillettique (passe Navigo banalisé). Le fait de créer un titre plus avantageux que ceux actuellement valables sur les réseaux de transport franciliens incite à choisir le support le plus sécurisé possible. Par ailleurs, dans une période de généralisation des passes Navigo pour la gamme commerciale, il apparaît souhaitable de ne pas créer une tarification sociale qui aurait pour effet de « marginaliser » les populations modestes par rapport aux autres clients. C'est pourquoi le choix du passe Navigo banalisé apparaît comme évident.

L'option envisagée est de proposer un passe valable plusieurs années mais dont les droits seraient enregistrés pour une période limitée (cf plus loin). Ainsi, la personne pourrait charger directement son abonnement et acheter ses carnets auprès d'un automate ou au guichet, moyennant le tarif auquel elle a droit. Précisons que le passe télébillettique comporte les informations personnalisées de chaque client ainsi que sa photo, si bien qu'il ferait indirectement office de carte d'ayant-droit. De ce fait, ce système permettrait de limiter l'achat des titres à son seul détenteur.

A l'image des autres passes Navigo, les passes seraient fabriqués par un prestataire extérieur, désigné après appel d'offres, et comporteraient les mêmes outils de sécurisation que ceux actuellement utilisés.

Le système des chèques mobilité serait également maintenu pour quelques cas bien particuliers que nous citerons un peu plus loin.

Canaux de distribution (pour le passe) : Traitement par correspondance, avec envoi du passe télébilletique au domicile du demandeur (ou d'une association pour les personnes sans domicile fixe) ou à la Mairie de la commune de résidence pour les personnes ne pouvant fournir une pièce d'identité avec photo récente et nette.

Compte tenu des volumes importants de demandes que le STIF sera amené à gérer, il n'est pas possible de passer par un autre canal que celui du traitement par correspondance. En effet, le réseau de distribution (guichets et agences) n'est pas suffisamment bien dimensionné pour répondre à cette nouvelle demande, sachant que le temps de traitement d'une demande de titre social est très important de surcroît, et la majorité des agents ne sont pas armés pour traiter ce genre de dossiers. Toutefois, comme nous le verrons dans la partie sur les pièces justificatives, pour une sécurisation maximale du système, une photocopie de pièce d'identité et une photo devraient être fournies, en vue de vérifier l'identité du demandeur ainsi que la bonne validité de la photo scannée sur le passe (qui devra correspondre à la photo figurant sur la pièce d'identité).

Dans le cas où le demandeur aurait une pièce d'identité ne comportant aucune photo (comme certains titres de séjour par exemple), le titre pourra être envoyé à la Mairie du domicile du demandeur, afin qu'un agent habilité puisse vérifier que la photo scannée sur le passe ressemble bien au demandeur. Ces précautions servent à s'assurer que l'utilisateur du titre social est bien l'ayant-droit.

Des chèques mobilité pourront toujours être distribués par les Missions Locales, les PAIO, les CCAS et des agences ANPE pour des aides ponctuelles.

Compte tenu du canal choisi, aucune mesure destinée à répartir les flux de demandes dans le temps n'est réellement nécessaire. Aussi, le temps de traitement des dossiers peut varier selon l'arrivée de nouvelles demandes.

Pour les personnes ne maîtrisant pas la langue écrite française, il doit également être possible de passer par un intermédiaire tel qu'une association, une mission locale, un PAIO ou un CCAS. Toutefois, dans ce cas de figure, la procédure globale reste inchangée.

Rappelons que les canaux de distribution choisis pour le chargement des passes, une fois ceux-ci reçus par les clients, sont les mêmes que ceux utilisés dans le cadre de la tarification commerciale (guichets et automates).

Gestion du SAV : Duplicata possibles de manière illimitée mais avec compensation financière (coût de fabrication du passe + coût de traitement du dossier + frais d'envoi, soit plus de 20€) ; pas de titre de rechange pendant les délais de fabrication du nouveau passe.

Le fait de passer par un système de télébilletique avec photo scannée permet de stocker les informations personnelles et de les archiver, photo comprise. De ce fait, réaliser des duplicata présente peu de risques pour l'AO du fait que la télébilletique permet de mettre le passe perdu ou volé en opposition. Par contre,

exiger une compensation financière liée à la perte ou au vol du titre permet de limiter les « incidents » de ce genre.

Public ciblé par la mesure : détermination du périmètre selon des critères combinant le statut et les revenus des personnes.

Tout d'abord, précisons que les enfants, les scolaires, les étudiants, les personnes âgées, les personnes handicapées, les anciens combattants, les personnes atteintes de cécité et les familles nombreuses bénéficient déjà d'une tarification sociale qui semble avoir fait ses preuves. De ce fait, ces catégories de population ne sont pas concernées par la présente mesure tarifaire.

Ensuite, afin de cadrer la mesure et de faciliter le traitement des dossiers, nous nous baserons sur des critères de statut et de revenu pour délivrer ou non des titres sociaux. Comme le STIF n'a aucun moyen de connaître le revenu total de chacun (à moins de demander un relevé d'imposition, ce qui impliquerait un décalage de plus d'un an par rapport à la situation vécue au moment de la demande), le STIF ne peut se baser que sur le montant des allocations pour déterminer les droits des demandeurs.

Avec ce scénario, les populations ciblées par la mesure seraient les suivantes :

- les bénéficiaires de l'Aide au Retour à l'Emploi (ARE) sous condition de ressources
- les titulaires de la Couverture Maladie Universelle complémentaire (CMU-c) ;
- les bénéficiaires de l'Aide Médicale de l'Etat (AME) ;
- les bénéficiaires du Revenu Minimum d'Insertion (RMI) ;
- les titulaires de l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS) ;
- les bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH) ;
- les bénéficiaires de l'Allocation Parent Isolé (API) ;
- les jeunes en insertion.

Bien que la Région n'ait pas cité ces 2 catégories, on pourrait également inclure les bénéficiaires de l'Allocation d'Insertion (AI) et les bénéficiaires de l'Allocation Equivalente Retraite (AER).

Certaines catégories de population n'appartenant pas à celles citées ci-dessus pourraient également bénéficier d'aides au transport : il s'agit essentiellement des jeunes en insertion, suivis par les missions locales, les PAIO ou les CCAS, ou des jeunes diplômés qui pourraient continuer à bénéficier d'aides ponctuelles sous la forme de chèques mobilité, en attendant un éventuel projet d'extension du périmètre des ayants-droit à la carte Imagine « R » à tous les jeunes de moins de 26 ans, quel que soit leur statut. On peut également citer les personnes sans emploi en fin de droits mais ne bénéficiant pas du RMI ou de la CMU-c, qui pourraient se voir attribuer des aides ponctuelles de la part de l'ANPE également sous la forme de chèques mobilité. En effet, Régis MUSEUR, Directeur Régional Adjoint de l'ANPE Île-de-France, a suggéré que des aides au transport soient délivrées à des demandeurs d'emploi suivant des ateliers longue durée proposés par l'agence nationale. Toutefois, ce système existe déjà et celui-ci est actuellement financé par l'ANPE. Ce

n'est donc pas réellement dans l'intérêt du STIF de réformer cette mesure d'aide à la recherche d'emploi.

Les titres sociaux seront de préférence délivrés de manière individuelle, les enfants, scolaires et étudiants bénéficiant déjà de mesures sociales spécifiques. Toutefois, certaines prestations étant calculées par rapport aux revenus du foyer, il se peut que plusieurs membres puissent bénéficier de notre mesure tarifaire.

Conditions d'attribution : outre l'obligation d'appartenir à une catégorie d'ayant droit, il serait judicieux d'inclure une condition de domiciliation, tant qu'aucun projet d'interopérabilité entre les réseaux de transport n'aura été mis en chantier. Par ailleurs, pour pouvoir bénéficier des aides ponctuelles de l'ANPE, plusieurs conditions pourront être introduites telles que « pointer » régulièrement ou bénéficier d'un atelier ANPE.

