

# **Groupement des Autorités Responsables de Transports**

---

## ***Interopérabilité des Statuts des clients des Transports Publics***

## REVISIONS

Version	Date de révision	Objet de la Révision
1	11/01/00	Création du document
2	28/02/00	Modifications émises par les membres du Comité de Pilotage le 11/01/2000
3	03/04/00	Modifications émises par les membres du Comité de Pilotage le 29/02/2000
4	17/05/00	Modifications émises par les membres du Comité de Pilotage le 07/04/2000
5	06/06/00	Modifications émises par les membres du Comité de Pilotage le 05/06/2000

## CYCLE D'ÉTABLISSEMENT DU DOCUMENT

<b>Etabli par</b> : D.DELAHAIE, Responsable de projet ISIS Aix en Provence	<b>Date</b> :	<b>Visa</b> :
<b>Vérifié par</b> : A.DESPEYROUX / J.CICILE Contrôle qualité interne ISIS Paris	<b>Date</b> :	<b>Visa</b> :

# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ETUDE</b>	<b>5</b>
1.1	Contexte	5
1.2.	Objectifs de l'étude	5
<b>2</b>	<b>DEMARCHE</b>	<b>8</b>
2.1.	Diagnostic des statuts actuels	8
2.2.	Propositions de statuts communs	8
2.3.	La fraude	8
<b>3</b>	<b>TERMINOLOGIE</b>	<b>11</b>
3.1.	Statut et profil	11
3.2.	La tarification	12
3.3.	Transport et Billettique	12
3.4.	L'interopérabilité	13
<b>4</b>	<b>PANORAMA DES ACTEURS ET DES STATUTS ACTUELS</b>	<b>14</b>
4.1.	Diversité et rôle des acteurs	14
4.2.	Panorama des statuts actuels	18
4.3.	Analyse et synthèse	29
4.4.	Fraude au statut	39
<b>5</b>	<b>PROPOSITION D'UNE BASE COMMUNE DE STATUTS</b>	<b>40</b>
5.1.	Statuts « normatifs »	40
5.2.	Description des statuts	44
5.3.	Déclinaisons des statuts par profil	65
<b>6</b>	<b>MESURES DE LIMITATION DE LA FRAUDE AU STATUT</b>	<b>71</b>
6.1.	Limiter le nombre de pièces justificatives exigibles par statut	71
6.2.	Exiger de la clientèle des pièces justificatives difficilement falsifiables et / ou des documents officiels émanant de l'Etat	72

<b>6.3. Normaliser certaines pièces justificatives au niveau national</b>	<b>72</b>
<b>6.4. Développer les échanges de données de statut entre acteurs sous forme informatique</b>	<b>73</b>
<b>6.5. Transmettre une copie des pièces justificatives</b>	<b>74</b>
<b>6.6. Multiplier le nombre de pièces justificatives exigibles</b>	<b>75</b>
<b>6.7. Créer des tables de correspondance statut / produit tarifaire</b>	<b>75</b>
<b>6.8. Déclarer un statut invalide en cas de non présentation de justificatif de statut</b>	<b>76</b>
<b>7 NORMALISATION</b>	<b>77</b>

# **1 CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ETUDE**

## **1.1 Contexte**

La signature de Charte Billettique - Monétique signée en mai 1998, fut l'occasion pour ses partenaires GART – UTP – DTT – STP de lancer une série de réflexions relatives aux systèmes billettiques et télébillettiques.

L'objectif de ce groupe de travail constitué consiste à définir les modalités d'une convergence des systèmes billettiques - monétiques selon les principes d'interopérabilité, d'ouverture et d'évolutivité afin de favoriser le déploiement de la multimodalité.

Ces réflexions ont conduit notamment à initier deux études :

- Ø une étude concernant les spécifications fonctionnelles d'interopérabilité de la billettique avec cartes, réalisée par SETEC (étude DOFOCO),
- Ø une étude relative à l'interopérabilité des statuts des clients des transports publics, limitée au contexte national français, objet du présent rapport.

## **1.2. Objectifs de l'étude**

Le GART a assigné deux objectifs majeurs et complémentaires à cette étude :

- Ø le développement de l'interopérabilité : celle-ci peut être appréhendée à deux niveaux :
  - un niveau national,
  - un niveau de bassin ou inter - bassin dans le cadre duquel s'inscrit plus particulièrement la mise en place de titres monomodaux et multimodaux sous réserve d'accords entre les parties.
- Ø la prise en compte de statuts dans le cadre des travaux de normalisation en billettique.

### **1.2.1 Interopérabilité**

L'enjeu consiste à définir une base commune de statuts qui puisse faire l'objet d'un consensus le plus large possible et être retenue par un maximum d'Autorités Organisatrices et d'exploitants de réseaux de transport, quel que soit leur niveau : urbain, interurbain, régional.

Cette base commune de statuts devra être suffisamment pertinente pour favoriser la mise en œuvre d'une interopérabilité fonctionnelle des titres de transport, dans un souci de développement d'offres tant monomodales que multimodales.

### 1.2.2. Normalisation

Le second objectif de cette étude vient compléter le précédent dans la mesure où la base commune de statuts identifiés dans une première phase ou une partie d'entre elle, pourra être prise en compte par les Autorités Organisatrices et exploitants de réseaux de transport dans un cadre normatif (il ne s'agit toutefois pas d'établir une norme).

Précisément, ce document d'étude sera présenté et soumis à l'avis et à l'approbation des membres de la Commission de Normalisation CN03 Transport - Billettique.

*De cet objectif normatif, il est important de considérer que cette base commune de statuts ne peut être trop restrictive pour les Autorités Organisatrices et les exploitants de réseau.*

*Au contraire, tout en fournissant un cadre de référence en matière de définition de statuts, elle doit présenter un caractère évolutif afin de laisser aux Autorités Organisatrices et aux exploitants le soin d'adapter cette base commune à leur contexte et à leurs objectifs commerciaux, notamment en termes de tarification. Cela signifie que le statut ne donnerait pas des droits équivalents sur tous les réseaux ; il resterait de la responsabilité des A.O ou des exploitants de fixer la définition des profils tarifaires, ceux-ci pouvant faire référence aux éléments de statut.*

### 1.2.3. Avantages pour les acteurs

La démarche initiée dans le cadre de cette étude présente des avantages, des facilités à différents niveaux pour les acteurs intéressés.

#### Les Autorités Organisatrices de transport

- Ø Faciliter la définition et la mise en œuvre d'accords tarifaires sur un bassin de déplacements grâce à un cadre de référence définissant des statuts normatifs et interopérables, en particulier lorsqu'il s'agit d'établir des accords entre plusieurs A.O et exploitants pour une interopérabilité inter - bassins,
- Ø Encourager le développement de titres multimodaux pour certains profils, ces derniers étant construits à partir de critères communs de définition de statuts,

### Les exploitants de réseau

- Ø Faciliter la relation avec les clients par l'acceptabilité immédiate de statuts retenus par d'autres Autorités Organisatrices ou exploitants dans le cadre d'accords de bassin, et de fait, faciliter l'établissement de titres de transport par l'exploitant,
- Ø Améliorer la perception et la compréhension qu'ont les clients des grilles tarifaires et des profils qui y sont associés grâce à des critères communs de définition de statut,
- Ø Limiter dans la mesure du possible les phénomènes de fraude au statut par la définition de recommandations.

### Les clients des transports publics

- Ø Faciliter la compréhension des grilles tarifaires, des profils qui les composent et des statuts qui y sont associés,
- Ø Faciliter la délivrance de titres de transport en simplifiant les démarches pour justifier d'un ou plusieurs statuts, lors de l'achat ou du renouvellement de titre de transport, monomodal ou multimodal, en particulier pour les abonnements,
- Ø Faciliter l'obtention de titres multimodaux, construits à partir de statuts retenus pour définir d'autres produits tarifaires,
- Ø Bénéficier sur un bassin de déplacements de titres prenant en compte ces statuts sur l'ensemble des réseaux concernés,
- Ø Etre assuré de la prise en compte au niveau national d'un certain nombre de statuts parmi ceux proposés dans cette étude.

## **2 DEMARCHE**

La conduite des analyses suivantes s'avère nécessaire pour répondre aux objectifs définis précédemment.

### **2.1. Diagnostic des statuts actuels**

Ce diagnostic de l'existant comporte les étapes méthodologiques suivantes :

- Ø Caractérisation du rôle des acteurs intervenant dans la définition des offres tarifaires et dans celle des statuts,
- Ø Identification des statuts et des profils actuellement retenus par les Autorités Organisatrices et les exploitants de réseaux et des pièces justificatives demandées,
- Ø Définition des éléments récurrents (statuts « dominants »), des disparités, des potentialités d'homogénéisation et des incompatibilités difficiles à lever.

### **2.2. Propositions de statuts communs**

A partir des constats et analyses effectuées précédemment, il s'agira de :

- Ø Définir une base commune de statuts en identifiant les statuts les plus fréquents et pertinents pour le développement de l'interopérabilité nationale et/ou de bassin, de la multimodalité ainsi que ceux pouvant s'intégrer dans un cadre normatif,
- Ø Identifier les conditions justificatives de ces statuts qui puissent être également harmonisées.

### **2.3. La fraude**

Parallèlement à la définition d'une base commune de statuts, une réflexion concernant la fraude au statut sera effectuée afin de répondre aux objectifs suivants :

- Ø Identifier dans la mesure du possible les origines de la fraude au statut, le type de statuts concernés (statuts " à risque " ),
- Ø Mettre en évidence les procédures et les niveaux de protection à assurer lors de la saisie des statuts,
- Ø Rechercher un consensus de la part des A.O. et des exploitants pour accepter les procédures de protection contre la fraude à la saisie du statut,

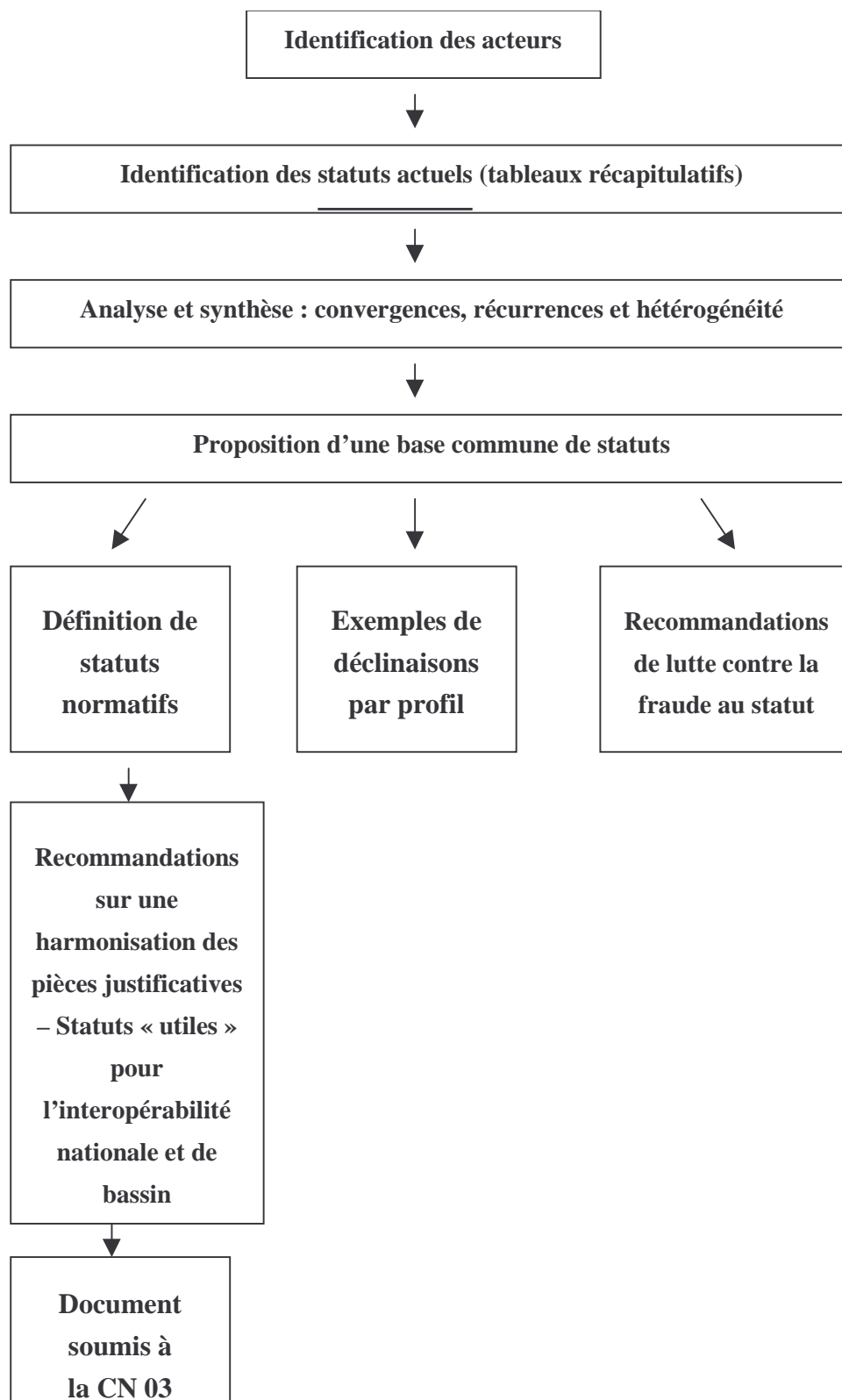


- Ø Prendre en compte les partenaires sociaux et collectivités locales susceptibles de participer au financement des réductions accordées à certaines catégories de clients (jeunes, demandeurs d'emploi, personnes âgées).

Il ne s'agit pas d'étudier les mesures prises par les exploitants pour lutter contre la fraude constatée au cours du déplacement mais d'identifier les modalités de contrôle par les A.O. ou les exploitants du statut, au moment de l'acte d'achat du titre de transport.

Le schéma de la page suivante résume la méthodologie de cette étude.

## SCHEMA METHODOLOGIQUE



### 3 TERMINOLOGIE

Avant de présenter les acteurs intervenant dans la définition des statuts, un rappel de la définition de certains termes et notions s'avère nécessaire pour faciliter la compréhension du document.

A noter que certaines définitions sont issues du document relatif aux spécifications fonctionnelles établi par SETEC.

#### 3.1. Statut et profil

Les partenaires de la Charte Billettique - Monétique ont retenu les définitions suivantes :

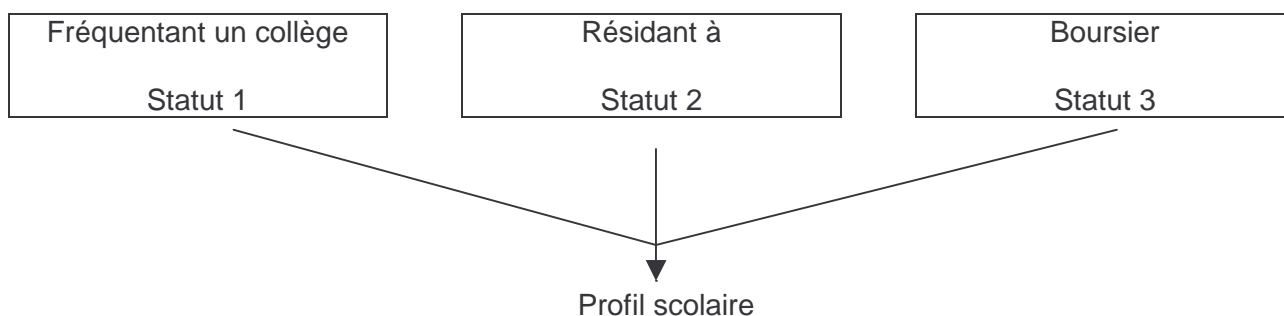
∅ Un statut correspond à la situation d'une personne, d'un client des transports publics à un moment T et/ou à l'usage que ce client fait du transport (type de déplacement). Cette situation peut, seule ou associée à d'autres, être génératrice de droits. Ces situations peuvent être très diverses :

- s Client fréquentant un établissement scolaire,
- s Client faisant partie d'une famille nombreuse,
- s Client bénéficiant du RMI,

Il s'agit donc de situations très variées qui seront hiérarchisées dans le cadre de cette étude.

∅ Un profil désigne en général un ensemble de statuts définissant un client à un moment T. Ce profil permet de définir le produit tarifaire applicable à cette situation.

Le schéma suivant illustre, à titre d'exemple, la relation entre statut et profil :



Toutefois, un profil peut ne pas être issu d'un statut : c'est par exemple le cas d'un groupe ou d'une famille, lesquels font davantage référence à des profils « commerciaux ».

## 3.2. La tarification

### Gamme tarifaire

Elle désigne l'ensemble des [produits tarifaires](#) d'un système avec les conditions d'attribution et d'utilisation associées proposé par une A.O. et un exploitant de réseau de transport.

### Produit tarifaire

Le produit tarifaire désigne un droit à consommer un [service](#) ou moyen de payer un service ou droit à réduction sur le prix d'un autre produit ou sur le prix d'un service dans un contexte Déplacement.

### Profil tarifaire

Il s'agit d'un [Droit personnel](#) accordé par un(des) [exploitant\(s\)](#), une(des) [AO](#) ou des services communs à un [client](#) qui justifie en générale de certains [statuts](#). Ce droit personnel permet de déterminer le tarif applicable et les contributions des divers financeurs du système de transport.

## 3.3. Transport et Billettique

### Billettique

La billettique désigne l'ensemble des procédés et outils de gestion des [contrats](#) liant les producteurs [d'offre de déplacement](#), les financeurs et les utilisateurs de cette offre dans lequel les billets papier ont été remplacés par des supports de technologie plus avancée (carte à puce, magnétique, ...), lesquels utilisent l'informatique et l'électronique dans les titres représentatifs d'une prestation de service (ici de transport).

### Intermodalité

L'intermodalité désigne l'utilisation de plusieurs [modes de transport](#) au cours d'un même [déplacement](#) (bus puis métro par exemple).

### Multimodalité

La multimodalité renvoie à l'utilisation de plusieurs [modes de transport](#) mais pas au cours d'un même [déplacement](#).

### Télébillettique

Cette technologie renvoie à de la [Billettique](#) sans contact, c'est à dire dans laquelle les informations transmises entre la partie du système de [péage](#) directement liée au réseau et celle directement liée au client ne nécessitent pas l'établissement d'un contact physique entre ces deux entités.

### 3.4. L'interopérabilité

L'interopérabilité permet à des [supports de titres](#) ou des [produits tarifaires](#) de réseaux différents ou à des supports de titre de technologies successives sur un même réseau d'être utilisés sur un réseau sans que les équipements billettiques subissent d'importantes modifications logicielles et matérielles.

Quatre dimensions de l'interopérabilité peuvent être retenues, telle que définies dans le document DOFOCO.

