

Rapport final
**Mandat de recherche sur la tarification sociale
dans le transport en commun**

Présenté à



N/Réf. : 59592-100

Rapport final

**Mandat de recherche sur la tarification sociale
dans le transport en commun**

Présenté à
Association du transport urbain du Québec

N/Réf. : 59592-100
Octobre 2010

Ce document est une réalisation de Roche Itée.

ÉQUIPE DE RÉALISATION

Ana Abecia-Chevrot Chargée de projet
Guillaume Rivard Analyste en transport

COMITÉ DE SUIVI DE L'ÉTUDE

France Vézina	Directrice générale	Association du transport urbain du Québec
Martine Diotte	Responsable du Bureau d'études et de recherche	Association du transport urbain du Québec
Laurent Chevrot	Directeur général adjoint	Société de transport de Sherbrooke
Yves Jacques	Conseiller corporatif - revenu et achalandage	Société de transport de Montréal
Renée Lafrenière	Directrice des communications et du marketing	Société de transport de l'Outaouais

COMITÉ POLITIQUE/ TARIFICATION SOCIALE

Michel Brissette	Directeur général	Société de transport de l'Outaouais
Renée Lafrenière	Directrice des communications et du marketing	Société de transport de l'Outaouais
Huguette Dallaire	Directrice générale	Société de transport de Sherbrooke
Laurent Chevrot	Directeur général adjoint	Société de transport de Sherbrooke
Denise Vaillancourt	Directrice exécutive, Planification, Marketing et Communications	Société de transport de Montréal
Yves Jacques	Conseiller corporatif - revenu et achalandage	Société de transport de Montréal
Mathilde Le Bouëdec	Planification, marketing et communication	Société de transport de Montréal
Kathleen Barrette	Chargée de projet au développement de nouveaux marchés	Société de transport de l'Outaouais
Michel de Mauraige	Chef de la commercialisation à la direction de la planification et du marketing	Réseau de transport de la Capitale
Guy Martin	Directeur Planification, développement et ingénierie	Réseau de transport de Longueuil
Richard Blouin	Chef de la planification et du développement	Réseau de transport de Longueuil
Mathieu Sicard	Conseiller, Planification et développement	Société de transport de Laval
Lise Vézina	Directrice générale adjointe	Société de transport du Saguenay
Guy de Montigny	Directeur général	Société de transport de Trois-Rivières
Jean-François Carrier	Directeur général	Société de transport de Lévis

VERSIONS

Version	Date	Contenu
Version préliminaire	Le 21 mai 2010	Version préliminaire
Version 1	Le 7 septembre 2010	Rapport version 1
Version finale	Le 8 octobre 2010	Rapport final

Table des matières

1.	Sommaire	1
2.	Introduction.....	5
3.	Méthodologie et définition des principaux concepts	8
	<i>3.1 Méthodologies employées</i>	<i>8</i>
	3.1.1 Diagnostic tarifaire des sociétés de transport	8
	3.1.2 Sélection des réseaux de transport en commun à l'étranger.....	9
	3.1.3 Élaboration des pistes et opportunités	12
	<i>3.2 Définitions de quelques concepts</i>	<i>12</i>
	3.2.1 La tarification dans le transport en commun	12
	3.2.2 Pour une compréhension commune de la « tarification sociale »	13
	3.2.3 Politique et gamme tarifaires	15
	3.2.4 Élasticité	15
	<i>3.3 En bref.....</i>	<i>16</i>
4.	Identification des enjeux québécois relatifs à la tarification sociale et à la pauvreté	17
	<i>4.1 Rôles et responsabilités des trois paliers gouvernementaux.....</i>	<i>17</i>
	4.1.1 Gouvernement fédéral.....	17
	4.1.2 Gouvernement provincial	19
	4.1.3 Municipalités.....	21
	<i>4.2 Rôles et responsabilités des sociétés de transport en commun.....</i>	<i>25</i>
	<i>4.3 En bref.....</i>	<i>26</i>
5.	Diagnostic des politiques sociales et tarifaires actuelles des sociétés de transport.....	28
	<i>5.1 Historique tarifaire</i>	<i>28</i>
	5.1.1 Particularités des sociétés de transport	31
	<i>5.2 Analyse des pratiques actuelles</i>	<i>33</i>
	5.2.1 Produits offerts	33
	5.2.2 Niveaux de réductions.....	35
	5.2.3 Achalandage de la clientèle bénéficiant des tarifs réduits	37
	5.2.4 Distribution des titres de transport.....	38
	5.2.5 Communication autour des réductions tarifaires.....	38
	<i>5.3 Aspects organisationnels et financiers.....</i>	<i>39</i>
	<i>5.4 Projets et leçons tirées.....</i>	<i>39</i>

5.4.1 Projets en matière tarifaire et politiques tarifaires	39
5.4.2 Les leçons tirées.....	39
5.5 En bref.....	41
6. Analyse des expériences étrangères	42
6.1 Cadrage et contexte des pays	42
6.1.1 Angleterre	43
6.1.2 Belgique.....	44
6.1.3 Espagne	45
6.1.4 France	47
6.1.5 Union européenne : les plans nationaux d'inclusion sociale.....	48
6.1.6 Suisse.....	48
6.1.7 États-Unis	50
6.2 Canada.....	51
6.3 Produits tarifaires comparables avec le Québec	54
6.3.1 Conditions et modalités	54
6.3.2 Réductions tarifaires pour d'autres catégories de population	56
6.3.3 Comparaison des niveaux de réductions	58
6.4 Zoom sur les produits destinés aux personnes à faibles revenus.....	60
6.5 En bref.....	66
7. Opportunités et pistes d'actions communes et spécifiques	67
7.1 Politiques sociales des villes et sociétés de transport en commun	67
7.2 Valorisation des actions sociales réalisées par les sociétés de transport.....	68
7.3 Tarifications sociales au Québec	69
7.4 Perspectives d'implantation d'une tarification à destination des personnes à faibles revenus	69
7.5 Qui doit assumer les coûts d'une tarification pour les personnes à faibles revenus ?	71
7.6 Transposabilité des exemples étrangers de tarifications pour les faibles revenus au Québec.....	72
7.7 Mise en place d'une tarification sociale : conséquences et difficultés	72
7.7.1 Se poser les bonnes questions	73
7.7.2 Évaluer les impacts financiers de la tarification sociale proposée	73
7.7.3 Déterminer les processus à mettre en place.....	75
7.7.4 Communiquer sur les points positifs d'une tarification sociale.....	77
7.8 En bref.....	77
8. Sources	79
8.1 Bibliographiques.....	79

8.2	Articles.....	80
8.3	Sites Internet.....	80
9.	Annexes.....	83
9.1	Annexe 1 : Liste des pouvoirs fédéraux.....	83
9.2	Annexe 2 : Liste des contacts.....	84
9.3	Annexe 3 : Grille d'entretien.....	85
9.4	Annexe 4 : Liste des contacts pour les entretiens et autres informations.....	89
9.5	Annexe 5 : Liste complète des réseaux étrangers proposés.....	92
9.6	Annexe 6 : Fiches monographiques par pays.....	95
9.7	Annexe 7 : Guide tarifaire pour les personnes à faibles ressources – TCL.....	117
9.8	Annexe 8 : Type de produit offert et réduction accordée par réseau.....	124
9.9	Annexe 9 : Coûts unitaires pour les sociétés de transport québécoises et canadiennes.....	125
9.10	Annexe 10 : Zoom sur les produits destinés aux faibles revenus par pays.....	126
9.11	Annexe 11 : Formulaire à remplir pour bénéficier du tarif « low income » du réseau de Calgary..	128

Liste des tableaux

Tableau 1 : Liste des réseaux étrangers.....	10
Tableau 2 : Principaux rôles et responsabilités des trois paliers gouvernementaux.....	24
Tableau 3 : Zoom sur les rôles et responsabilités au niveau du financement du transport	27
Tableau 4 : Types de demandes reçues par les sociétés de transport concernant la tarification sociale .	31
Tableau 5 : Leçons tirées de la mise en place d'un tarif réduit.....	40
Tableau 6 : Synthèse du contexte par pays.....	53
Tableau 7 : Principaux constats concernant les produits tarifaires sociaux comparables à ceux offerts par les réseaux québécois	54
Tableau 8 : Liste des autres produits tarifaires	57
Tableau 9 : Récapitulatif des informations sur les produits destinés aux personnes à faibles revenus.....	60
Tableau 10 : Tableau de plafonds ressources.....	64

Liste des figures

Figure 1 : Objectifs de la tarification en transport en commun	13
Figure 2 : Historique tarifaire.....	30
Figure 3 : Titres de transport des sociétés de transport	33
Figure 4 : Prix de l'abonnement mensuel réduit par société de transport	35
Figure 5 : Niveaux de réduction pour les personnes âgées	36
Figure 6 : Niveaux de réduction pour les jeunes.....	36
Figure 7 : Niveaux de réduction pour les étudiants	36
Figure 8 : Répartition des recettes de répartition.....	50
Figure 9 : Niveaux de réductions pour les abonnements destinés aux jeunes	58
Figure 10 : Niveaux de réductions pour les abonnements destinés aux étudiants	59
Figure 11 : Niveaux de réductions pour les abonnements destinés aux personnes âgées	59
Figure 12 : Processus de gestion – Lyon.....	62
Figure 13 : Processus de gestion – Rennes	63
Figure 14 : Processus de gestion – Calgary.....	64
Figure 15 : Éléments de mise en œuvre d'un produit tarifaire.....	73
Figure 16 : Montage financier	74
Figure 17 : Schéma synthétique des étapes de mise en œuvre d'une tarification sociale.....	76
Figure 18 : Schéma critique	78

Liste des abréviations

AOT	Autorité organisatrice de transport
APTA	<i>American Public Transportation Association</i>
ATUQ	Association du transport urbain du Québec
BHNS	Bus à haut niveau de service
BRT	Système rapide d'autobus
CCAS	Centre communal d'action sociale
CIT	Conseils intermunicipaux de transport collectif
CMM	Communauté métropolitaine de Montréal
CMUC	Couverture médicale universelle complémentaire
GDT	Gestion de la demande en transport
LOTI	Loi d'orientation sur les transports intérieurs
MRC	Municipalités régionales de comté
MTQ	Ministère des Transports du Québec
OMIT	Organismes municipaux et intermunicipaux de transport
PMR	Personne à mobilité réduite
RMR	Région métropolitaine de recensement
RTC	Réseau de transport de la Capitale
RTL	Réseau de transport de Longueuil
SAV	Service après-vente
SLR	Système léger sur rail
SRU	Loi Solidarité et renouvellement urbain
ST	Société de transport
STLaval	Société de transport de Laval
STLévis	Société de transport de Lévis
STM	Société de transport de Montréal
STO	Société de transport de l'Outaouais
STSaguenay	Société de transport du Saguenay
STSherbrooke	Société de transport de Sherbrooke
STTR	Société de transport de Trois-Rivières
TCSP	Transport en commun en site propre
TTC	<i>Toronto Transit Commission</i>
UITP	<i>International Association of Public Transport</i>
UMTA	<i>Urban Mass Transportation Act</i>

1. Sommaire

Pourquoi s'intéresser à la tarification sociale dans le transport en commun ?

- L'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) a ressenti le besoin de faire la lumière sur la tarification sociale dans le transport en commun et ce, afin de favoriser une compréhension commune des enjeux liés à la tarification sociale. Elle voulait également outiller les sociétés de transport pour qu'elle puisse se positionner face aux nombreuses demandes venant du milieu et se doter d'orientations en termes de tarification sociale.
- La tarification du transport en commun s'inscrit d'une part entre une logique économique qui vise à réduire les déficits et fidéliser la clientèle, et d'autre part, une logique sociale qui a pour vocation d'assurer l'accès aux services et à la mobilité à des tarifs suffisamment bas. Ces deux objectifs sont antagonistes. Affirmer le caractère prioritairement économique de l'activité de transport, c'est rappeler les contraintes financières, ce qui exclut bien souvent tout objectif à caractère social.
- La tarification sociale est l'ensemble des réductions offertes aux personnes dont l'obtention nécessite la justification d'un niveau de revenus. Les réductions sociales ont comme objectif de faciliter l'intégration dans la société, l'espace et l'économie.
- Jusqu'à présent les sociétés de transport québécoises, en absence d'outils appropriés pour connaître les revenus, ont traité la tarification sociale en fonction du statut des personnes. Cependant, c'est en offrant un tarif réduit en fonction du revenu qu'une véritable redistribution de la richesse et une aide financière au transport sont allouées aux personnes qui en ont besoin.

Quelles sont les responsabilités/obligations légales des trois (3) paliers gouvernementaux en termes de redistribution des richesses ?

- En matière de redistribution de la richesse, les responsabilités reposent sur les paliers gouvernementaux provincial et fédéral.
- Le gouvernement fédéral joue un rôle redistributeur en percevant une partie de l'impôt sur le revenu et en assurant certains programmes sociaux.
- Le gouvernement du Québec joue un rôle important en termes de redistribution de la richesse, en collectant l'impôt sur le revenu et en attribuant des aides et des services à la personne.
- Les enjeux de tarification sociale sont directement liés aux enjeux de redistribution de la richesse et des aides financières à la personne.
- Le rôle des municipalités est de s'assurer que les services offerts répondent aux besoins de la communauté. En ce qui a trait au transport en commun, celles-ci n'ont pas de responsabilité légale en termes de politique sociale ou de tarification sociale.

- Les municipalités ont entrepris de combler certaines lacunes laissées dans le filet social depuis que la loi 170 a été mise en vigueur. Maintenant, les villes doivent se doter d'une politique de développement social et communautaire.
- Même si les municipalités n'ont pas de compétence légale dans les questions sociales, ces compétences sociales sont issues d'un transfert « de fait » et cela a une incidence sur les sociétés de transport, de par le rôle social que les municipalités se sont vues contraintes de jouer et tout ceci, sans que les ressources financières ne suivent.

Quels sont les rôles et les responsabilités d'une société de transport au Québec en termes de redistribution de la richesse et de tarification sociale ?

- La Loi sur les sociétés de transport ne fait aucune mention d'une responsabilité « sociale » en matière de tarification sociale ou de redistribution de la richesse. Le rôle de la société de transport est d'assurer la mobilité des personnes. Elle fixe les tarifs selon les modalités et les catégories de clientèles.
- De par les enjeux actuels, la société de transport se situe aujourd'hui entre une logique économique visant à réduire les déficits d'exploitation et une logique sociale ayant pour vocation d'assurer la mobilité des citoyens à des tarifs abordables pour tous.

Quelles sont les actions sociales et les stratégies tarifaires actuelles des sociétés de transport ?

- Les grilles tarifaires des sociétés de transport québécoises sont fortement liées à un historique commun. En général, les évolutions tarifaires ont été réalisées suite à des subventions gouvernementales, aux pressions du milieu et aux opportunités fournies par des évolutions technologiques comme l'implantation de la carte à puce.
- Les réductions offertes par les sociétés de transport reposent sur un critère de statut ou d'âge. Elles ciblent les populations âgées, les jeunes et les étudiants et varient selon les orientations politiques municipales, commerciales ou sociales propres à chacune des sociétés.
- Deux (2) stratégies se dessinent concernant le niveau de réduction offert : l'application d'un même taux de réduction pour l'ensemble des clientèles cibles, ou des réductions différentes selon la catégorie de clientèle. Ces stratégies ont été définies en fonction d'orientations politiques, commerciales ou sociales propres à chacune des sociétés.

Quels sont les exemples étrangers en matière de tarification sociale ?

- Il faut absolument garder en tête que les rôles et les responsabilités des municipalités et des gouvernements sont différents selon les pays et provinces, notamment sur la question du financement et des ressources. La transposabilité des expériences étrangères est donc difficile à envisager.

- L'offre de tarifs réduits à des catégories de clientèles semble être une pratique universelle dans les réseaux de transport recensés. En plus des tarifs préférentiels que l'on retrouve au Québec, il en existe une multitude d'autres qui s'adressent à des clientèles spécifiques : familles à faibles revenus, demandeurs d'asile, chômeurs,...
- Les conditions, modalités d'accès aux réductions et le processus de validation et de contrôle, diffèrent d'un réseau à l'autre et nécessitent la présentation de documents administratifs délivrés par les instances gouvernementales ou municipales selon les cas.

Quelles sont les opportunités et pistes d'actions communes et spécifiques concernant la tarification sociale ?