Justificatifs demandés : photocopie d'une pièce d'identité avec photo, photo, attestation sur l'honneur, justificatifs découlant des conditions d'attribution.

En vue de sensibiliser le demandeur sur le coût d'un titre social pour la collectivité, une notice lui sera remise et une attestation sur l'honneur manuscrite lui sera demandée. Ceci a pour but de susciter une prise de conscience destinée à écarter du dispositif les personnes qui n'auraient pas réellement besoin d'un titre social (bien que l'impact soit certes limité).

Ensuite, la photocopie de la pièce d'identité et la photo servent à sécuriser le titre.

Enfin, pour prouver que le demandeur remplit les conditions nécessaires à l'obtention d'un titre social, un justificatif de situation lui sera demandé, avec le montant de la prestation sociale reçue. Par exemple, pour les bénéficiaires de l'ARE, l'attestation de paiement des droits du mois précédant la demande devra être fourni.

L'idéal serait d'avoir une plate-forme commune entre le STIF et les organismes sociaux (UNEDIC, CAF, CRAM), en vue de pouvoir se passer des justificatifs (dans ce cas, il suffirait de rechercher le nom du demandeur via son numéro d'identification pour savoir si celui-ci a droit ou non à la carte). Néanmoins cela pose un problème vis-à-vis de la CNIL. De ce fait, à défaut, le client devra envoyer lui-même ses justificatifs.

Restrictions d'accès : restriction zonale.

Apporter une restriction spatiale risquerait de léser une personne devant se rendre à un entretien d'embauche se déroulant loin de son domicile, ce qui n'est pas dans l'intérêt de la Région. Toutefois, il n'est pas indispensable d'accorder un nombre de zones illimité pour les abonnements. C'est pourquoi, comme nous le verrons dans la partie sur les montants de réduction accordés, le nombre de zones dépendra de la localisation du domicile du demandeur, sachant que la 1^{ère} zone sera toujours accessible. Une dérogation pourra néanmoins être accordée en cas de travail à temps partiel (avec justificatifs sous forme des 3 dernières fiches de paie).

Il serait également envisageable d'opter pour une restriction temporelle, en interdisant l'accès aux transports en commun le WE par exemple. Toutefois, certains demandeurs d'emploi pouvant travailler à temps partiel le WE et d'éventuels entretiens d'embauche pouvant se tenir un samedi voire un dimanche (dans certaines entreprises de service notamment), mieux vaut y renoncer.

Par ailleurs, les flux engendrés par les chômeurs ayant tendance à se répartir relativement bien pendant les heures creuses, comme vu dans la première partie de ce rapport, il n'est pas non plus nécessaire d'interdire l'accès aux TC sur certaines plages horaires.

Durée de validité des droits : selon le statut des individus, sachant que le démarrage des droits ne peut se faire que le 1^{er} de chaque mois, ceci afin de caler ce titre avec les titres commerciaux.

Les durées de validité se répartissent donc de la manière suivante :

- RMIstes : 4 mois (le versement est revu tous les 3 mois mais il est bon de prendre 1 mois de marge) ;
- Bénéficiaires de l'ARE : 4 mois (avec possibilité de renouveler les droits dès le 3^{ème} mois) ;
- Bénéficiaires de l'ASS et de l'AI : 6 mois (pas de marge) ;
- Bénéficiaires de l'API : 1 an ;
- Bénéficiaires de la CMU-c : 1 an (pas de marge) ;
- Bénéficiaires de l'AER : 1 an ;
- Bénéficiaires de l'AME : 1 an.

Renouvellement des droits : à distance, avec l'obligation pour le client de se rendre à un automate ou à un guichet pour réactiver le passe.

L'ayant droit est invité à envoyer par courrier le dernier justificatif valide de sa situation afin de faire reconduire ses droits. Toutefois, le passe ne pouvant être rechargé à distance, le client doit se rendre à un automate ou à un guichet pour le réactiver physiquement.

Type de plafonnement : tarification sociale dégressive avec plusieurs plafonds de ressources, en vue d'éviter les trappes à pauvreté.

Montant de la réduction : suivant le statut et le plafond de ressources des demandeurs.

- Bénéficiaires de la CMU-c (dont les RMIstes) ou de l'AME : gratuité (pour les abonnements, de la zone 1 jusqu'à celle dans laquelle est situé le domicile du demandeur) ; ½ tarif pour les carnets de tickets et les billets OD hors zones ;
- Bénéficiaires de l'ASS (sauf titulaires de la CMU-c), de l'API, de l'AI (sauf titulaires de la CMU-c), de l'AER < 80% du SMIC net, de l'ARE < 80% du SMIC net : prix des abonnements équivalent à un – 75% de réduction par

rapport au prix d'une carte orange (sans limitation de zone) ; ½ tarif pour les carnets de tickets et les billets OD hors zones ;

- Bénéficiaires de l'ARE < SMIC, de l'AER < SMIC, de l'ASS < SMIC : prix équivalent à un – 50% de réduction par rapport au prix d'une carte orange (sans limitation de zones) ; ½ tarif pour les carnets de tickets et les billets OD hors zones.

Calcul du nombre de demandeurs prévisionnels si le projet voyait le jour en septembre 2005 :

Xx : hypothèse	GRATUITE sur les abonnements	- 75% de réduction sur les abonnements	-50% de réduction sur les abonnements
	IDF	IDF	IDF
Nombre d'habitants dans le PTU (estimation INSEE 2005)	11 264 000	11 264 000	11 264 000
Nombre d'ayant-droits au titre social en 2003	926 438	274 657	25 706
Taux d'évolution sur 2 ans	2,5%	2,5%	2,5%
Nombre d'ayants-droits au titre social en 2005	949 599	281 523	26 349
Taux de pénétration	95%	90%	85%
Nombre de demandeurs prévisionnels	902 119	253 371	22 396
Nombre de voyages / mois / porteur	49,74	66,32	74,61
Nombre de voyages / an / porteur	596,88	795,84	895,32
Nombre de voyages total	538 456 790	201 642 842	20 051 902

Le nombre de demandeurs prévisionnels avoisine donc 1,2M de personnes, soit plus de 10% des habitants du PTU.

Le nombre d'ayants-droit se décompose de la manière suivante :

		Nombre d'ayants-droit (estimations) en 2003
Gratuité	Bénéficiaires de la CMU-c / Personnes sous le plafond CMU-c	798 845
	Bénéficiaires de l'AME	127 593
	TOTAL	926 438
- 75% sur les abonnements	Bénéficiaires de l'ASS (hors titulaires de la CMU-c)	45 351
	Bénéficiaires de l'API	25 528
	Bénéficiaires de l'AI (hors titulaires de la CMU-c)	13 063
	Bénéficiaires du régime de préretraite < 80% du SMIC	2 489
	Bénéficiaires de l'ARE < 80% du SMIC (hors titulaires de la CMU-c)	188 227
	TOTAL	274 657

- 50% sur les abonnements	Bénéficiaires du régime de préretraite < SMIC (hors bénéficiaires du régime de préretraite < 80% du SMIC)	2 178
	Bénéficiaires de l'ARE < SMIC (hors bénéficiaires de l'ARE < 80% du SMIC)	23 528
	TOTAL	25 706
	TOTAL GENERAL	1 226 801
	<i>SMIC = environ 1200€ brut mensuel sur une base de 35h</i>	

Les chiffres utilisés dans ce tableau proviennent de sources et de chiffres cités dans la deuxième partie de ce Mémoire.

Pour les ARE, la répartition s'est faite de la façon suivante : 470 568 personnes sont recensées en ARE dont 10% indemnisées sous la plafond CMU-c, 40% entre le plafond CMU-c et 80% du SMIC et 5% entre 80% du SMIC et le SMIC (d'après des données fournies par l'UNEDIC).