- ∅ existence de titres communs à plusieurs exploitants,
- ∅ vente par un exploitant de titres d'un autre exploitant ou d'un groupe d'exploitant,
- ∅ coexistence de plusieurs titres de différents exploitants sur un même support,
- ∅ description par un exploitant de ses titres sur différents types de support provenant éventuellement de différents émetteurs.

Cette interopérabilité peut être assurée à plusieurs niveaux :

- ∅ Interopérabilité de bassin tarifaire : le bassin tarifaire désigne la zone d'usage d'un produit ou d'une série de produits multi-exploitants.
- ∅ Interopérabilité inter-bassins : le client a la possibilité d'utiliser sa carte sur plusieurs bassins. Cette situation concerne par exemple un client d'un réseau de transport urbain travaillant dans un autre réseau de transport urbain et empruntant pour cela un réseau de transport régional avec un même titre de transport, ceci à condition que des accords aient été passés entre Autorités Organisatrices.
- ∅ Interopérabilité nationale : il s'agit de la forme la plus étendue de l'interopérabilité.

Dès lors, la problématique d'uniformisation des statuts peut s'inscrire dans le cadre des trois niveaux géographiques identifiés précédemment mais ce à des degrés divers selon les statuts.

## 4 PANORAMA DES ACTEURS ET DES STATUTS ACTUELS

### 4.1. Diversité et rôle des acteurs

De multiples acteurs interviennent dans la définition des produits tarifaires et notamment des statuts et des profils.

Trois catégories sont à distinguer, chacune ayant des attributions spécifiques en matière de définition de produits tarifaires.

#### 4.1.1. Les Autorités Organisatrices de transport

La L.O.T.I. a donné aux Autorités Organisatrices la compétence en matière de définition de la politique tarifaire.

∅ Les A.O.T.U. (Autorités Organisatrices de Transports Urbains) : Agissant dans le cadre d'un Périmètre de Transport Urbain, elles sont de nature diverse : commune ou Etablissement Public de Coopération intercommunale.

∅ Les A.O.T.C.N.U. (Autorités Organisatrices de Transports en commun Non Urbains) départementales : Elles interviennent essentiellement dans le cadre du conventionnement des transports scolaires, lequel représente une part prépondérante du transport départemental global. Les Conseils Généraux peuvent être amenés à distribuer les titres de transport dits « sociaux » aux clients concernés.

Par exemple, dans le département des Bouches-du-Rhône, la liste des RMIstes bénéficiant d'un contrat d'insertion est transmise au Conseil Général, lequel distribue ensuite par courrier au domicile du client l'abonnement mensuel gratuit valable avec les transporteurs urbains avec qui une convention a été passée.

∅ Les A.O. régionales : Sept régions expérimentent actuellement la régionalisation des transports ferroviaires en ce sens qu'elles définissent la politique ferroviaire régionale en matière de desserte et de tarification (en partie).

La prochaine loi Solidarité et Renouvellement Urbain en cours de discussion au Parlement vise à étendre cette compétence d'A.O. à l'ensemble des régions françaises. Son application effective est prévue pour 2002.

#### 4.1.2. Les exploitants de réseaux de transport

Dans les conventions, l'exploitant établit et présente à l'approbation de l'Autorité Organisatrice un plan pluriannuel en matière de tarification. Il peut proposer chaque année à l'Autorité Organisatrice des évolutions tarifaires et met en œuvre les décisions prises par l'Autorité Organisatrice. Ces propositions doivent traduire la politique que l'Autorité Organisatrice souhaite mettre en œuvre.

On distingue principalement trois catégories :

- ∅ Exploitants de réseaux urbains : les modalités liées à la tarification sont mises en œuvre par ces exploitants, après approbation de l'Autorité Organisatrice et contrôle de légalité pour les tarifs encadrés, qui peuvent apporter conseil et aide aux A.O.
- ∅ Exploitants de réseaux départementaux : Très nombreux (plusieurs dizaines dans chaque département), ces exploitants appliquent les règles tarifaires définies et encadrées par les Conseils Généraux qui sont compétents en la matière en ce qui concerne les transports scolaires.

En outre, certains départements mettent en œuvre aujourd'hui des politiques d'harmonisation tarifaire et ce, pour certaines catégories de clients autres que les scolaires : c'est notamment le cas des départements du Rhône, de l'Isère, du Nord-Pas-de-Calais, d'Eure-et-Loir notamment.

- ∅ Exploitants de réseaux de transport régionaux : C'est la S.N.C.F qui intervient et applique de ce fait la même tarification que celle retenue pour le réseau national.

Néanmoins, des produits tarifaires spécifiques tendent à se multiplier, prenant en considération des profils particuliers. Ainsi, certaines régions proposent elles l'extension de l'abonnement de travail SNCF à plus de 75 km du domicile de l'abonné salarié ; ce produit tarifaire reste malgré tout un produit S.N.C.F.

### 4.1.3. Les acteurs sociaux

Suivant le principe défini dans la L.O.T.I. de facilité d'accès au transport pour tous, les Autorités Organisatrices et les exploitants de réseau de transport accordent fréquemment des tarifs réduits et/ou à caractère social, le plus souvent aux jeunes, personnes âgées et aux handicapés. Ces réductions sont cependant parfois assorties de conditions de revenus et s'apparentent dès lors à de la tarification « sociale ». Celle-ci concerne les demandeurs d'emploi, les personnes à revenus modestes (RMIste, stagiaire, personne non soumise à l'impôt sur le revenu) et les familles nombreuses.

C'est à ce titre qu'interviennent les acteurs sociaux, en collaboration avec les A.O. et les exploitants pour la justification du ou des statuts des clients.

On distingue :

- Ø Les communes, notamment les Centres Communaux d'Action Sociale,
- Ø Les Agences Nationales Pour l'Emploi,
- Ø Les ASSEDIC,
- Ø Les Caisses d'Allocations Familiales,
- Ø La COTOREP pour les personnes handicapées.

Aujourd'hui, de nombreuses Autorités Organisatrices de transport s'appuient sur certains de ces organismes sociaux pour accorder la gratuité des transports ou une réduction des tarifs à certains clients justifiant de statuts particuliers.

Généralement, les organismes sociaux interviennent de la façon suivante :

- Ø ils collectent les informations de nature « sociale » relatives au(x) statut(s) du client, par exemple le niveau de revenu, la prise en charge par d'autres organismes sociaux,
- Ø ils peuvent être amenés à transmettre ces informations aux Autorités Organisatrices ou aux exploitants de réseau,
- Ø ils participent au financement de certaines mesures de réduction ou de gratuité de titres de transport.
- Ø ils peuvent assurer la distribution des titres de transport.

Pour accorder certains avantages tarifaires, les Autorités Organisatrices et exploitants peuvent effectuer les missions suivantes :

- Ø assurer la collecte des formulaires et autres attestations fournis par les organismes sociaux et complétés par les clients,
- Ø émettre les documents types que les organismes sociaux, notamment les CCAS, se chargent de remplir.



### Les Centres Communaux d'Action Sociale, les Caisses d'Allocations Familiales

En matière de transports urbains, les communes, via leur CCAS, sont mises à contribution pour la délivrance de documents administratifs justifiant que l'individu peut bénéficier d'aides en matière de tarification des transports.

Ensuite, ce sont aux exploitants des réseaux que revient le devoir de collecter et de vérifier l'existence des pièces justificatives délivrées par les CCAS, afin que les Autorités Organisatrices puissent au final accorder des compensations financières.

Les CCAS peuvent être amenés à distribuer eux-mêmes les titres de transport dits « sociaux », c'est notamment le cas dans le département du Tarn où le Conseil Général fabrique des titres pour les demandeurs d'emploi et les Rmistes, lesquels sont ensuite redistribués par les CCAS.

Sur le réseau urbain de Caen, une carte de réduction est délivrée par la mairie du domicile du client sur présentation de la carte de chômage ANPE.

Les Caisses d'Allocations Familiales sont quant à elle sollicitées par les Autorités Organisatrices et les exploitants des réseaux urbains pour fournir les quotients familiaux, données nécessaires pour l'attribution de titres destinés aux jeunes sur certains réseaux de transport.

### Les Agences Nationales Pour l'Emploi et les ASSEDIC

Les A.N.P.E. sont sollicitées pour fournir les documents justificatifs aux Autorités Organisatrices de Transports Urbains et parfois aux Régions qui ont fait le choix d'abonder des titres de transports (bons ou chèques de transport) aux personnes à la recherche d'un emploi, en particulier pour se rendre à un entretien d'embauche.

Les Autorités Organisatrices sollicitent les ASSEDIC pour la fourniture d'attestations justifiant de la situation financière des clients.

### La COTOREP

La COTOREP est le principal organisme qui prend en charge l'insertion de personnes handicapées dans le milieu professionnel. Son action en matière de transport public ne concerne que la délivrance conjointement avec la sécurité sociale de cartes attestant du degré de handicap des clients.

Cette analyse descriptive des intervenants met en évidence tout d'abord leur très grande diversité et des rôles bien différenciés pour chacun d'eux. Ce constat justifie de fait toute la difficulté de définir une base commune de statuts qui soit la plus large possible, tout en évitant d'être trop restrictive, et de conserver les prérogatives des uns et des autres.

Dès lors, le panorama suivant vise à montrer la très grande diversité des statuts retenus actuellement par ces acteurs.

## 4.2. Panorama des statuts actuels

L'objectif de ce panorama est de montrer l'ensemble des statuts et des pièces justificatives qui leur sont liées retenus actuellement par l'Etat, les Autorités Organisatrices de transport et les exploitants de réseaux de transport urbain, départemental et régional pour construire les profils puis les produits tarifaires

L'objectif de l'étude concernant spécifiquement les statuts et pour plus de clarté, nous avons choisi dans la mesure du possible de ne pas décrire les produits tarifaires associés qui n'ont pas à vocation à être traités dans ce cadre. Ces derniers nous ont toutefois permis de classer ces statuts par catégorie de clientèle auquel ils font généralement référence. Nous en avons dès lors distingué huit en transport urbain, présentés sous forme de tableaux ci-après :

- Ø les scolaires,
- Ø les jeunes,
- Ø les enfants,
- Ø les étudiants,
- Ø les actifs,
- Ø les familles nombreuses,
- Ø les personnes âgées,
- Ø les personnes handicapées.

Par ailleurs, s'il est aisé de disposer de données nombreuses et relativement précises sur les statuts relatifs aux transports urbain et régional, il est en revanche très difficile d'obtenir ce type d'informations au niveau départemental, chaque transporteur disposant d'une grande liberté à ce niveau.

Les tableaux ci-après présentent, par catégorie de clientèle, les statuts retenus actuellement pour construire les profils et produits tarifaires.

## CLIENTELE « SCOLAIRE »

<b>Statut</b>	<b>Description</b>	<b>Justificatifs</b>
<b>Age</b>	de 4 à 16 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	6-11 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	de 6 à 26 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	de 7 à 27 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	- de 15 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	- de 25 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	de 11 à 18 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	12 à 18 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	- de 16 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	< 18 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	moins de 20 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	moins de 21 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	enfant de 4 à 10 ans accompagnés	Pièce d'identité ou livret de famille
<b>Positionnement dans la fratrie</b>	Scolaire	Certificat de l'établissement
	1er enfant	Livret de famille
	2ème enfant	Livret de famille
	3ème enfant	Livret de famille
	4ème enfant	Livret de famille
	5 enfants et +	Livret de famille
	2 enfants scolarisés	
<b>Lieu de l'établissement</b>	élève domicilié à plus de 5 km de l'établissement scolaire	Justification de domicile et certificat de scolarité de l'année en cours.
	Ecolier inscrit dans un établissement de l'agglomération	Certificat de scolarité de l'année en cours
	Inscrit dans un collège	Certificat de scolarité de l'année en cours
	Inscrit dans un lycée	Certificat de scolarité de l'année en cours
	Scolarisé à plus de 3 km du domicile	Justificatif de domicile, et certificat de scolarité de l'année en cours.
	Inscrit dans un établissement en Zone d'Education Prioritaire	Certificat de scolarité de l'année en cours
	Inscrit en maternelle ou primaire	Certificat de scolarité de l'année en cours
	pour les écoles primaires excentrées	Justificatif de domicile et, certificat de scolarité de l'année en cours.
	Scolarisé dans une zone	Certificat de scolarité de l'année en cours

	Scolarisé dans un établissement du district	Certificat de scolarité de l'année en cours
	Apprentis	Contrat d'apprentissage
<b>Lieu de résidence</b>	Habiter le PTU	Justificatif de domicile de moins de 3 mois
	Domicilié dans la commune	Justificatif de domicile de moins de 3 mois
	pour les scolaires ne bénéficiant pas du transport du département	
	Famille nombreuse	Carte de famille nombreuse SNCF
<b>Situation familiale</b>	Quotient familial 1 ou 2 de la CAF	Attestation de la CAF
	Boursier	Octroi d'une bourse d'enseignement attribuée par le Ministère de l'Education Nationale.
	Bénéficiaire de la subvention scolaire (D)	
	Scolaire subventionné	

## CLIENTELE « JEUNE »

<b>Statut</b>	<b>Description</b>	<b>Justificatifs</b>
<b>Age</b>	6 à 21 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	6 à 26 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	de 7 à 27 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	- de 16 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	16 - 25 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	- de 18 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	- de 20 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	- de 21 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	de 21 à 24 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	- de 25 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	- de 26 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	16 à 25 ans (D)	Pièce d'identité ou livret de famille
	- de 28 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	- de 23 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
<b>Autres</b>	qui recherche un 1er emploi depuis 6 mois	
	sur présentation de la Carte Jeune	Carte jeune
	stagiaire en formation professionnelle de 16 à 25 ans	Attestation de stage
	résidant dans les communes du district et extérieur	
	sans ressource	Attestation sur l'honneur
	Apprenti	Attestation de l'employeur

## CLIENTELE « ENFANT »

<b>Statut</b>	<b>Description</b>	<b>Justificatifs</b>
<b>Age</b>	Moins de 4 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	Plus de 4 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	Moins de 5 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	Moins de 6 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	de 4 à 6 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	de 4 à 7 ans	Pièce d'identité ou livret de famille

de 4 à 10 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
Moins de 7 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
Moins de 10 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
Moins de 11 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
< à 14 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
accompagné	

## CLIENTELE « ETUDIANT »

<b>Statut</b>	<b>Description</b>	<b>Justificatifs</b>
<b>Age</b>	De 6 à 26 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	De 7 à 27 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	De 11- 18 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	De 15-26 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	Moins de 18 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	De 18 à 26 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	De 19 à 25 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	Plus de 20 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	De 20 à 26 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	Moins de 25 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	Moins de 26 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	Plus de 26 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
	Moins de 28 ans	Pièce d'identité ou livret de famille
<b>Positionnement dans la fratrie</b>	2ème enfant	Livret de famille
	étudiant 3ème enfant	Livret de famille
<b>Lieu de l'établissement</b>	étudiant dans la commune	Certificat de scolarité de l'année en cours
	Etablissement dans le district	Certificat de scolarité de l'année en cours
	étudiant dans l'agglomération	Certificat de scolarité de l'année en cours
<b>Type d'établissement</b>	étudiant	Certificat de scolarité.
	étudiant apprenti	Contrat d'apprentissage, certificat de. Scolarité.
	étudiant boursier	Octroi d'une bourse de l'enseignement supérieur (Ministère. de l'Enseignement National.)
	apprentis plus de 3 ans	Contrat d'apprentissage
	centre de formation professionnelle.	Certificat d'inscription dans le centre
	Inscrit dans un établissement. 1er 2eme cycle supérieur.	Certificat de scolarité.
<b>Résidence</b>	résidant dans la commune	Justificatif de domicile de moins de 3 mois
	résidant dans le PTU	Justificatif de domicile de moins de 3 mois

## CLIENTELE « ACTIF »

<b>Statut</b>	<b>Description</b>	<b>Justificatifs</b>
<b>Situation</b>	inscrit à l'ANPE	carte d'actualisation mensuelle ANPE
	inscrit à l'ANPE depuis +de 12 mois	carte d'actualisation mensuelle ANPE datant de +de 12 mois,
	Prise en charge ASSEDIC	attestation ou avis de paiement ASSEDIC du mois précédent.
	taux journalier ASSEDIC compris entre 81 et 123 frs	attestation ou avis de paiement ASSEDIC du mois précédent.
	taux journalier ASSEDIC < 81frs	attestation ou avis de paiement ASSEDIC du mois précédent.
	ASSEDIC < 75%SMIC	attestation ou avis de paiement ASSEDIC du mois précédent.
	Prise en charge Caisse Communale d'Action Sociale	carte délivrée par la Caisse Communale d'Action Sociale
	allocataire de fin de droit	dernier avis de paiement actuel d'une des allocations : unique dégressive, de solidarité spécifique, d'insertion, pour perte d'emploi.
	allocataire de solidarité non secourus	notification de rejet de l'ASSEDIC
	demandeur de 1er emploi	diplôme, certificat de scolarité, attestation de fin de stage, libération des obligations militaires, sortie carcérale.
	bénéficiaire des minima sociaux salarié	
	Salarié de l'exploitant de réseau	
<b>Age</b>	âgé entre 16 et 25 ans	carte d'identité ou livret de famille, passeport
	âgé entre 18 et 25 ans	carte d'identité ou livret de famille, passeport
	âgé + de 25 ans	carte d'identité ou livret de famille, passeport
	âgé - de 25 ans	carte d'identité ou livret de famille, passeport
<b>Lieu de résidence</b>	résidant dans la commune	Justificatif de domicile (facture) datant de moins de 3 mois
	résidant dans la commune depuis 6 mois	Justificatif de domicile (facture) datant de moins de 3 mois
	résidant dans la commune depuis un an	Justificatif de domicile (facture) datant de moins de 3 mois
	résidant dans le PTU	Justificatif de domicile (facture) datant de moins de 3 mois
	résidant dans le district	Justificatif de domicile (facture) datant de moins de 3 mois
<b>Ressources</b>	RMIste	attestation actuelle d'attribution du RMI
	ressources < 50% SMIC	Attestation sur l'honneur du montant de l'ensemble des ressources.
	ressources < 70% SMIC	Attestation sur l'honneur du montant de l'ensemble des ressources.
	ressources < 80% SMIC	Attestation sur l'honneur du montant de l'ensemble des ressources.
	ressources < 90% SMIC	Attestation sur l'honneur du montant de l'ensemble des ressources.
	ressources < SMIC	Attestation sur l'honneur du montant de l'ensemble des ressources.
	ressources < 3300frs (CES)	Attestation sur l'honneur du montant de l'ensemble des ressources.
	ressources < = FNS	Attestation sur l'honneur du montant de l'ensemble des ressources.
	non bénéficiaire de l'allocation chômage	
	non imposable	Certificat de non-imposition au titre des revenus de l'année n-1, Attestation sur l'honneur du montant de l'ensemble des



	ressources.
stagiaire	Contrat, attestation de l'employeur
CES	Contrat d'Emploi Solidarité, bulletin de salaire de moins d'un mois indiquant la position de CES.
CEC	Contrat, attestation de l'employeur
CIE	Contrat, attestation de l'employeur
Contrat d'apprentissage	Contrat, attestation de l'employeur
Contrat de qualification	Contrat, attestation de l'employeur
Bénéficiaire d'un Crédit de Formation Individualisé.	Attestation du CFI délivrée par la mission locale ou la Permanence d'Accueil Information et Orientation