Politiques sociales des villes et des sociétés de transport en commun et valorisation des actions sociales

- Au cours des dernières années, les attentes sont faites de plus en plus pressantes vis-à-vis du transport en commun et le rôle que les sociétés de transport jouent.
- La société de transport peut difficilement aller à l'encontre du positionnement de la municipalité et du milieu dans laquelle elle s'inscrit. Chaque société de transport joue donc un rôle différent selon le contexte politique, municipal,...
- Chaque société de transport a intérêt à définir par une politique sociale ou par tout autre processus, le rôle social qu'elle souhaite jouer en lien avec les politiques de développement social et communautaire des municipalités. Les sociétés de transport effectuent déjà nombreuses actions sociales. Ces actions à portée sociales ne sont pas exclusivement liées au fait d'offrir une tarification sociale ou des tarifs réduits, il s'agit également des interventions sur les parcours, la desserte, l'accessibilité universelle, le niveau de service (fréquence, amplitude,...) la structuration des tissus urbains (desserte des grands générateurs, des services,...), et tout cela à un coût pour la collectivité.

Tarifications sociales actuelles et perspectives d'implantation d'une tarification à destination des faibles revenus

- Suite à la définition/création d'une politique sociale, si certaines sociétés de transport en commun souhaitaient mettre en place une tarification sociale à destination des personnes à faibles revenus même si elles n'en ont pas l'obligation, il faudrait qu'elles se questionnent sur les autres tarifs offerts et harmonisent leur gamme tarifaire en conséquence. Pour être efficace, une réflexion tarifaire doit nécessairement commencer par la réalisation d'une politique tarifaire. Suite à l'adoption d'une politique tarifaire, il faudra ensuite construire une gamme composée de différents produits dont le rôle sera bien défini et dont les critères d'admissibilité feront l'objet d'un soin particulier.

Mise en place d'une tarification sociale : conséquences et difficultés

- Suite à la définition de son rôle social et d'une politique tarifaire, si une société de transport souhaite aller encore plus loin dans le rôle social qu'elle désire jouer, et mettre en place une tarification sociale à destination des personnes à faibles revenus et ce, même si cela ne relève pas, selon la loi, de sa responsabilité, il faudra valider au préalable auprès des paliers gouvernementaux supérieurs la volonté ferme de soutenir financièrement et logistiquement une telle mesure.
- En effet, la mise en œuvre d'une tarification sociale ne peut se faire que par l'implication des paliers des gouvernements supérieurs.
- Les étapes à mettre en place pour la mise en œuvre d'une tarification sociale, sont les suivantes :
 - Cibler les catégories de personnes à prendre en charge et de limiter les coûts liés à une tarification sociale afin d'estimer la clientèle potentielle;
 - Évaluer les impacts financiers du tarif réduit proposé afin de calculer les pertes financières qui découleront et déterminer le cadre financier qui permettra de compenser le manque à gagner ainsi que la hausse des services à envisager;
 - Assurer la pérennité du financement en ciblant des partenaires fiables et à long terme;
 - Déterminer les processus opérationnels à mettre en place liés à la gestion de l'achalandage, l'augmentation des services, la vérification et le contrôle des conditions d'admissibilité, la sélection des canaux de distribution, la gestion du service après-vente, la gestion des renouvellements et la communication.

2. Introduction

Aujourd'hui, plus que jamais, la mobilité joue un rôle dominant dans le quotidien des Québécois. Elle devient même un enjeu majeur pour le développement économique d'une ville ainsi que pour son développement social et culturel. Notamment, elle favorise l'accès équitable à des logements décentes, au marché du travail, à l'éducation, aux services, aux biens de consommation, aux loisirs, etc. Bref, elle contribue à l'amélioration de la qualité de vie en général, et ce, sans oublier la contribution positive sur l'environnement.

Le transport en commun, plus abordable financièrement que la voiture, permet, notamment, de répondre aux besoins de mobilité des personnes plus pauvres. Au Québec, c'est plus de 569 000¹ personnes qui vivent dans une famille à faible revenu. De ce fait, les sociétés de transport en commun sont constamment sollicitées par les groupes sociaux pour que soient accordés des tarifs préférentiels aux clientèles issues des milieux défavorisés. Depuis quelques années, ces demandes se font de plus en plus pressantes.

Dans les sociétés de transport, les tarifs réduits sont traditionnellement consentis aux étudiants et aux personnes âgées. Ces modulations tarifaires ont, entre autres, comme objectif de générer un usage accru du réseau. Il s'agit donc d'un geste commercial, pour une partie de cette clientèle. Mais voilà qu'avec la venue de l'accessibilité universelle dans le transport en commun, les organisations sont plus que jamais confrontées à aller plus loin et à gérer l'accessibilité financière sans discrimination sur l'âge ou le statut, car la pauvreté n'a pas d'âge, ni de sexe.

Avec l'arrivée de la carte à puce, la plupart des sociétés de transport du Québec ont maintenant ou vont avoir dans un futur rapproché, les outils techniques nécessaires pour créer des forfaits qui iront de pair avec les besoins de la clientèle. Si elles le souhaitent, les sociétés de transport pourront offrir des produits dont la tarification variera selon le trajet, le moment de la journée, la distance, le type de service ou le client.

¹ Banque de données des statistiques officielles sur le Québec.

Actuellement, peu de sociétés de transport ont adopté une politique tarifaire ou encore une politique sociale. Les sociétés offrent une panoplie de « titres » réduits, établis en fonction d'une segmentation de la clientèle qui varie grandement d'une organisation à l'autre. De plus, la majorité des sociétés de transport n'a pas à sa disposition les outils nécessaires pour anticiper et mesurer l'impact sur les recettes et l'achalandage de l'arrivée de nouveaux produits tarifaires.

En réponse à certaines représentations et aux besoins pressentis du milieu communautaire, l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) a amorcé une réflexion sur la manière de favoriser la mobilité des personnes en situation de précarité financière. L'évolution du contexte économique et social incite les sociétés de transport à réfléchir sur leur rôle et leurs responsabilités ainsi que sur leur structure tarifaire et sur les avantages consentis à certaines catégories de la population.

Afin d'évaluer les enjeux liés à la tarification sociale, un comité de travail a été mis sur pied à l'ATUQ. Son mandat consiste, entre autres, à :

- Statuer sur le rôle et les responsabilités des sociétés de transport en commun en matière de tarification sociale, le but étant de ne pas se substituer aux rôles et responsabilités des gouvernements;
- Trouver une réponse politique commune à toutes les Sociétés de transport aux demandes « sociales » venant du milieu communautaire;
- Énoncer des orientations communes en matière de politique et de tarification sociale.

L'ATUQ a sollicité Roche Groupe-conseil pour la réalisation d'un mandat de recherche sur la tarification sociale pour les neuf (9) sociétés de transport en commun. Les objectifs de ce mandat sont de favoriser une compréhension commune des enjeux liés à la tarification sociale et d'outiller les sociétés de transport pour répondre aux demandes venant du milieu, en proposant un cadre d'analyse et des orientations en termes de tarification sociale.

Les enjeux en matière de tarification sociale sont nombreux et reposent non seulement sur le caractère social du transport en commun mais également sur sa dimension commerciale dont la recherche de produits tarifaires adaptés à l'ensemble de la clientèle et de son évolution : faut-il choisir un tarif unique ou un barème modulé selon la clientèle cible, le mode de transport ou l'usage, que ce soit la fréquence d'utilisation du service ou les périodes d'utilisation? Quelles sont les innovations tarifaires qui pourraient répondre aux besoins? Quelles sont les meilleures pratiques à adopter en matière d'équité sociale et d'équilibre des coûts? Ce rapport tentera de répondre à ces questions.

Le rapport se divise en cinq (5) chapitres :

Le premier chapitre présente les méthodologies employées tout au long du mandat, notamment la réalisation des entretiens auprès des sociétés de transport ainsi que la définition des principaux concepts, tels que la politique sociale, la tarification sociale, l'élasticité,...

Le second chapitre présente les rôles et les responsabilités des trois (3) paliers gouvernementaux et des sociétés de transport en commun en matière de lutte contre la pauvreté, d'intégration sociale et de politique et tarification sociales.

Le troisième chapitre présente un diagnostic des politiques sociales et tarifaires actuelles des sociétés de transport. L'étude des principaux outils tarifaires disponibles dans les sociétés de transport a été complétée par des entretiens menés auprès des neuf (9) sociétés de transport.

Le chapitre quatre présente un état des lieux de 21 réseaux étrangers dans le domaine de la tarification sociale en transport en commun afin d'apporter une vision approfondie des dispositifs tarifaires de type « sociaux » mis en place ailleurs dans le monde.

Dans le cinquième chapitre, nous présentons une synthèse des opportunités qui ont été identifiées au cours de l'étude et des pistes d'actions dont les sociétés de transport en commun pourraient s'inspirer dans le cas où elles souhaiteraient mettre en place une politique tarifaire sociale.

3. Méthodologie et définition des principaux concepts

L'objectif de ce chapitre est de présenter la méthodologie employée pour la réalisation de ce mandat et de définir les principaux concepts pris en compte.

3.1 Méthodologies employées

3.1.1 Diagnostic tarifaire des sociétés de transport

L'ensemble des informations recueillies provient également des sociétés de transport, notamment les grilles tarifaires, l'inventaire des actions sociales et commerciales reliées au transport en commun et les autres informations connexes.

Le diagnostic des politiques sociales et tarifaires actuelles des sociétés de transport a été bonifié par la réalisation de neuf (9) entretiens auprès des sociétés de transport :

- Réseau de transport de la Capitale (RTC);
- Réseau de transport de Longueuil (RTL);
- Société de transport de Laval (STLaval);
- Société de transport de Lévis (STLévis);
- Société de transport de Montréal (STM);
- Société de transport de l'Outaouais (STO);
- Société de transport du Saguenay (STSaguenay);
- Société de transport de Sherbrooke (STSherbrooke);
- Société de transport de Trois-Rivières (STTR).

Précisons que la liste des personnes contactées pour la réalisation des entretiens figure à l'annexe 2 et que la grille d'entretien est retranscrite à l'annexe 3.

3.1.2 Sélection des réseaux de transport en commun à l'étranger

Issues de recherches Internet complétées par trois entretiens téléphoniques², les informations concernant les grilles tarifaires des réseaux étrangers ne sont pas exhaustives; elles font principalement référence à la tarification sociale. Précisons que la grille d'entretien est semblable à celle utilisée lors du diagnostic tarifaire des sociétés de transport québécoises.

Le choix des réseaux a été réalisé en fonction des critères suivants :

21 réseaux sur 7 pays, en fonction de la taille du réseau

- Prise en compte de la taille des sociétés de transport membres de l'ATUQ afin de pouvoir les comparer à des réseaux de taille semblable :
 - Métropole : Montréal (avec une population supérieure à 700 000 habitants);
 - Grandes villes : Longueuil, Outaouais, Laval et Québec (dont la population se situe entre 700 000 habitants et 300 000 habitants);
 - Villes moyennes : Saguenay, Trois-Rivières, Sherbrooke et Lévis (dont la population se situe entre 300 000 habitants et 50 000 habitants).
- Choix de sept (7) pays : Angleterre, Belgique, Canada, Espagne, États-Unis, France et Suisse ;
- Caractérisation du type de réseau (autobus, tramway, métro et autres), de la population desservie³ de la taille du parc d'autobus;
- Pratiques reconnues en tarification sociale : expérience de l'équipe projet.

La méthode pour la sélection des réseaux a suivi les étapes suivantes :

- Nous avons proposé six (6) réseaux par pays avec deux (2) réseaux par taille des sociétés de transport membres de l'ATUQ⁴;
- Par la suite, les membres du comité de suivi ont formulé des commentaires sur les choix des réseaux;
- La liste finale propose trois (3) réseaux de transport en commun par pays, ces réseaux étant comparables aux trois tailles de réseaux retrouvés au Québec.

² La liste des personnes contactées est détaillée en annexe 4.

³ Pour le Canada : référence 6. Pour la France : références 7, 11 et 12. Pour l'Espagne : référence 8. Pour les États-Unis : références 9 et 10. Recherche Internet pour les autres pays et les informations manquantes.

⁴ La liste des réseaux est détaillée à l'annexe 5.

Le comité de suivi proposait d'analyser les réseaux de d'autres pays. Afin de répondre à cette demande, il a été convenu d'interroger la personne ressource de l'UITP sur les meilleures pratiques en matière de tarification sociale dans le monde entier. Cette liste est retranscrite à l'annexe 4.

En parallèle, nous avons mené trois (3) entretiens avec l'International Association of Public Transport (UITP)⁵, la Toronto Transit Commission (TTC) et l'American Public Transportation Association (APTA)⁶ pour être capables d'avoir des données plus qualitatives sur la tarification sociale.

Les réseaux choisis sont les suivants :

Tableau 1 : Liste des réseaux étrangers

Nom Réseau	Ville	Pays	Population	Type réseau	Parc autobus
National Express West Midlands	West Midlands	Angleterre	1 016 800	Autobus Métro	1 633
Supertram	Sheffield	Angleterre	530 300	Autobus Tramway	865
Norwich Area Transport	Norwich	Angleterre	127 600	Autobus	75
STIB	Bruxelles	Belgique	1 203 365	Autobus Métro Tramway	614
TEC - Liège - Verviers	Liège	Belgique	1 054 000	Autobus	633
TEC - Brabant Wallon	Wavre	Belgique	1 000 000	Autobus	127
Calgary Transit	Calgary	Canada	1 042 892	Autobus BRT LRT	1 000
TransLink	Vancouver	Canada	611 869	Autobus LRT	1 830
Regina Transit	Regina	Canada	179 246	Autobus	108
Transports Metropolitans de Barcelona	Barcelona	Espagne	1 621 537	Autobus Tramway Métro	1 079

⁵ L'UITP regroupe les autorités politiques, exploitants de sociétés de transport public, des instituts scientifiques, des prestataires de services et de l'industrie du transport public. Elle représente quelque 3 200 membres qui proviennent de quelque 90 pays.

⁶ Les membres de l'APTA sont des sociétés de transport public ainsi que les organismes gouvernementaux. L'APTA regroupe également des entreprises qui prévoient, conçoivent, construisent, financent, assurent et exploitent des services d'autobus et de rail dans le monde entier.

Nom Réseau	Ville	Pays	Population	Type réseau	Parc autobus
Bilbobus	Bilbao	Espagne	354 860	Autobus	153
TUS (Transportes Urbanos de Santander)	Santander	Espagne	182 302	Autobus	42
SEPTA (Southeastern Pennsylvania Transportation Authority)	Philadelphia	États-Unis	1 447 395	Autobus Tramway Métro	1 400
Rochester's Regional Transit Service	Rochester	États-Unis	219 773	Autobus	
METRO (Akron Metropolitan Regional Transit Authority)	Akron	États-Unis	217 074	Autobus	204
VBZ (Transports publics zurichois)	Zurich	Suisse	387 000	Autobus Tramway	261
TPG (Transports publics genevois)	Genève	Suisse	189 442	Autobus Tramway	393
TRN (Transports régionaux neuchâtelois)	Neuchâtel	Suisse	170 320	Autobus Tramway	66
SLTC (Société lyonnaise de transports en commun)	Lyon	France	1 350 000	Autobus Tramway Métro	1 072
STUR (Société de transport urbain de Rennes)	Rennes	France	209 900	Autobus Tramway Métro	
CTVA (Transport urbain de l'agglomération Valentinoise)	Valence	France	134 048	Autobus	100

3.1.3 Élaboration des pistes et opportunités

La démarche entreprise pour le dernier chapitre, qui regroupe les pistes et opportunités en matière de tarification sociale, se base sur les éléments suivants :

- Prise en compte des éléments résultant des travaux réalisés lors des activités précédentes (notamment les conclusions sur les rencontres de travail et les présentations aux comités restreints, au comité de politique/tarification sociale et aux comptes-rendus de ces rencontres);
- Démarche dynamique et participative lors de la dernière rencontre avec le Comité de politique/tarification sociale.

3.2 Définitions de quelques concepts

3.2.1 La tarification dans le transport en commun

Le transport en commun est un service public à vocation commerciale. En effet, les sociétés de transport proposent un service de transport au sein d'un territoire donné. Ce service est payant mais n'a pas de but lucratif. Il doit offrir à tous un service de qualité à un prix abordable et représente un vecteur d'intégration avec un très fort rôle de cohésion et de valorisation sociales, notamment en permettant à la population d'avoir accès à tous les services nécessaires, aux biens de consommation, à l'éducation, à l'emploi, etc.

Ainsi, dans le cadre de la réflexion amorcée, le positionnement des AOT s'inscrit constamment entre, d'une part, une logique économique qui vise à réduire les déficits et fidéliser la clientèle et, d'autre part, une logique sociale qui a pour objectif d'assurer l'accès aux services à des tarifs suffisamment accessibles. Ces deux objectifs sont antagonistes. Affirmer le caractère prioritairement économique de l'activité de transport, c'est rappeler les contraintes financières, ce qui exclut bien souvent tout objectif à caractère social.