Pour les AER et équivalents (synthétisés sous le terme « régime de préretraite »), la répartition s'est faite de la façon suivante : 15 556 personnes recensées en AER ou en préretraite dont 3% indemnisées sous la plafond CMU-c, 16% entre le plafond CMU-c et 80% du SMIC et 14% entre 80% du SMIC et le SMIC (d'après des données fournies par l'UNEDIC).

Pour les ASS, 35% sont indemnisés sous le plafond CMU-c et pour les AI 45%.

Les hypothèses sur le taux de pénétration émanent des chiffres délivrés par les AO de province mais prennent en compte « l'exception francilienne ». C'est pourquoi ces derniers sont plus importants. Après avoir rapproché les taux de pénétration atteints sur les cartes Améthyste, Rubis et Emeraude, les chiffres avancés semblent tout à fait cohérents.

Le calcul du nombre de voyages (élément cité ici à titre indicatif) provient de la méthodologie suivante :

- j'ai demandé aux AO que j'ai contactées le nombre de voyages moyen qu'effectuait un demandeur d'emploi bénéficiant de la gratuité et/ou d'un tarif réduit ainsi que celui qu'effectuait un abonné plein tarif ;
- j'ai ensuite divisé le 1er par le second, pour obtenir une sorte de ratio servant à illustrer le différentiel entre la mobilité TC de ces deux typologies de populations ;
- j'ai constaté que ce ratio était quasi-identique pour toutes les villes quelle que soit la taille ou la part de marché des TC, à savoir environ 60% pour la gratuité, 80% pour un tarif symbolique et 90% pour une réduction forte mais non symbolique. Ces chiffres s'expliquent par le fait qu'un abonnement gratuit est sollicité par plus de personnes qu'un abonnement payant. Toutefois, tous les demandeurs du titre n'utilisent pas forcément les TC fréquemment, ce qui fait que le nombre moyen de voyages s'en voit réduit ;
- j'ai ensuite calculé le nombre de voyages moyen effectué par un abonné carte orange plein tarif toutes zones confondues (chiffre qui est bien entendu légèrement plus élevé qu'en province), à savoir 82,9 ;

- j'ai enfin effectué un produit en croix pour obtenir le nombre de voyages qu'un demandeur d'emploi francilien effectuerait avec un abonnement gratuit ou à tarif réduit.

Le chiffre trouvé dans le 4^{ème} tiret prenant déjà en compte « l'exception francilienne » en termes de taux de mobilité et de part de marché des TC, je n'ai pas utilisé de coefficients correcteurs ni de taux d'élasticité.

Calcul du coût de la mesure pour le STIF :

Le calcul des coûts passe par deux composantes : l'évaluation des coûts de distribution et coûts de gestion et l'estimation de la perte de recettes. Le fait que les chômeurs aient tendance à voyager majoritairement durant les heures creuses, à des périodes où le taux d'occupation des véhicules n'est pas à son maximum, nous laisse à penser que l'impact sur les coûts d'exploitation sera relativement faible. De ce fait, nous n'impacterons pas au projet les coûts liés à d'éventuels compléments d'offre qui s'avèreraient nécessaires par la suite.

Il va sans dire que ces calculs reposent en majorité sur des hypothèses et des approximations qui peuvent être tout à fait discutables. Toutefois, à défaut de données très précises, j'ai appliqué celles qui me paraissaient les plus probables, après validation par des chargés d'études du STIF. L'objectif est avant tout de donner un ordre de grandeur et de proposer une méthodologie de calcul.

Calcul de la perte de recettes annuelle probable :

Pour le calcul de la perte de recettes annuelle, nous nous baserons sur un nombre d'ayants-droit constant, sans tenir compte des flux d'entrants et de sortants.

Perte de recettes sur le titre gratuit :

Dans notre projet, la gratuité est proposée aux bénéficiaires de la CMU-c et de l'AME. A l'heure actuelle ces personnes ont droit à la CST mais aussi aux Chèques Mobilité pour une partie d'entre eux (RMistes et Titulaires de l'ASS sous le plafond CMU-c, soit environ 28% du total).

La MIET estime, d'après une étude ad hoc, que 20 à 25% du total des tickets T demi-tarif et des billets banlieue demi-tarif est acheté par des bénéficiaires de la CST, ce qui représente, avec le passage vers la gratuité, une perte sèche de 11 à 13M€.

De 50 à 80% (hypothèse) des 30 000 scolaires boursiers qui utilisent le titre Imagine « R » sont couverts par la CMU-c. A 300€ en moyenne la carte (car une partie d'entre elle est supportée par les départements), cela implique une perte de recettes allant de 4 à 7M€. Précisons qu'il était plus avantageux pour ces personnes de demander une carte imagine « R » subventionnée à une carte CST.

Les étudiants de moins de 25 ans peuvent bénéficier de la CMU-c s'ils ne sont pas rattachés au foyer fiscal de leurs parents et s'ils n'habitent plus chez ces derniers. Cette situation peut concerner 5 à 10% (hypothèse) des clients Imagine « R » étudiants ce qui représente une perte de 5 à 10M€.

La prise en compte de la perte de recettes relative à l'achat des abonnements CST par les ayants-droit est ardue du fait que ces titres sont en pleine expansion (le chiffre d'affaires augmente de 200 000 euros tous les mois depuis début 2005). Sur une période de 12 mois s'étendant de septembre 2005 à septembre 2006, on peut néanmoins tabler sur une perte de CA de 40 à 45M€.

Par ailleurs, la suppression des chèques mobilités pour les RMIstes et les ASS entraînera pour le STIF la perte d'un transfert de 10M€ environ entre l'AO et les départements. De plus, il convient de préciser que certains ayants-droit utilisent peu de chèques alors que d'autres en ont une consommation importante et sont contraints de rajouter un complément financier (achat de carnets de tickets ou de cartes oranges). Malheureusement, aucune donnée n'existe pour quantifier ce dernier. Nous partirons donc de l'hypothèse que 20 à 30% d'entre eux (soit de 50 000 à 75 000 personnes environ) doivent rajouter une somme comprise entre 150 et 200€. La perte de recettes peut donc varier entre 7,5M€ et 15M€.

L'augmentation du taux de pénétration laisse à penser que certains ayants-droit n'ayant jamais demandé de carte CST, ne serait-ce que par manque de temps ou de connaissance, pourraient souhaiter recevoir un abonnement gratuit. Toutefois, on peut supposer que cela concerne un faible nombre d'individus et que ces personnes voyagent actuellement de manière très occasionnelle en TC, d'où des recettes limitées, ce qui fait que nous ne les prendrons pas en compte dans le calcul. Rappelons également que la montée en charge a été prise en compte dans les hypothèses de calcul.

Par ailleurs, l'achat de billets OD permettant de voyager en dehors des zones d'abonnements apparaît tellement marginal que nous ne le comptabiliserons pas non plus.

La perte de recette totale relative à la gratuité s'étend donc de 77,5 à 100M€.

Cette fourchette est relativement grande mais témoigne de la très grande complexité d'une estimation basée essentiellement sur des approximations. Pour pouvoir affiner ces prévisions, il serait fort conseillé de mener une étude clientèle parmi la population des bénéficiaires de la CMU-c pour connaître précisément leur consommation en termes de titres de transport et leur intérêt pour un abonnement gratuit.

Perte de recettes sur les titres à -75% de réduction :

Parmi les catégories d'ayants-droit, on retrouve les bénéficiaires de l'ASS n'étant pas couverts par la CMU-c. Cela concerne environ 45 000 personnes. Pour ceux-là, la suppression des Chèques Mobilité peut avoir un impact sur les recettes du STIF. En effet, comme vu précédemment, certains utilisateurs de Chèques

Mobilité consomment la totalité de leurs coupons et se retrouvent dans l'obligation d'apporter un complément financier. Leurs revenus étant légèrement supérieurs à ceux des ASS couverts par la CMU-c, nous partirons de l'hypothèse que 20 à 30% d'entre eux (soit de 9 000 à 13 500 personnes) doivent rajouter une somme comprise entre 200 et 300€. La perte de recettes s'échelonne donc de 1,8M€ à 4M€.