## CLIENTELE « FAMILLE NOMBREUSE »

<b>Statut</b>	<b>Description</b>	<b>Justificatifs</b>
<b>Nombre d'enfants</b>	>= 3 enfants	Livret de famille ou carte famille nombreuse SNCF
	>= 3 enfants à charge	Livret de famille ou carte famille nombreuse SNCF
	2 enfants	Livret de famille
	2 enfants scolarisés	Livret de famille et certificat de scolarité
	3 enfants scolarisés	Livret de famille ou carte famille nombreuse SNCF et certificat de scolarité
	3 enfants de - 18 ans	Livret de famille ou carte famille nombreuse SNCF
	3 enfants de - 28 ans	Livret de famille ou carte famille nombreuse SNCF
	5 enfants	Livret de famille ou carte famille nombreuse SNCF
	3 enfants dont 1 mineur,	Livret de famille ou carte famille nombreuse SNCF
	à partir de 4 enfants scolarisés	Livret de famille ou carte famille nombreuse SNCF, et certificat de scolarité
	plus de 5 enfants	Livret de famille ou carte famille nombreuse SNCF
<b>Situation de famille</b>	mère de famille isolée	Livret de famille
	3 personnes	Livret de famille
	3 personnes dont les enfants scolarisés	Livret de famille ou certificat de scolarité
	famille non imposable	Avis de non-imposition
<b>Age des enfants</b>	Moins de 18 ans	pièce d'identité
	Moins de 20 ans si scolarisé	pièce d'identité
	Moins de 28 ans	pièce d'identité

## CLIENTELE « PERSONNE ÂGÉE »

<b>Statut</b>	<b>Description</b>	<b>Justificatifs</b>
<b>Age</b>	Plus de 55 ans	Pièce d'identité
	60 ans	Pièce d'identité
	Plus de 60 ans	Pièce d'identité
	Moins de 65 ans	Pièce d'identité
	Plus de 65 ans	Pièce d'identité
	de 65 à 70 ans	Pièce d'identité
	Plus de 70 ans	Pièce d'identité
	Plus de 75 ans	Pièce d'identité
<b>Revenus</b>	Moins de 80 % SMIC	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
	Retraite < 50 % SMIC	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
	Ressources couple < SMIC	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
	Revenus > FNS et < SMIC	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
	Plafond de 81KF par pers.	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
	Plafond de 122KF par couple	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
	Plafond de 42KF par personne.	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
	Plafond de 74KF par couple	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
	Ressources d'une personne seule < Fonds National de Solidarité	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
	Ressource d'un. Personne. Seule < 4266F/mois	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
	ressources couple < 7472F / mois, non imposable sur le revenu	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
	ressources > Fonds National de Solidarité	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
	sans conditions de ressources	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
	plafond revenu faible	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
	ressource <= Minimum vieillesse	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
	titulaire Fonds National de Solidarité	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
	Ressources < RMI	Attestation sur l'honneur de déclaration de ressources
<b>Lieu de résidence</b>	résident PTU	Justificatif de domicile de moins de 3 mois
	habitant de l'agglomération	Justificatif de domicile de moins de 3 mois
	domicilié dans la commune	Justificatif de domicile de moins de 3 mois
	domicilié dans le département	Justificatif de domicile de moins de 3 mois
	domicilié dans le district	Justificatif de domicile de moins de 3 mois
<b>Activité professionnelle</b>		
	invalide 80 %	Carte d'invalidité
	inapte au travail	Attestation d'inaptitude au travail
	invalide	Carte d'invalidité
	carte vermeil	carte vermeil
	carte délivrée par CCAS	carte délivrée par CCAS
	famille achetant 2 coupons mensuels simultanément	

## CLIENTELE « PERSONNES HANDICAPEES »

<i>Statut</i>	<i>Description</i>
<b>Invalidité</b>	> 75% d'inval,
	80 % d'invalidité
	carte station debout pénible...
	carte d'invalidé
	Non voyant
	fauteuil roulant ou à mobilité réduite
	handicap >=40%,
	aveugle militaire 40%,
	invalidé 75 %
	les Grands Invalides Civils 50%
	les Grands Invalides Civils 80%
	les Grands Invalides de Guerre 50%
	les Grands Invalides de Guerre 80%
<b>Ressources</b>	bénéficiant de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH)
	attestation. COTOREP
	ressource personne seule <120% AAH
	couple <SMIC
	Revenu < allocation vieillesse majorée du Fonds National de Solidarité (FNS)
	non imposable
	Revenu < allocation vieillesse majorée du Fonds National de Solidarité (FNS)
	COTOREP >= 80 % d'invalidité
	demandeur d'emplois < au Fonds National de Solidarité
	avec des ressources <= Fonds National de Solidarité
	revenus <=AAH+complément
	revenus >AAH + complément et <SMIC
	Bénéficiant d'une aide du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)
<b>Age</b>	< 60 ans
	plus de 60 ans

Pièces justificatives demandées : carte d'invalidité, carte canne blanche, cartes délivrées par la D.D.A.S.S.,

Par ailleurs, d'autres types de titres (tout profil) sont proposés par certaines Autorités Organisatrices ou exploitants :

- Ø titre combiné transport + entrée à des manifestations diverses (salons, ....),
- Ø titre combiné transport + parcs - relais.

### 4.3. Analyse et synthèse

La description des statuts actuellement retenus par les A.O. et les exploitants de réseaux met en évidence la difficulté de déterminer des statuts qui soient interopérables, tant au niveau national qu'au niveau de bassins, et faisant l'objet d'un large consensus, tout respectant le principe de subsidiarité pour chacun des acteurs.

L'analyse de ces tableaux permet néanmoins pour chacune des catégories de clientèle examinées d'identifier la nature des statuts à retenir dans une base commune, à partir d'un relevé des éléments existants suivants :

- Ø Eléments de statuts convergents au niveau de leurs caractéristiques,
- Ø Hétérogénéités dans la définition de certains statuts : un choix doit-il être fait ou doit-on laisser les A.O. ou les exploitants décider ? ,
- Ø Eléments de statuts à retenir dans le cadre du développement de produits tarifaires multimodaux,
- Ø Eléments de statuts communs, récurrents.

Généralement, les éléments de statuts récurrents caractérisant le client sont :

- *l'âge,*
- *le domicile,*
- *la position dans la fratrie, la situation familiale de façon générale,*
- *la situation professionnelle,*
- *la situation financière et les aides apportées par les organismes sociaux.*

### 4.3.1. Clientèle « SCOLAIRE »

Cinq statuts permettent aujourd'hui de définir cette clientèle : l'âge, son positionnement dans la fratrie, son lieu d'établissement, son lieu de domicile et sa situation familiale.

#### Convergences

Ø **La situation familiale** : Elle est très fréquemment définie eu égard à la notion de « famille nombreuse ». Dans quelques cas, l'attribution d'une bourse ou le fait d'être enfant de parents demandeurs d'emploi précisent la définition de ce statut.

Ø **Pièces justificatives** : Une seule pièce (deux dans un cas) est demandée pour justifier chaque statut du profil Scolaire.

Age : Pièce d'identité ou livret de famille, sachant que les clients présentent plus fréquemment une pièce d'identité, à savoir essentiellement la carte d'identité, censée être en leur possession.

Enfants : Livret de famille,

Etablissement : Certificat de scolarité de l'année en cours, comportant la nature et les coordonnées de l'établissement.

Lieu de résidence : Un justificatif de domicile datant de moins de trois mois : carte d'identité, quittance EDF, FT,....

En outre, il faut noter que les modalités d'attribution du profil Scolaire sont variables d'un département à l'autre ainsi qu'en fonction de l'attribution ou non d'une subvention.

#### Divergences

Ø **Age** : Sa définition est très variable selon les cas dans la mesure où sont fixés, soit une limite d'âge, soit une tranche d'âge, sachant que dans les deux cas, les données chiffrées sont elle-mêmes très divergentes ; un scolaire pouvant avoir jusqu'à 27 ans.

Deux questions se posent dès lors pour ce statut :

- Doit-on prendre en compte une limite d'âge ou une tranche d'âge ? ,
- Est-il souhaitable de fixer, dans les deux cas, des données chiffrées ou laisser aux A.O. et aux exploitants le soin de fixer librement une limite ou une tranche d'âge en fonction de leurs impératifs et de leurs objectifs (par exemple, part de ce profil dans la clientèle totale) ?.

Une alternative peut être envisagée, à savoir : compte tenu des données très hétérogènes relatives à l'âge, on considère que ce critère n'est pas suffisant pour déterminer le profil, d'autres statuts doivent être identifiés. Toutefois, il convient de fixer une limite d'âge à ne pas dépasser.

Ø **Lieu d'établissement** : défini principalement selon trois modalités :

- Son code INSEE,
- Son éloignement du lieu de domicile du client en prenant comme critère la distance kilométrique, différemment calculée selon les cas,
- Son positionnement par rapport au lieu de domicile du client, à savoir son intégration dans le territoire de compétence de l'Autorité Organisatrice : District, ... .

A noter que ce statut est dans certains cas défini en relation avec son appartenance à une Zone d'Education Prioritaire ou en fonction de sa localisation par rapport à un zonage préétabli.

Ø **Positionnement dans la fratrie** : Ce statut fait parfois complété par le positionnement du client par rapport aux autres enfants scolarisés.

Ø **Lieu de résidence** : Ce statut est défini en liaison avec le territoire de compétence de l'A.O. concernée ou fait référence à la commune de résidence.

### Statuts retenus pour la définition de produits tarifaires multimodaux

Les statuts relatifs au lieu d'établissement d'enseignement et au lieu de domicile doivent être retenus dans la mesure où ils concernent la zone de déplacement du client, laquelle peut s'élargir dans le cadre de déplacements multimodaux. Ces statuts sont à ce titre pris en considération pour l'attribution d'abonnements Elèves Etudiants Apprentis (AEEA) et d'Abonnements Hebdomadaires ou Mensuels de Travail dans le cadre de l'extension de leur utilisation à plus de 75 km.

### Eléments de statuts communs

Pour cette catégorie de clientèle, les éléments de statuts communs concernent essentiellement les pièces justificatives :

- Ø **Age** : Pièce d'identité,
- Ø **Situation familiale** : livret de famille,
- Ø **Lieu d'établissement** : Certificat de scolarité.

### 4.3.2. Clientèle « ENFANT » et « JEUNE »

Certaines Autorités Organisatrices et exploitants de réseau proposent un produit tarifaire destiné à la clientèle « jeune » et/ou « enfant » :

- ∅ Le profil associé à la clientèle « Enfant » repose dans la très grande majorité des cas sur un statut unique : l'âge.
- ∅ Le profil associé à la clientèle « jeune » est lui aussi défini à partir du statut « âge », mais est parfois complété par un statut relatif à sa situation financière et/ou professionnelle : demandeur d'emploi depuis moins de six mois, titulaire de la Carte Jeune, stagiaire en formation professionnelle, sans ressource.

#### Convergence

Compte tenu du nombre restreint de statuts définissant ces deux profils, peu de convergences sont à noter si ce n'est concernant les pièces justificatives : une pièce d'identité ou un livret de famille doit être présenté pour justifier son âge.

#### Divergences

- ∅ **Age** : On note là encore la même diversité de définition de ce statut. L'alternative mentionnée pour le profil Scolaire peut également être envisagée, à savoir : Compte tenu des données très hétérogènes relatives à l'âge, on considère que ce critère n'est pas suffisant pour déterminer le profil, d'autres statuts doivent être identifiés.
- ∅ Situations diverses : Celles-ci sont également prises en compte dans le cadre des profils Scolaire ou Demandeur d'emploi.

#### Statuts retenus pour la définition de produits tarifaires multimodaux

L'âge du client est un statut qui mérite d'être retenu pour construire des produits tarifaires multimodaux.

#### Éléments de statuts communs

Pour cette catégorie de clientèle, le seul élément de statut commun concerne essentiellement la justification de l'âge, à savoir la pièce d'identité.



### 4.3.3. Clientèle « ETUDIANT »

Cinq statuts peuvent permettre de définir le profil associé à cette clientèle : l'âge, le positionnement dans la fratrie, le lieu de l'établissement d'enseignement, le type d'établissement fréquenté et le lieu de domicile.

#### Convergence

**Pièces justificatives** : Une seule pièce justificative est demandée pour justifier chaque statut de ce profil :

- Ø Age : Pièce d'identité ou livret de famille, Enfants : Livret de famille,
- Ø Etablissement : Certificat de scolarité de l'année en cours, comportant la nature et les coordonnées de l'établissement,
- Ø Lieu de résidence : Un justificatif de domicile datant de moins de trois mois : carte d'identité, quittance EDF, FT,.....,
- Ø Titulaire d'une bourse de l'enseignement supérieur : certificat d'attribution de la bourse.

#### Divergences

- Ø **Age** : Sa définition est encore très variable selon les cas dans la mesure où sont fixés, soit une limite d'âge, soit une tranche d'âge, sachant que dans les deux cas, les données chiffrées sont très hétérogènes.
- Ø **Lieu d'établissement** : ce statut est défini au regard de sa localisation par rapport au lieu de domicile du client, à savoir son intégration dans le territoire de compétence de l'Autorité Organisatrice, d'une agglomération,....
- Ø **Type d'établissement** : les éléments caractérisant ce critère ne présentent pas tous le même niveau de précision en ce sens que certains affinent la définition d'Etudiant en évoquant sa situation financière (titulaire ou non d'une bourse), d'autres parlent d'étudiant en apprentissage, en formation professionnelle.  
Un travail de clarification s'impose à ce niveau en considérant par exemple comme base de départ le fait qu'il s'agisse de clients inscrits dans des établissements post-bac. Ensuite, il est possible d'affiner ce statut selon le type d'établissement : Grande Ecole, Université, I.U.T., Centre d'apprentissage.
- Ø **Lieu de résidence** : Ce statut est défini en liaison avec le territoire de compétence de l'A.O. concerné ou fait référence à la commune de résidence.
- Ø **Positionnement dans la fratrie** : Rarement retenu par les Autorités organisatrices et les exploitants de réseau, ce statut fait parfois l'objet d'une précision, à savoir le positionnement par rapport aux enfants étudiants scolarisés.

### Statuts retenus pour la définition de produits tarifaires multimodaux

A l'image des scolaires, les statuts associés aux étudiants, en particulier le lieu d'établissement d'enseignement et le lieu de domicile peuvent être retenus pour encourager le développement de titres multimodaux.

### Éléments de statuts communs

Pour cette catégorie de clientèle, les éléments de statuts communs concernent essentiellement les pièces justificatives :

- Ø **Age : Pièce d'identité,**
- Ø **Situation familiale : livret de famille,**
- Ø **Lieu d'établissement : Certificat de scolarité,**
- Ø **Lieu de résidence : Justificatif de domicile datant de moins de trois mois.**

#### **4.3.4. Clientèle « ACTIF »**

La clientèle « active » est généralement définie à partir de quatre statuts, lesquels concernent essentiellement les demandeurs d'emploi auxquels les Autorités Organisatrices, les exploitants de réseau, avec la contribution des acteurs sociaux, accordent des réductions tarifaires.

### Convergence

On ne note pas d'élément de statut réellement convergent.

### Divergences

Celles-ci sont nombreuses et reflètent en réalité la diversité des situations, notamment au regard des organismes sociaux et des aides que ces derniers peuvent attribuer.

- Ø **Age** : On distingue les actifs de moins de 25 ans et ceux de plus de 25 ans, l'objectif étant de faire la distinction entre les jeunes demandeurs d'emploi et ceux plus âgés également à la recherche d'un emploi.
- Ø **Le lieu de résidence** est là encore défini eu égard au territoire de compétence de l'Autorité Organisatrice ou de la commune. Parfois, une notion temporelle (habitant depuis plus de ...x mois) affine ce statut. La pièce justificative demandée reste inchangée : un justificatif de domicile datant de moins de trois mois.

- Ø **Les situations sociales et/ou professionnelles** font référence au type d'organisme social ou à l'établissement professionnel auprès duquel le client est inscrit : ANPE, ASSEDIC, CCAS, et/ou au type d'aide dont il bénéficie : SMIC, allocation de solidarité. Dès lors, il est nécessaire de clarifier ce statut en établissant la distinction entre les organismes sociaux d'aide et les prestations financières auquel le client a droit au regard de ces organismes, d'autant plus que ces dernières sont-elles très variées (cf. paragraphe suivant).
- Ø **Ressources** : Celles-ci sont très diverses : ASSEDIC, SMIC, Fond National de Solidarité, Crédit de Formation Individualisé, aide du CCAS, allocation pour perte d'emploi, allocation de solidarité spécifique, allocation d'insertion, allocation unique dégressive.

Pour ces deux types de statuts, il ne s'agit pas de supprimer certaines prestations ou aides pouvant donner lieu à des réductions tarifaires mais au contraire de bien distinguer d'une part les situations sociales et professionnelles, notamment en liaison avec les organismes sociaux et les organismes de formation, d'autre part les situations financières et les ressources du client.

Dans les deux cas, il est souhaitable de laisser aux A.O. ou aux exploitants le choix de déterminer le type de situation sociale et professionnelle donnant lieu à des réductions et de fixer les modalités de définition des plafonds de ressource pour chaque type d'aide (% par rapport au SMIC, montant des ressources inférieur à un type de revenus,...) compte tenu de leurs objectifs et impératifs de financement, y compris de ceux des organismes sociaux.

### Statuts retenus pour la définition de produits tarifaires multimodaux

Les statuts relatifs au lieu de domicile, aux situations sociale et professionnelle et au revenu du client sont à prendre en compte dans le cadre de déplacements multimodaux, en particulier pour les demandeurs d'emploi ou les titulaires d'un emploi précaire (Contrat Emploi solidarité, Emploi jeune) se rendant à un entretien d'embauche en dehors de leur zone habituelle de déplacement.

Le statut salarié en particulier est utilisé pour délivrer les Abonnements Hebdomadaires et Mensuels de Travail (AHT et AMT) étendus à plus de 75 km et couplé à du transport urbain et/ou départemental.

### Eléments de statuts communs

Pour cette catégorie de clientèle, les éléments de statuts communs concernent essentiellement les pièces justificatives :

- Ø **Age : Pièce d'identité,**
- Ø **Lieu de résidence : Justificatif de domicile datant de moins de trois mois.**

#### 4.3.5. Clientèle « FAMILLE NOMBREUSE »

Cette clientèle est logiquement définie à partir de deux principaux types de statuts : le nombre d'enfants et leur âge.