Un des objectifs du transport en commun est de **favoriser la mobilité des personnes**. La capacité d'être mobile **dépend fortement de la capacité financière des personnes**. Par exemple, les personnes en précarité financière, incapables de payer leur abonnement mensuel, rencontrent inévitablement des restrictions de mobilité puisque leur nombre de déplacements est limité.

Offrir un service de transport à un prix raisonnable

Nous pouvons donc considérer la mobilité comme un facteur d'intégration à la société, en permettant d'accéder aux différents services, au marché de l'emploi et le transport en commun comme vecteur de lien social car il constitue l'outil permettant de répondre aux besoins de mobilité.

L'analyse de la tarification sociale du transport en commun pose deux enjeux :

- Un enjeu de **gestion et de développement du transport en commun** : tous les citoyens sont des clients potentiels;
- Un enjeu de **lutte contre l'exclusion sociale** : le transport en commun facilite l'intégration économique, sociale et professionnelle de toutes les catégories de population, en leur donnant un moyen supplémentaire et économique, pour se déplacer.

La tarification du transport en commun répond à trois objectifs antagonistes: financier, commercial et social. La société de transport doit arbitrer entre la maîtrise des coûts de service, attirer de nouvelles clientèles et affirmer son rôle social. La figure suivante illustre les objectifs de la tarification du transport en commun.

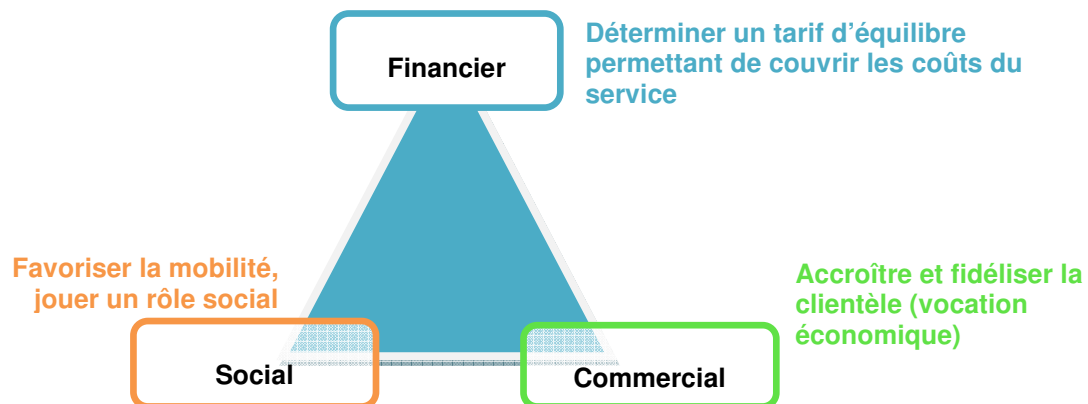


Figure 1 : Objectifs de la tarification en transport en commun

3.2.2 Pour une compréhension commune de la « tarification sociale »

Puisqu'aucune définition officielle de la tarification sociale ne semble exister, nous tenterons, dans le cadre de cette étude, d'en proposer une qui tient compte des constats suivants :

Constat 1 : La tarification du transport en commun est sociale par définition. Il s'agit d'un constat global. En effet, le tarif en transport en commun est social car les recettes ne couvrent jamais la totalité du coût lié à l'offre de service (coût d'exploitation et coût des infrastructures).

Constat 2 : Une tarification sociale est présente dans l'ensemble des réductions offertes. En effet, le transport en commun est soumis à un encadrement tarifaire qui porte sur les titres réguliers accessibles à tous. On y oppose les titres ayant des réductions pour lesquels les tarifs sont fixés librement. On exclut de cette disposition les abonnements ouverts à tous les clients car l'obtention de ces titres nécessite la justification d'un statut particulier.

Ce constat spécifique ne différencie pas pour autant les vocations tarifaires, à savoir les objectifs et les cibles des produits tarifaires.

Les réductions offertes peuvent être de type « commerciales » (par exemple : forfait duo auto+bus) ou de type « sociales » (par exemple, tarification réduite pour les ménages à faible revenu).

Or les réductions commerciales ont pour vocation d'augmenter les recettes. Elles visent à fidéliser la clientèle en renforçant la mobilité de certaines catégories ou à attirer de nouveaux clients.

Les réductions sociales ont comme objectif de faciliter l'intégration dans la société, l'espace et l'économie. À chaque catégorie correspond un tarif qui doit permettre d'offrir un moyen de transport. Il s'agit d'une logique redistributive.

Par conséquent, nous proposons la définition de tarification sociale :

La tarification sociale est l'ensemble des réductions offertes aux personnes dont l'obtention nécessite la justification d'un niveau de revenus⁷.

D'après la définition formulée, une véritable redistribution de revenus et une aide financière au transport pour les personnes qui en ont besoin deviennent les éléments clés.

L'objectif d'une tarification sociale est de soutenir financièrement la mobilité quotidienne des personnes les plus démunies.

Jusqu'à présent, les sociétés de transport au Québec ont adressé la question de la tarification sociale par le biais du « statut » de la personne (par exemple, tarifs réduits pour les personnes âgées ou pour les jeunes). En effet, les gammes tarifaires offertes proposent des tarifs réduits à une clientèle cible définie par son statut et non en fonction du revenu.

Définition des personnes susceptibles de bénéficier de la réduction et participations financières

⁷ Situation de fait d'une personne ou d'un groupe de personnes dans la société.

3.2.3 Politique et gamme tarifaires

Une politique tarifaire définit les objectifs et les cibles des éléments tarifaires à appliquer. Elle fixe les priorités à donner selon les clientèles cibles. Cette politique doit être adoptée par le conseil d'administration des sociétés de transport.

Une politique tarifaire traitant des enjeux sociaux, doit répondre à deux dimensions :

- Une **dimension sociale** : une autorité organisatrice de transport (AOT) doit respecter le principe tacite d'égalité de traitement de la clientèle. La tarification sociale doit donc respecter ce principe tout en tenant compte du principe d'équité. En effet, la tarification sociale vise à fournir une aide spécifique à ceux qui ont besoin de se déplacer mais qui n'en ont pas ou peu les moyens;
- Une **dimension commerciale** : l'objectif est d'accroître les recettes, le nombre de clients et de déplacements et, par extension, d'améliorer la part modale du transport en commun. Une tarification adaptée, répondant aux besoins des différents segments de la clientèle, contribuera à l'atteinte des objectifs commerciaux de l'entreprise.

L'ensemble des dimensions d'une politique tarifaire est susceptible d'améliorer l'image de marque d'une AOT. Toutefois, les choix tarifaires et notamment la tarification à vocation sociale auront un coût pour la structure financière et donc un impact budgétaire. En effet, selon la logique de l'utilisateur-payeur, le système financier du transport en commun tend vers une couverture des coûts par les clients.

La déclinaison de la politique tarifaire permet d'obtenir une gamme tarifaire: idéalement, l'une ne va pas sans l'autre.

Une gamme propose l'ensemble des produits tarifaires, caractérisés par des différenciations selon le trajet, le moment de la journée, la distance, le type de service, le segment de clientèle cible, ou une modulation à caractère social, économique ou commercial, et par une structure tarifaire qui permet d'affecter un prix à chacun des produits.

3.2.4 Élasticité

Une élasticité représente la variation relative d'une grandeur (effet) par rapport à la variation relative d'une autre grandeur (cause). Ce concept économique permet de mesurer le degré de sensibilité de la demande aux variations de prix (élasticité – prix) ou des revenus (élasticité – revenu).

La notion d'élasticité au prix est indispensable pour les évaluations tarifaires et les estimations d'impact financier. La norme communément admise dans les transports publics est une élasticité à court terme de $-0,3^8$.

Néanmoins, cette norme a tendance à lisser d'importantes variations entre les produits tarifaires et les publics cibles. Il existe tout de même une constante, dans le monde des transports publics, il n'a été référencé pratiquement aucun cas où la croissance de la clientèle couvrirait la perte de recettes.

3.3 En bref

- ➔ La tarification du transport en commun répond à trois objectifs antagonistes: financier, commercial et social. La société de transport doit arbitrer entre la maîtrise des coûts de service, attirer de nouvelles clientèles et affirmer son rôle social. La figure suivante illustre les objectifs de la tarification du transport en commun.
- ➔ Une baisse des tarifs implique une perte de recettes. La hausse de l'achalandage ne couvre pas la perte de recette.
- ➔ La tarification sociale est l'ensemble des réductions offertes aux personnes dont l'obtention nécessite la justification d'un niveau de revenus.
- ➔ L'objectif d'une tarification sociale est de soutenir financièrement la mobilité quotidienne des personnes les plus démunies.
- ➔ Une politique tarifaire définit les objectifs et les clientèles ciblées par la tarification. La déclinaison de la politique tarifaire permet d'obtenir une gamme tarifaire.
- ➔ Une politique tarifaire intégrant des éléments sociaux doit répondre à deux dimensions :
 - une dimension sociale avec le respect du principe tacite d'égalité de traitement de la clientèle;
 - une dimension commerciale dont l'objectif est d'accroître les recettes, le nombre de clients et de déplacements, et par extension, d'améliorer la part modale.

⁸ A titre d'exemple, sur une base 100, avec une élasticité de $-0,3$, pour une baisse de 50 % du prix, on a une croissance de 15 % du nombre de clients, donc une diminution de 42,5 % des revenus.

4. Identification des enjeux québécois relatifs à la tarification sociale et à la pauvreté

La mise en place d'une tarification sociale s'adressant aux personnes financièrement démunies, implique une perte de revenus pour les AOT. Cette perte de revenus doit être compensée soit par une hausse des tarifs des autres clientèles ou encore par un apport extérieur d'autres bailleurs de fonds dont les gouvernements. Ce chapitre traitera des rôles et des responsabilités des trois (3) paliers gouvernementaux et des sociétés de transport liés à la redistribution de la richesse et à lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les enjeux de tarification sociale sont directement liés aux enjeux de redistribution de la richesse et des aides financières à la personne.

4.1 Rôles et responsabilités des trois paliers gouvernementaux

4.1.1 Gouvernement fédéral

En matière de politiques sociales, le gouvernement fédéral possède des **compétences définies par la constitution**⁹, tels l'assurance-chômage et les régimes de retraite, tandis que les provinces conservent la responsabilité pour de larges pans de l'État-providence.

Les objectifs visés par les interventions sociales du gouvernement fédéral sont principalement de promouvoir l'égalité des chances pour les Canadiens et les Canadiennes, peu importe leur lieu de résidence.

D'une manière générale, les interventions du gouvernement fédéral dans le domaine du social sont principalement de nature fiscale. Il joue également un rôle redistributeur en percevant une partie de l'impôt sur le revenu et en assurant certains programmes sociaux (régime de pensions du Canada, programme de la Sécurité de la vieillesse, supplément de revenu garanti, l'aide aux familles, pensions pour les anciens combattants...).

Compétence dans : l'assurance-emploi et les régimes de retraite

⁹ Le gouvernement fédéral est principalement responsable de la défense, la politique étrangère et les relations internationales, le service postal, le droit criminel, l'immigration et la citoyenneté. Par ailleurs, le gouvernement fédéral a une responsabilité étendue également dans les domaines de l'eau, l'agriculture, la santé et l'environnement.

Deux mécanismes majeurs de transferts aux provinces assurent également un rôle important dans l'intervention du fédéral :

- Le Transfert canadien social en matière de santé et de programmes sociaux (TCSPS), dont l'objectif est de financer les programmes de santé, d'enseignement postsecondaire et d'aide sociale;
- Le programme de péréquation, qui a pour objectif de fournir aux provinces moins prospères la possibilité de donner à leurs citoyens des services publics de qualité comparables à des niveaux de taxation comparables.

Selon un document¹⁰ rédigé par Robert B. Asselin, de la Division des affaires politiques et sociales du gouvernement du Canada « *Par l'entremise de son pouvoir de dépenser, reconnu explicitement par le judiciaire, le gouvernement fédéral joue un rôle considérable dans le domaine social. Parce que son rôle est surtout concentré dans le financement des programmes sociaux, il va sans dire que les orientations fiscales du gouvernement central comportent des incidences majeures sur l'union sociale canadienne. Sur ce plan, le gouvernement canadien bénéficie d'une capacité fiscale qui, jusqu'à présent, lui a permis de remplir sa fonction de redistribution de la richesse entre les provinces-territoires. Toutefois, cette capacité fiscale se trouve davantage affectée par le transfert croissant de points d'impôts vers les provinces et les territoires.*

L'avènement de la Charte, et plus particulièrement de l'article 36, a eu pour effet de favoriser un lien plus direct entre l'État fédéral et les citoyennes et les citoyens canadiens. Ce lien s'est traduit par une augmentation des transferts directs aux individus. »

Les transports publics relèvent des compétences provinciales et municipales, le financement apporté par le gouvernement fédéral se fait dans le respect de ces compétences.

Les interventions concernant le transport en commun se font par plusieurs biais :

- **Programmes d'investissement pour les infrastructures** qui sont transférés aux municipalités et aux provinces, dans le cadre du plan Chantiers Canada;

¹⁰ Robert B. Asselin, consulté le 23 août 2010. L'union sociale canadienne : questions relatives au partage des pouvoirs et au fédéralisme fiscal. Disponible sur : <http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection-R/LoPBdP/BP/prb0031-f.htm>

- **Programmes ciblés pour soutenir des projets innovants** (ÉCOmobilité, programme de démonstration en transport urbain, programme Systèmes intelligents de transport...);
- **Actions sur l'imposition**, l'Agence du revenu du Canada a introduit un programme de crédit d'impôt non remboursable pour le transport en commun en fonction du coût des laissez-passer mensuels pour les déplacements faits dans l'année fiscale.

En conclusion, le gouvernement fédéral joue **un rôle de soutien des services publics** pour **garantir une qualité équivalente entre les provinces**, sans lien avec les capacités financières de chaque province et administre plusieurs programmes sociaux. Il a également un rôle de redistribution de la richesse par le biais de nombreux programmes.

Il intervient également en soutien des provinces et des municipalités pour les **transports en commun**, principalement dans le **financement des infrastructures** mais aussi par le biais de crédits d'impôts et de programmes dédiés.

4.1.2 Gouvernement provincial

Les responsabilités liées à la redistribution de la richesse et aux politiques sociales relèvent principalement du gouvernement provincial.

En terme de **cadre légal**, les principales lois relatives aux rôles et responsabilités sociales du gouvernement provincial sont les suivantes:

- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail;
- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles;
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif;
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris;
- Loi sur l'assurance parentale;
- Loi sur le régime de rentes du Québec;
- Loi sur les régimes complémentaires de retraite.

Toutes ces lois définissent, d'une manière ou d'une autre, les paramètres liés à la redistribution des richesses, à l'aide sociale, et à l'ensemble des politiques sociales du gouvernement.

Les compétences provinciales incluent notamment les services de **santé, l'aide sociale, les programmes de la petite enfance, l'éducation, l'habitation** et le financement du **transport en commun** et du **transport adapté**.

Ces compétences peuvent se traduire concrètement par de nombreuses interventions, notamment des interventions directes auprès de la population par le biais de programmes ou de soutien financier d'organismes ou institutions qui offrent des services à la population. Cela a un impact sur les enjeux de tarification sociale, en fixant des normes, définissant des programmes, des politiques ayant un impact sur ces éléments et par la mise en place de services directs à la personne.

Plusieurs ministères jouent un rôle en matière de redistribution de la richesse mais le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) joue un rôle primordial puisqu'il est responsable, entre autres, du soutien financier aux personnes démunies et aux familles ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Par ailleurs, le Québec s'est doté d'un *Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale*, produit par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) en 2004 qui regroupe un ensemble de mesures devant avoir un effet significatif sur le quotidien des personnes et des familles à faible revenu. Ce plan fait en sorte d'atteindre les objectifs de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (articles 13 à 17). Les actions s'inscrivent autour de quatre grands axes :

- Améliorer le bien-être des personnes en situation de pauvreté;
- Prévenir la pauvreté et l'exclusion sociale;
- Favoriser l'engagement de l'ensemble de la société;
- Assurer la cohérence et la constance de l'action.

Aucune mesure ne cible directement le transport en commun ou la tarification sociale, toutefois, il est clairement spécifié que la volonté de l'amélioration de l'offre en transport collectif et l'orientation « améliorer les conditions de vie des personnes et des familles à faible revenu » contiennent un éventail de mesures permettant d'agir sur différents déterminants de la pauvreté et de l'exclusion. Ces éléments ont tous une incidence sur les conditions de vie des personnes en situation de pauvreté. Le logement, le transport, les services de santé ou ceux offerts à la petite enfance sont autant de moyens d'influer positivement sur la situation des personnes et des familles.