Le prix moyen d'une carte orange étant de 68€ par mois (carte orange mensuelle ou 4 cartes oranges hebdomadaires toutes zones confondues), soit 17€ avec une réduction de 75%, on peut partir du principe que chaque ayant-droit, avec la mesure, déboursera environ 204€ par an. Les recettes équivaldront donc à 9M€. Au final, on obtiendra même un gain de recettes de 5 à 7,2M€.

Ensuite, d'après une étude ad hoc menée par le STIF sur la population des chômeurs, les bénéficiaires de l'ARE ou de l'AER indemnisés en dessous de 80% du SMIC, les titulaires de l'API et de l'AI (hors couverture par la CMU-c), qui représentent ici environ 229 000 personnes, sont 32,4% (environ 74 000 personnes) à acheter des cartes oranges. Le prix moyen d'une carte orange mensuelle étant de 68€, cela constitue une recette de 816€ par an par bénéficiaire. Le passage du plein tarif à une réduction de -75% induit donc une perte de recettes de 612€ par carte soit 45,5M€ au total. Par contre, 57,6% d'entre eux achètent des tickets ou billets OD plein tarif pour un montant de 150 à 200€ par an selon cette même étude. La perte sèche s'étend donc de 20 à 26,5M€. Toutefois, si chacun achète pour 204€ de titres par an, le STIF récupère 27M€. La perte totale pour cette catégorie d'ayant droit est donc de 38,5 à 45M€.

Par ailleurs, en additionnant les pourcentages, on s'aperçoit que seulement 90% de cette population utilise les TC soit environ 247 000 personnes alors que le nombre de demandeurs prévisionnels est de 253 000. On a donc environ 6 000 personnes en report modal qui pourront acheter de 150 à 200€ par an de tickets et billets OD, ce qui peut générer un CA de 0,9M à 1,2M€.

Comme pour le tarif précédent, nous considérerons que le chiffre d'affaires réalisé sur la vente de billets OD demi-tarif sera marginal.

Au final la perte de recettes inhérente aux titres soumis à 75% de réduction s'étend de 30,1 à 39,1M€.

Perte de recettes sur les titres à -50% de réduction :

Les ayants-droit aux titres à -50% de réduction sont les bénéficiaires de l'AER et de l'ARE indemnisés entre 80% du SMIC et le SMIC. Cela concerne donc environ 25 000 personnes.

En respectant la même méthodologie que précédemment, on s'aperçoit que la perte de recettes est de 3,3M€ environ pour les cartes oranges (la perte de recette par carte orange est de 408€ et cela concerne 32,4% des 25 000 ayants-droit). Concernant les tickets et billets OD, on peut supposer que les 57,6% des personnes qui les préfèrent à la carte orange déboursent une somme allant de 100 à 150€ par an (soit une augmentation de la mobilité de +25% due au passage au demi-

tarif). Dans ce cas, la perte de recettes est de 2,2 à 2,9M€ et le gain de 1,4M à 2,1M€. J'ai choisi de ne pas faire varier les pourcentages car l'attractivité de la carte orange par rapport aux billets et tickets reste inchangé du fait que la réduction de 50% s'applique à ces deux formules.

Le report modal est faible et n'est donc pas pris en compte dans le calcul.

La perte de recettes totale varie donc de 3,4M à 4,8M€.

Perte de recettes totale induite par la mesure :

Au final, la perte s'échelonne de 111M à 144M€ par an si la situation socio-économique de l'Île-de-France reste inchangée dans les années à venir. Pour info, le montant des recettes commerciales perçues en 2004 par le STIF avoisinait les 1,8Mds€. Les pertes de recettes générées par le projet représentent donc de 6 à 8% du montant des recettes voyageurs.

Précisons également que le maintien des Chèques Mobilité pour les jeunes en insertion et autres cas particuliers n'entraînent aucune perte de recettes.

Calcul des coûts de gestion et de distribution :

Grâce à de nombreux appels d'offres lancés récemment dans le cadre du développement de la télébillettique, on sait que le coût de fabrication d'un passe est de l'ordre de 5€ l'unité et le coût de gestion de l'ordre de 10 à 12€ par individu rentré dans la base.

Aussi, au moment de la mise en place, les coûts de gestion et de distribution pour les 1,2M de demandeurs prévisionnels s'échelonneront de 12 à 14,4M€.

Il convient également de prendre en compte le turnover, du fait que des personnes entrent et sortent de la base au quotidien.

On sait que 60% environ des entrées en catégorie 1 de l'ANPE sont des réinscriptions. Toutefois, aucune donnée statistique de ce genre n'existe pour les chômeurs indemnisés (type ARE ou ASS) ou les bénéficiaires de la CMU-c. De ce fait, il est très difficile de donner une estimation chiffrée de ce facteur. On rajoutera donc 25% aux coûts de gestion et de distribution, sachant que le taux de renouvellement est probablement assez élevé pour les ARE mais relativement faible pour les ASS et les bénéficiaires de la CMU-c. Au total, on peut donc tabler sur des coûts allant de 15 à 18M€.

Précisons également que la durée de vie d'un passe est de l'ordre de 3 ans, ce qui implique le versement d'un tiers de cette somme tous les ans.

Validation politique :

Bien entendu, le projet ainsi décrit est une base de scénario donc chaque point fera l'objet de discussions et de négociations politiques. Suivant la somme que la

Région souhaitera allouer pour cette mesure, des extensions ou des restrictions pourront être opérées.

Communication :

Le STIF est très attendu par la presse sur le projet de tarification sociale qui sera mis en place prochainement. Aussi, il n'est pas nécessaire d'investir beaucoup dans la communication, les relations presse étant « gratuites ».

Toutefois, il pourra être intéressant de concevoir des notices explicatives qui pourront être distribuées aux guichets et agences RATP/SNCF, aux Missions locales, aux PAIO, aux CCAS, ainsi qu'aux agences ANPE et ASSEDIC.

Forces et faiblesses du projet :

La principale force de ce projet est de proposer une tarification dégressive avec plusieurs plafonds de ressources. Ainsi, on peut considérer que celle-ci est relativement équitable et se prévient en partie d'éventuelles trappes à pauvreté. Par ailleurs, elle permet d'offrir un certain nombre de réductions à des populations qui étaient jusque là « oubliées » par la tarification sociale actuelle, comme les chômeurs en ARE par exemple, et d'augmenter l'aide accordée à d'autres, comme les bénéficiaires de la CMU-c ou de l'AME. Il permet en outre de proposer une alternative au projet de gratuité totale envisagé au départ par la Région. Enfin, ce système permet de réduire un volume important de Chèques Mobilité en circulation et donc de sécuriser beaucoup plus les titres sociaux.

Toutefois, de nombreuses faiblesses existent :

- les droits sont accordés en fonction du revenu mais également du statut. En effet, se baser uniquement sur le revenu implique un examen attentif de chaque cas, ce qui est difficilement réalisable, le STIF n'étant pas habilité à mener des investigations aussi poussées. Seule l'administration fiscale peut connaître précisément les véritables revenus des personnes et chaque relevé d'imposition prend en compte les ressources de l'année écoulée. Aussi, avec ce système, aucune aide ne pourrait être accordée rapidement. Le système le plus simple, mais non le plus juste, est donc celui proposé dans le scénario.
- le revenu est apprécié uniquement en fonction du montant des allocations. Aussi un bénéficiaire de l'ARE ou de l'AER touchant des allocations inférieures au montant du SMIC brut mais ayant un conjoint gagnant confortablement sa vie aura tout de même droit à une aide au transport.
- avec ce dispositif, les personnes ne percevant aucune prestation sociale n'ont pas droit aux aides au transport. Par exemple, les jeunes diplômés sortant du système éducatif pour entrer dans la vie active restent « oubliés » par la mesure, à moins de passer par une mission locale ou un CCAS, tout comme les chômeurs non indemnisés.
- le passage de la gratuité offerte par les Chèques Mobilité vers une réduction à – 75% risque de mécontenter les ASS et les RMIstes qui n'avaient pas besoin de

compléter cette aide par un apport financier personnel. Toutefois, pour les autres, l'apport de la nouvelle gamme tarifaire est bien réel.