##### Convergence

Deux pièces justificatives sont fréquemment demandées : le livret de famille ou la carte Famille nombreuse S.N.C.F. La pièce d'identité pour justifier l'âge d'un enfant n'apparaît pas indispensable dans la mesure où les pièces précédentes indiquent déjà la date de naissance de l'enfant.

##### Divergences

- Ø La définition du nombre d'enfants issus d'une famille nombreuse (plus de deux enfants), est parfois précisée par le nombre d'enfants scolarisés et leur âge. Le choix de ces deux derniers critères peut être laissé à l'appréciation de l'Autorité Organisatrice ou de l'exploitant en fonction de l'importance de ce type de clientèle sur le réseau.
- Ø **Age** : sa définition est variable et concerne des clients pouvant avoir jusqu'à 28 ans. Pour ce statut, il paraît nécessaire de conserver la limite d'âge la plus fréquemment retenue, à savoir 18 ans (limite fixée pour la carte délivrée par la S.N.C.F.). Il est à noter que cette carte concerne non seulement les enfants solidairement mais aussi les parents.
- Ø **La situation de famille** : ce statut est différemment appréhendé dans la mesure où il peut faire référence à la situation financière, au nombre d'enfants scolarisés, aux familles monoparentales. Ces éléments peuvent être précisés dans d'autres statuts tels que la situation financière du client ou la situation familiale.

##### Statuts retenus pour la définition de produits tarifaires multimodaux

Le nombre d'enfants semble un statut à retenir dans le cadre d'offres multimodales.

##### Éléments de statuts communs

Pour cette catégorie de clientèle, l'élément de statut commun concerne essentiellement les pièces justificatives, à savoir **pour le nombre d'enfants : Carte SNCF Famille nombreuse et livret de famille.**

### 4.3.6. Clientèle « PERSONNES AGEES »

La clientèle « PERSONNE AGEE » est définie à partir de trois principaux types de statuts - l'âge, le montant des revenus et le lieu de résidence - auquel il faut ajouter dans certains cas des statuts très hétéroclites.

#### Convergence

On ne note pas d'élément de statut réellement convergent.

#### Divergences

- ∅ Le lieu de résidence est défini eu égard au territoire de compétence de l'Autorité Organisatrice ou de la commune. La pièce justificative demandée reste en revanche inchangée : un justificatif de domicile datant de moins de trois mois.
- ∅ **Age** : ce statut est défini dans le cadre, soit d'une tranche d'âge, soit dans une limite d'âge, les valeurs affectées à ces deux cas variant de façon notable. Il est envisageable de laisser aux A.O. et aux exploitants le choix d'arrêter une valeur, sachant qu'une valeur minimum pourrait être fixée à 65 ans.
- ∅ **Les revenus** : Comme pour les actifs et plus particulièrement des demandeurs d'emploi, les ressources financières retenues pour les personnes âgées s'expliquent par la multiplicité des types d'aide : Fond National de Solidarité, Minimum vieillesse, RMI et SMIC.  
Deux questions se posent : Doit-on laisser aux A.O. et aux exploitants le choix de déterminer le type d'aide à prendre en compte pour accorder des réductions tarifaires, doit-on prendre en compte des revenus d'une seule personne ou d'un couple lorsque c'est le cas.  
L'attestation sur l'honneur de déclaration de revenus est très fréquemment demandée pour justifier ce statut, ce qui peut entraîner des comportements frauduleux. Le certificat de non-imposition délivré par les services fiscaux apparaît dès lors plus sûr.
- ∅ D'autres statuts ont été identifiés : client imposé ou non sur le revenu, invalide, le premier cas renvoie à la situation financière et le second cas au profil Invalide.

#### Eléments de statuts communs

Pour cette catégorie de clientèle, les éléments de statuts communs concernent essentiellement les pièces justificatives :

- ∅ **Age : Pièce d'identité,**
- ∅ **Lieu de résidence : Justificatif de domicile datant de moins de trois mois,**
- ∅ **Ressources : Attestation sur l'honneur.**

#### 4.3.7. Clientèle « PERSONNES HANDICAPEES »

Le profil associé à ce type de clientèle est défini à partir de trois principaux types de statuts : le type d'invalidité, le montant des ressources et l'âge.

##### Convergence

On ne note pas d'élément de statut réellement convergent.

##### Divergences

- Ø **Types d'invalidité** : Très divers, ces derniers pourraient faire l'objet d'un effort d'harmonisation, pour qui les modalités de déplacements peuvent être pénibles.
- Ø **Les revenus** : les types de revenus pris en compte sont très divers du fait des multiples aides accordées, lesquelles peuvent en outre se cumuler : Allocation Adulte Handicapé, COTOREP, FNS, SMIC.

##### Statuts retenus pour la définition de produits tarifaires multimodaux

Le type d'aides peut être prise en compte dans le cadre d'offres multimodales.

#### 4.4. Fraude au statut

S'il est difficile de recueillir des données sur la fraude au statut, on peut estimer que celle-ci présente deux origines :

- Ø Une fraude interne au réseau,
- Ø Une fraude résultant du client, par exemple par la présentation de fausses pièces justificatives.

Le phénomène de fraude interne au réseau peut être volontaire ou involontaire, à savoir :

- Ø Au moment de la saisie des données nécessaires à la délivrance d'un produit tarifaire. L'agent saisit un ou plusieurs statuts permettant au client de bénéficier d'un produit tarifaire plus avantageux en termes de prix ; Dans ce cas "l'agent et le client peuvent être de connivence".
- Ø L'erreur peut être involontaire en cas de faute de frappe ou de saisie due à une faute d'inattention de l'agent.

Par ailleurs, les exploitants de réseaux n'exercent généralement aucun contrôle sur les pièces requises délivrées par des organismes sociaux.

Malgré tout, l'importance de ce type de fraude, même si elle n'est pas négligeable, doit être relativisée car elle ne représente en moyenne que 5 % des phénomènes de fraude en général et est constatée essentiellement sur les réseaux urbains. Ainsi, l'absence de titre de transport est-elle une source de fraude bien plus importante, en particulier sur les réseaux de transport péri-urbains et régionaux.

Les procédures de contrôle des pièces et de lutte contre ce type de fraude sont très diverses d'un réseau à l'autre, en raison de la définition des statuts qui elle-même diverge dans bien des cas, d'où la difficulté d'unifier ces dernières au niveau national.

Toutefois, pour limiter ces phénomènes de fraude, des mesures sont envisageables, eu égard aux caractéristiques propres à chaque statut définies dans le chapitre suivant (cf. chapitre 6).

## **5 PROPOSITION D'UNE BASE COMMUNE DE STATUTS**

A partir des analyses effectuées précédemment sur les statuts actuels, nous proposons au regard des objectifs de l'étude de définir une base commune de statuts qui puisse répondre aux trois objectifs majeurs :

- Ø favoriser le développement de l'interopérabilité au niveau national et/ou au niveau de bassins,
- Ø encourager la multiplication de titres multimodaux,
- Ø dégager un consensus le plus large possible de la part des acteurs intéressés.

Plus précisément, cette base commune de statuts est définie selon deux approches :

- Ø une base commune de statuts à retenir dans le cadre « normatif »,
- Ø un ensemble de déclinaisons de ces statuts par catégorie de clientèle ou profil de façon à identifier concrètement les modalités d'application de cette base normative définie précédemment, sachant que ces déclinaisons ne sont données qu'à titre d'exemple.

### **5.1. Statuts « normatifs »**

Les analyses précédentes ont permis de mettre en évidence un certain nombre de critères de référence communs, clairs et uniques nécessaires pour déterminer le profil et la catégorie de clientèle auquel un client appartient.

Cinq critères de référence présentent un caractère pertinent et récurrent dans la mesure où ils reflètent un maximum de situations, c'est-à-dire qu'ils permettent de définir la situation d'un client à un moment T et, par leur conjugaison, déterminent le profil du client : ces critères de référence s'apparentent par conséquent à des statuts.

#### **La date de naissance (statut S1)**

Ce critère semble le premier dénominateur commun de tous les statuts actuels et ce, même si sa définition varie : limite d'âge ou tranche d'âge. Ce critère peut dès lors être retenu, auquel s'ajouterons les statuts suivants qui auront pour rôle d'affiner la "qualité" du client.

#### **La situation sociale et/ou professionnelle du client (statut S2)**

Cette situation fait référence au type d'activité professionnelle que présente le client. Elle renvoie principalement aux scolaires, aux étudiants, aux actifs (salariés et aux demandeurs d'emploi) et aux personnes retraitées.



### **La zone de déplacement du client (statut S3)**

La zone de déplacement du client pourra être caractérisée par les éléments suivants

- Ø Déplacement à l'intérieur d'une zone : PTU, ....
- Ø Déplacement sur une ou plusieurs sections,
- Ø Déplacement prenant en compte le domicile déclaré par le client (adresse ou nom de la commune) et à son adresse professionnelle. C'est une notion qui garde toute son importance, notamment pour les scolaires et les étudiants ainsi que les salariés ayant des abonnements de travail. Si les enfants scolarisés au primaire effectuent de courts trajets pour se rendre à l'école (moins d'un km du domicile), les collégiens et lycéens sont en revanche beaucoup plus éloignés et effectuent des trajets plus longs.

Ce statut présente un intérêt particulier dans le cadre de la multimodalité, et des déplacements en dehors des zones habituelles.

### **La situation familiale du client (statut S4)**

Ce statut fait essentiellement référence aux scolaires et à leurs parents dans la mesure où il renvoie à l'appartenance du client à une famille nombreuse ou à sa position en temps qu'enfant par rapport à ses éventuels frères et sœurs, scolarisés ou non.

### **La situation financière, y compris par rapport aux organismes sociaux (statut S5)**

Cette situation renvoie à la nature et au niveau des revenus du client, notamment de ceux bénéficiant d'une tarification sociale dans laquelle les acteurs sociaux peuvent intervenir : SMIC, prise en charge par les ASSEDIC, ayant droit au Fond National de Solidarité, ayant droit à une bourse.... elle peut faire également état de la situation financière d'un collégien, d'un lycéen ou d'un étudiant boursier ou d'une personne âgée.

### **Le nom et prénom du client**

On peut s'interroger sur la nature de ces données et déterminer si elles peuvent être considérées comme une donnée de statut.

A priori, cette donnée, si elle caractérise un client à un moment T, ne présente pas la même fréquence d'évolutivité que les autres données de statut. En outre, cette donnée ne peut à elle seule justifier de droits à réduction pour l'attribution d'un produit tarifaire.

Cette donnée est fréquemment inscrite graphiquement sur la carte, parfois accompagnée de la photo du porteur.

### **Le(s) réseau(x) couvert(s) par la ou les Autorités Organisatrices**

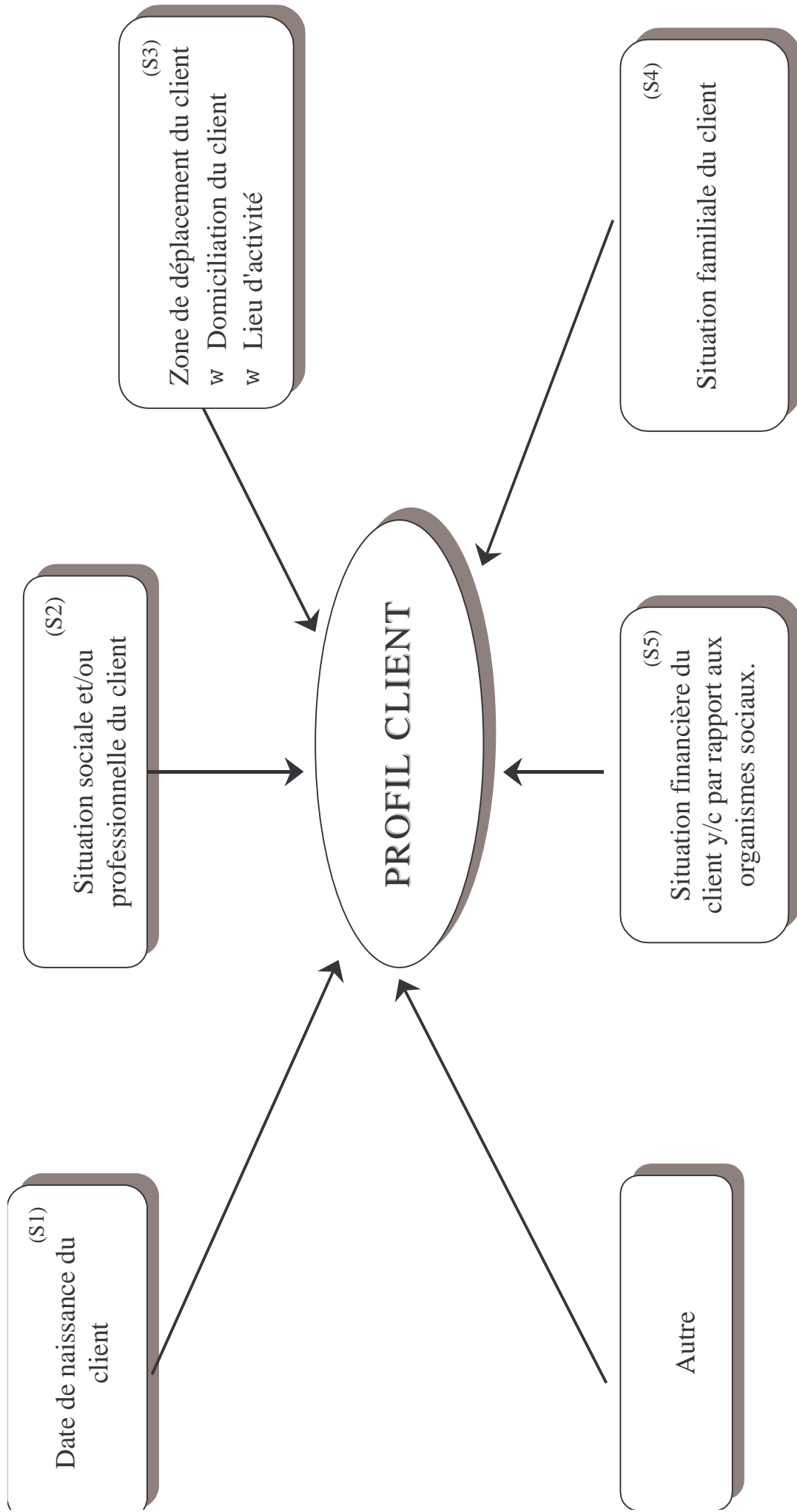
Dans un souci de clarification et de simplification, ce critère de référence, qui pourrait être considéré comme un statut, ne sera pas retenu dans le cadre de la présente étude, dans la mesure où il est déjà défini dans la norme expérimentale 1545, laquelle codifie les Autorités Organisatrices et les exploitants (dont les listes sont gérées par le CERTU).

Le schéma de principe présenté ci-après fait également apparaître un statut « Autre », lequel permettra de prendre en compte la situation d'un client qui ne pourrait pas être identifiée au regard des statuts communs définis précédemment.

Comme le montreront les exemples fournis dans le paragraphe 5.3., la définition d'un profil n'implique pas que les six statuts identifiés précédemment soient nécessairement définis pour chaque profil. Un profil peut parfaitement être déterminé à partir de trois ou quatre statuts selon les cas.

A ce titre, les Autorités Organisatrices et les exploitants de réseaux disposeront d'une grande liberté ; à savoir qu'ils pourront par exemple choisir de ne retenir que trois statuts pour définir par exemple un profil Etudiant, tout en respectant le cadre de référence proposé.

### **Schéma de définition d'un profil**



## 5.2. Description des statuts

L'objectif de ce chapitre est de définir pour chacun des statuts normatifs les éléments les caractérisant, à savoir :

### 5.2.1 Définition exacte du statut et de ses principales composantes et déclinaisons

### 5.2.2. Pièces justificatives nécessaires

Des recommandations seront émises quant à l'usage des pièces justificatives.

### 5.2.3. Niveau de confidentialité et type de donnée de statut

Il est recommandé le principe suivant : Toutes les données de statut, quelle qu'en soit leur nature, seront lisibles et par conséquent pourront être consultables par une Autorité Organisatrice, un exploitant de réseau et un organisme social dans certains cas, sous réserve d'accords de bassin entre les parties.

Toutefois, pour les données de statuts dites « sensibles », des précautions d'usage peuvent être envisagées, en particulier pour celles relatives aux situations sociales, professionnelles et financières (et ce d'autant plus que certaines de ces données peuvent présenter un caractère « dévalorisant »).

### 5.2.4. Localisation de la donnée de statut

Sa localisation sera précisée, sachant que la carte est le support principal de communication et d'échanges de données de statut et de profil.

A ce titre, l'étude DOFOCO relative aux spécifications techniques fonctionnelles propose deux alternatives :

- Ø Soit les statuts sont inscrits électroniquement sur la carte et l'exploitant construit ensuite le profil, qui se situe dans le système billettique.
- Ø Soit le profil est inscrit électroniquement sur la carte à partir des statuts déterminés par l'exploitant au moment de la création de la carte.

Cette seconde alternative permet d'éliminer le problème de confidentialité des données de statut puisque celles-ci ne sont pas inscrites sur la carte. Les statuts, même unifiés, sont gérés par chaque exploitant.

Cela oblige toutefois les clients à justifier plus fréquemment leur statut. Dans ce cas, les statuts pourraient être inscrits dans le système.

En outre, dans le cadre d'accords de bassin, l'Autorité Organisatrice pourrait choisir d'inscrire électroniquement sur la carte le profil voire le produit tarifaire multimodal.

### 5.2.5. Durée de validité de la donnée de statut (début et fin de validité)

**5.2.6. Niveau d'évolutivité et risque lié à la fraude** (fraude constatée au moment de l'acte d'achat du titre de transport)

### 5.2.7. Intérêt de la donnée de statut eu égard à l'objectif de multimodalité

En effet si tous les statuts identifiés dans le cadre de cette étude peuvent être utiles pour développer des produits tarifaires multimodaux, certains le sont prioritairement au vu des produits proposés actuellement par les Autorités organisatrices et les exploitants.

### 5.2.8. Cohérence de la donnée de statut avec d'autres données

### 5.2.9. Modalités d'intégration fonctionnelle de la donnée de statut

Ces modalités concernent les opérations de création, de modification, de suppression et de consultation des données de statut.

A ce titre, il sera nécessaire de mettre en place et de veiller à la traçabilité des dernières opérations de création, de modification ou de suppression de cette donnée de statut.

R : Pour atteindre cet objectif, il est souhaitable que les systèmes billettiques concernés soient en mesure de gérer diverses habilitations en fonction de l'agent concerné et de la nature de l'opération à effectuer. Les tables d'habilitation créées à cet effet devront pouvoir être modifiées en fonction de l'évolution des fonctionnalités du système et des produits tarifaires proposés.