Autre fait important, le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'occupation du territoire (MAMROT) propose des contrats de villes. Ces contrats introduisent de nouvelles règles fondées sur la définition préalable de priorités, l'autonomie décisionnelle de la Ville, la souplesse administrative, l'atteinte de résultats clairement définis, la transparence des actions et la reddition de comptes. Un seul contrat de ville a été signé entre le gouvernement du Québec (Ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire) et la Ville de Montréal, en 2003¹¹. Ce contrat contient plusieurs éléments concernant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale dont plusieurs ont des impacts indirects sur le transport en commun et sa tarification (favoriser l'accès à l'emploi, aider les personnes les plus démunies à mieux s'insérer dans leur milieu...).

Le gouvernement du Québec joue donc un rôle important en termes de redistribution de la richesse, en collectant l'impôt sur le revenu, en attribuant des aides et des services à la personne et en fixant les normes et les critères s'y rattachant. Les différentes lois, plans d'actions et programmes donnent un cadre à cette action.

4.1.3 Municipalités

Plus de 40 lois régissent les municipalités, dont les principales sont la Loi sur les cités et villes, la Loi sur les compétences municipales, le Code municipal du Québec et certaines lois connexes comme la Loi sur la fiscalité municipale et la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme.

Le rôle des municipalités est de s'assurer que les services offerts répondent aux besoins de la communauté. Les municipalités prennent des décisions sur les orientations pour divers aspects de la qualité de vie de la communauté.

Les principales responsabilités des gouvernements municipaux sont les suivantes :

- Aménagement et urbanisme (contrôle de l'usage résidentiel, commercial ou institutionnel des terrains et des bâtiments du territoire, contrôle selon des critères environnementaux, fonctionnels, esthétiques ou socio-économiques);
- Habitation et logement social (construction de logements sociaux afin de faciliter l'accès aux personnes démunies, s'assurer du bon état des logements déjà construits et de leur environnement);

¹¹ Ville de Montréal, Gouvernement du Québec. Contrat de ville de Montréal 2003 - 2007. 2003. 91 pages.

- Voirie (régie de la circulation routière sur les chemins publics et les activités dans les rues, sur les trottoirs et sur les places publiques);
- Développement communautaire et culturel, de loisirs (action sur la vie socio-économique de la communauté);
- **Transport en commun en milieu urbain;**
- Autres (assainissement des eaux usées ; sécurité publique, collecte des matières résiduelles, loisir et culture, parcs et espaces naturels...)
- D'autre part, plusieurs responsabilités sont assumées par des organismes paramunicipaux, la municipalité ayant une implication dans la gestion et le financement de ces organismes (offices d'habitation, sociétés de transport en commun).

Les infrastructures sociales¹² gérées par les municipalités concernent le réseau de soutien élargi, c'est-à-dire les services dits « sociaux », comme le logement abordable, les refuges d'urgence ainsi que des services publics, tels que les transports collectifs, les loisirs et les bibliothèques.

Ces 20 dernières années, les municipalités ont été appelées à élargir et à diversifier la gamme des services destinés à améliorer la qualité de vie des citoyens. Selon l'UMQ, à l'heure actuelle, on estime que plus de 40 % des services offerts par les municipalités sont des services à la personne (police, transport collectif, logement social, loisirs et parcs, culture et bibliothèques, etc.)¹³. Cette situation s'explique essentiellement par le désistement des paliers de gouvernement supérieurs en ce qui a trait au financement de certains programmes ayant une fonction de redistribution de la richesse.

En effet, au cours des années 90, le gouvernement fédéral se retirait graduellement du financement de plusieurs programmes sociaux (diminution des fonds pour le logement social, admissibilité restreinte à l'assurance-emploi, élimination du Régime d'assistance publique du Canada). Durant cette même période, le Québec adoptait un nouveau cadre fiscal qui transférait aux municipalités des dépenses de nature locale jusque-là assumées par le gouvernement provincial, dont plusieurs programmes à caractère social. Ce désengagement de l'état québécois et de l'état

¹² Dans cette étude, le terme infrastructure « sociale » désigne une infrastructure qui permet d'intensifier la cohésion sociale et la qualité de vie, par exemple, les installations communautaires et récréatives, les espaces publics, le logement social, etc., par opposition aux infrastructures « massives » comme les routes, les stations de traitement de l'eau, etc.

¹³ Tiré de : *Mémoire de l'UMQ déposé dans le cadre des consultations prébudgétaires 2009-2010 du gouvernement du Québec*.

canadien a eu des répercussions majeures sur les populations plus démunies et s'est soldé par un transfert des coûts et des responsabilités vers les municipalités et les organismes sans but lucratif.

Malgré les investissements des municipalités, la demande dépasse largement leur capacité financière. De plus, les sources de financement à leur disposition sont inadéquates. En effet, toujours selon l'UMQ, « *l'extrême dépendance des municipalités à l'égard des impôts fonciers est fortement nuisible à la qualité des services municipaux et à l'activité économique. Un système fiscal trop centré sur l'impôt foncier est inéquitable puisqu'il ne tient pas compte de la capacité de payer des citoyens pour financer des services qui ont pourtant une fonction sociale de distribution des richesses, comme le logement social ou la lutte contre la pauvreté.* »¹⁴ **Les municipalités se retrouvent donc obligées d'assumer des responsabilités sociales sans cesse croissantes, sans avoir les ressources fiscales et financières nécessaires pour absorber ces nouvelles responsabilités.**

¹⁴ UMQ. Consultations sur le rétablissement de l'équilibre fiscal au Canada : Mémoire de l'Union des municipalités du Québec. 2006

Tableau 2 : Principaux rôles et responsabilités des trois paliers gouvernementaux

	Gouvernement fédéral	Gouvernement provincial - Québec	Municipalité
Défense	●		
Politique étrangère et relations internationales	●		
Service postal	●		
Droit criminel	●		
Immigration	●	●	
Citoyenneté	●		
Santé et services sociaux		● (1)	
Solidarité sociale		●	(2)
Habitation	●	●	●
Éducation		●	
Réseau routier		●	●
Transport	●	●	●
<i>Transport aérien</i>	●	●	
<i>Transport ferroviaire</i>	●	●	
<i>Transport maritime</i>	●	●	
<i>Transport routier</i>	●	●	
<i>Transport en commun</i>	●	●	●
Services policiers		●	●
Pompiers			●
Eau potable			●
Assainissement des eaux			●
Matières résiduelles			●
Loisirs et culture			●
Parcs et espaces naturels			●
Aménagement du territoire et urbanisme			●

(1) et (2) La Ville de Montréal administre l'aide sociale sur son territoire en vertu d'une entente ad hoc.

4.2 Rôles et responsabilités des sociétés de transport en commun

Le cadre légal qui régit les rôles et les responsabilités des sociétés de transport repose sur la Loi sur les sociétés de transport en commun.

Rôle d'assurer la mobilité des personnes

En effet, la **mission de la société de transport en commun** est la suivante : « *une société a pour mission d'assurer, par des modes de transport collectif, la mobilité des personnes dans son territoire et, dans la mesure où elle prévoit une disposition législative, hors de celle-ci. À cette fin, elle soutient le transport en commun et, le cas échéant, favorise l'intégration de ses différents modes de transport collectif avec ceux de toute autre personne morale de droit public à qui la loi ou un acte constitutif accorde l'autorité d'exploiter une entreprise de transport en commun* » (article 3).

En matière de tarification, « *une société établit, par règlement, différents titres de transport et en fixe les tarifs selon les modalités et pour les catégories d'usagers qu'elle détermine* » (article 90).

Rôle commercial

De plus, la loi stipule qu'« *une société peut exploiter un service de transport nolisé, par abonnement ou touristique. Ce service peut être fourni en partie hors de son territoire* » (article 85) et « *une société dispose de tous les pouvoirs d'une personne morale pour réaliser toute autre activité commerciale connexe à son entreprise de transport en commun* » (article 86).

Au-delà du cadre légal, une société de transport en commun offre un **service public**¹⁵ à **vocation commerciale**. Elle doit offrir à l'ensemble de la population un service de qualité à un prix abordable et doit permettre à toute la population d'une ville de se déplacer et d'avoir accès aux équipements de la ville. Il s'agit de répondre à deux (2) enjeux, soit de desserte et de qualité de service et budgétaire.

¹⁵ Au Québec, il n'existe pas de définition juridique de la notion de « service public », il s'agit d'une question de fait. Les services publics désignent l'ensemble des activités fournies à la population par des organismes publics.

- **Enjeu de desserte et de qualité de service.** Il s'agit des enjeux sociaux liés à la desserte de tous les secteurs d'une ville. Cela peut prendre deux formes : la desserte de secteurs peu denses, avec un coût important ou de secteurs peu favorisés économiquement qui accentuent l'importance du service de transport en commun. Cette dernière notion n'implique en revanche pas forcément une augmentation des coûts. La qualité de service est également un point important, elle est principalement traitée par le biais de normes de service (continuité de service, amplitude du service,...).
- **Enjeu budgétaire.** Le service de transport public n'est pas exploité dans un but lucratif, il reste toutefois soumis à des contraintes financières.

Ces enjeux sont antagonistes. La société de transport se situe aujourd'hui entre une logique économique qui souhaiterait réduire les déficits d'exploitation, et une logique sociale qui a pour vocation d'assurer la mobilité des citoyens à des tarifs abordables pour tous.

4.3 En bref

- Les responsabilités en matière de redistribution de la richesse et de mise en place de politiques sociales relèvent historiquement des gouvernements fédéraux et provinciaux.
- Au cours des ans, les deux (2) paliers des gouvernements supérieurs se sont retirés du financement de plusieurs programmes sociaux.
- Plusieurs compétences furent transférées aux municipalités, sans que soient transférées les ressources financières, ce qui crée un déficit important de financement.
- Alors que les sociétés de transport, de par la nature du service offert, jouent un rôle social important pour la population, elles n'ont aucune responsabilité légale en ce qui a trait à la redistribution de la richesse ou à la tarification sociale.

Tableau 3 : Zoom sur les rôles et responsabilités au niveau du financement du transport

	Fédéral	Québec	Municipalité	Société de transport
Financement du transport en commun		● (1)	●	
<i>Infrastructures</i>	●	●	●	
<i>Exploitation transport en commun</i>		●	●	●
<i>Exploitation transport adapté</i>		●		●

(1) Dans la région métropolitaine de Montréal, une agence gouvernementale, l'Agence métropolitaine de transport (AMT) a notamment pour mission d'accroître les services de transport collectif afin d'améliorer l'efficacité des déplacements des personnes sur ce territoire.

L'exploitation des services de transport en commun et de transport adapté est effectuée exclusivement par les sociétés de transport et leurs sous-traitants.

5. Diagnostic des politiques sociales et tarifaires actuelles des sociétés de transport

L'objet de ce chapitre est de dresser un tableau récapitulatif faisant état des principaux changements concernant les politiques sociales et tarifaires, de dégager les particularités économiques et les sensibilités sociales propres à chacune des sociétés.

5.1 Historique tarifaire

Au Québec, d'après la compréhension historique de plusieurs sociétés de transport, les grilles tarifaires se sont développées à partir **d'une norme non officielle**, répandue au sein de la société québécoise, qui consistait à octroyer une réduction d'environ 50 % pour les tarifs des étudiants, des jeunes et des personnes âgées de 65 ans et plus. Le ministère des Transports supportait les réductions de tarifs en subventionnant jusqu'à 110 % de la réduction consentie par rapport au tarif comptant.

Au début des années 1990, le Québec adoptait un nouveau cadre fiscal qui transférait aux municipalités des dépenses assumées par le gouvernement provincial. Avec la **Réforme Ryan**, le gouvernement du Québec se désengageait donc du financement du transport en commun en retirant le Programme d'aide à l'exploitation, privant ainsi les AOT de 70 % de leurs revenus de subventions. Ce retrait a eu des **répercussions significatives, dont une augmentation importante des tarifs**. Les AOT entrèrent alors dans une spirale de décroissance se manifestant par une « augmentation de tarifs, une diminution de l'achalandage et une diminution de service ». Dans ce contexte, toutes les sociétés de transport mirent en place des mesures de rationalisation administrative et durent consentir des efforts substantiels pour améliorer leur productivité. Une nouvelle culture, basée sur le principe de l'utilisateur-payeur¹⁶, commença alors à s'implanter dans des sociétés de transport.

L'arrivée de technologies nouvelles, notamment l'introduction de la carte à puce à Gatineau (1997) offrait de nouvelles opportunités pour combiner billettique, tarification et formules commerciales. Elle permettait d'offrir une gamme plus large de tarifs. Ces nouveaux outils permirent aux sociétés de transport d'adopter graduellement une approche basée sur la **notion de gestion de la demande de transport (GDT)**.

¹⁶ La règle de l'« utilisateur-payeur » est une règle d'équité selon laquelle l'utilisateur doit acquitter les frais de service qu'il exige du service.

Des choix importants ont par ailleurs été faits dans les années 2000, renforcés par l'émergence de la **conscience environnementale** et des solutions qu'apporte le transport en commun. À partir de cette période, plusieurs services de marketing et/ou de commercialisation ont été créés dans les sociétés de transport. Cette évolution a changé la perception de la vocation du transport en commun. On ne parlait plus des « usagers » du transport en commun mais plutôt de « clientèle » et plusieurs sociétés développèrent des « produits » pour fidéliser la clientèle et en attirer de nouvelles :

- **Programme employeurs**, programmes qui comprennent une gamme de mesures fournies par l'employeur à l'intention de ses employés pour faciliter leurs déplacements¹⁷;
- **Accès libre**, programme de partenariat développé entre la société de transport de Sherbrooke et l'Université de Sherbrooke permettant d'offrir, sous condition d'une contribution financière de l'Université, un accès libre et illimité au réseau de transport en commun de la STS (Sherbrooke);
- **Passe universelle**, mesure universelle permettant sous condition d'une contribution financière de l'ensemble des étudiants de proposer un accès illimité au réseau de transport en commun;
- **Titres familiaux**, titre tarifaire valide pour l'ensemble des membres d'une famille.

En 2006, le gouvernement québécois proposait un **nouveau cadre financier** constitué de programmes pour le financement des infrastructures et de l'amélioration de l'offre de service en transport en commun. Ces nouvelles sources de financement, accompagnées de la nouvelle approche client et des nouveaux produits tarifaires ont permis de renverser la tendance et de connaître une croissance importante de l'achalandage.

¹⁷ Ministère des transports du Québec, [Programme-employeur, c'est quoi ?](#) 16 pages.

La Figure 2 détaille l'historique tarifaire des sociétés de transport québécoises depuis les années 1980.

<p>Évolution 1 Technologies nouvelles</p> <p>Évolution 2 Gestion des déplacements et commercialisation</p> <p>Évolution 3 Environnement et rôle social</p>	<u>Années 1980</u> :	Le gouvernement du Québec (MTQ) met en place un Programme de subventions aux revenus.
	<u>1987</u> :	Le gouvernement du Québec remplace la subvention aux revenus par une subvention à l'exploitation. L'indexation est plafonnée à l'IPC. Diminution du taux de subvention aux immobilisations.
	<u>1992</u> :	Fin du programme de subventions à l'exploitation pour le transport urbain :
	↙	Mise en place du Fonds de contribution des automobilistes;
	↙	Augmentation significative des tarifs et/ou des contributions municipales.
	<u>1997</u>	Introduction de la carte à puce (STO) qui permet d'offrir une gamme tarifaire plus large.
	<u>Années 2000</u> :	Émergence des notions de gestion de la demande (GDT) et de commercialisation du service.
	<u>Années 2005</u> :	Le transport en commun fait figure de solution aux GES, nouvelles opportunités de financement.
	<u>Année 2006</u> :	Nouvelles sources de financement, SOFIL, Politique québécoise du transport collectif, demandes des groupes sociaux.

Figure 2 : Historique tarifaire

Le contexte actuel, notamment une conscience environnementale plus forte de la population qui incite à utiliser davantage le transport en commun, les demandes du milieu et des groupes sociaux pour favoriser l'accessibilité et les demandes politiques, auront un impact sur de nouvelles manières de répondre aux attentes des clients.

Les sociétés de transport doivent trouver un nouvel équilibre entre une tarification commerciale et une tarification sociale.

Tableau 4 : Types de demandes reçues par les sociétés de transport concernant la tarification sociale

Groupes	Types de demandes
Organismes communautaires Étudiants Personnes handicapées Milieu politique	Gratuité ou réductions tarifaires pour les : <ul style="list-style-type: none"> • Familles à faible revenu, • Personnes âgées, • Étudiants, • Personnes bénéficiant des services offerts par les organismes communautaires.

5.1.1 Particularités des sociétés de transport

Afin de bien comprendre l'évolution des produits tarifaires offerts au Québec, nous proposons des exemples provenant de quelques sociétés de transport. Cette liste n'est pas exhaustive.