- ce scénario implique la création d'un tarif à -75%, d'où la nécessité d'une mise au point technique.
- les personnes qui reprennent un emploi et qui quittent le régime de la CMU-c, de l'ASS ou encore de l'ARE peuvent perdre un avantage transport conséquent. Or l'accès à la gratuité ou à un tarif réduit ne doit pas être dissuasif pour la reprise d'un emploi.
- le fait d'accorder la gratuité ou un avantage financier important sur des abonnements peut amener le STIF à créer de la « mobilité inutile » et à cannibaliser la marche à pied sur les courtes distances notamment, ce qui peut conduire à une légère hausse des coûts d'exploitation.
- le fait de limiter le nombre de zones en fonction de la localisation du domicile a pour but de contenir l'augmentation de la mobilité qui pourrait survenir suite à la mise en place de ce titre social tout en évitant un sentiment de frustration de la part de la clientèle commerciale dont la mobilité est, elle aussi, contenue par le nombre de zones

Il n'existe malheureusement pas de solution miracle, à en voir la très grande hétérogénéité des titres sociaux développés par les AO. En effet, la notion « d'équité sociale » varie étrangement d'un individu à un autre et donc également d'un élu à un autre.

Le scénario proposé permet de servir d'exemple et de base méthodologique. Les travaux engagés et matérialisés par ce Mémoire devront être complétés par l'élaboration de scénarios tarifaires, une fois que la Région aura apporté un certain nombre de précisions supplémentaires. Toutefois, les possibilités de scénarios sont très limitées du fait qu'un certain nombre de modalités techniques développées dans des réseaux de province ne peuvent être appliquées en Île-de-France, du fait des nombreuses spécificités de cette dernière. En effet, sur certaines thématiques, comme la distribution, le support, les titres soumis à réduction, la gestion des droits ou encore la politique de restriction des droits, le STIF n'a pas réellement d'autres options possibles que celles préconisées dans la 4^{ème} partie de cette étude. Toutefois, pour ce qui touche à la désignation du public ciblé par la mesure et le montant des réductions accordées, les possibilités sont plus nombreuses.

CONCLUSION

Ainsi, la tarification sociale francilienne actuelle, bien que couvrant une large palette de « populations modestes », semble souffrir de quelques incohérences et altérations. En effet, de nombreux collectifs et associations de défense des droits des chômeurs lui reprochent, entre autres, d'oublier un certain nombre de catégories bien particulières. Parmi ces dernières, on peut notamment citer les chômeurs bénéficiant de l'ARE, versée par les ASSEDIC, qui doivent acheter leurs titres de transport au tarif plein alors que, dans le même temps, les personnes salariées bénéficient par leur employeur du remboursement de la moitié de leurs frais de déplacement (générés par les navettes domicile-travail).

Par ailleurs, il est également reproché au STIF d'accorder des aides au transport trop réduites. Ainsi, la carte Solidarité Transport, mise en place pour les bénéficiaires de la CMU-c, ne permet qu'une réduction de 50% sur l'achat de titres, ce qui fait qu'au final un ayant-droit CST paie son abonnement au même prix qu'un salarié. On peut également pointer du doigt les Chèques Mobilité, délivrés aux RMIstes, ASS et jeunes en insertion qui, dans le meilleur des cas, apportent une aide avoisinant les 18€ par mois, soit 26% du prix moyen d'un abonnement carte orange mensuel. Pourtant, d'après la dernière EGT, ces catégories de population se déplacent quasiment autant que les actifs occupés, même si moins en voiture et plus en marche à pied.

C'est pourquoi la Région, actionnaire majoritaire au nouveau Conseil d'Administration du STIF décentralisé, a demandé à l'AO de réfléchir à une autre gamme tarifaire sociale prenant mieux en compte les difficultés rencontrées par ces populations à faibles ressources et de travailler notamment sur un projet de tarification réduite, voire de la gratuité, à destination d'un public « des plus modestes » qui comprendrait notamment les chômeurs sous condition de ressources (ARE ou ASS), les RMIstes, les bénéficiaires de la CMU-c ou encore les titulaires de l'API.

Cette volonté de remettre à plat les différentes composantes d'un titre social, étayée par un tour d'horizon d'expériences réalisées dans différentes AO de province, a permis de mettre en évidence le fait qu'il existait de très nombreuses alternatives à un titre gratuit valable tout le temps, n'importe où, sur tous les modes, pour n'importe quel motif et que de très nombreux outils et options permettaient d'affiner les modalités d'utilisation d'un titre social afin que celui-ci colle au plus près des objectifs fixés par les pouvoirs décisionnaires. Ainsi, dans un projet de création de titre, il convient de réfléchir aux objectifs, au public ciblé, aux conditions d'attribution, aux justificatifs demandés, à la nature du titre, au montant de la réduction accordée, au type de plafonnement, à la politique de restriction d'accès, au type de support utilisé, aux canaux de distribution, au SAV, à la durée de

validité des droits ou encore au processus de renouvellement de ces droits. Toutefois, si le nombre d'options possibles pour chacune de ces thématique est important, à en voir la très grande diversité des gammes tarifaires sociales de province, l'Île-de-France fait preuve d'une spécificité telle que, curieusement, le choix en devient très limité. Aussi, les seules variables qui peuvent faire l'objet de réels débats sont celles relatives à la définition du périmètre des ayants-droit et au montant des réductions pouvant être allouées.

Si le scénario proposé dans ce rapport est celui qui me paraît, personnellement, le plus adapté à un nouveau titre social, quelques variantes peuvent être trouvées et discutées par le groupe de travail chargé de monter le dossier final.

Bilan du stage :

Les 5 mois passés à travailler sur la tarification sociale m'ont permis de mieux entrevoir les enjeux politiques, économiques, financiers et humains qui en sont sous-jacents. En effet, dans ce domaine, il est très difficile de trouver une proposition acceptable à la fois par les associations défendant les droits des populations modestes, par les pouvoirs décisionnaires, très attentifs lorsqu'on aborde les questions d'ordre budgétaire et par les politiques qui, pour certains, voient en la tarification sociale une mesure vouée à éloigner un peu plus certaines personnes du monde du travail (notion d'assistantat) alors que d'autres considèrent qu'il est de la responsabilité d'une AO de réduire les inégalités relatives à la mobilité.

Par ailleurs, il est très difficile de créer un titre « juste » qui répondrait aux besoins des personnes les plus démunies mais dont les conditions d'obtention feraient barrage à d'éventuelles personnes souhaitant profiter du système. Or, un titre social mal ficelé a un impact direct sur l'image du réseau car il peut créer un sentiment de frustration et d'injustice au sein de la clientèle commerciale.

D'une manière générale, ce sujet est donc particulièrement « sensible » et, bien que ce Mémoire soit le plus politiquement neutre possible, il est parfois difficile de rester imperturbable et de ne pas prendre parti.

Par ailleurs, j'ai souvent été confronté à un manque d'informations et de données statistiques général, ce qui m'a parfois obligé à pendre des hypothèses de calcul difficilement vérifiables. Par exemple, les prestataires sociaux, tels que l'ANPE, l'UNEDIC, la CAF ou encore la CPAM n'ont pas les moyens et les autorisations requises pour connaître le nombre d'individus cumulant certaines prestations. Aussi, il n'est pas évident d'estimer un nombre d'individus ayant potentiellement droit à un titre lorsqu'on ne sait pas avec exactitude la part des « doublons ».