R : En outre, il peut être envisagé de délivrer au personnel délivrant un produit tarifaire une carte d'habilitation. Celle-ci autorisera ou non les opérations de création, de modification et de suppression par le biais d'une « signature électronique ». Ceci implique qu'à l'échelle d'un bassin de déplacement, un consensus entre acteurs sur la nature des statuts soit défini compte tenu de la diversité des réseaux de distribution, d'autre part qu'une gestion évolutive des données de statut soit mise en place entre les partenaires, tout en respectant les prérogatives de chacun mais en facilitant la délivrance de produits tarifaires (simplification des procédures).

Un tableau spécifique à chaque statut définit ces différentes caractéristiques, afin de faciliter la lecture et la compréhension du lecteur.

Dans certains cas, les définitions et précisions apportées sont codifiées selon le principe suivant :

- R = Recommandation,
- O = Obligation,
- I = Interdiction,
- N = Normalisation.

L'ensemble des propositions émises prend bien évidemment en considération les potentialités d'homogénéisation et les hétérogénéités identifiées dans le cadre de l'analyse des statuts actuels.

## STATUT « DATE DE NAISSANCE » (S1) - N

### Définition

La date de naissance est le premier statut caractérisant un client. Ce statut permet de déduire bien évidemment de façon automatique l'âge du client.

Toutefois, cette donnée n'est en règle générale pas suffisante pour déterminer un profil et un produit tarifaire.

### Pièces justificatives

R : Seuls les documents officiels suivants permettront au client de justifier sa date de naissance :

- Ø Carte d'Identité Nationale,
- Ø Permis de conduire,
- Ø Passeport,
- Ø Livret de famille,
- Ø Carte de résident ;

I : Aucune des pièces administratives précédentes ne pourra être refusée par une Autorité Organisatrice ou un exploitant.

### Niveau de confidentialité et type de donnée

R : Ce statut ne présente pas de caractère confidentiel et constitue une donnée partageable par les Autorités Organisatrices, les exploitants et les organismes sociaux dans le cadre d'accords de bassin.

## Localisation

R : Ce statut serait inscrit électroniquement sur la carte tandis que le profil n'y figurerait pas. Cette solution faciliterait et minimiserait les procédures de justification, contraignantes tant pour le client que pour l'Autorité Organisatrice ou l'exploitant et ce, d'autant plus que ce statut est une données lisible et partageable par tous.

En outre, cette solution permet de laisser les Autorités Organisatrices et les exploitants libres de construire leurs profils à partir des statuts qu'ils auront librement sélectionnés, lesquels seront inscrits dans le système.

R : Ce statut ne sera pas inscrit graphiquement sur la carte, l'inscription graphique étant réservée au profil ou produit tarifaire, laissé au choix de l'Autorité Organisatrice ou de l'exploitant ainsi qu'aux nom et prénom du détenteur de la carte, éventuellement sa photo et au logo de l'exploitant (à condition que le format ISO autorise ces inscriptions en terme de place).

## Durée de validité

O : Ce statut ne présente pas de durée de validité dans la mesure où il est par définition invariable. En revanche, l'âge du client qui en découle est évolutif, la validité étant logiquement annuelle.

## Niveau d'évolutivité et risque lié à la fraude

Compte tenu du caractère non évolutif de cette donnée et du calcul automatique de l'âge du client pouvant être effectué par un système billettique, le risque de fraude subsiste lors de la saisie de la date de naissance, et ce en dépit de la présentation de la carte d'identité du client.

En effet, il paraît impossible de supprimer toute tentative de fraude, en particulier de la part d'un agent, lequel entrerait volontairement une date de naissance erronée pour faire bénéficier le client d'un produit tarifaire avantageux.

R : Pour limiter ce phénomène, des tables de correspondance peuvent être créées, lesquelles mettraient en relation la date de naissance des clients ou des limites ou tranches d'âge avec la possibilité de bénéficier de certains produits tarifaires ; le système billettique interdisant dès lors l'émission d'un titre de transport construit à partir d'un profil lui-même déterminé par une date de naissance nécessairement incohérente avec le produit tarifaire souhaité.

- Exemple : création d'un produit tarifaire pour les retraités alors que le client a moins de 40 ans.

Ainsi, la définition de ces tables serait laissée à l'appréciation de l'Autorité Organisatrice et/ou de l'exploitant.

## Intérêt / Intéropérabilité

R : Ce statut présente un intérêt pour la définition de produits tarifaires dans le cadre d'une intéropérabilité de bassin.

## Cohérence

Cette donnée de statut permet d'identifier de nombreux cas d'exclusivité et d'incohérence, en particulier eu égard à la situation sociale et/ou professionnelle du client, à sa situation familiale et à sa situation financière.

R : Ces cas d'exclusivité et d'incohérence seront définis par chaque Autorité Organisatrice et exploitant en fonction des critères de définition de ces statuts.

Quelques exemples d'incohérence :

- Ø Née en 1980 – Titulaire du RMI,
- Ø Née en 1950 – Titulaire d'un contrat d'apprentissage,
- Ø Née en 1972 – Titulaire d'une bourse de l'enseignement supérieur.

## Modalités d'intégration fonctionnelle

Ø Création :

R : Cette donnée de statut partageable pourra être créée par l'Autorité Organisatrice ou l'exploitant auprès duquel le client souhaite disposer d'un produit tarifaire.

Ø Modification :

R : Cette donnée de statut partageable pourra être modifiée ou vérifiée et le cas échéant corrigée par la ou les Autorité(s) Organisatrice(s) ou l'exploitant auprès desquels le client dispose d'un contrat, sous réserve d'accords préalables entre les parties.

Ø Suppression :

R : Cette donnée de statut partageable pourra être supprimée par la ou les Autorité(s) Organisatrice(s) ou l'exploitant auprès desquels le client dispose d'un contrat sous réserve d'accords préalables entre les parties.

Ø Consultation :

R : Le client devra pouvoir consulter cette donnée inscrite sur la carte, à partir de bornes d'informations, uniquement au moyen d'un code confidentiel (code PIN).

Pour ces quatre opérations, il n'est pas nécessaire de prendre en compte l'intervention d'organismes sociaux, ceux-ci étant sollicités essentiellement pour justifier une situation sociale, professionnelle et/ou financière.



## STATUT « SITUATION SOCIALE - PROFESSIONNELLE » (S2) - N

### Définition

La situation sociale et/ou professionnelle désigne le type d'activité du client lors de l'achat de son produit tarifaire.

R : Plus précisément, cinq principaux types d'activités peuvent être retenus :

- ∅ Client inscrit dans un établissement d'enseignement scolaire ou supérieur :  
 Au sens de l'Education nationale, cette catégorie regroupe tous les clients inscrits dans un établissement scolaire pré-BAC, un établissement d'enseignement supérieur post-BAC ou un établissement d'apprentissage.  
 Les Autorités Organisatrices et les exploitants seront libres de distinguer ensuite deux sous-catégories, lesquelles pourront comporter plusieurs déclinaisons :
  - clients inscrits dans un établissement d'enseignement scolaire : inscrit dans une école maternelle, Inscrit dans une école primaire, Inscrit dans un collège, Inscrit dans un lycée, Inscrit dans un centre d'apprentissage.
  - clients inscrits dans un établissement d'enseignement supérieur ou un centre d'apprentissage post-BAC ou en stage dans le cadre de leur formation. Il s'agit en règle générale des étudiants.
  
- ∅ Client Actif (au sens de l'INSEE) : Cette catégorie regroupe les clients ayant une activité professionnelle, c'est-à-dire titulaire d'un contrat de travail quelqu'en soit la nature ou à la recherche d'un emploi (Inscrit à l'ANPE en tant que demandeur d'emploi).  
 Compte tenu de la diversité des contrats de travail, leur prise en compte sera laissée à l'appréciation des Autorités Organisatrices et/ou des exploitants et ce, en fonction de leurs objectifs commerciaux, des impératifs de financement et de l'importance de la clientèle présentant un emploi précaire.  
 Citons pour exemple les principaux types de contrats de travail : Salarié titulaire d'un Contrat à Durée Indéterminée ou Déterminée, Titulaire d'un Contrat de Qualification, Titulaire d'un Contrat Emploi Solidarité, Titulaire d'un emploi Jeune, Titulaire d'un Contrat Initiative Emploi.
  
- ∅ Client « Inactif » : Cette catégorie concerne les clients n'ayant pas d'activité professionnelle soumise à un contrat de travail, les femmes au foyer, les personnes travaillant bénévolement dans des associations.
  
- ∅ Client Retraité : Cette catégorie concerne les clients qui ne sont plus titulaires d'un contrat de travail et bénéficiant d'un régime de retraite.
  
- ∅ Client « Autre » : Cette catégorie reste libre, c'est-à-dire qu'elle pourra être spécifiée par les A.O. et les exploitants dans l'hypothèse où certaines situations sociales et/ou professionnelles n'entreraient pas dans le cadre de référence défini précédemment. Les Grands Invalides de Guerre et les militaires (appelés du contingent et militaires de carrière) pourront par exemple figurer dans cette catégorie.

## Pièces justificatives

La nature des pièces justificatives sera fonction de la nature de l'activité du client.

On distinguera :

- Ø R : Pour les clients inscrits dans un établissement scolaire ou d'enseignement supérieur, la seule pièce justificative demandée sera le certificat de scolarité de l'année en cours.
- Ø R : Les clients titulaires d'un contrat d'apprentissage présenteront le contrat d'apprentissage ou une attestation de l'employeur.
- Ø R : En dépit de leur hétérogénéité, tous les types d'activité professionnelle peuvent être justifiés.  
Toutefois, pour éviter de multiplier les contrôles de situation et afin de les limiter aux situations dites « sociales » c'est-à-dire pour lesquelles il y a participation financière de l'Autorité Organisatrice, ou aux situations pouvant être génératrices de fraude au statut, les pièces justificatives suivantes pourront être exigées pour les situations citées ci-après
  - Inscrit à l'ANPE : Carte mensuelle ANPE,
  - Titulaire d'un Contrat Emploi Solidarité : bulletin de salaire indiquant la nature du contrat,
  - Titulaire d'autres contrats CIE, Emploi Jeunes : attestation de l'employeur.
- Ø R : Les retraités justifieront leur statut au moyen de leur carte de retraité.

## Niveau de confidentialité et type de donnée

R : Ce statut constitue une donnée partageable par les Autorités Organisatrices, les exploitants et les organismes sociaux dans le cadre d'accords de bassin. Toutefois, en raison de son caractère relativement confidentiel, sa lecture par une carte d'habilitation peut être envisagée.

## Localisation

R : Ce statut serait inscrit électroniquement sur la carte tandis que le profil n'y figurerait pas. Cette solution faciliterait et minimiserait les procédures de justification, contraignantes tant pour le client que pour l'Autorité Organisatrice ou l'exploitant et ce, d'autant plus que ce statut est une données lisible et partageable par tous.

En outre, cette solution permet de laisser les Autorités Organisatrices et les exploitants libres de construire leurs profils à partir des statuts qu'ils auront librement sélectionnés, lesquels seront inscrits dans le système.

R : Ce statut ne sera pas inscrit graphiquement sur la carte, l'inscription graphique étant réservée au profil ou produit tarifaire, laissé au choix de l'Autorité Organisatrice ou de l'exploitant ainsi qu'aux nom et prénom du détenteur de la carte, éventuellement sa photo et au logo de l'exploitant (à condition que le format ISO autorise ces inscriptions en terme de place).

## Durée de validité

R : Compte tenu de la diversité des situations sociales et/ou professionnelles et de l'évolutivité pouvant caractériser certaines d'entre elles, il n'est pas envisageable de normaliser les durées de validité mais de faire des recommandations sur pour chaque type de situation identifié, à savoir :

- Ø R : Clients inscrits dans un établissement d'enseignement scolaire ou supérieur : la validité du statut sera annuelle sur la base de l'année scolaire ou universitaire en cours.
- Ø R : Clients actifs et inactifs : Aucune durée de validité correspondant parfaitement à toutes les situations ne peut être définie compte tenu de la diversité et du caractère évolutif de certaines, en particulier pour les demandeurs d'emploi et les titulaires d'emploi « précaire » type CES, Emplois Jeunes.  
Toutefois, il est souhaitable de retenir une durée de validité, laquelle pourrait être de six mois, ceci afin de maintenir un certain contrôle des situations, tout en n'obligeant pas les clients à justifier de façon trop régulière son statut. De plus, cette période de validité reste cohérente avec celle de renouvellement de certains produits tarifaires, par exemple des abonnements SNCF de travail (AHT ou AMT).
- Ø R : Clients retraités : cette situation ne présente à priori pas de durée de validité dans la mesure où elle peut être considérée comme définitive à partir du moment où l'on justifie de ce statut, sauf cas exceptionnels : certaines catégories professionnelles bénéficient très tôt du régime de retraite et peuvent reprendre une autre activité professionnelle par la suite.

### Niveau d'évolutivité et risque lié à la fraude

Compte tenu du caractère évolutif de ces données de statut, en particulier pour les actifs, le risque de fraude subsiste quelle que soit la situation.

R : Pour éviter ce phénomène, des procédures peuvent être mises en place prenant en compte la nature des situations professionnelles :

- Ø R : Clients inscrits dans un établissement d'enseignement scolaire ou supérieur : ce statut évoluant tous les ans (année scolaire ou universitaire), sa saisie aura lieu annuellement sur présentation de pièce justificative. En cas de non présentation de justificatif au moment d'un renouvellement, ce statut sera déclaré invalide.
- Ø R : Clients actifs et inactifs : Le statut correspondant sera déclaré invalide si le client n'a pas justifié son statut après une période de six mois, sur présentation obligatoire d'une pièce justificative. Dans le cas contraire, le statut sera là aussi déclaré invalide.
- Ø R : Clients retraités : Malgré le caractère non évolutif de ce statut, sa justification pourra avoir lieu annuellement sur présentation de pièce justificative ; à défaut, ce statut sera invalide.

### Intérêt / Intéropérabilité

Certaines situations professionnelles sont déjà prises en considération pour construire des produits tarifaires multimodaux, en particulier les situations suivantes :

- Ø Client inscrit dans un établissement d'enseignement scolaire ou supérieur ou un centre d'apprentissage,
- Ø Client effectuant un stage,
- Ø Client salarié,
- Ø Client à la recherche d'un emploi.

D'autres situations professionnelles et/ou sociales pourraient être prises en compte : Titulaire de contrat de travail « précaire », bénéficiant du régime de retraite.

R : A l'image des autres statuts, la situation sociale et/ou professionnelle présente un intérêt évident dans le cadre de la mise en place de titres multimodaux à l'échelle de bassins de déplacement.

R : Les statuts « Client inscrit dans un établissement d'enseignement », « client demandeur d'emploi » et « client retraité » sont des statuts pertinents pour le développement d'une intéropérabilité de bassin et nationale.

## Cohérence

Cette donnée de statut permet d'identifier de nombreux cas d'exclusivité et d'incohérence, en particulier en liaison avec la date de naissance du client.

R : Ces cas d'exclusivité et d'incohérence seront définis par chaque Autorité Organisatrice et exploitant en fonction des critères de définition de ces statuts cités précédemment. Citons quelques exemples :

- Ø Née en 1978 – Inscrit dans un établissement scolaire,
- Ø Née en 1950 – Titulaire d'un contrat d'apprentissage,
- Ø Née en 1972 – Titulaire du régime de retraite.

## Modalités d'intégration fonctionnelle

Ø Création :

R : Cette donnée de statut partageable pourra être créée par l'Autorité Organisatrice, l'exploitant ou l'organisme social auprès duquel le client souhaite disposer d'un produit tarifaire.

Ø Modification :

R : Cette donnée de statut partageable pourra être modifiée ou vérifiée et le cas échéant corrigée par la ou les Autorité(s) Organisatrice(s), l'exploitant ou l'organisme social auprès desquels le client dispose d'un contrat, sous réserve d'accords préalables entre les parties.

Ø Suppression :

R : Cette donnée de statut partageable pourra être supprimée par la ou les Autorité(s) Organisatrice(s), l'exploitant ou l'organisme social auprès desquels le client dispose d'un contrat sous réserve d'accords préalables entre les parties.

Ø Consultation :

R : Le client devra pouvoir consulter cette donnée inscrite sur la carte, à partir de bornes d'informations, uniquement au moyen d'un code confidentiel (code PIN).

R : Les organismes sociaux pourront donc créer, modifier voire supprimer ce type de statut dans la mesure où les pièces justificatives émanent dans la très grande majorité des cas d'organismes sociaux. Cela implique que les données relatives à ce type de statut puisse être échangées facilement entre les parties et ce d'autant que les compensations financières découlent fréquemment des choix opérés en matière de prise en compte des situations sociales et :ou professionnelles.

## STATUT « ZONE DE DEPLACEMENT DU CLIENT » (S3) - N

### Définition

R : La zone de déplacement du client sera définie à partir des deux données suivantes dont la première est indispensable :

- Ø le lieu de domicile du client : celui-ci sera spécifié dans tous les cas.
- Ø le lieu de l'activité identifié dans le cadre de la situation professionnelle du client pourra être spécifié si cela s'avère nécessaire pour justifier l'attribution d'un profil et d'un produit tarifaire.

R : Concernant la domiciliation du client, deux lieux de domicile pourront être identifiés pour les clients inscrits dans un établissement d'enseignement scolaire ou supérieur :

- Ø le lieu de domicile des parents (cf. foyer fiscal),
- Ø le lieu de domicile d'accueil, où réside le cas échéant l'élève ou l'étudiant durant la semaine.

R : La définition du lieu de domicile sera laissée à l'appréciation de l'Autorité Organisatrice et/ou de l'exploitant ; diverses alternatives sont envisageables :

- Ø l'adresse complète,
- Ø le code postal ou le nom de la commune,
- Ø le code INSEE de la commune,
- Ø l'appartenance de la commune à un Périmètre de Transport Urbain, à une agglomération.

Il sera possible de préciser depuis combien de temps le client réside au domicile déclaré.

R : Le lieu de l'activité pourra être identifié lui aussi selon différentes modalités en fonction du type de situation professionnelle :

- Ø Pour les clients inscrits dans un établissement d'enseignement scolaire ou supérieur, divers critères pourront définir le lieu d'étude :
  - L'adresse de l'établissement d'enseignement,
  - L'appartenance de l'établissement au Périmètre de Transport Urbain dans lequel le client réside,
  - L'appartenance de l'établissement à une Zone d'Education Prioritaire,
  - L'éloignement du lieu d'établissement par rapport au lieu de domicile : les modalités de calcul de cette distance restent spécifiques à chaque Autorité Organisatrice et exploitant ; certains retenant la distance « à vol d'oiseau », d'autres la distance par le chemin le plus direct,.....
- Ø Pour les clients « actifs », l'adresse de l'employeur sera retenue.
- Ø D'autres catégories de clients, en particulier les retraités, les inactifs, ne sont pas concernés par le lieu de travail.