Intégration et/ou harmonisation des tarifs

Les sociétés de transport situées dans les régions métropolitaines ont effectué une harmonisation ou une intégration tarifaire au début des années 2000. Ce fut le cas, entre autres, de la STL (Lévis) et qui, suite aux fusions municipales en 2002, a dû harmoniser les tarifs sur son nouveau territoire. De plus, un nouveau titre métropolitain de transport en commun Québec-Lévis fut créé à l'initiative de la Communauté métropolitaine de Québec (CMQ), avec la collaboration du RTC, de la STL, du MTQ et de la Société des traversiers du Québec (STQ). De même, dans la grande région de Montréal, on retrouve des titres régionaux qui permettent à la clientèle de se déplacer en utilisant différents réseaux de transport en commun (STM, RTL, STL, AMT).

Dans la région de l'Outaouais, afin de permettre aux résidents de la région de se déplacer sur le territoire de desserte de la STO (Gatineau) et d'OCTranspo (Ottawa), les deux réseaux acceptent le laissez-passer émis par l'autre réseau.

Plusieurs changements majeurs spécifiques aux sociétés de transport

Tarif étudiants / jeunes

Plusieurs distinctions doivent être faites lorsque l'on traite des tarifs réduits pour la clientèle dite jeune. Entre autres, dans les régions de Saguenay et de l'Outaouais, il s'agit spécifiquement d'un laissez-passer étudiant pour lequel une preuve de « scolarité » est exigée. D'autres sociétés de transport ont mis en place un laissez-passer « jeune » dont seule la preuve d'âge est exigée mais pour laquelle il existe plusieurs distinctions à faire sur l'âge d'admissibilité. Par exemple, le RTL propose un titre intermédiaire réduit pour les étudiants de 18 à 25 ans. Depuis 2002, la STM propose un tarif réduit pour les 18 à 25 ans résidant sur l'île de Montréal. Quant à la STL (Laval), elle a dernièrement augmenté l'âge permettant d'obtenir une réduction, passant de 22 à 25 ans.

Différents forfaits s'adressant plus spécifiquement aux étudiants ont aussi fait leur apparition. Par exemple, la STO mettait en place l'abonnement semestriel « Forfait Cam-Puce » (durée de 4 mois) pour les étudiants de l'Université du Québec en Outaouais et pour ceux du Cégep de l'Outaouais alors que le RTC mettait en place le programme « Abonne BUS » offrant un rabais de 10 % aux étudiants des Cégep et de l'Université Laval.

Quant à la STS (Sherbrooke), le rabais pour les étudiants de 22 ans et plus a été remplacé par des ententes de partenariat avec les établissements de niveau postsecondaire dont le libre accès pour l'Université de Sherbrooke et la passe universelle pour le Cégep et le Séminaire de Sherbrooke. Un forfait ÉtéBUS (2 mois pour le prix de 1) est désormais disponible pour les jeunes de 17 ans et moins couvrant les mois de juillet et septembre.

Tarif personnes âgées

La STO et le RTC ont apporté un changement majeur au niveau de leur grille tarifaire en mettant un terme à la gratuité en dehors des heures de pointe. Dans le cas du RTC, cette décision a été prise en se basant sur le principe de l'équité pour l'ensemble de la clientèle.

Tarif familial

La STS (Sherbrooke) propose, depuis 2001, un abonnement familial mensuel transférable et un tarif quotidien qui permettent, à un (1) ou deux (2) adultes accompagnés d'enfants de 12 ans et moins (maximum de 6 personnes), d'utiliser en tout temps le transport en commun.

En 2008, la STM introduisait le programme « Sorties en famille » permettant à un adulte muni d'un titre de transport valide de voyager avec un maximum de 5 enfants de moins de 12 ans les samedis, dimanches et jours fériés. De plus, cette formule propose de nombreux rabais exclusifs permettant aux familles de faire des activités à moindres coûts.

5.2 Analyse des pratiques actuelles

La hausse tarifaire des titres de transport proposés par les sociétés de transport reste **très minime** (par rapport notamment à des améliorations de service offertes et de l'augmentation du coût du carburant), avec des réévaluations n'excédant pas 3 % en moyenne entre 2000 et 2010 (avec des maximums autour de 10 % pour l'année 2004 par exemple¹⁸).

5.2.1 Produits offerts

Toutes les sociétés de transport offrent un **tronc commun** en termes de produits tarifaires : abonnement, billet/jeton, comptant et gratuité. Des sociétés de transport proposent aussi des produits **spécifiques, s'adressant à des clientèles particulières** : famille, étudiant/jeune, groupe, etc. Les titres de transport sont soit au porteur, soit avec cartes d'identité obligatoires.

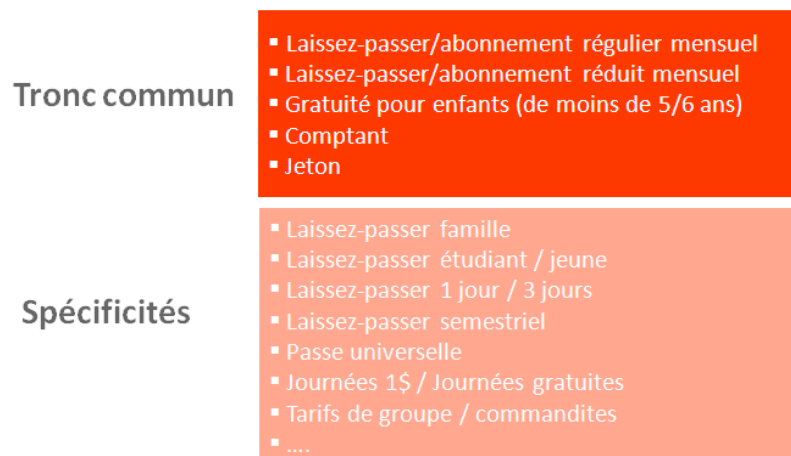


Figure 3 : Titres de transport des sociétés de transport

¹⁸ En 2004, le sous-financement chronique qui durait depuis presque 12 ans conduisit les sociétés de transport à une crise financière aigüe, obligeant les sociétés de transport à augmenter de façon importante leurs tarifications.

Choix des réductions dépend d'une multitude de paramètres

L'offre de produits spécifiques découle des **caractéristiques** propres aux sociétés de transport, du **contexte** économique et social, des **demandes** politiques ou du milieu communautaire. Le choix découle également des **contraintes** de chaque réseau, liées à leur **capacité financière**, à leur **structure urbaine**, aux **infrastructures de transport en commun et au profil de leur clientèle**.

- Actuellement aucune société de transport n'a de politique tarifaire;
- Toutefois, le RTC élabore présentement sa première politique tarifaire. Cette dernière ne présente pas de changements majeurs par rapport à la structure actuelle. D'autres sociétés de transport, tels Lévis et Trois-Rivières, songent à procéder à une démarche analogue.

La STM ne possède pas de politique tarifaire mais a des orientations tarifaires.

- Les grilles tarifaires des sociétés de transport québécoises sont fortement liées à un historique commun, qui consistait à octroyer une réduction d'environ 50 % pour les tarifs des étudiants, des jeunes et des personnes âgées de 65 ans et plus;
- Certaines sociétés de transport ont néanmoins établi de nouvelles normes pour leur grille tarifaire, avec des réductions correspondant généralement à un pourcentage du titre régulier. Ce ratio peut différer selon les clientèles ou les types de supports (par exemple, le RTL utilise les règles suivantes : réduction d'environ 40 % pour les titres préférentiels; ratio tarif carte locale / tarif billet : environ 30...);
- Dans la plupart des cas, le titre régulier est considéré comme le titre de référence de la gamme tarifaire.

Le profil de la clientèle varie énormément selon les régions. À titre d'exemple, la part de la clientèle « travailleurs » dans la région de Sherbrooke est de 30 % alors qu'elle est de 70 % dans les régions de Québec et de l'Outaouais.

Les **critères d'admissibilité** pour obtenir une réduction varient aussi. Certains critères sont définis en fonction de l'âge du client (par exemple les enfants de moins de 5/6 ans, les jeunes de moins de 25 ans, les personnes âgées de 65 ans et plus). D'autres critères sont établis en fonction d'un statut (par exemple, les étudiants, les résidents d'une municipalité).

5.2.2 Niveaux de réductions

Nous avons fait un exercice de comparaison des niveaux de réduction offerts pour les trois catégories de population qui bénéficient des tarifs réduits. Le pourcentage a été obtenu en comparant le montant de l'abonnement mensuel réduit au montant de l'abonnement mensuel régulier. Les écarts des niveaux de réduction offerts entre les sociétés de transport s'expliquent par plusieurs phénomènes, dont les suivants :

- Le type de service offert (notamment les conditions d'utilisation, par exemple, l'utilisation du service seulement en fin de semaine);
- Le prix de l'abonnement mensuel régulier qui varie d'une région à une autre.

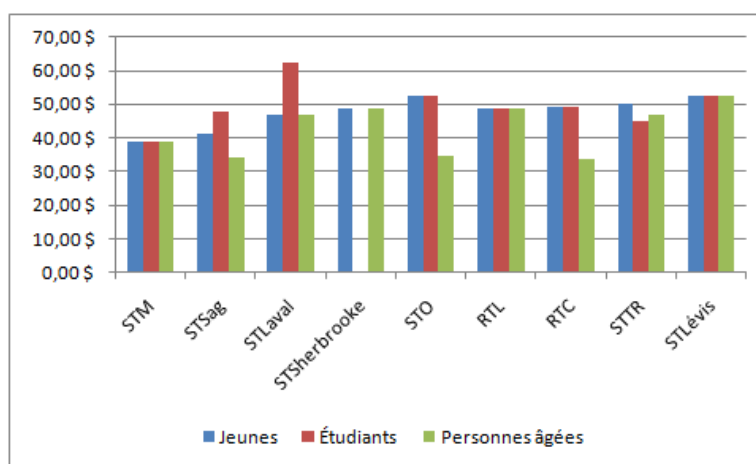


Figure 4 : Prix de l'abonnement mensuel réduit par société de transport

- Les trois figures suivantes permettent de récapituler les différents types de tarifs réduits, les niveaux de réduction offerts et les caractéristiques de ces tarifs.

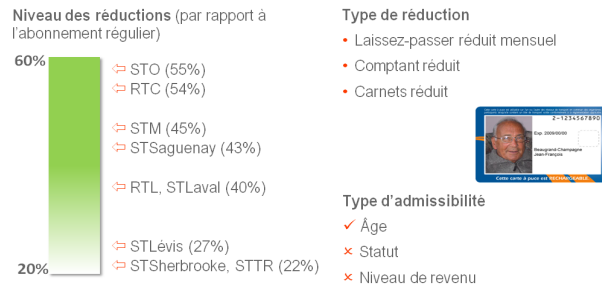


Figure 5 : Niveaux de réduction pour les personnes âgées

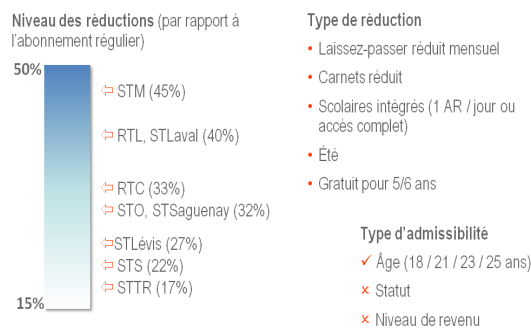


Figure 6 : Niveaux de réduction pour les jeunes

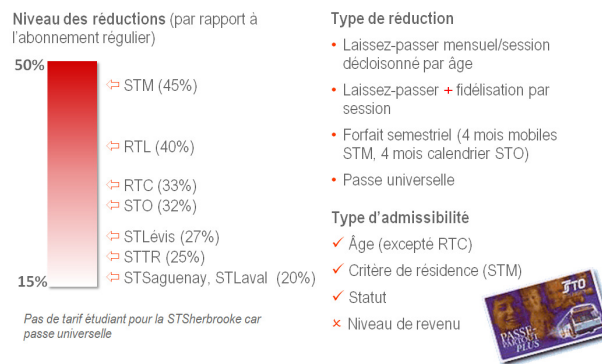


Figure 7 : Niveaux de réduction pour les étudiants¹⁹

¹⁹ À noter que la STO offre un forfait semestriel (avec 4 mois fixes au calendrier), sans restriction d'âge, pour les étudiants inscrits à une institution d'éducation. La STM offre un tarif réduit sur 4 mois mobiles. Cette formule est différente en termes d'avantages et périodicité. Le taux de réduction pour les deux produits est sensiblement le même que ceux offerts pour les étudiants.

Deux stratégies tarifaires différentes

À la lecture des niveaux de réduction par type d'abonnement offert par les sociétés de transport, deux (2) stratégies tarifaires se dessinent :

- Certaines sociétés de transport offrent la **même réduction** (en proportion) quelle que soit la clientèle cible (notamment pour la STM, STLévis, STSherbrooke et le RTC);
- Dans le cas des autres sociétés de transport, le niveau de **réduction varie** en fonction du type de clientèle;
- Il appert que deux types de choix sont à l'origine de ces stratégies :
 - **Commercial**, avec par exemple la STO qui offre une réduction en fonction du nombre de déplacements (les personnes âgées, qui se déplacent moins que les autres catégories de clientèles, payent moins chère);
 - **Politique / Social**, avec par exemple la STM ou la STS qui offrent le même niveau de réduction pour tous les produits à tarif réduit. Pour la STM, ce choix est de nature politique. Pour la STS, l'objectif était d'offrir des titres à deux types de clientèles dont les revenus sont statistiquement inférieurs au reste de la population.
- Le choix de chacune des stratégies tarifaires a été effectué en fonction d'orientations politiques, commerciales ou sociales propres à chacune des sociétés. À partir du moment où elle est cohérente, il n'existe pas de bonne ou mauvaise stratégie tarifaire.

5.2.3 Achalandage de la clientèle bénéficiant des tarifs réduits

Il est important, pour toute AOT de connaître l'impact de sa stratégie tarifaire sur l'achalandage de sa clientèle.

Selon les informations obtenues, l'achalandage serait en hausse dans toutes les sociétés de transport, et ce, plus particulièrement au cours des dernières années.

Toutefois, avant l'arrivée de la carte à puce, il était pratiquement impossible d'établir une corrélation entre les différents produits tarifaires et l'achalandage. L'impact des tarifs réduits offerts à certaines clientèles est donc, pour l'instant, impossible à évaluer. Certaines hypothèses ont tout de même été mises de l'avant par les sociétés de transport :

- La hausse d'achalandage des clientèles ciblées par une tarification réduite (personnes âgées, jeunes, familles) serait due à une stratégie de communication et de promotion plutôt qu'à une tarification préférentielle;
- L'impact d'une tarification sociale sur l'achalandage total sera plus ou moins important selon le profil de clientèle de l'AOT. Par exemple, pour le RTC dont la clientèle est constituée de plus de 70 % de travailleurs, l'impact sera proportionnellement moins important puisqu'une importante partie de sa clientèle ne pourra bénéficier de tarifs préférentiels;
- Le vieillissement de la population représente une opportunité pour les sociétés de transport. Si elles se positionnent correctement et offrent un service et une tarification qui répondent aux besoins, il est probable que la fréquentation des personnes âgées dans les réseaux de transport augmentera.

5.2.4 Distribution des titres de transport

En ce qui a trait à la vente et à la distribution des titres réduits, les sociétés de transport utilisent le même réseau de distribution que pour les tarifs réguliers. Aucune société de transport ne vend des titres dans des centres communautaires ou autres organismes d'aide sociale. Par contre, ces organismes communautaires peuvent faire l'achat des titres auprès des sociétés de transport et les revendre par la suite.

5.2.5 Communication autour des réductions tarifaires

Les stratégies de communication des sociétés de transport visent essentiellement à promouvoir le transport en commun comme un choix intelligent, dans le but de favoriser un transfert modal de l'auto solo vers le transport en commun. Dans plusieurs cas, les campagnes publicitaires ciblent des clientèles spécifiques sans toutefois mettre l'accent sur les réductions tarifaires. De manière générale, les sociétés de transport ne souhaitent pas mettre en évidence l'écart de prix entre les clients.

Il importe de rappeler que lorsqu'une société de transport choisit d'implanter une nouvelle tarification, un des facteurs de succès pour garantir l'utilisation du produit tarifaire consiste à en faire la promotion.

**Pas de publicité
pour titres
réduits**

5.3 Aspects organisationnels et financiers

Peu de sociétés de transport en commun évaluent les coûts associés à la mise en place d'une tarification réduite. Toutefois, en 2009, la STS (Saguenay) évaluait que la tarification préférentielle existante occasionnait, pour l'entreprise, un **manque à gagner** de 0,8 M \$, tandis que pour la STL (Laval) ce manque à gagner s'élevait à 5,8 M \$ (tickets, CAL et TRAM3) et que pour la STM il représentait environs de 60,0 M \$. Ces manques à gagner représentent, selon les sociétés citées, de 13 % à 21 % des revenus issus des clients.