Enfin, les systèmes de comptabilisation des titres et les bases de données marketing varient grandement d'une AO à une autre ou d'un exploitant à un autre. Aussi, il faut faire très attention lorsque l'on essaie de faire des comparaisons entre

les réseaux. C'est pourquoi j'ai préféré raisonner en terme de ratios que prendre les données récoltées à l'état brut.

Néanmoins, malgré ces difficultés rencontrées, ce stage a répondu parfaitement à mes exigences de départ, qui étaient, entre autres, de vivre une vraie expérience professionnelle du côté autorité organisatrice et de découvrir des problématiques auxquelles je n'avais pas encore été confronté.

Par ailleurs, le recueil d'informations opéré auprès des diverses AO de province m'a permis d'entrer en contact avec des personnes souvent très compétentes, acceptant de partager leur savoir et intéressées par les résultats de mon étude, ce qui m'a beaucoup motivé dans mon travail.

Enfin, j'ai été très bien encadré par Monsieur CHAVEROT, qui a toujours répondu présent lorsque j'avais besoin d'un conseil.

Aussi, je me laisse à penser que cette mission m'a apporté ce que j'étais en droit d'attendre d'un stage de Master, à savoir une vraie expérience « professionnalisante » et formatrice.

TABLE DES MATIERES

Remerciements	P 3
Préambule	P 6
Introduction	P 8
1^{ère} partie : Une tarification sociale remise en cause par les nouveaux pouvoirs décisionnaires en matière de transports en commun franciliens	P 12
1-1- La tarification sociale : une obligation légale sur le plan national	P 12
1-2- La gamme tarifaire francilienne : des mécanismes complexes et uniques en France	P 15
1-2-1- Champs d'application et généralités.....	P 15
1-2-2- La gamme tarifaire commerciale.....	P 16
1-2-2-1- <i>Les billets</i>	P 16
1-2-2-2- <i>les forfaits</i>	P 17
1-2-2-3- <i>les canaux de distribution utilisés</i>	P 18
1-2-2-3- <i>une spécificité régionale : la participation financière des employeurs aux frais de transport domicile-travail de leurs salariés</i>	P 19
1-2-3- La gamme tarifaire sociale.....	P 19
1-2-4- Les incohérences et altérations de la tarification sociale actuelle.....	P 24
1-3- Une remise en cause souhaitée par la Région	P 28
2^{ème} partie : Des populations « modestes » à définir et des besoins à identifier	P 29
2-1- Définitions du mot « chômeur »	P 29
2-1-1- Définition au sens du Bureau International du Travail (BIT).....	P 29
2-1-2- Définition au sens de l'ANPE / ASSEDIC.....	P 30
2-1-3- Définition au sens du recensement de la population de l'INSEE.....	P 31
2-1-4- Recoupements entre ces 3 définitions.....	P 31
2-2- Les principaux minima sociaux pour les personnes sans emploi en âge de travailler	P 32

2-3- Les demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE : principales caractéristiques	P 36
2-3-1- Dénombrement.....	P 36
2-3-2- Répartition géographique.....	P 39
2-3-3- Mobilité.....	P 40
2-4- Les chômeurs indemnisés et les bénéficiaires de minima sociaux : principales caractéristiques	P 40
2-4-1- Dénombrement.....	P 40
2-4-2- Répartition géographique.....	P 42
2-4-3- Mobilité.....	P 44
2-5- Difficultés posées par l'étude des populations « modestes »	P 47
3^{ème} partie : Un vaste choix de modalités techniques et tarifaires en matière d'aides au transport, étayé par un retour d'expérience provincial	P 48
3-1- Le public cible	P 48
3-1-1- Les critères de statut.....	P 49
3-1-2- Les critères de revenus.....	P 51
3-1-3- Les critères combinant le statut et les revenus.....	P 52
3-1-4- Le cas des enfants et du conjoint.....	P 53
3-2- Les conditions d'attribution et les justificatifs demandés	P 54
3-3- Le montant de la réduction et les modalités d'utilisation, compte tenu de l'objectif principal de la mesure sociale	P 56
3-3-1- Sélection du ou des titres soumis à réduction.....	P 57
3-3-2- Détermination du montant de la réduction.....	P 58
3-3-2-1- <i>La gratuité</i>	P 59
3-3-2-2- <i>La participation financière à usage symbolique</i>	P 60
3-3-2-3- <i>La forte réduction</i>	P 61
3-3-2-4- <i>La réduction modérée</i>	P 61
3-3-3- Choix du type de plafonnement.....	P 61
3-3-4- Politique de restriction des droits.....	P 62
3-3-5- Utilisations détournées.....	P 63
3-4- Le support	P 64
3-4-1- Nature du support.....	P 64
3-4-1-1- <i>Le coupon</i>	P 64
3-4-1-2- <i>Le passe</i>	P 65
3-4-1-3- <i>La carte de réduction</i>	P 66
3-4-1-4- <i>La carte d'ayant-droit</i>	P 66

3-4-1-5- Le chèque.....	P 67
3-4-1-6- Aucun titre spécifique (libre circulation).....	P 67
3-4-2- Procédure et délais de fabrication.....	P 68
3-4-3- Sécurisation du support.....	P 68
3-5- La distribution et le SAV.....	P 69
3-5-1- Présentation des différents canaux.....	P 70
3-5-1-1- Point de vente de l'exploitant.....	P 70
3-5-1-2- Agence clientèle spécifique.....	P 70
3-5-1-3- CCAS, Missions locales, PAIO.....	P 71
3-5-1-4- Mairies, Conseils Généraux, Conseil Régional.....	P 71
3-5-1-5- ANPE et UNEDIC.....	P 72
3-5-1-6- Traitement par correspondance.....	P 73
3-5-1-7- Combinaison de ces canaux.....	P 73
3-5-2- Délais de distribution du titre social.....	P 74
3-5-3- Mesures destinées à la gestion des flux de clientèle.....	P 74
3-5-4- Perte et vol du titre social.....	P 74
3-5-5- Finalisation et sécurisation de la distribution.....	P 75
3-6- Les délais et procédures d'actualisation des droits.....	P 75
3-6-1- Période de validité des droits avant réactualisation.....	P 75
3-6-2- Procédure de renouvellement des droits.....	P 76
3-7- La communication.....	P 76
3-8- Synthèse.....	P 77
4^{ème} partie : Des recommandations et des pistes de réflexion utiles à la prise de décision.....	P 81
4-1- Œuvrer pour une meilleure interopérabilité « sociale » avec les réseaux de transport de province.....	P 81
4-2- Créer un nouveau titre de transport à destination des publics les plus modestes « oubliés » par la tarification sociale actuelle.....	P 82
Conclusion.....	P 96
Notes.....	P 102
Sources.....	P 104
Annexes.....	P 112

NOTES

- 1- Source : rapport d'activité du STIF version 2004.
- 2- Source : site Internet du STIF : <http://www.stif-idf.fr> à la rubrique « missions » (consulté le 25 juillet 2005).
- 3- Source : décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des Transports d'Île-de-France et modifiant certaines dispositions relatives à l'organisation des transports de voyageurs en Île-de-France.
- 4- Source : audit de la tarification sociale d'Île-de-France réalisé à la demande du STIF par le bureau d'études GMV en 2002 (document interne).
- 5- Sources :
 - A- article publié dans la lettre du GART n° 189, « *Quel avenir pour l'article 123 ?* », GART, Paris, janvier 2003 ; consultable sur le site : <http://www.gart.org/lettres/2003/jan.htm> (consulté le 19 juillet 2005) ;
 - B- question parlementaire n°10308 du 09/12/2002 avec réponse posée par M. Christian PHILIP, publiée dans le JO AN du 10/03/2003 ; consultable sur le site : http://www.carrefourlocal.org/vie_locale/ministres/action_sociale/10308.html
 - C- question parlementaire n°24030 du 01/09/2003 avec réponse posée par M. Lionel LUCA, publiée dans le JO AN du 27/04/2004 ; consultable sur le site : http://www.carrefourlocal.org/vie_locale/ministres/servicespub/24030.html
- 6- Les PKO sont calculés sur la base de 4 personnes debout par m² et du nombre de places assises.
Source : document interne au STIF, « *Les transports en commun en chiffres en Île-de-France* », réalisé en 2005 par le pôle « Offre de Transport » du STIF.
- 7- Source : guide tarifaire 2005, conçu par le STIF à destination de la clientèle.
- 8- Texte consultable en ligne à l'adresse suivante : <http://www.legifrance.gouv.fr/texteconsolide/SEHBM.htm>
- 9- Source : Magazine « Capital », « *Quand le chômage rapporte plus que le travail* », article rédigé par Sandrine TROUVELOT, juin 2005, page 88.