Ces deux données de statut – lieu de domicile et lieu de travail - permettront de définir la zone de déplacement du client.

Cette « zone » de déplacement pourra désigner plusieurs types de situation :

- Ø Client se déplaçant dans un Périmètre de Transport Urbain, sur une zone, sur une section de ligne urbaine, départementale et régionale,
- Ø Client effectuant un trajet multimodal Transport Urbain + Transport régional TER : A.O.T.U. + région,
- Ø Client effectuant un trajet multimodal Transport Urbain + Transport Départemental : A.O.T.U. + département.

Cette donnée de statut intègre donc les déplacements multimodaux.

### **Pièces justificatives**

Les pièces justificatives seront fonction du lieu et du type d'activité pris en compte :

- Ø R : Lieu de domicile : Il sera justifié par la présentation d'un document datant de moins de trois mois. Il pourra s'agir des documents suivants : quittance de loyer, facture EDF.
- Ø R : Lieu d'activité : Pour les clients inscrits dans un établissement d'enseignement scolaire ou supérieur, le certificat de scolarité de l'année en cours permettra de justifier le lieu de cet établissement. Pour les clients présentant une autre situation professionnelle, l'attestation de l'employeur pourra être exigée, en particulier lorsqu'il s'agit d'attribuer un produit tarifaire avantageux pour le client. Dans les autres cas, le client se contentera de déclarer « verbalement » sa zone de déplacement, sans justifier d'un lieu de travail.

R : Dans certaines situations, une réduction du nombre de pièces justificatives demandées pourra être décidée. Ainsi, pour un client présentant un profil Scolaire, le certificat de scolarité lui permettra de justifier à la fois son adresse et le lieu de son établissement d'enseignement, un justificatif de domicile n'étant dès lors pas nécessaire. Toutefois, cette mesure sera laissée au choix de l'Autorité Organisatrice et de l'exploitant sachant que cette réduction du nombre de pièces justificatives pourrait favoriser une augmentation des comportements frauduleux, en particulier pour les clients scolaires et étudiants, bénéficiant le plus souvent de produits tarifaires avantageux.

### **Niveau de confidentialité et type de donnée**

R : Ce statut ne présente pas de caractère confidentiel et constitue une donnée partageable par les Autorités Organisatrices, les exploitants et les organismes sociaux dans le cadre d'accords de bassin.

## Localisation

R : Ce statut serait inscrit électroniquement sur la carte tandis que le profil n'y figurerait pas. Cette solution faciliterait et minimiserait les procédures de justification, contraignantes tant pour le client que pour l'Autorité Organisatrice ou l'exploitant et ce, d'autant plus que ce statut est une données lisible et partageable par tous.

En outre, cette solution permet de laisser les Autorités Organisatrices et les exploitants libres de construire leurs profils à partir des statuts qu'ils auront librement sélectionnés, lesquels seront inscrits dans le système.

R : Ce statut ne sera pas inscrit graphiquement sur la carte, l'inscription graphique étant réservée au profil ou produit tarifaire, laissé au choix de l'Autorité Organisatrice ou de l'exploitant ainsi qu'aux nom et prénom du détenteur de la carte, éventuellement sa photo et au logo de l'exploitant (à condition que le format ISO autorise ces inscriptions en terme de place).

## Durée de validité

La durée de validité de ce statut varie en fonction du type de donnée considéré :

- Ø Lieu de domicile : cette donnée ne présente à priori pas de durée de validité.
- Ø Lieu d'activité : A l'exception des clients inscrits dans un établissement d'enseignement scolaire ou supérieur, pour qui la validité du statut est annuelle, les autres situations professionnelles présentent une validité variable compte tenu de l'évolutivité de la situation professionnelle.

R : Au vu des éléments décrits précédemment, le statut « Zone de déplacement du client » ne peut présenter de durée de validité fixe compte tenu de l'évolutivité des situations prise en compte.

## Niveau d'évolutivité et risque lié à la fraude

Compte tenu du caractère évolutif de cette donnée de statut, en particulier pour les actifs, le risque de fraude subsiste quelle que soit la situation.

Toutefois, les procédures limitant la fraude au statut relatif à la situation sociale et/ou professionnelle permettront dans une certaine mesure de limiter la fraude liée à la zone de déplacement, tout particulièrement à celle concernant le lieu de travail, sachant que les pièces justificatives du lieu d'activité seront quasi identiques à celles permettant de justifier de la situation professionnelle.



## Intérêt / Interopérabilité

La zone de déplacement du client est tout à fait pertinente pour le développement d'une interopérabilité de bassin ou inter-bassin.

## Cohérence

R : Ce statut devra être cohérent avec la donnée de statut relative à la situation sociale et/ou professionnelle du client.

## Modalités d'intégration fonctionnelle

Ø Création :

R : Cette donnée de statut partageable pourra être créée par l'Autorité Organisatrice ou l'exploitant auprès duquel le client souhaite disposer d'un produit tarifaire.

Ø Modification :

R : Cette donnée de statut partageable pourra être modifiée ou vérifiée et le cas échéant corrigée par la ou les Autorité(s) Organisatrice(s) ou l'exploitant auprès desquels le client dispose d'un contrat, sous réserve d'accords préalables entre les parties.

Ø Suppression :

R : Cette donnée de statut partageable pourra être supprimée par la ou les Autorité(s) Organisatrice(s) ou l'exploitant auprès desquels le client dispose d'un contrat sous réserve d'accords préalables entre les parties.

Ø Consultation :

R : Le client devra pouvoir consulter cette donnée inscrite sur la carte, à partir de bornes d'informations, uniquement au moyen d'un code confidentiel (code PIN).

## **STATUT « SITUATION FAMILIALE DU CLIENT » (S4) - N**

### **Définition**

Les critères de définition de ce statut divergent de façon générale en fonction du client.

R : Ainsi, il pourra être retenu pour chacune des catégories de clientèle suivante :

- Ø Clients inscrits dans un établissement d'enseignement scolaire ou supérieur : positionnement du client dans la fratrie : premier enfant, deuxième enfant, ..... Les Autorités Organisatrices et les exploitants pourront, s'ils le désirent, affiner ce critère en précisant le positionnement du client par rapport au nombre d'enfants scolarisés ou étudiants et/ou eu égard à la situation professionnelle des parents (statut « enfant de demandeur d'emploi »).
- Ø Tous clients : Le statut à retenir renvoie à la notion de famille nombreuse, laquelle peut concerner tous les clients, à l'exception des retraités. Il pourra être retenu également les statuts suivants : famille monoparentale, mère isolée.

### **Pièces justificatives**

R : Le livret de famille et la carte Famille Nombreuse S.N.C.F. constituent les deux documents de justification de la situation familiale.

### **Niveau de confidentialité et type de donnée**

R : Ce statut constitue une donnée partageable par les Autorités Organisatrices, les exploitants et les organismes sociaux dans le cadre d'accords de bassin. Toutefois, en raison de son caractère relativement confidentiel, sa lecture par une carte d'habilitation peut être envisagée.

## Localisation

R : Ce statut serait inscrit électroniquement sur la carte tandis que le profil n'y figurerait pas. Cette solution faciliterait et minimiserait les procédures de justification, contraignantes tant pour le client que pour l'Autorité Organisatrice ou l'exploitant et ce, d'autant plus que ce statut est une données lisible et partageable par tous.

En outre, cette solution permet de laisser les Autorités Organisatrices et les exploitants libres de construire leurs profils à partir des statuts qu'ils auront librement sélectionnés, lesquels seront inscrits dans le système.

R : Ce statut ne sera pas inscrit graphiquement sur la carte, l'inscription graphique étant réservée au profil ou produit tarifaire, laissé au choix de l'Autorité Organisatrice ou de l'exploitant ainsi qu'aux nom et prénom du détenteur de la carte, éventuellement sa photo et au logo de l'exploitant (à condition que le format ISO autorise ces inscriptions en terme de place).

## Durée de validité

Cette donnée de statut présente une date de validité variable selon les cas pour les clients justifiant du statut Famille nombreuse, en fonction de l'évolution de la structure familiale. Cette évolution peut induire des changements concernant les statuts des membres de la famille.

## Niveau d'évolutivité et risque lié à la fraude

R : Du fait d'une validité variable, ce statut présente un caractère évolutif. Ainsi, pour limiter tout risque de fraude, le système devra permettre de détecter toute incohérence dans la déclaration de statuts, à l'aide de tables de correspondance, reliant en particulier les éléments suivants : situation sociale et/ou professionnelle, la date de naissance et l'âge du client.

## Intérêt / Interopérabilité

R : Le statut « Famille nombreuse » est à retenir dans le cadre d'une interopérabilité et de bassin.

## Cohérence

Ce statut peut être générateur de cas d'incohérence dans la mesure où il peut dans certains cas être lié aux statuts relatifs à la situation sociale et/ou professionnelle et à la date de naissance du client.

Citons quelques exemples d'incohérence :

- Ø Née en 1930 : troisième enfant,
- Ø Retraité : famille nombreuse.

## Modalités d'intégration fonctionnelle

Ø Création :

R : Cette donnée de statut partageable pourra être créée par l'Autorité Organisatrice, l'exploitant ou l'organisme social auprès duquel le client souhaite disposer d'un produit tarifaire.

Ø Modification :

R : Cette donnée de statut partageable pourra être modifiée ou vérifiée et le cas échéant corrigée par la ou les Autorité(s) Organisatrice(s), l'exploitant ou l'organisme social auprès desquels le client dispose d'un contrat, sous réserve d'accords préalables entre les parties.

Ø Suppression :

R : Cette donnée de statut partageable pourra être supprimée par la ou les Autorité(s) Organisatrice(s), l'exploitant ou l'organisme social auprès desquels le client dispose d'un contrat sous réserve d'accords préalables entre les parties.

Ø Consultation :

R : Le client devra pouvoir consulter cette donnée inscrite sur la carte, à partir de bornes d'informations, uniquement au moyen d'un code confidentiel (code PIN).

## STATUT « SITUATION FINANCIERE DU CLIENT, Y/C PAR RAPPORT AUX ORGANISMES SOCIAUX » (S5) - N

### Définition

La définition de cette donnée de statut varie en fonction du type de situation sociale et/ou professionnelle identifiée, notamment au regard des organismes sociaux.

Ainsi, il pourra être retenu pour chacune des catégories de clientèle suivante :

- Ø R : Clients inscrits dans un établissement d'enseignement scolaire ou supérieur : la situation financière sera dans ce cas définie, soit par le niveau de quotient familial, soit par l'attribution d'une bourse de l'enseignement,
- Ø R : Clients « actifs » : Compte tenu de la diversité des situations sociales et/ou professionnelles, il paraît difficile de ne retenir qu'un seul et unique critère de ressource, chaque A.O. et exploitant devant rester libre de son choix. Les principaux types de revenus sont :
  - le SMIC,
  - le revenu ASSEDIC,
  - le Revenu Minimum d'Insertion,
  - le Fonds National de Solidarité,
  - le fait d'être soumis ou non à l'impôt sur le revenu,
  - l'Allocation Unique Dégressive,
  - l'Allocation de Solidarité Spécifique,
  - l'Allocation d'insertion,
  - l'Allocation pour perte d'emploi,
  - le niveau de Quotient familial,
  - le revenu issu de contrats de qualification, d'apprentissage,
- Ø R : Clients « personnes âgées » : L'Autorité Organisatrice ou l'exploitant pourront apprécier la situation financière du client en prenant en considération l'un des deux critères suivants :
  - Soit le montant des revenus du client,
  - Soit le montant des revenus du client et de son conjoint(e).

Dans le premier cas, les revenus seront définis par rapport à l'un des quatre types de revenus suivants : Le Fond National de Solidarité, le SMIC, le Revenu Minimum d'Insertion, un plafond de revenu annuel à ne pas dépasser.

Dans le second cas, un plafond de ressources annuel sera défini.
- Ø Pour les handicapés (toute catégorie de clientèle), il pourra être pris en compte l'un des revenus suivants : L'Allocation Adulte Handicapé, le fait d'être assujetti ou non à l'impôt sur le revenu, le SMIC, le Fond National de solidarité.

## Pièces justificatives

R : Deux types sont à distinguer en fonction du type de revenu auquel l'Autorité Organisatrice ou l'exploitant aura choisi de se référer pour apprécier la situation financière du client :

- ∅ les documents officiels, émanant d'organismes d'Etat, en particulier sociaux, pour les bénéficiaires des revenus suivants :
  - Titulaire d'une bourse de l'enseignement : Certificat d'attribution de la bourse délivré par les services de l'Académie ou du rectorat selon les cas.
  - Titulaire du revenu ASSEDIC : Avis de paiement ASSEDIC du mois précédent,
  - Allocataire en fin de droit : dernier avis de paiement actuel des allocations de type Allocation Unique Dégressive, Allocation de Solidarité Spécifique, Allocation d'insertion, Allocation pour perte d'emploi,
  - Non imposé sur le revenu : Dernier avis de non-imposition sur le revenu,
- ∅ les documents de déclaration sur l'honneur : Une attestation sur l'honneur sera demandée au client lorsque ce dernier bénéficie d'un revenu n'entrant pas dans le cadre de ceux cités précédemment.

## Niveau de confidentialité et type de donnée

R : Ce statut constitue une donnée partageable par les Autorités Organisatrices, les exploitants et les organismes sociaux dans le cadre d'accords de bassin. Toutefois, en raison de son caractère relativement confidentiel, sa lecture par une carte d'habilitation peut être envisagée.

R : En outre, en raison de la nature de cette donnée, il peut être envisagé de ne pas déclarer le montant exact des revenus mais de l'apprécier au regard de revenus de références suivants : le SMIC, le RMI, le fait d'être soumis ou non à l'impôt sur le revenu.

## Localisation

R : Ce statut serait inscrit électroniquement sur la carte tandis que le profil n'y figurerait pas. Cette solution faciliterait et minimiserait les procédures de justification, contraignantes tant pour le client que pour l'Autorité Organisatrice ou l'exploitant et ce, d'autant plus que ce statut est une données lisible et partageable par tous.

En outre, cette solution permet de laisser les Autorités Organisatrices et les exploitants libres de construire leurs profils à partir des statuts qu'ils auront librement sélectionnés, lesquels seront inscrits dans le système.

R : Ce statut ne sera pas inscrit graphiquement sur la carte, l'inscription graphique étant réservée au profil ou produit tarifaire, laissé au choix de l'Autorité Organisatrice ou de l'exploitant ainsi qu'aux nom et prénom du détenteur de la carte, éventuellement sa photo et au logo de l'exploitant (à condition que le format ISO autorise ces inscriptions en terme de place).

## Durée de validité

R : La durée de validité de ce statut est directement liée à la situation sociale et/ou professionnelle du client et reste de fait très variable.

### **Niveau d'évolutivité et risque lié à la fraude**

R : Du fait d'une validité variable, ce statut présente un caractère évolutif. Ainsi, pour limiter tout risque de fraude, le système devra permettre de détecter toute incohérence entre la situation financière et la situation sociale et/ou professionnelle du client, et ce à l'aide de tables de correspondance.

### **Intérêt / Interopérabilité**

Le quotient familial et l'imposition ou non sur le revenu sont des statuts pertinents pour le développement d'une interopérabilité de bassin.  
En revanche, la situation financière en général ne semble pas devoir être pour le moment retenue dans le cadre d'une interopérabilité de niveau national.

### **Cohérence**

Ce statut devra nécessairement être cohérent avec la situation sociale et/ou professionnelle du client, ainsi qu'avec sa date de naissance.

## Modalités d'intégration fonctionnelle

### Ø Création :

R : Cette donnée de statut partageable pourra être créée par l'Autorité Organisatrice, l'exploitant ou l'organisme social auprès duquel le client souhaite disposer d'un produit tarifaire.

### Ø Modification :

R : Cette donnée de statut partageable pourra être modifiée ou vérifiée et le cas échéant corrigée par la ou les Autorité(s) Organisatrice(s), l'exploitant ou l'organisme social auprès desquels le client dispose d'un contrat, sous réserve d'accords préalables entre les parties.

### Ø Suppression :

R : Cette donnée de statut partageable pourra être supprimée par la ou les Autorité(s) Organisatrice(s), l'exploitant ou l'organisme social auprès desquels le client dispose d'un contrat sous réserve d'accords préalables entre les parties.

### Ø Consultation :

R : Le client devra pouvoir consulter cette donnée inscrite sur la carte, à partir de bornes d'informations, uniquement au moyen d'un code confidentiel (code PIN).

R : Les organismes sociaux pourront donc créer, modifier voire supprimer ce type de statut dans la mesure où les pièces justificatives émanent dans la très grande majorité des cas d'organismes sociaux. Cela implique que les données relatives à ce type de statut puisse être échangées facilement entre les parties et ce d'autant que les compensations financières découlent fréquemment des choix opérés en matière de prise en compte des situations sociales et :ou professionnelles.