Toutes les sociétés de transport en commun ont accès aux mêmes sources de financement : les revenus propres, les programmes fédéraux et provinciaux, les subventions municipales et les revenus provenant des automobilistes (immatriculation et taxe sur l'essence). Cependant, les proportions de financement diffèrent d'un réseau à l'autre. Toutefois, aucune ne reçoit de subvention pour financer les réductions tarifaires.

5.4 Projets et leçons tirées

5.4.1 Projets en matière tarifaire et politiques tarifaires

**Plusieurs
projets au
niveau tarifaire**

Les projets en cours ou en réflexion dans les sociétés de transport sont les passes universelles, les tarifications différenciées permises par l'introduction de la carte à puce²⁰, la gratuité pour moins de 11 ans, l'harmonisation tarifaire et l'introduction des réductions ponctuelles, notamment par le biais de promotions ciblées.

5.4.2 Les leçons tirées

Au cours des dernières années, les sociétés de transport ont acquis une certaine expérience en ce qui a trait à l'implantation de nouveaux produits tarifaires, à l'intégration et l'harmonisation des tarifs sur un territoire donné et à l'impact des hausses de tarifs sur le niveau d'achalandage. Elles ont su tirer des leçons de ces différentes expériences.

²⁰ L'introduction de la carte à puce facilite la mise en place de nouveaux tarifs, basés par exemple sur des différenciations selon la période ou l'utilisation, en facilitant le contrôle et la validation des titres.

Tableau 5 : Leçons tirées de la mise en place d'un tarif réduit

Points positifs	Points négatifs
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Image forte ✓ Partenariats et opportunités de concertation ✓ Image de marque pour les villes (passe universelle) 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Problèmes lors de la concertation ✗ Difficulté à trouver un financement récurrent ✗ Renouvellement ententes – problème de continuité ✗ Difficulté à revenir sur une réduction accordée ✗ Réduction tarifaire = baisse de recette ✗ Association de la passe universelle à la gratuité (passe universelle)

Les sociétés de transport ont retenu plusieurs points positifs de la mise en place de tarifs réduits, avec notamment une notoriété publique importante pour la Société de transport et pour la municipalité dans le cas des passes universelles, et l'opportunité de créer des partenariats.

Les entretiens avec les sociétés de transport ont également permis de faire ressortir certains points négatifs qui supposent une attention particulière lors de la mise en place d'un tarif réduit. La principale difficulté consiste dans la quasi-impossibilité de revenir sur une réduction accordée même si les paramètres ou le contexte ont changé. L'application d'un tarif réduit suppose également une perte de recette qui doit être assumé par la société de transport ou encore par la municipalité. Actuellement, certains produits, telle la passe universelle, créent une confusion au sein de la population qui suppose que cette clientèle bénéficie de la gratuité. Cette confusion engendre des demandes issues d'autres segments de la population qui eux aussi désirent « la gratuité ».

5.5 En bref

- Les grilles tarifaires des sociétés de transport québécoises sont fortement liées à un historique commun.
- Historiquement, les segments de la population présentant un revenu inférieur au reste de la population bénéficiaient des tarifs réduits. La réduction consentie était financée par le MTQ. Toutefois, les subventions aux revenus n'ayant plus cours, ce sont les sociétés de transport et les municipalités qui assument les pertes de recettes qui en découlent.
- En général, les évolutions tarifaires ont été réalisées suite aux pressions du milieu et aux opportunités fournies par l'implantation de la carte à puce.
- Au Québec, la tarification sociale est abordée par le biais du statut (personnes âgées, jeunes, etc.).
- Actuellement, les sociétés de transport offrent trois (3) produits « sociaux » ciblant les populations âgées, les jeunes et les étudiants.
- Deux (2) stratégies quant au niveau de réduction se dessinent :
 - Certaines sociétés de transport offrent la même réduction (en proportion) quelle que soit la clientèle cible (notamment pour la STM, STSherbrooke et le RTC)
 - Les autres sociétés de transport offrent des réductions différentes (en proportion) selon la catégorie de la clientèle.

6. Analyse des expériences étrangères

Ce chapitre récapitule les pratiques reconnues sur la tarification sociale dans les réseaux de transport en commun régulier étrangers comparables aux réseaux membres de l'ATUQ. Nous avons sélectionné 21 réseaux étrangers, en accord avec les membres du comité de suivi de l'ATUQ. L'objectif de ce chapitre est d'apporter une vision des dispositifs tarifaires de type « sociaux » au Canada, aux États-Unis et en Europe.

À l'annexe 6, on retrouve des fiches monographiques par réseau qui sont organisées en deux parties :

1. Des informations de contexte, telles que le nom du pays, la ville, l'état/province ou la région, l'autorité organisatrice de transport et la société d'exploitation (si c'est le cas) ;
2. Des informations sur les produits tarifaires, le type de réduction et les conditions d'admissibilité pour les tarifications de type « sociale »²¹.

6.1 Cadrage et contexte des pays

21 réseaux sur 7 pays, en fonction de la taille du réseau

Cette section a un double objectif :

- Comprendre les éléments de contexte qui régissent les réseaux étudiés;
- Bénéficier d'éléments permettant d'effectuer une comparaison avec la situation québécoise.

²¹ Les illustrations sont issues des sites Internet des réseaux recensés.

6.1.1 Angleterre

Organisation du transport urbain

L'Angleterre a fait le choix de la dérégulation en mettant en concurrence les services aux collectivités locales. En Angleterre, **le secteur des transports publics a été libéralisé²² en 1980** (transport par autobus et autocars). La première déréglementation à être mise en œuvre fut celle des transports interurbains (*express coach industry*). Elle fut rapidement suivie du « *Transport Act* » de 1985 qui étendit la déréglementation à l'ensemble de l'industrie et donc aux transports urbains (à l'exception de Londres). L'Acte introduisit d'autres changements d'envergure dont :

- La réorganisation et la privatisation de la National Bus Company (NBC);
- La **séparation entre les autorités organisatrices de transport et les sociétés d'exploitation**;
- L'introduction de nouvelles règles relatives à la sous-traitance et au financement des services considérés comme socialement essentiels par les autorités locales.

Suite à la déréglementation, plusieurs effets sont apparus : des hausses tarifaires, une baisse de la demande et ce, malgré une augmentation significative de l'offre de transport, une réduction des salaires et de gains de productivité substantiels. De nouveaux services ont été mis en place, desservant des niches ignorées par le passé. En particulier, des nombreux minibus, fréquents et rapides ont été introduits.

Il existe aujourd'hui environ 8 000 opérateurs d'autobus et d'autocar, dont la moitié est composée de très petites entreprises familiales, possédant moins de 5 véhicules. L'essentiel du transport (80 %) est assuré par cinq opérateurs, First Group, StageCoach, Arriva, Go-Ahead, National Express, Transdev et Comfort Delgro (Singapourien).

Financement

- Les AOT financent les sociétés d'exploitation par contrat. Le gouvernement, *via* le ministère de transport, finance également le manque à gagner de la directive sur la gratuité.

²² Selon Wikipedia : « en économie, la libéralisation consiste à rendre libre l'accès à une activité économique pour différents agents économiques, privés ou publics. Elle signifie la fin du monopole d'une administration ou d'une entreprise (publique ou privée) sur une activité définie par l'autorité publique ».

Compétence tarifaire

- Bien que les exploitants d'autobus en Angleterre soient libres de fixer la plupart des tarifs, les autorités publiques ont le pouvoir d'imposer des tarifs préférentiels en faveur de deux groupes spécifiques : **les enfants et les personnes âgées**. Cela peut expliquer pourquoi, dans les villes étudiées, les réductions pour ces groupes sont plus généreuses que celles pour les étudiants et les jeunes.

Cadre légal relatif à la tarification sociale

Depuis le 1^{er} avril 2008, la directive « **English National Concessionary Bus Travel Scheme** » oblige les réseaux de transport en commun anglais à **offrir la gratuité à plusieurs catégories de personnes durant la période d'heures creuses du matin** (à partir de 9 h 30), les soirs, la fin de semaine, les vacances et les jours fériés. Les personnes qui bénéficient de cette gratuité sont les personnes âgées de plus de 60 ans, les personnes à mobilité réduite (PMR) de type visuel, auditif et les personnes mutilées de guerre. Cette gratuité est compensée par une subvention pour compenser les pertes financières. Les réseaux peuvent offrir la gratuité lors d'autres périodes également, mais il n'existe pas de subvention dédiée pour ces extensions.

D'après l'UITP, certains centres d'emplois anglais fournissent un titre gratuit et de l'information sur l'itinéraire pour les entretiens d'embauche. Ces centres d'emplois se procurent directement les titres réduits auprès des exploitants du réseau et les distribuent auprès de ces demandeurs. La réduction est financée par les instances gouvernementales.

6.1.2 Belgique

Organisation du transport urbain

Depuis 1989, les trois Régions de Belgique, Bruxelles-Capitale, la Région flamande et la Région wallonne sont responsables de l'organisation des transports urbains et régionaux. Cette « régionalisation » a entraîné une réorganisation profonde du secteur des transports, plaçant les **sociétés intercommunales sous tutelle des Régions, qui deviennent les autorités organisatrices de transport**. Il existe actuellement **trois sociétés intercommunales**, à statut d'entreprise publique : la société De Lijn en Flandre, la Société régionale wallonne des transports (SRWT-TEC) en Wallonie, qui regroupent les transports régionaux des provinces wallonnes et les transports urbains de Liège, Charleroi et Verviers, et la Société des transports de Bruxelles-capitale (STIB).

Obligation
légale d'offrir la
gratuité à
certaines
catégories

Régionalisation
avec trois
sociétés
intercommunales

Contrat de gestion fixe le financement

Des **contrats de gestion** ont été conclus entre ces sociétés intercommunales et leur autorité de tutelle. Ces contrats de gestion, revus et modifiés tous les **cinq (5) ans**, décrivent les missions et services que doivent assurer les sociétés intercommunales.

Financement

Les contrats de gestion fixent les moyens financiers alloués. Le financement régional pour le transport en commun comprend les éléments suivants :

- Subvention d'exploitation;
- Subvention d'investissements d'exploitation (avec un montant fixe, cette subvention couvre les dotations aux amortissements et charges financières);
- Subvention d'investissements d'infrastructures.

Cadre légal relatif à la tarification sociale

Il n'existe pas de cadre légal en ce qui a trait à la tarification sociale ou la politique sociale au niveau national. Chaque région, par le biais de sa compétence tarifaire, définit les réductions accordées. Elles ont néanmoins fait le choix d'implanter des tarifications sociales, la STIB et les TEC ayant en plus mis en place des tarifications à destination des **demandeurs d'emploi**.

6.1.3 Espagne

Organisation du transport urbain

En termes d'organisation du transport urbain dans les principales agglomérations, les **municipalités** détiennent généralement la **compétence sur le transport urbain** et les Communautés autonomes²³ possèdent la compétence relative aux transports interurbains. Plus la population de la ville est importante et plus les responsabilités en matière de transport en commun sont nombreuses. Ainsi, la loi régulatrice des Bases du Régime local de 1985 indique qu'à partir de 50 000 habitants, les villes doivent assurer le transport collectif urbain de leurs citoyens. Les municipalités peuvent solliciter l'aide de leur Communauté autonome pour certains services.

Compétence obligatoire en TC pour les villes de plus de 50 000 hab.

²³ Équivalent d'une province canadienne.

Une même AOT pour une communauté de municipalités

Lorsque l'agglomération couvre un grand nombre de municipalités, le transport urbain est coordonné par le **Département de Transport de la Communauté autonome**²⁴. Il regroupe, au sein d'une même structure, les différents opérateurs et les différentes autorités publiques. Les municipalités constituant l'agglomération sont libres de se joindre ou non à cette organisation. Les **consortiums des transports** regroupent la ou les collectivités locales concernées et la Communauté autonome.

Les plus petites villes ont tendance à confier l'exploitation du service à des entreprises privées. La situation est plus contrastée pour les plus grandes villes avec des sociétés publiques, mixtes ou privées selon les cas.

AOT finance l'exploitation et notamment la tarification

Les relations entre l'autorité organisatrice et le transporteur sont, en règle générale, régies par un **contrat-programme**, un **contrat de service** ou une **convention** pour ce qui concerne les entreprises publiques et semi-publiques. Dans ce cas, les municipalités signent avec l'entreprise de transport des contrats permettant une gestion intégrée du transport urbain par les collectivités. Ces contrats spécifient le **financement**, les **tarifs appliqués** et un ensemble de **conditions** touchant au réseau. La plupart du temps, la municipalité aide au financement des investissements lourds.

Cadre légal relatif à la tarification sociale

Il n'existe pas de cadre légal spécifique concernant la tarification sociale en Espagne. L'Espagne est un état fédéral qui confie une importante autonomie aux communautés autonomes. À l'échelle municipale, il peut exister des **Consortiums** ou **Autorités de transports** (coordonnés par le Département des Transports de la Communauté Autonome) qui établissent la **tarification** lorsque l'agglomération couvre un grand nombre de communes (Madrid, Valence, Pays Basque...). C'est la forme la plus complète d'intégration des différents modes de transport d'une agglomération. Dans tous les autres cas, les autorités organisatrices urbaines disposent d'une grande autonomie en matière de tarification et établissent leurs propres titres de transport et différents types d'abonnements (régulier, jeune, troisième âge, mensuel, trimestriel, annuel).

²⁴ Équivalent d'un ministère des transports d'une province canadienne.

6.1.4 France

Organisation du transport urbain

Créées en 1973, les autorités organisatrices (AOT) sont des collectivités territoriales chargées de la gestion des déplacements des personnes sur leur territoire. Elles peuvent être selon les cas : villes, communautés de communes, agglomérations, départements et régions. Ces AOT sont régies selon des modalités définies par la Loi d'Orientation sur les Transports intérieurs (LOTI). Elles ont pour mission d'organiser le transport public et peuvent créer des dessertes, choisir des modes de gestion et des modes techniques d'exploitation des services, établir une tarification, contractualiser des conventions avec les transporteurs, réaliser et gérer les infrastructures et tous les équipements affectés au transport.

Les **exploitants** sont majoritairement gérés par des filiales de grands groupes. Leur mission est d'exploiter le réseau de transport urbain.

Financement

Les différentes AOT disposent de ressources différentes pour le financement du transport en commun. Le **versement transport** (VT), une contribution des entreprises de plus de 9 salariés, assise sur la masse salariale, permet de financer les réseaux de transport urbain²⁵. De plus, outre le versement transport et les **recettes tarifaires**, le **budget transport** des collectivités peut être complété par des sommes additionnelles définies par la collectivité. Les recettes tarifaires couvrent une part réduite des charges d'exploitation.

Cadre légal relatif à la tarification sociale

Le droit au transport, affirmé législativement par la Loi d'orientation sur les transports intérieurs (LOTI) en 1982, puis par la loi de lutte contre les exclusions de 1998, a été précisé par des modalités d'application issues de l'article 123 de la loi Solidarité et renouvellement urbain (SRU) du 13 décembre 2000 : les **personnes, ainsi que leurs ayant droit dont les ressources sont inférieures au plafond prévu** pour l'attribution de la couverture médicale universelle complémentaire (CMUC), **ont droit à une réduction d'au moins 50 % dans le transport urbain**, et ceci que la personne réside ou non dans le périmètre de transport urbain. Près de 5 millions de personnes sont concernées dont plus de 90 % sont bénéficiaires de la CMUC.

²⁵ Le taux du versement transport est variable en fonction de la population du périmètre de transport urbain : il est limité à 0,5 % pour les territoires de moins de 100 000 habitants. Une AOT peut porter son taux à 1,75 % si son réseau comporte un Transport en Commun en Site Propre (TCSP).

La LOTI définit l'organisation du transport urbain

Trois types de financement : VT, recettes tarifaires et budget transport des AOT

Obligation légale des AOT d'offrir des tarifs réduits pour certaines populations

Cet article législatif, introduit par amendement gouvernemental à la demande des associations de chômeurs et précaires, n'a pas fait l'objet de concertation avec les autorités organisatrices de transport urbain et leur groupement. De plus, il ne s'accompagne d'aucune compensation financière pour financer le manque à gagner des AOT.

6.1.5 Union européenne : les plans nationaux d'inclusion sociale

Il n'existe aucun cadre ou obligation légale pour les pays membres de l'Union Européenne en matière de protection sociale et d'intégration sociale. L'Union a mis en place une méthode qui permet de « *définir des objectifs communs et de comparer les bonnes pratiques entre États membres et ce, dans trois domaines: l'intégration sociale (depuis 2000), les pensions et régimes de retraite (depuis 2001) et l'avenir du secteur de la santé et des soins à long terme (depuis 2004)* »²⁶.