- 10- AntianeEco, revue économique et sociale des Antilles – Guyane, n°56 (juin 2003) ; cette revue est consultable sur le site Internet de l'INSEE à la rubrique « INSEE Régions ».
- 11- Source : MIPES (Mission d'Information sur la Pauvreté et l'Exclusion sociale en Île-de-France), « **Recueil statistique relatif à la pauvreté et la précarité en Île-de-France** », Conseil Régional Île-de-France, Paris, 2004, page 52.
- 12- Source : BOISGUERIN B. de la DREES (Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques), « **Enquête auprès des bénéficiaires de la CMU en mars 2003 – Principaux résultats** », Ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale / Ministère de la Santé et de la Protection sociale, Paris, 2004, page 36.
- 13- Source : KOKOREFF M., « **L'espace des jeunes : territoires, identités et mobilité** », date inconnue ; article consultable en ligne à l'adresse suivante : <http://www.urbanisme.equipement.gouv.fr/cdu/datas/annales/kokoref.htm>
- 14- Source : LEFOL J.F., KALFON M.A. et THEVENIAUD M., « **Enquête de mobilité auprès de la population des chômeurs** », TAYLOR NELSON / SOFRES (étude commandée par le STIF), Paris, 2001, pages 29 à 32.
- 15- Source : Annuaire de la tarification du transport public urbain de province, UTP, janvier 2003, page 3.
- 16- Source : PREDIT 3 groupe opérationnel n°1, « **Gratuité des transports publics urbains et répartition modale** », dans le cadre de l'appel à propositions de recherches PREDIT 3, Paris, 2004, pages 40 à 48.
- 17- Source : Site Internet du GART : <http://www.gart.org/tsv/tsv-ttt.htm>

SOURCES

➤ Experts rencontrés ou consultés par téléphone :

Cette liste n'est pas exhaustive, certaines informations pouvant être obtenues directement auprès des plates-formes téléphoniques mises en place par certains organismes (exemple : CAF, CPAM...).

● Autorités organisatrices / Exploitants :

- ✓ Communauté d'agglomération du Grand Besançon (avril 2005)

Arnaud MARGUIER (ancien du DESS)

Chef Produit - Tarification

GINKO (exploitant)

46, rue Trey ; 25 000 Besançon

Tél : 03 81 48 12 26

Mail : amarguier@ctb.fr

- ✓ Syndicat mixte d'exploitation des TC de la CUDL pour le compte de Lille Métropole CU (avril 2005)

Josette CALMELS

Responsable tarification sociale

Lille Métropole ; 1, rue du Ballon ; BP 749 – 59 034 Lille Cedex

Tél : 03 20 21 29 83

Stéphanie DUMOULIN

Chef du pôle Marketing Etudes

TRANSPOLE (exploitant)

908, avenue de la République ; 59 700 Marcq-en-Baroeul

Tél : 03 20 81 44 66

Mail : sdumoulin@transpole.fr

Mme DELFOUR

Chargée d'études statistiques

TRANSPOLE ; même adresse postale

Tél : 03 20 81 44 25

Mme PRUVOST

Responsable clientèle
TRANSPOLE – Espace Carte ; même adresse postale
Tél : 03 20 40 41 28

✓ **Communauté urbaine du Mans (mai 2005)**

M. BERNARD

Responsable tarification
Communauté urbaine du Mans
Hôtel de ville - Place St Pierre ; 72 039 Le Mans Cedex 9
Tél : 02 43 47 43 16

Christophe COUTURE

Directeur Marketing
SETRAM (exploitant)
65, avenue du Général de Gaulle ; 72 000 Le Mans
Tél : 02 43 40 66 66
Mail : christophe.couture@setram.fr

✓ **Syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération toulousaine (mai 2005)**

M. BURGUION

Responsable de l'agence dédiée aux demandeurs d'emploi
TISSEO - SMTC (exploitant)
10, place Occitane ; 31 000 Toulouse
Tél : 05 62 27 59 94

✓ **Communauté urbaine de Bordeaux (mai 2005)**

Véronique MARIT

Responsable tarification sociale
Communauté urbaine de Bordeaux
Esplanade Charles de Gaulle ; 33 076 Bordeaux Cedex
Tél : 05 56 93 67 11
Mail : vmarit@cu-bordeaux.fr

Gwénaëlle LECAYRAT

Attachée gestion informatique des dossiers de tarification sociale
TBC (exploitant) ; Immeuble porte de Bordeaux
12, boulevard Antoine Gautier ; 33 082 Bordeaux Cedex
Tél : 05 57 57 89 31

✓ **Communauté d'agglomération de Poitiers (mai 2005)**

Jean-Michel GAUTHERIE

Responsable du centre d'activité « Transports Urbains »

Communauté d'agglomération de Poitiers (AO)

15, place du Maréchal Leclerc ; 86021 Poitiers Cedex BP 569

Tél : 05 49 52 37 59

Mail : jm.gautherie@agglo-poitiers.fr

✓ **Syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération caennaise (juin 2005)**

Christian MADELAINE

Responsable tarification

SMTCAC Viacités

2, rue Bailey ; 14 050 Caen Cedex 04

Tél : 02 31 25 45 94

Mail : chmadelaine@smtcac.org

✓ **Syndicat intercommunal pour l'organisation des transports en commun de l'agglomération de Limoges (juin 2005)**

M. DUPONT

Responsable tarification

Syndicat intercommunal pour l'organisation des transports en commun de l'agglomération de Limoges

Hôtel de ville de Limoges ; 87 031 Limoges Cedex

Tél : 05 55 45 79 64

✓ **Syndicat mixte des transports pour le Rhône et l'agglomération lyonnaise (juin 2005)**

Laurent DEFAUT

Responsable tarification

SYTRAL

21, boulevard Vivier Merle ; BP 3044 – 69 003 Lyon Cedex

Tél : 04 72 84 58 68

Mail : default@sytral.fr

✓ **Communauté urbaine de Dunkerque (juin 2005)**

coordonnées ci-après

Edith DECAE

Responsable tarification
Communauté urbaine de Dunkerque
Pertuis de la Marine ; 59 140 Dunkerque Cedex
Tél : 03 28 62 71 38
Mail : edith.decae@tud.fr

✓ **Conseil Régional Haute-Normandie (mai 2005)**

Alexandre CANET (ancien du DESS)

Chef de projet dessertes – tarification
Hôtel de Région Haute Normandie
25, boulevard Gambetta ; 76 000 Rouen
Tél : 02 35 52 57 28
Mail : alexandre.canet@cr-haute-normandie.fr

✓ **Conseil Régional Nord-Pas-de-Calais (avril 2005)**

Mireille LAHOUD

Responsable du service tarification TER
Hôtel de Région Nord-Pas-de-Calais
Centre Rihour - Place Rihour ; 59 555 Lille Cedex
Tél : 03 28 82 73 22
Mail : m.lahoud@cr-npdc.fr