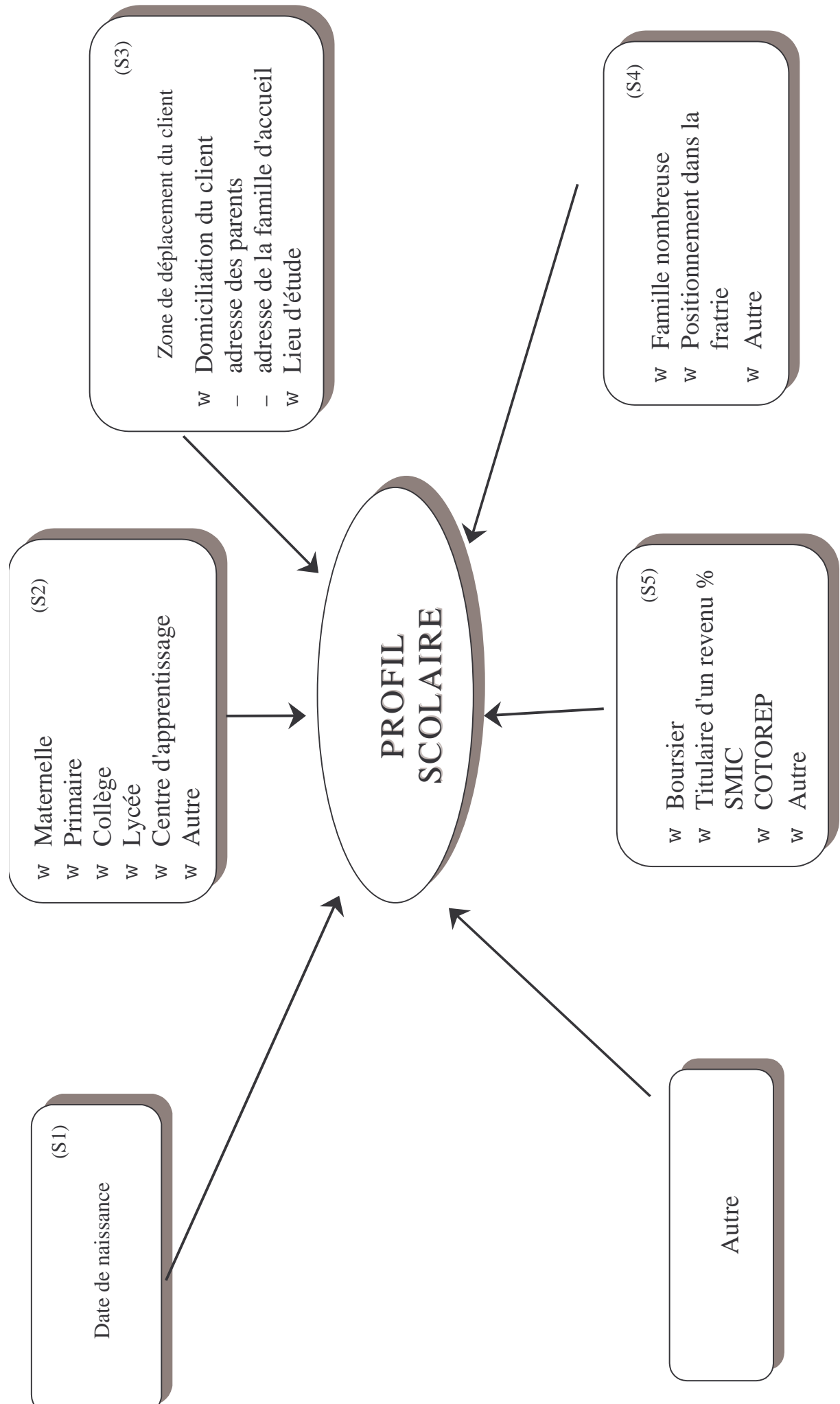


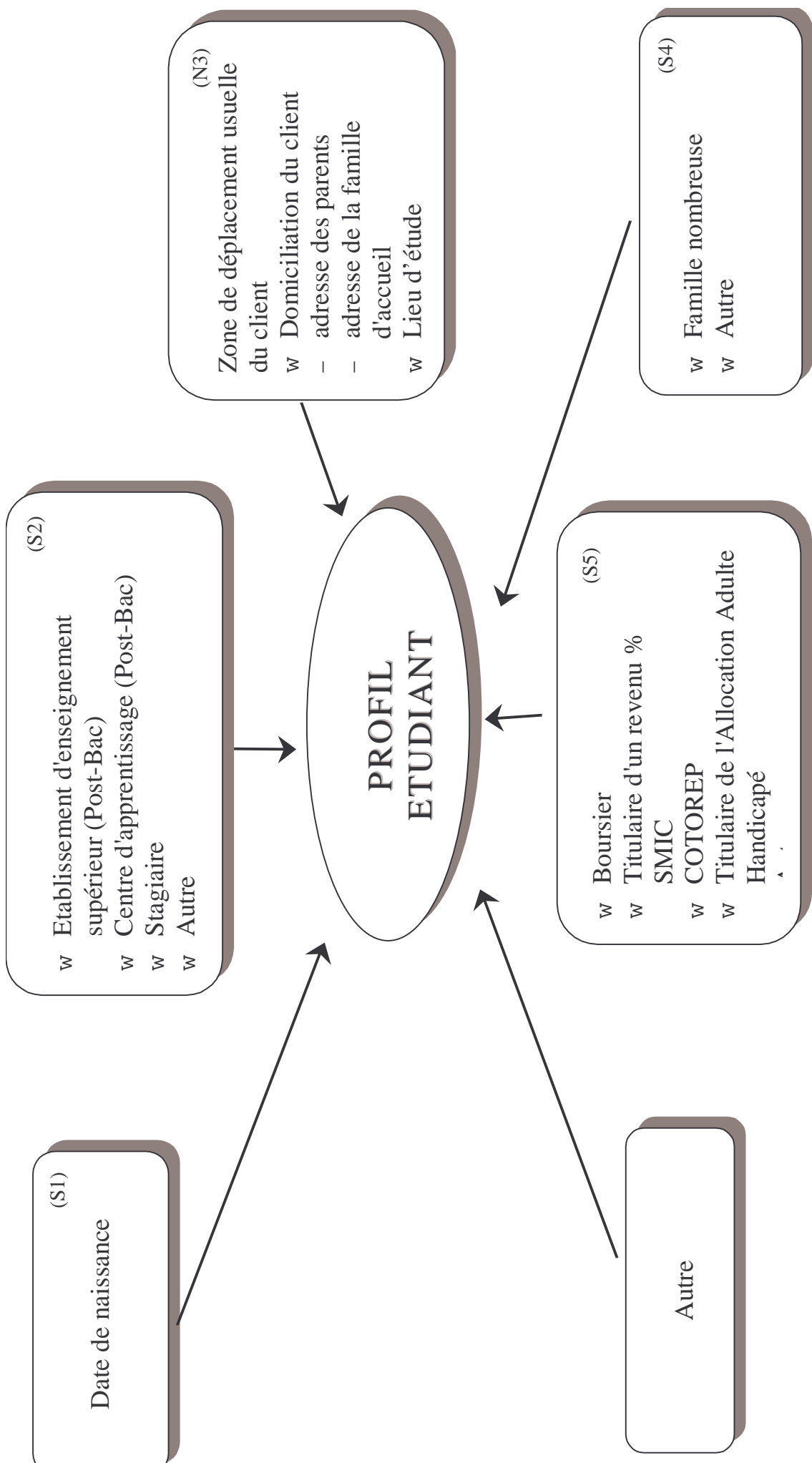
### 5.3. Déclinaisons des statuts par profil

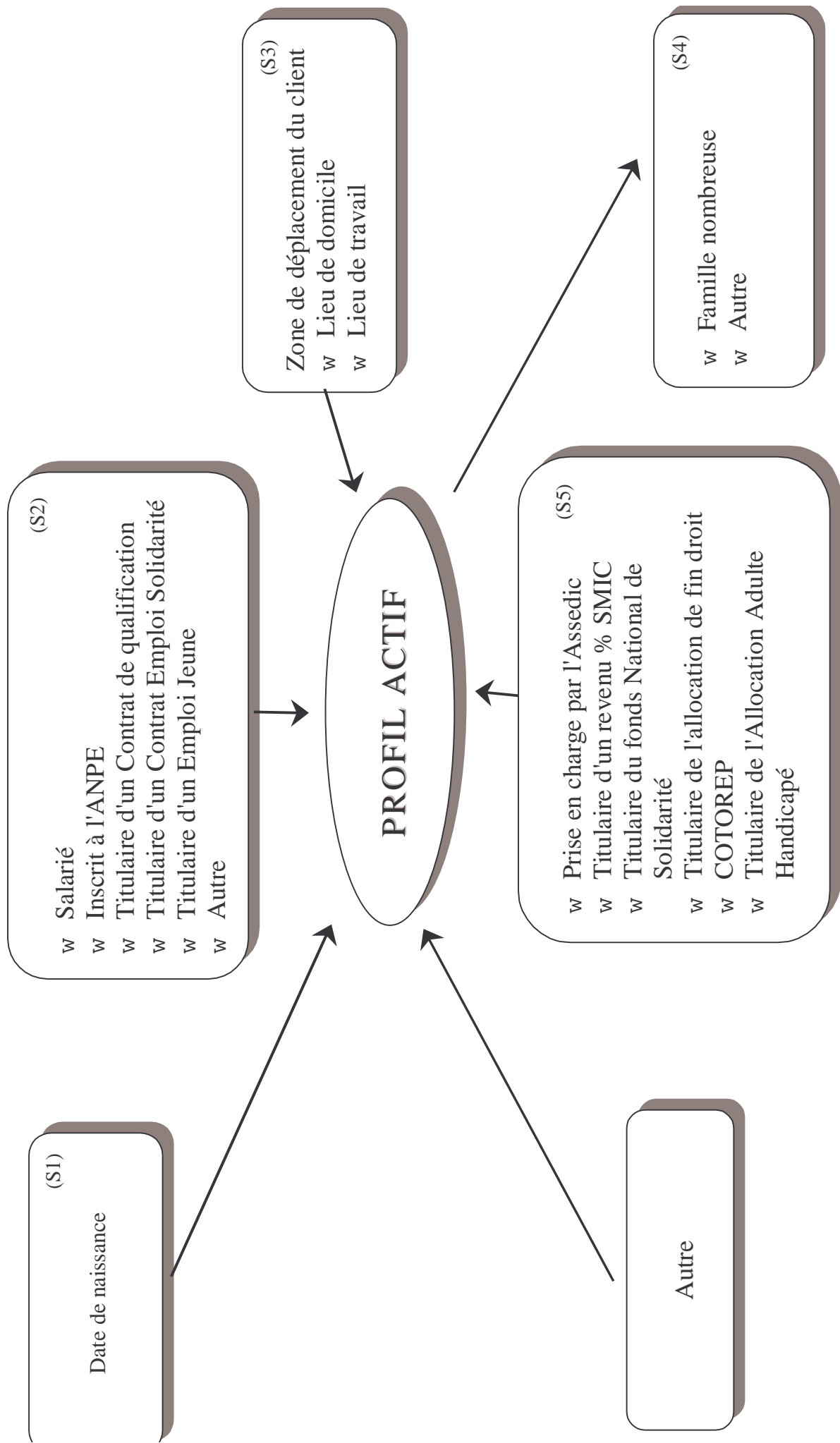
Afin de donner une dimension plus « concrète » à cette étude de définition des éléments de statuts, nous proposons de présenter, sous la forme de schémas de principe, quelques exemples d'applications concernant les catégories de profils :

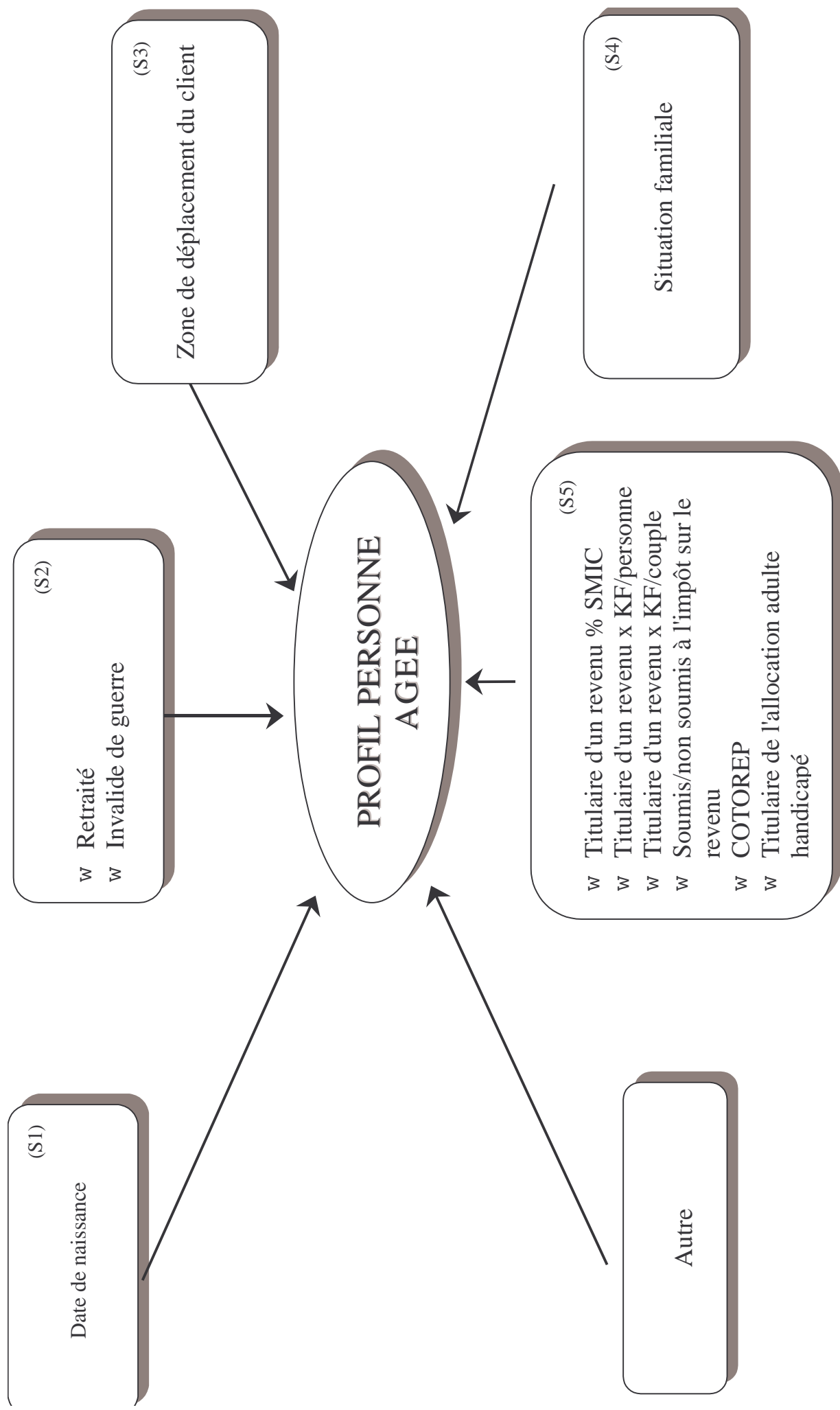
- Ø les scolaires,
- Ø les étudiants,
- Ø les actifs,
- Ø les personnes âgées,
- Ø le groupe des "autres".

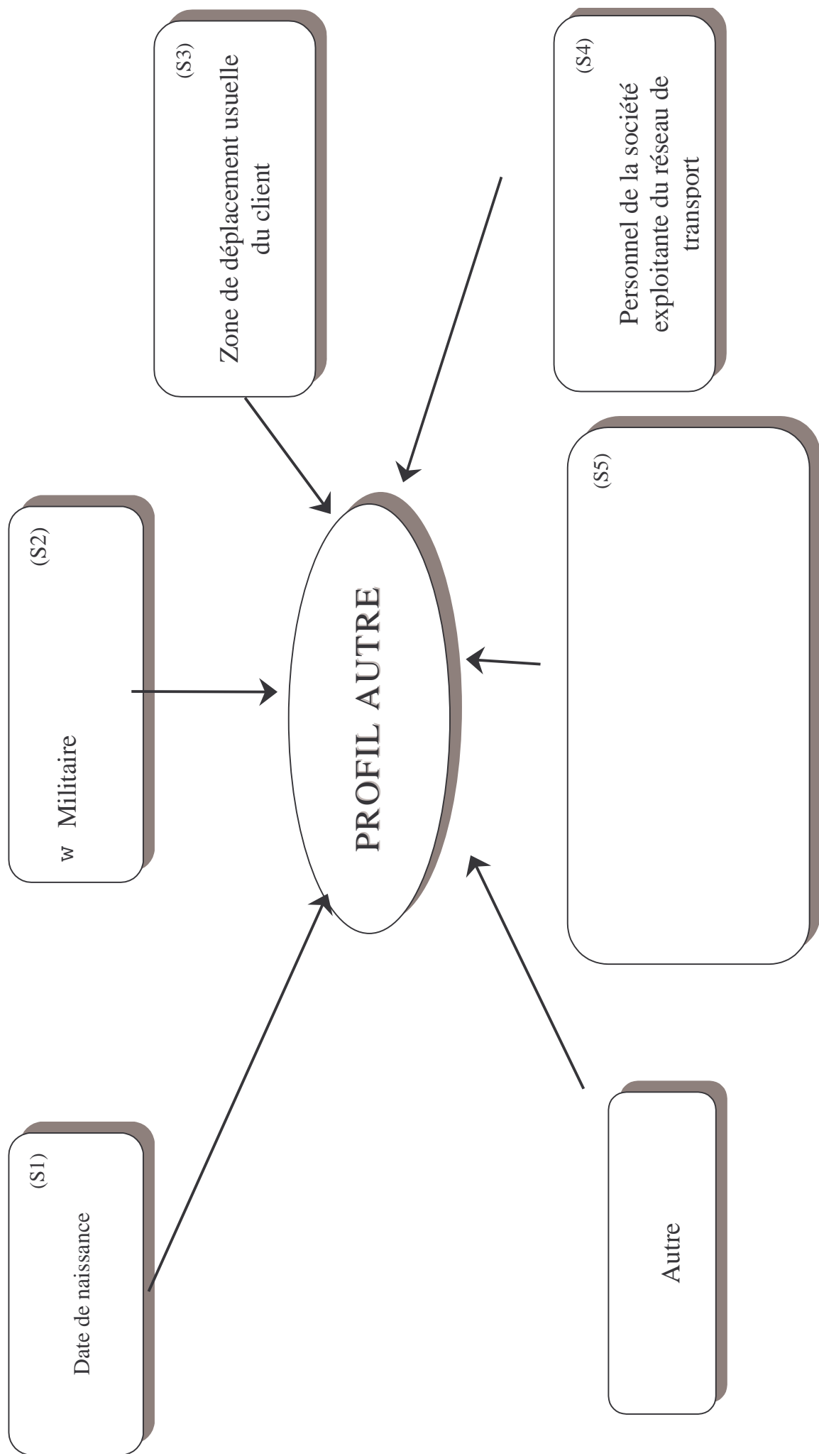
Chaque profil est constitué à partir de divers éléments de statut, dont le choix revient néanmoins à l'Autorité Organisatrice et/ou à l'exploitant (il ne s'agit dans le cadre de cette étude que d'exemples de déclinaisons possibles).











## **6 MESURES DE LIMITATION DE LA FRAUDE AU STATUT**

L'objectif est de fournir quelques pistes de réflexion pour limiter au maximum la fraude au statut.

Les recommandations qui suivent sont présentées au regard de leur avantages et de leurs inconvénients tant au niveau des clients que des A.O. ou des exploitants de réseau.

### **6.1. Limiter le nombre de pièces justificatives exigibles par statut**

#### Avantages :

Client :

- Ø Limitation de la recherche des pièces nécessaires,
- Ø Facilité et rapidité dans l'obtention des produits tarifaires,
- Ø Limitation du recours à plusieurs organismes délivrant les justificatifs nécessaires.