Concrètement, les différents états membres de l'Union européenne doivent donc déposer, tous les trois ans, un plan national d'inclusion sociale. À l'intérieur de certains plans, comme celui adopté par la Belgique, des éléments concernant la tarification sociale du transport en commun peuvent être évoqués.

Néanmoins, la portée de chacun des plans est fonction de la volonté des états.

6.1.6 Suisse

Organisation du transport urbain

Selon le principe de subsidiarité du fédéralisme en vigueur en Suisse, les cantons exercent, dans tous les domaines, et notamment dans celui des transports publics, l'ensemble des droits qui ne sont pas délégués à la Confédération Helvétique. L'exploitation est confiée à des entreprises publiques autonomes de transport en commun.

²⁶ Europa, synthèses de la législation de l'UE, consulté le 23 août 2010. Protection sociale. Disponible sur : http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/social_protection/c10140_fr.htm

**Contrat de prestation :
définition de l'offre de transport, des engagements et du financement**

Les objectifs cantonaux en matière de transports collectifs sont définis dans un **plan directeur** élaboré au début de chaque législature. Ce plan redéfinit tous les quatre ans l'évolution souhaitée de l'offre et du réseau, pour toutes les entreprises de transports publics, en fonction des besoins en mobilité dans la région. Le **contrat de prestations** décrit pour quatre années l'offre de transport à fournir par les sociétés de transport. Les engagements de l'entreprise portent notamment sur le niveau de l'offre calculé en places par kilomètre, l'évolution de la fréquentation à travers le taux de charge des véhicules et le respect des prévisions budgétaires.

Ainsi, à travers l'outil de pilotage qu'est le contrat de prestations et ses indicateurs, le canton fixe les objectifs en amont et s'assure en aval de la réalisation effective des prestations commandées.

Financement

**Trois sources :
Confédération,
État cantonal et
revenus clients**

Les investissements dans les infrastructures de transport font partie des dépenses prioritaires de la Confédération. La **Confédération** suisse finance le « trafic d'agglomération », c'est-à-dire l'amélioration des **infrastructures en transport public** dans les agglomérations. Des subventions fédérales sont accordées aux cantons pour financer les infrastructures. L'**État cantonal alloue des subventions** qui complètent le budget de fonctionnement de la société de transport (à hauteur d'environ 50 % pour le cas de l'État genevois). La troisième source de financement repose sur les recettes liées aux **revenus clients**.

Cadre légal relatif à la tarification sociale

Il n'existe pas de cadre législatif concernant la tarification sociale en Suisse, les différentes AOT exercent leur compétence tarifaire.

**Système tarifaire
intégré**

De plus, sur le territoire suisse, plusieurs communautés tarifaires, regroupant plusieurs exploitants, ont mis en place un **système tarifaire intégré**. L'objectif des communautés tarifaires est de faciliter les déplacements des clients de façon à ce qu'ils puissent emprunter différents moyens de transport collectifs, exploité par n'importe quelle entreprise, avec un seul et même titre de transport. Seules deux communautés tarifaires font exception, soit *Unireso* et *Onde verte* dont les périmètres de transport urbain sont divisés en zones tarifaires.

6.1.7 États-Unis

Organisation du transport urbain

UMTA fixe l'organisation du transport public

Il existe une grande variété de modèles de gouvernance, avec une cinquantaine de systèmes différents en matière de gestion locale. Le choix du mode de gouvernance, régie ou concession, dépend de la législation en vigueur dans l'État. Toutefois, comme en Angleterre, le secteur privé joue un rôle important dans la prestation et l'offre de service. Les transports publics sont organisés par une **loi fédérale de 1964**, appelée *Urban Mass Transportation Act*, UMTA, connue également sous le nom de *Federal Transit Act*.

Transit authorities gèrent le transport en commun

Jusqu'au milieu des années 1960, les transports urbains étaient exploités par des entreprises privées détenant des monopoles contrôlés par les autorités publiques. Les politiques de développement du réseau routier combinées à l'utilisation massive de l'automobile ont conduit la plupart de ces entreprises privées à la faillite. La loi UMTA a permis au gouvernement fédéral de **verser des aides financières** aux États et aux collectivités locales pour qu'ils puissent reprendre ces entreprises défaillantes.

Ce nouveau dispositif a donné naissance aux **agences publiques de transport** (« *transit authorities* »). Ces agences publiques jouent un rôle central, aujourd'hui, dans la gestion des services publics de transport collectif. Elles sont regroupées au sein de l'*American Public Transportation Association (APTA)*.

Financement

Plusieurs sources de financement

Les agences publiques de transport reçoivent du financement public de tous les paliers de gouvernement: fédéral, états, municipalités. La répartition des revenus pour l'exploitation des réseaux est détaillée sur la figure suivante (source : APTA).

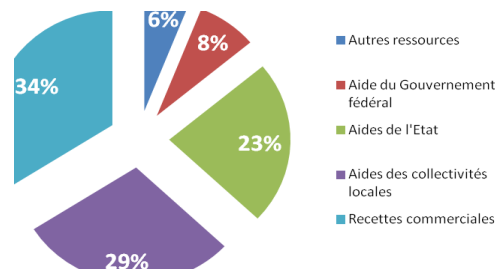


Figure 8 : Répartition des recettes de répartition²⁷

²⁷ Ces données incluent tous les modes de transport collectifs, bus, tramways, trains de banlieue, à l'exception du transport ferroviaire interurbain.

Cadre légal relatif à la tarification sociale

En mettant en application les **programmes de la réforme fédérale sur l'aide sociale** de 1996, les états et les municipalités se sont rapidement rendu compte de l'importance d'assurer l'accès aux emplois, notamment en transport en commun. Plusieurs types de programmes ont été développés par chaque état pour l'accès au travail : pour certains réseaux, les tickets gratuits sont envoyés aux centres d'aide sociale, dans plusieurs cas, la personne peut également se faire rembourser le voyage et finalement des produits tarifaires facilitant l'accès au travail ont été développés sur des réseaux. Les programmes sont financés par une combinaison de sources : fédérale, état, municipalité et parfois les entreprises privées.

La clientèle ciblée par ces programmes se limite essentiellement aux chercheurs d'emploi ayant des faibles revenus, Les travailleurs ne sont pas ciblés par ces mesures.

6.2 Canada

Organisation du transport urbain

L'organisation du transport urbain dans le reste du Canada est constituée de plusieurs modes de gouvernance, différents selon les provinces.

En Colombie-Britannique, il existe deux autorités organisatrices des transports publics : Translink, organisme relevant de la Communauté urbaine de Vancouver, et BC Transit, entreprise d'état chargée d'assurer les transports publics dans le reste de la province. BC Transit administre et exploite le réseau urbain de Victoria et délègue l'exploitation des transports à des sous-traitants dans plus de 50 municipalités de la province.

Dans les provinces de l'Alberta et de la Saskatchewan, il existe plusieurs autorités organisatrices, dont celles de Calgary et de Regina. Le gouvernement de l'Alberta, *via* son ministère de transport, finance des investissements importants dans l'infrastructure de transport.

En Ontario, il n'existe aucune obligation légale à offrir une réduction tarifaire à certaines catégories ou à développer une tarification sociale. Par contre, toutes les sociétés de transport de l'Ontario offrent des réductions tarifaires aux personnes âgées.

Financement








Les services de transport reçoivent des financements publics de paliers provincial et fédéral, notamment pour les infrastructures. Les municipalités financent également le service de transport en commun. La troisième source de financement repose sur les recettes liées aux revenus clients.

Cadre légal relatif à la tarification sociale

Il n'existe pas de cadre légal en ce qui a trait à la tarification sociale au niveau canadien, pas plus qu'au niveau provincial dans le cas des trois (3) provinces à l'étude.

Les fiches **monographiques par réseau sont présentées en détail à l'annexe 6** ainsi que les informations concernant le **réseau de Toronto** et l'identification d'autres pays qui présentent des **pratiques intéressantes** en matière de tarification sociale (annexe 4). D'après l'UITP, la tarification sociale est abordée dans un ensemble d'actions sociales offertes à la clientèle: la tarification sociale devient un outil au même niveau que la desserte des quartiers défavorisés, entre autres.

Tableau 6 : Synthèse du contexte par pays

Pays	Modèle dominant	Organisation du transport urbain	Exploitation du transport urbain	Financement	Compétence tarifaire	Cadre légal
	Modèle de privatisation (en dehors de Londres)	Opérateurs privés	Opérateurs privés	AOT par contrat	AOT (RMR) et opérateurs privés	2008 : <i>English National Concessionary Bus Travel Scheme</i> (obligation d'offrir la gratuité aux personnes de plus de 60 ans et les PMR à partir de 9h30)
	Modèle de gestion déléguée avec mise en concurrence	Autorité organisatrice	Opérateurs privés/publics	Région (investissements)	Région (province)	-
	Modèle de gestion publique / Modèle de gestion déléguée avec mise en concurrence	Autorité organisatrice	Autorité organisatrice Opérateurs privés/publics (cas des CIT/OMIT)	Région (investissements)	Région (province)	-
	Modèle de gestion déléguée avec mise en concurrence	Autorité organisatrice	Opérateurs privés/publics	AOT par contrat Région (investissements)	Municipalités ou « consortiums » (CMM)	-
	Modèle de gestion déléguée avec mise en concurrence	Autorité organisatrice	Opérateurs privés/publics	AOT par contrat État	Agences publiques de transport (variable selon les états)	1996 : Application des programmes de la réforme fédérale sur l'aide sociale (<i>access-to-jobs</i>)
	Modèle de gestion déléguée avec mise en concurrence	Autorité organisatrice	Opérateurs privés/publics	AOT par contrat État Taxe : VT	AOT (villes fusionnées, MRC)	Obligation légale d'offrir des tarifs réduits pour certaines populations (LOTI en 1982, loi de lutte contre les exclusions de 1998 et modalités d'application par l'article 123 de la loi Solidarité et renouvellement urbain 2000)
	Modèle de gestion déléguée avec mise en concurrence	Autorité organisatrice	Opérateurs privés/publics	Cantons (investissements) État	Canton (province)	-

(XXX) : Comparaison avec des institutions québécoises

Multitude de catégories pour les produits tarifaires réduits

6.3 Produits tarifaires comparables avec le Québec

L'offre de **tarifs préférentiels** à des membres de groupes sociaux spécifiques semble être une **pratique universelle** dans les réseaux de transport recensés : il existe un lien tacite non officiel de réduction sur certaines cibles. En effet, d'après les grilles tarifaires, l'ensemble des réseaux proposent des réductions pour les clientèles suivantes : les enfants, les étudiants/jeunes et les personnes âgées (sauf les réseaux de Valence et de Zurich). Le tableau figurant en annexe 9 présente un récapitulatif des types de produits offerts et les réductions accordées par réseau.

6.3.1 Conditions et modalités

Universalité dans l'offre de tarifs préférentiels aux conditions d'accès différentes

Les **conditions et modalités d'accès pour obtenir des réductions diffèrent** d'un réseau à l'autre et présentent des variations par rapport à leurs équivalents dans les sociétés de transport québécoises.

Tableau 7 : Principaux constats concernant les produits tarifaires sociaux comparables à ceux offerts par les réseaux québécois

Réseau	Jeunes	Étu.	Famille	Pers. âgées	PMR	Spécificité
West Midlands Sheffield Norwich				✓	✓	Gratuité en heures creuses (à partir de 9h30), le soir, la fin de semaine et les jours fériés
Sheffield		✓				Abonnement réduit semestriel (la réduction varie en fonction du semestre : été vs. hiver)
Norwich	✓					Réduction dégressive en fonction du revenu des parents
Bruxelles	✓					Réduction de 50 % supplémentaire sur l'abonnement jeune, offerte par la Communauté française ²⁸
Bruxelles Liège-Verviers Brabant Wallon	✓ (jusqu'à 11 ans)					Gratuit mais besoin d'achat d'une carte
Bruxelles		✓				Réduction dégressive en fonction du revenu des revenus des parents

²⁸ La Communauté française de Belgique est une collectivité politique au service des francophones belges.

Réseau	Jeunes	Étu.	Famille	Pers. âgées	PMR	Spécificité
Bruxelles				✓		Gratuit en tout temps, sauf sur la ligne vers l'aéroport
Philadelphia				✓		Gratuit en tout temps
Rochester				✓		Réduction de 50 % sur l'abonnement régulier en heures creuses
Lyon				✓		Abonnement réduit pour couple Réduction pour l'achat d'un deuxième abonnement
Zurich Genève Neuchâtel	✓ (jusqu'à 16 ans)					Gratuit mais besoin d'achat d'une carte L'enfant doit être accompagné soit par un parent soit par un grand parent
Genève			✓			Rabais accordé à partir du 2 ^e abonnement acheté

Familles : Tous les réseaux demandent une preuve de filiation pour bénéficier des tarifs « famille ». Pour les tarifs à destination des familles nombreuses, les preuves demandées diffèrent d'un pays à l'autre: pour les réseaux français, la preuve de filiation se réalise par le livret de famille, document délivré par les mairies où tous les membres d'une famille sont inscrits. Pour l'Espagne, le document attestant la filiation est délivré par la communauté autonome. Pour la Belgique, la filiation apparaît sur un document fourni par la Région. **Les documents démontrant la filiation sont donc délivrés par les mairies ou les instances gouvernementales** et servent de preuve pour l'obtention d'une réduction tarifaire.

Enfants : En ce qui concerne les critères d'âge pour les enfants qui voyagent gratuitement, il existe une disparité importante. L'âge maximum s'étale de 4 ans, à 16 ans (Suisse). Dans ce dernier cas, la réduction offerte pour les enfants de moins de 16 ans repose sur l'acquisition d'une carte dont l'émission est payante. L'enfant doit aussi être accompagné par un parent ou un grand-parent. Certains réseaux nord-américains offrent la gratuité pour les enfants d'un mètre et moins voyageant avec un adulte.

Disparité sur l'âge des enfants, mais consensus pour les personnes âgées

**Scolaires :
statut demandé
pour la moitié
des réseaux**

Personnes âgées : il existe une **similitude sur le critère de l'âge**: la majorité des réseaux demandent d'avoir 65 ans et plus pour bénéficier des tarifs réduits. Deux exceptions sont à souligner, le cas de l'Angleterre qui commence à 60 ans et le cas de la Suisse qui fait une différenciation entre l'âge des hommes (65 ans et plus) et des femmes (64 ans et plus).

Étudiants jeunes : Concernant le critère lié au statut, seule la moitié des réseaux consultés demande une **preuve de scolarité** (pour les étudiants et les scolaires); l'autre moitié des réseaux se base essentiellement sur l'**âge** du bénéficiaire. Il est à noter que dans certains réseaux, les scolaires sont totalement intégrés aux transports urbains. La comparaison est donc particulièrement complexe avec la situation québécoise.

Dans le cas des étudiants, le réseau de Bruxelles propose un tarif dégressif en fonction des revenus des parents.

6.3.2 Réductions tarifaires pour d'autres catégories de population

En plus des produits tarifaires ciblant les mêmes clientèles que les sociétés de transport québécoises, il existe d'autres produits de type « sociaux » qui n'existent pas ici. Les populations cibles sont les suivantes :

- Les personnes ou ménages à faibles revenus (Angleterre, Belgique, France, Espagne, Calgary et Régina);
- Les demandeurs d'asile (France);
- Les chômeurs ou les personnes en recherche d'emploi, les personnes avec un premier emploi ou les personnes en transition (États-Unis, France);
- Les familles nombreuses (Belgique, France, Barcelone, Zurich, Genève);
- Les anciens combattants (mutilés de guerre,...) (Belgique, Espagne, France);
- Les personnes à mobilité réduite (PMR) de type visuel, de tous types de handicap ou d'un handicap supérieur à 80 % (Belgique, Espagne, France, Vancouver, Régina).
- L'UITP possédait des informations sur la Belgique : les réductions offertes augmentent l'usage du transport en commun pour les groupes visés : un transfert modal de la marche à pied vers le transport en commun (ou des personnes qui ne se déplaçaient pas) se réalise. Par contre, il n'y a pas eu de transfert modal notable de l'automobile vers le transport en commun.