✓ **Conseil Régional Midi-Pyrénées (mai 2005)**

Laurent HOULES (ancien du DESS)

Responsable tarification
Hôtel de Région Midi-Pyrénées
22, boulevard du Maréchal Juin ; 31 400 Toulouse
Tél : 05 34 45 96 61 / 06 83 48 02 53
Mail : laurent.houles@cr-mip.fr

✓ **Conseil Régional Provence-Alpes-Côte d'Azur (mai 2005)**

Béatrice PIGNEDE

Chargée de projet au pôle « Transport et Infrastructures »
Hôtel de Région Midi-Pyrénées
27, place Jules Guesde ; 13 481 Marseille Cedex 20
Tél : 04 91 57 50 05
Mail : bpignede@regionpaca.fr

✓ **Conseil Régional Aquitaine (mai 2005)**

Audrey de Bernardy

Responsable de la tarification sociale
Hôtel de Région Aquitaine
14, rue François de Sourdis ; 33 000 Bordeaux
Tél : 05 57 57 83 53
Mail : audreydebernardy@aquitaine.fr

✓ **Syndicat des Transports d'Île-de-France**

Didier Guilet

Chargé de projet à la Mission Institutions et Economie des
Transports
STIF
11, avenue de Villars ; 75 007 Paris
Tél : 01 53 59 21 20
Mail : didier.guilet@stif-idf.fr

Laurence DEBRINCAT

Responsable de la Mission Etudes Générales (MEG) –
spécialisation calculs économiques
STIF ; même adresse postale
Tél : 01 53 59 21 06
Mail : laurence.debrincat@stif-idf.fr

Thierry SIMEON

Chargé d'études à la MEG – spécialisation EGT
STIF ; même adresse postale
Tél : 01 53 59 21 10
Mail : thierry.simeon@stif-idf.fr

● **ANPE : Agence Nationale Pour l'Emploi (de juin à septembre 2005) :**

Régis MUSEUR

Directeur régional adjoint / Secrétaire général
ANPE – Direction Régionale Île-de-France
Le Galilée ; 2, rue Galilée ; 93 196 Noisy-le-Grand Cedex
Tél : 01 49 31 71 52
Mail : regis.museur@anpe.fr

Sabine FRANTZ

Responsable du service « appui à la production des services »
ANPE – Direction Régionale Île-de-France
Le Galilée ; 2, rue Galilée ; 93 196 Noisy-le-Grand Cedex
Tél : 01 49 31 77 61
Mail : sabine.frantz@anpe.fr

● **GART : Groupement des Autorités Responsables de Transports publics** (avril 2005) :

Florence DUJARDIN (ancienne du DESS)

Adjointe du pôle économique
GART ; 22, rue de Palestro ; 75 002 Paris
Tél : 01 40 56 05 20
Mail : florence.dujardin@gart.org

● **Philippe Laurent Consultants** (mars 2005) :

Maryline BESSONE

Directrice du pôle services publics
PLC ; 29, rue du Colisée ; 75 008 Paris
Tél : 01 56 69 39 50 / 06 74 29 69 64
Mail : maryline.bessone@p-l-c.fr

● **CNAM : Conservatoire National des Arts et Métiers** (juillet 2005) :

Brice DUTHION

Maître de conférence / Secrétaire général
CNAM – Chaire « Logistique, transport et tourisme »
5, rue du Vertbois ; 75 141 Paris Cedex 03
Tél : 01 53 01 80 60 / 06 12 29 23 99
Mail : duthion@cnam.fr

➤ **Ouvrages :**

La liste qui suit ne contient que les ouvrages ou extraits d'ouvrages permettant de mieux comprendre voire d'approfondir la problématique traitée. Ces derniers ont donc participé grandement à la réflexion menée au cours de cette étude. En revanche, les sources ayant été utilisées de manière ponctuelle ne sont pas citées ici mais directement dans le corps du rapport via les « notes de bas de page ».

● Rapports d'étude ou de recherche

MIGNOT D., ROSALES-MONTANO S., HARZO C., CHOLEZ C., CLERGET M.P., CUSSET J.M., DIAZ OLVERA L., DEGUILHEM Y., LAINEZ V., PAULO C. et PELOT V., « **Mobilité et Grande Pauvreté** », dans le cadre de l'appel à propositions de recherches PREDIT 2-PUCA sur le thème « Déplacements et inégalités », Paris, 2001, 220p.

PREDIT 3 groupe opérationnel n°1, « **Gratuité des transports publics urbains et répartition modale** », dans le cadre de l'appel à propositions de recherches PREDIT 3, Paris, 2004, 193p.

BOISGUERIN B. de la DREES (Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques), « **Enquête auprès des bénéficiaires de la CMU en mars 2003 – Principaux résultats** », Ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale / Ministère de la Santé et de la Protection sociale, Paris, 2004, 97p.

MIPES (Mission d'Information sur la Pauvreté et l'Exclusion sociale en Île-de-France), « **Recueil statistique relatif à la pauvreté et la précarité en Île-de-France** », Conseil Régional Île-de-France, Paris, 2004, 86p.

DAVEZIES L. et KORSU E., « Pauvreté et territoires », in « **Rapport sur la pauvreté 2002** », Observatoire National de la pauvreté et de l'exclusion, La Documentation Française, Paris, 2003, 45p. (chapitre)

DIAZ OLVERA L. et GODART X., « **Pauvreté et transports urbains. Expériences françaises et villes en développement** », SITRASS, Rapport pour la Banque Mondiale dans le cadre de l'Urban Transport Strategy Review, Lyon, 109 p.

COUTARD O., DUPUY G., FOL S., FROUD J. et WILLIAMS K., « **Les pauvres entre dépendance automobile et assignation territoriale : comparaison France / Royaume Uni** », Université Paris X / Université de Manchester / ENPC, Paris, 2001, 66p.

LEFOL J.F., KALFON M.A. et THEVENIAUD M., « **Enquête de mobilité auprès de la population des chômeurs** », TAYLOR NELSON / SOFRES (étude commandée par le STIF), Paris, 2001, 150p.

TANGUY A.L., « **La mise en place de la gratuité des transports publics pour les personnes à faibles revenus en Île-de-France** », rapport de stage niveau DESS, organisme de formation non connu, Conseil Régional Île-de-France, Paris, 2005, 54p.

● **Annuaire**

UTP, « *L'annuaire de la tarification du transport public urbain de province* », Paris, 2003

CERTU / GART, « *Annuaire statistique des transports collectifs urbains – Evolution 1997-2002 d'après les enquêtes et analyses de 2003* », Paris, 2003

GART, « *L'annuaire national des transports publics 2001* », Paris, 2001

➤ **Sites Internet :**

STIF : <http://www.stif-idf.fr>

ANPE : <http://www.anpe.fr>

UNEDIC : <http://www.assedic.fr>

CAF : <http://www.caf.fr>

ANNEXES

➤ **Annexe 1 :**

Note de M. Jean Paul HUCHON à l'intention du Président du STIF, datée du 29 juin 2004, et précisant les axes de travail à mettre en place au cours du présent mandat.

➤ **Annexe 2 :**

Article extrait du Magazine « Capital », « *Quand le chômage rapporte plus que le travail* », article rédigé par Sandrine TROUVELOT, juin 2005, page 88.

➤ **Annexe 3 :**

Guide d'entretien ayant servi au recueil d'informations auprès des experts et responsables tarification des AO de province.

➤ **Annexe 4 :**

Tableau de synthèse du travail de recueil d'information opéré auprès des AO de province.

➤ **Annexe 5 :**

Tableau de synthèse des mesures sociales mises en place par les Conseils Régionaux.

➤ **Annexe 6 :**

Curriculum Vitæ.

Avertissement : les annexes ne figurent pas dans ce mémoire.