Autorité Organisatrice / exploitant:

- Ø Limitation des procédures de contrôle de la validité des statuts, gestion et traitement plus réduits,
- Ø Facilité et rapidité dans la délivrance des produits tarifaires

#### Inconvénients et contraintes :

Client :

Obligation de présenter la bonne pièce demandée alors que d'autres pourraient à juste titre servir de justificatif

Autorité Organisatrice / exploitant :

Contrôle plus réduit de la validité des statuts

## 6.2. Exiger de la clientèle des pièces justificatives difficilement falsifiables et / ou des documents officiels émanant de l'Etat

*Avantages :*

Client :

Autorité Organisatrice / exploitant :

- Ø Contrôle strict de la provenance des pièces et des informations y figurant,
- Ø Facilité et rapidité de gestion et de traitement des contrôles

*Inconvénients et contraintes :*

Client :

- Ø Impossibilité d'obtenir certaines pièces officielles dans un délai court,
- Ø Rigidité des modalités de contrôle

Autorité Organisatrice / exploitant :

Nécessité de définir dans certains cas des formulaires infalsifiables, par exemple comportant une signature électronique, d'où des modalités de fabrication des formulaires à ne pas négliger

## 6.3. Normaliser certaines pièces justificatives au niveau national

*Avantages :*

Client :

- Ø Facilité d'obtention des produits tarifaires,
- Ø Reconnaissance nationale des statuts, en particulier pour les statuts dits « sociaux »

Autorité Organisatrice / exploitant :

- Ø Réduction des contrôles de statuts,
- Ø Facilité de délivrance des produits tarifaires,

*Inconvénients et contraintes :*

Client :

Rigidité des procédures et limitation stricte des pièces justificatives,

Autorité Organisatrice / exploitant :

Liberté de définition des procédures de contrôle plus limitée en fonction de l'importance de la fraude au statut



#### **6.4. Développer les échanges de données de statut entre acteurs sous forme informatique**

##### *Avantages :*

###### Client :

- Ø Réduction des procédures de justification,
- Ø Sureté et rapidité de transmission des informations,

###### Autorité Organisatrice / exploitant :

- Ø Obtention plus rapide d'informations sur les statuts d'un client souhaitant bénéficier d'un produit tarifaire,
- Ø Limitation des procédures de gestion et de traitement des contrôles de statut,

##### *Inconvénients et contraintes :*

###### Client :

- Ø Respect de la confidentialité de certaines données par la mise en place de procédures,
- Ø Respect de la prise en compte des préconisations de la CNIL en matière de confidentialité et d'utilisation de données personnelles,

###### Autorité Organisatrice / exploitant :

Nécessité de définir et de mettre en oeuvre ces échanges de données à l'intérieur d'un même bassin de déplacements,

## 6.5. Transmettre une copie des pièces justificatives

### *Avantages :*

#### Client :

- Ø Limiter la multiplication des contrôles de statut,
- Ø Limitation des rappels de la part d'A.O. ou d'exploitants pour manque d'informations (Qualité des informations),

#### Autorité Organisatrice / exploitant :

- Ø Délivrance de la totalité des informations indispensables à la justification d'un statut,
- Ø Possibilité d'effectuer à posteriori un contrôle plus strict des informations et de la cohérence de certaines entre diverses pièces,

### *Inconvénients et contraintes :*

#### Client :

- Ø Obligation de fournir des copies, voire des copies certifiées conformes à l'exploitant ou à l'Autorité Organisatrice
- Ø Délivrance d'informations qui ne sont pas nécessaires pour justifier de tel ou tel statut (informations contenues sur un même justificatif : par exemple, la délivrance d'un avis de non imposition fournit, outre le montant des revenus, une multitude d'autres renseignements que le client ne souhaite pas forcément transmettre).

#### Autorité Organisatrice / exploitant :

- Ø Temps de traitement, de gestion des pièces,
- Ø Temps de contrôle,
- Ø Mise en place de moyens humains non négligeables.

## 6.6. Multiplier le nombre de pièces justificatives exigibles

### *Avantages :*

#### Client :

Délivrance d'un maximum d'informations afin d'obtenir un produit tarifaire le mieux adapté à ses statuts,

#### Autorité Organisatrice / exploitant :

- Ø Obtention d'un grand nombre d'informations sur les clients,
- Ø Facilité de contrôle des statuts par la vérification de la cohérence des informations contenues dans les pièces,

### *Inconvénients et contraintes :*

#### Client :

- Ø Multiplication des pièces à fournir,
- Ø Dans une certaine mesure, frein à la fréquentation des transports collectifs

#### Autorité Organisatrice / exploitant :

- Ø Temps de recueil des documents, gestion et traitement de l'information,
- Ø Pertinence de cette mesure au égard aux enjeux financiers

## 6.7. Créer des tables de correspondance statut / produit tarifaire

### *Avantages :*

#### Client :

Assurance de se voir proposer un produit tarifaire correspondant le plus exactement possible à sa ou ses situation(s),

#### Autorité Organisatrice :

Contrôle de cohérence des statuts déclarés par le client,

### *Inconvénients et contraintes :*

#### Client :

#### Autorité Organisatrice :

Définition des modalités de construction de ces tables de correspondance, sans toutefois limiter la possibilité de faire évoluer la grille tarifaire, à fortiori dans le cadre d'une interopérabilité de bassin.

## 6.8. Déclarer un statut invalide en cas de non présentation de justificatif de statut

*Avantages :*

Client :

Autorité Organisatrice :

- Ø Limitation de la fraude au statut en cas de changement de certains d'entre eux,
- Ø Contrôle plus rigoureux de l'évolution des situations du client,

*Inconvénients et contraintes :*

Client :

Risque de refus de validation en cas de non présentation d'une pièce justificative,

Autorité Organisatrice :

- Ø Nécessité de gérer la liste des clients dont les statuts ont été déclarés invalides : envoi d'un courrier, accueil – guichet,.....
- Ø Prévoir la possibilité de rendre le statut à nouveau valide chez n'importe quelle A.O. ou exploitant dans le cadre d'accords de bassin.

## 7 NORMALISATION

L'objectif de normalisation a pour conséquence d'inscrire les statuts électroniquement sur la carte dans la mesure où ils ont vocation à s'intégrer dans le cadre de la norme expérimentale européenne 1545.

Cette norme expérimentale définit en effet les éléments de données à inscrire sur la carte et les modalités de leur structuration.

Elle se décompose en cinq parties dont deux sont consacrées à l'activité transport :

- La 1545 – 1, laquelle décrit les éléments de données généraux de transport,
- La 1545 – 2, laquelle décrit les éléments de données relatifs au paiement du transport, des structures de données

Le tableau suivant présente les éléments retenus actuellement par cette norme expérimentale relatifs aux statuts.

Type de donnée	Noms	Eléments de la norme
<b>Données d'application</b>	<i>Identifiant de l'exploitant</i> <i>Numéro de version</i> <i>Identifiant du réseau de transport</i>	EnvApplicationIssuerId, EnvApplicationVersionNumber EnvNetworkId
<b>Données client</b>	<i>Nom et prénom</i>	HolderSurname, HolderBirthName, HolderForeName
	<i>Date de naissance</i>	HolderBirthDate
	<i>Lieu de naissance</i>	HolderBirthPlace
	<i>Autres données de statut</i>	HolderData HolderprofileNumber
	<i>Profil</i>	ContractCustomerProfile
<b>Données validité</b>	<i>Période de validité</i> <i>(carte, statut, profil, titre)</i>	ContractRestrictDay ContractRestrictStart ContractRestrictEnd ContractValidityStartDate ContractValidityStartTime ContractValidityEndDate ContractValidityEndTime ContractValidityDuration ContractValidityLimitingDate ContractPeriodJourney HolderProfiledate

<b>Données titres</b>	<i>Produits tarifaires</i>	ContractTariff
	<i>Numéro de titre</i>	ContractTariff EventContractPointer
	<i>Nombre de voyageurs</i>	ContractPassengerTotal
	<i>Origine—destination ou zone ou via</i>	ContractJourneyDistance ContractJourneyInterchange ContractRestrictLocation ContractJourneyRouteNumbersContractVal idityZones, ContractJourneyOrigin ContractJourneyDestination ContractJourneyVia

Cette pré-norme expérimentale comprend un élément appelé 'CustomerProfil', lequel est identifié par un entier compris entre 0 et 63.

Aujourd'hui, une quinzaine de « positions » sont actuellement prédéfinies et donc occupées (par exemple adulte, enfant, étudiant, retraité, handicapé, malvoyant, chômeur, militaire ...).

On peut envisager dès lors deux hypothèses pour coder l'élément de statut identifié :

- soit ce statut ou élément de donnée entre dans une catégorie déjà définie dans la pré-norme expérimentale et on code l'élément en conséquence,
- soit il n'y entre pas auquel cas il faudrait réserver un code compris entre 32 et 63, désigné 'contractProviderSpecific' et qui serait « un ticket d'entrée » vers un code profil spécifique (élément de donnée supplémentaire à créer selon l'articulation qui sera retenue).

Le codage d'une catégorie déjà défini sur le 'CustomerProfile' n'empêche pas de définir un profil plus complexe à l'aide d'éléments de données créés spécifiquement par les diverses Autorités Organisatrices, par ailleurs définies dans la norme par l'identificateur 'NetworkId' et/ou par les opérateurs, définis par l'élément 'ServiceProvider'. Le profil ou l'arborescence de profils fera alors partie de l'application spécifique billettique.

L'identification éventuelle du client est prévue dans une séquence appelée 'holder', optionnelle.

La zone de déplacement est identifiée par la séquence 'ContractValidityZones' (optionnelle dans la norme), pourrait faire partie de l'application particulière.

En conclusion, la norme expérimentale peut être applicable en l'état, avec des améliorations toutefois possibles :

- la définition d'un code 'profil particulier',
- la définition d'une séquence de profils, bien que cette dernière éventualité pourrait être à double tranchant (mieux vaut rester dans un certain flou tant qu'une règle du jeu ne fera pas l'objet d'un consensus de la part de tous les intéressés au niveau européen).

Dans cette optique, la présente étude propose de retenir un certain nombre de statuts dans un cadre normatif.

## ANNEXES

## **ANNEXE 1**

### ***Produits tarifaires proposés en transports départemental et régional (liste non exhaustive)***



### Transports départementaux

Département	Produit tarifaire	Profils et statuts concernés
Landes, Hérault, Dordogne, Haute-Vienne, Puy-de-Dôme,	Titre gratuit ou réduit	Demandeurs d'emploi, sous condition de ressource (statut)
Tarn	Titre gratuit ou réduit	Demandeurs d'emploi, titulaires de CES ou de CEC, jeunes de 16 à 25 ans,
Gironde	Titre gratuit	Demandeurs d'emploi ayant un revenu inférieur à x FF du SMIC, Rmiste, titulaire du CES, en contrat alternance, en contrat de qualification, PMR, retraités en situation de précarité
Bouches-du-Rhône	Titre pour actifs	Statuts : adresse du lieu de domicile, adresse du lieu de travail (justifiés par une attestation patronale),
Bouches-du-Rhône	Titre pour étudiants	Profil Etudiant, justifié par la carte d'étudiant
	Titre pour scolaire	Bénéficiaire de la subvention scolaire : statuts à justifier : lieu de domicile, établissement d'enseignement fréquenté (primaire, collège et lycée), justifié par le certificat de scolarité, distance entre domicile et lieu d'étude, conforme à la carte scolaire pour les élèves scolarisés dans un établissement privé (justificatif de l'Inspection académique), entrant et sortant du PTU, voyageant à l'extérieur d'un PTU ou voyageant à l'extérieur de PTU contigus (justificatifs des deux adresses), établissement scolaire à plus de trois km du domicile, élève interne, élève d'une classe d'intégration, élève handicapé (justifié par l'attestation CCPE, DCES), élève boursier (justifié par l'attestation de bourse), revenus des parents (justifiés par l'avis de non-imposition)
Bouches-du-Rhône	Titre pour RMIste	Profil RMIste titulaire d'un contrat d'insertion

### Transports régionaux

Les régions expérimentant la régionalisation des transports ferroviaires ont mis en œuvre des titres de transport définissant des profils particuliers. Le tableau ci-après reprend les principaux produits tarifaires proposés et les profils et statuts auxquels ils font référence.

<b>Produit tarifaire</b>	<b>Définition</b>	<b>Profils et statuts concernés</b>
Carte Hermine	Carte pour les Abonnés hebdomadaires et mensuels de travail, au-delà de 75 km	Profil Actif
Carte Hermine +	Carte AHT et AMT avec abonnement sur un réseau urbain	Profil Actif
Hermine TGV	Carte AHT et AMT avec trajet TGV sur la Bretagne	Profil Actif
Hermine Pays de Loire	Carte AHT et AMT avec trajet entre Bretagne et Pays de Loire	Profil Actif
Pass Bretagne	Titre forfaitaire valable les samedis d'été sur lignes TER	Tous types de profil
Tire-bouchon	Titre forfaitaire valable sur ligne Auray-Quiberon	Tous types de profil
Pass Bretagne Emploi	Titre remis gratuitement par les ANPE de Bretagne aux demandeurs d'emploi se rendant à un entretien	Profil Actif, en particulier les demandeurs d'emploi
Unipass	Titre combiné valable sur ligne TER, deux lignes départementale et le réseau urbain de Rennes	Tous types de profil
Carte Imagine R	Titre régional	Profil Etudiant post-bac, de moins de 26 ans Profil Scolaire collégiens et lycéens de moins de 26 ans : - Statut Titulaire d'une bourse, - Statut Scolaire subventionné : inscrit dans un établissement privé ou public sous contrat, distant de 5 km du domicile en zone urbaine, de 3 km en zone rurale dans le département 77, de 2,5 km dans le département 91, - Statut inscrit en collège ou lycée et avoir moins de 22 ans dans le département 78, - Statuts justifiés selon les cas par la carte d'étudiant, le certificat de scolarité,
Atlan TER	Titre combiné	Profil actif, pour les salariés effectuant des déplacements quotidiens TER + réseau urbain
Recru TER	Titre gratuit	Profil actif, pour les demandeurs d'emploi se rendant à un entretien d'embauche
Métrocéane	Titre combiné TER + réseau urbain + réseau départemental	Tous profil pour les abonnements mensuels, hebdomadaires et titres journaliers
Midi-Pyrénées Etudiant	Titre de transport régional	Profil Etudiant, résidant dans la région et inscrit dans un établissement d'enseignement supérieur
Pass Etudes Champagne-Ardennes	Titre combiné TER + réseau départemental	Profil Etudiant, de moins de 26 ans, domicilié dans la région, et inscrit dans un établissement d'enseignement supérieur dans la région ou à Dijon, Metz, Nancy, Besançon, Lille, Valenciennes et Amiens.

Rhône Pass Ida Pass Eleph Pass Busrail, Stely Pass, Val plus, TRAMIRAIL, Tago'train	Titre abonnement de travail + réseau urbain	Profil Actif Statuts : salarié, lieu de domicile, lieu de travail
Rhône Pass, Tago'train, Eleph'train, Ida Pass, Val plus	Titre A.E.E.A. + réseau urbain	Profil scolaire et Etudiant Statuts : Inscrit dans un établissement d'enseignement, lieu de domicile, lieu de travail
AIS Ardèche, AIS Drôme, AIS Savoie, AIS Isère	Abonnement Interne Scolaire	Profil Scolaire Statuts : Inscrit dans un établissement d'enseignement avant le bac, lieu de domicile, lieu d'étude,
Campus Pass Rhône-Alpes	Abonnement interne Etudiant	Profil Etudiant Statut : Inscrit dans un établissement d'enseignement supérieur, lieu de domicile, lieu d'étude
Activi TER Franche-Comté	Abonnement de travail jusqu'à 100 km	Profil actif, Statuts : salarié, lieu de domicile, lieu de travail,
Universi TER Franche-Comté	Abonnement	Profil Etudiant Statuts : lieu de domicile, lieu d'étude, inscrit dans un établissement post-bac, âgé de moins de 26 ans,
STARTER Région Centre	Abonnement train + réseau urbain	Profil Actif Statuts : salarié, lieu de domicile, lieu de travail
TER Découverte	Titre TER	Profil Groupe
Pass Emploi Lorraine	Titre TER	Profil Actif, demandeur d'emploi, bénéficiaire d'un CES,
Carte JONQUILLE	Titre combiné TER + réseau urbain	Profil Actif, Etudiant Statuts : lieu de domicile, lieu de travail ou d'étude

**ANNEXE 2****Liste des membres du Comité de Pilotage**

ORGANISME	NOMS	n° Tél.	N° Fax	E-mail
<b>GART</b> 17, rue Jean Daudin 75015 PARIS	Ronan GOLIAS	01.40.56.30.60	01.45.67.80.39	ronan.golias@gart.org
<b>UTP</b> 5/7 rue D'Aumale 75009 PARIS	Anne MEYER	01.48.74.73.28	01-44-63-06-64	utpcer@club-internet.fr
<b>TRANSDEV</b> 6, Place Abel Gance 92625 BOULOGNE cedex	Roger MASTIO	01-46-94-48-44	01-46-94-44-95	<a href="mailto:viviane.ganem@transdev.fr">viviane.ganem@transdev.fr</a>
<b>CONSEIL GENERAL DE L'ISERE</b> 1, rue Joseph Chanrion BP 1096 38022 GRENOBLE	Pascale CALLEC	04-76-60-38-38	04-76-60-39-26	p.callec@cg38.fr
<b>STP</b> 9/11 avenue de Villars 75007 PARIS	Pierre DARRORT	01-47-53-28-96	01-47-05-11-05	pierre.darrort@utopia.EUnet.fr
<b>CONSEIL REGIONAL RHONE ALPES</b> DTC Région Rhône-Alpes, 78, Route de Paris – BP 19 69751 CHARBONNIERES LES BAINS CEDEX	Fabienne GOUDARD	04-72-59-49-28	04-72-59-47-64	f.goudard@cr-rhone-alpes.fr
<b>CERTU</b>	Denys ALAPETITE François BLASIN	01-40-61-84-17	01-40-61-89-69	alapetite@certu.fr fblasin@certu.fr
<b>SITURV</b> ZI n° 4 BP 1, Rue du Président Lecuyer 59880 SAINT-SAULVE	Yves YOLLANT	03-27-14-52-63	03-27-14-52-38	pdu@siturv.fr
<b>SNCF</b> 209/211, rue de Bercy 75012 PARIS	Yvon TROCHEL	01-53-25-74-18		y.trochel@sncf.fr
<b>DTT</b>	Frédéric DENISEY	01-40-81-14-84	01-40-81-13-92	denisey@dttequipement.gouv.fr
<b>CONSEIL GENERAL DES BOUCHES DU RHONE</b> Hôtel du Département 52, avenue Saint-Just 13256 MARSEILLE cedex 20	Annick BRUN	04.91.21.13.13		a.brun@cg13.fr

<b>Conseil Général de l'Eure et Loir</b>	Sylvain PENNA	02.37.20.10.10	02.37.20.11.98	dir.dgstd@cg28.fr
<b>ISIS</b> 11, avenue du Centre 78286 GUYANCOURT CEDEX	David DELAHAIE	04-42-93-64-30	04-42-38-75-91	d.delahaie@isis.tm.fr
	Anne DESPEYROUX	01-30-48-47-85	01-30-48-45-13	a.despeyroux@isis.tm.fr