**Multitude de
catégories pour
les produits
tarifaires réduits**

Tableau 8 : Liste des autres produits tarifaires

Réseau	Catégorie de clientèle	Spécificité
Bruxelles / Liège-Verviers / Brabant Wallon	Faibles revenus	BIM/OMNIO/VIPO : statut attribué par les mutuelles sur base des revenus annuels bruts d'une personne ou ceux du ménage. Il est accordé automatiquement aux personnes qui perçoivent des aides d'intégration sociale depuis au moins 3 mois, reçoivent une allocation pour un handicap et/ou obtiennent la garantie de revenus aux personnes âgées. Le statut peut également être attribué aux veufs (ves), invalides, pensionnés, orphelins, handicapés sans allocations, chômeur de longue durée âgé de plus de 60 ans et résidents âgés de plus de 65 ans après contrôle de revenus. Les réseaux offrent une réduction d'environ 35 % (sur un carnet de tickets ou sur l'abonnement)
Lyon / Rennes / Valence Barcelone / Santander Calgary / Regina	Personnes/ménages à faibles revenus	Pour les bénéficiaires des allocations de retour à l'emploi, de formation, de solidarité, de revenu de moins de 75 % du seuil de faible revenu, d'assurance pour les revenus d'incapacité. Les produits offerts sont des abonnements et des carnets de tickets réduits
Lyon / Rennes / Valence	Demandeurs d'asile	Abonnement réduit
Lyon / Rennes / Valence	Chômeurs ou en recherche d'emploi	Les personnes inscrites dans une agence d'emploi (gouvernementale) bénéficient d'un abonnement réduit
Philadelphie / Akron	Premiers emplois ou personnes en transition	À Philadelphie, la municipalité rembourse l'abonnement pour cette catégorie de clientèle. À Akron, ces personnes bénéficient de la gratuité (<i>Ohio Works First Pass Program</i>)
Bruxelles / Liège-Verviers / Brabant Wallon Lyon / Rennes / Valence Barcelone / Bilbao / Santander Zürich / Genève	Famille nombreuse	Les membres d'une même famille, résidant au même domicile, bénéficient des abonnements réduits, des rabais pour le deuxième abonnement, des carnets de tickets réduits
Bruxelles / Liège-Verviers / Brabant Wallon Lyon / Rennes / Valence Barcelone / Bilbao / Santander Vancouver	Anciens combattants (mutilés de guerre,...)	Ces personnes bénéficient de réductions au niveau des abonnements et des carnets de tickets ou de la gratuité dans le cas de Rennes et Vancouver

Réseau	Catégorie de clientèle	Spécificité
Bruxelles / Liège-Verviers / Brabant Wallon Lyon / Rennes / Valence Barcelone / Bilbao / Santander Vancouver	PMR ²⁹ de type visuel, tous types de handicap et un handicap supérieur à 80 %	Réductions au niveau des abonnements ou de la gratuité

6.3.3 Comparaison des niveaux de réductions

Comparaison pour les produits destinés aux jeunes, étudiants et personnes âgées

De manière générale et pour les trois types de réduction tarifaire (jeunes, étudiants et personnes âgées), il existe une **disparité importante quant au pourcentage de réduction** offert par rapport aux tarifs des abonnements réguliers.

Les taux de réduction sont parfois plus importants que les sociétés de transport québécoises. Le niveau de réduction se situe entre 20 et 55%³⁰, tandis que pour les réseaux étrangers, elle varie de 0 à 100 %.

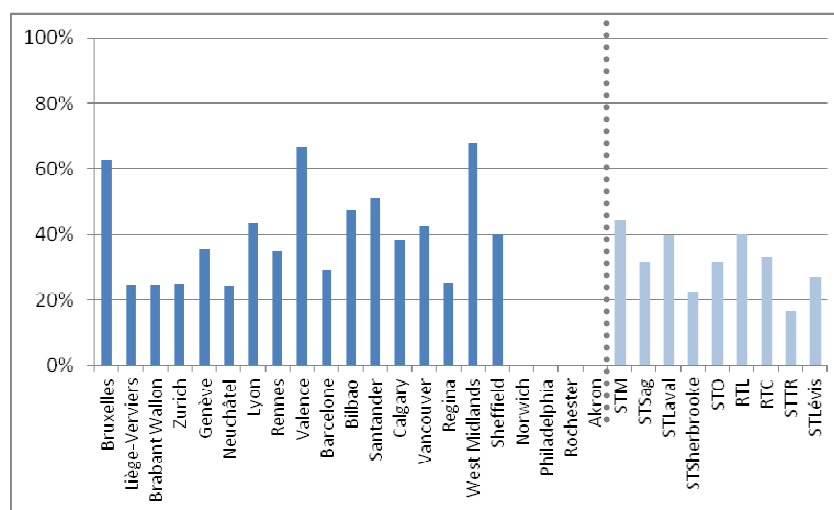


Figure 9 : Niveaux de réductions pour les abonnements destinés aux jeunes

Le réseau de Valence offre une réduction de 67 % (réduction maximale) pour la clientèle jeune. Le minimum de réduction offert est de 24 % par rapport à l'abonnement régulier, pour le réseau de Neuchâtel. Les niveaux de réductions offerts

²⁹ Personne à mobilité réduite.

³⁰ Les coûts unitaires pour les sociétés de transport québécoises et canadiennes sont détaillés à l'annexe 9.

par les sociétés de transport du Québec s'échelonnaient, pour fins de comparaison, de 17 % à 45 %.

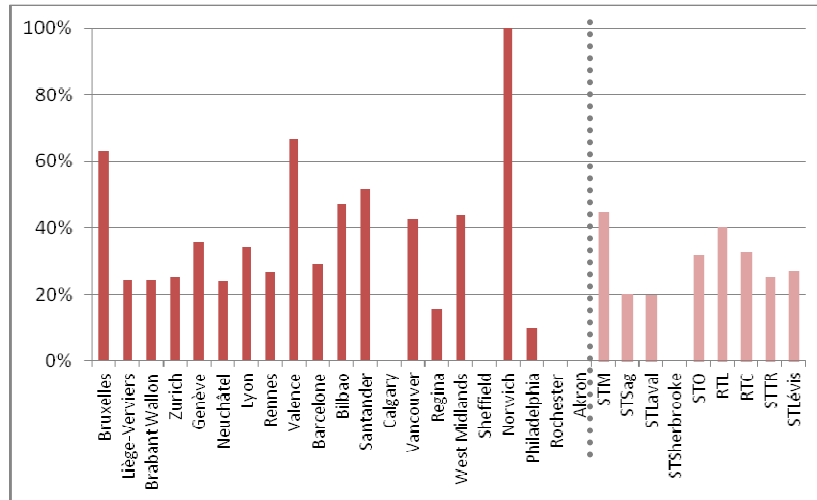


Figure 10 : Niveaux de réductions pour les abonnements destinés aux étudiants
Les passes universelles (U-Pass) ne sont pas prises en compte sur cette figure.

Les niveaux de réduction des abonnements pour les étudiants par rapport à l'abonnement régulier s'étalent de 10 % pour le réseau de Philadelphie à 67 % pour le réseau de Valence. Pour les réseaux québécois, les réductions s'échelonnaient de 20 % à 45 %.

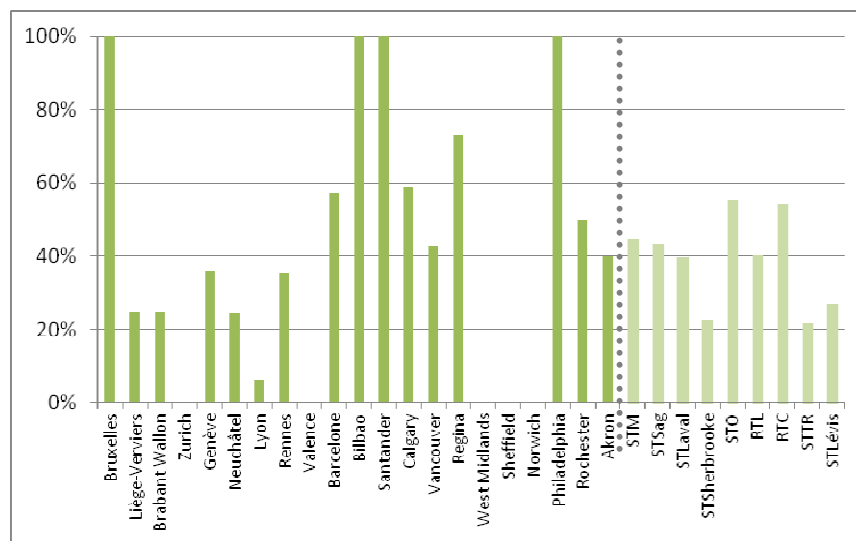


Figure 11 : Niveaux de réductions pour les abonnements destinés aux personnes âgées

Les personnes âgées bénéficient de la gratuité dans le cas des réseaux de Bilbao, Bruxelles et Santander tandis que pour les réseaux de Zurich et Valence, il n'existe

Corrélation taille réseau et niveau de réduction : en fonction de plusieurs composantes

pas de produit tarifaire réduit spécifique. Au Québec, les personnes âgées peuvent bénéficier d'une réduction tarifaire allant de 22 % jusqu'à 55 %.

Selon les grilles tarifaires que nous avons analysées, **il n'existe pas de corrélation entre la taille du réseau et les types et niveaux de réduction**. Plusieurs facteurs déterminent les choix : démographie, segments de clientèle desservis, perception du transport en commun, etc.

6.4 Zoom sur les produits destinés aux personnes à faibles revenus

Des 21 réseaux consultés, 11 réseaux offrent un tarif destiné aux personnes à faibles revenus.

Plus de la moitié des réseaux offrent des tarifs préférentiels pour les personnes à faibles revenus

Trois (3) types de titres sont offerts : les abonnements (7 réseaux), les carnets de tickets (2 réseaux) et les cartes de réduction (2 réseaux). Les critères d'admissibilité sont très nombreux et hétérogènes pour bénéficier de ces tarifs réduits. En général, les réseaux demandent des preuves des revenus et de résidence. Le niveau de réduction est disparate, il peut aller de la gratuité (Bruxelles ou Rennes par exemple) à une réduction de 34 % environ sur l'abonnement régulier (cas de Regina). L'annexe 10 présente par pays le détail des produits tarifaires destinés aux personnes à faibles revenus.

Tableau 9 : Récapitulatif des informations sur les produits destinés aux personnes à faibles revenus

Réseau	Tarif proposé	Niveau de réduction	Obligation légale	Critères d'admissibilité et contrôle
Bruxelles	Gratuité – besoin d'une carte	Gratuit	Non	Carte d'identité Attestation délivrée par services sociaux Résidence dans la Région bruxelloise
Liège-Verviers	Carte de réduction	35%	Non	Carte d'identité Attestation délivrée par services sociaux
Brabant Wallon	Carte de réduction	35%	Non	Carte d'identité Attestation délivrée par services sociaux
Lyon	Abonnement	87%	Oui	Bénéficiaires des aides sociales (CMUC, ARE, ASS, CAE, AAH, ASI, FN, FAJ, RSA) Attestations et avis d'imposition Résidence

Réseau	Tarif proposé	Niveau de réduction	Obligation légale	Critères d'admissibilité et contrôle
Rennes	Abonnement	Gratuit	Oui	Bénéficiaires des aides sociales Résidence
Valence	Abonnement et carnets	67%	Oui	Revenus inférieurs à 773€ Résidence
Barcelone	Abonnement et carnets	58%	Non	Faibles revenus Résidence
Bilbao	Abonnement	31%	Non	Retraités, PMR et chômeurs Résidence
Santander	Abonnement	Gratuit	Non	Personnes de 65 ans et plus Personnes handicapées à plus de 65% Revenus inférieurs au salaire minimum Résidence
Calgary	Abonnement	50%	Décision prise et financée par la municipalité	Moins de 75% du seuil de faible revenu (ménage) Âgé de plus de 18 ans Notification de la déclaration d'impôt Pour les enfants : carte de santé Résidence
Regina	Rabais sur abonnement	34%		Bénéficiaires de l'aide sociale, des suppléments d'emploi de Saskatchewan, et des assurés du revenu pour l'incapacité Résidence

Les processus de gestion et de contrôle

Processus de gestion propres aux réseaux

Les processus de gestion et de contrôle sont également propres à chaque réseau.

Nous décrivons trois (3) processus contrastés qui nous semblent englober l'ensemble des modalités, il s'agit des cas de **Lyon, Rennes et Calgary**. À noter que tous les documents demandés (excepté pour les cas canadiens) n'existent pas dans les mêmes formes au Québec.

³¹ Il ne nous a pas été possible de trouver le taux de réduction.

Lyon

Le processus de contrôle et de validation des preuves pour bénéficier du tarif réduit du réseau de Lyon est similaire aux réseaux belges, espagnols et de Valence.

Le réseau de Lyon assume la gestion et la distribution des titres réduits pour les personnes à faibles revenus et se charge, via ses agences commerciales de valider les éléments concernant l'éligibilité de ses clients aux tarifs réduits.

Identification

- Pour une nouvelle souscription, il faut obligationnement se procurer une carte "Técély". Pour ce faire, se présenter à une agence commerciale avec les documents suivants:
 - Photographie d'identité,
 - Pièce d'identité originale,
 - Justificatif de domicile.
- Pour bénéficier des tarifs réduits pour les faibles revenus, il faut également présenter, selon l'abonnement demandé les documents tels que : dernier avis de paiement des aides sociales, ou relevé de situation, dernier avis de non imposition, copie du contrat validé par l'employeur, dernier bulletin de salaire, ...).
- Une fois le dossier complété, le service à la clientèle envoie une lettre de confirmation et active la carte.
- Le renouvellement doit se réaliser tous les ans.

Achat mensuel du titre

- La personne doit se diriger aux agences commerciales ou aux automates de vente pour charger la carte Técély selon l'abonnement réduit. La carte est activée par le réseau.

Figure 12 : Processus de gestion – Lyon

Rennes

Le cas de Rennes est à souligner : le réseau STAR a, en effet, délégué toute la question de gestion des documents aux centres communaux d'action sociale³² (CCAS). Une fois que la CCAS confirme l'octroi de la réduction aux bénéficiaires, le réseau de Rennes active la carte KorriGo. **En passant par les services sociaux, le coût de gestion et d'administration, pour le réseau de transport, est minimisé.** Pour les CCAS, ce processus présente un intérêt car il permet également de contacter des clientèles parfois difficiles à rejoindre.

Identification - Réseau de transport

- Pour une nouvelle souscription, il faut obligationnellement se procurer une carte "KorriGo". Pour ce faire, se présenter à une agence commerciale avec les documents suivants:
 - Photographie d'identité,
 - Pièce d'identité originale,
 - Justificatif de domicile.

Identification - CCAS

- Avec la carte "KorriGo", se présenter au CCAS du quartier ou de la mairie afin de faire valider les droits.
- Présenter les documents nécessaires pour l'inscription au CCAS : pièce d'identité, justificatif de domicile, avis d'imposition ou de non imposition.
- Remplir le formulaire « demande de gratuité sociale des transports ».
- Le CCAS envoie une réponse par courrier dans un délai de 4 semaines environ.

Achat mensuel du titre

- Le bénéficiaire peut acheter son titre mensuellement aux agences commerciales ou aux distributeurs.

Figure 13 : Processus de gestion – Rennes

Calgary

À Calgary, depuis 2005, les personnes à faibles revenus peuvent obtenir un abonnement mensuel réduit (50 %). Ce titre est également disponible pour les personnes qui se déplacent en transport adapté (*Access Calgary*).

Le processus de validation des documents requis pour avoir accès à cette nouvelle tarification est soumis à un **contrôle strict**. Tous les documents demandés doivent être officiels ou **issus du gouvernement fédéral ou provincial**. Un exemple du formulaire à remplir pour bénéficier du tarif « *low income* » du réseau de Calgary se retrouve à l'annexe 11.

³² En France, le CCAS est un établissement public communal intervenant principalement dans l'aide sociale légale qui, de par la loi, est sa seule attribution obligatoire, l'aide sociale facultative et l'action sociale (matières pour lesquelles il dispose d'une grande liberté d'intervention et pour lesquelles il met en œuvre la politique sociale déterminée par les élus locaux et l'animation des activités sociales).

Les coûts, liés à la mise en place de cette nouvelle tarification (perte de revenus et les coûts administratifs) s'élevaient **1,5 million de dollars pour 2006 et à 2,95 millions de dollars pour 2009** (dont 450 000 de dollars pour les coûts administratifs et 2,5 millions de dollars pour la perte de revenus). En termes d'achalandage, les bénéficiaires de cette tarification représentent 5 % de la clientèle adulte et 3 % de la clientèle totale, ce qui équivaut à environ 2,8 millions de voyages pour 2009. En avril 2010, 11 775 personnes bénéficiaient de cette tarification.

Identification

- Compléter le formulaire de Calgary Transit (disponible sur le service à la clientèle et sur Internet)
- Apporter le formulaire et les documents au service à la clientèle de Calgary Transit:
 - Photographie d'identité de chaque membre de la famille,
 - Carte d'assurance maladie pour les personnes de moins de 18 ans,
 - Avis de cotisation pour chaque membre de la famille de plus de 18 ans.
- Le service de Calgary Transit valide l'ensemble des documents et une réponse est donnée sur des courts délais (sous forme de lettre de confirmation envoyée à la résidence)
- L'identification doit être réalisée annuellement à partir du mois d'août. Tous les documents doivent être présentés pour le renouvellement.

Achat mensuel du titre

- Avec la lettre de confirmation, il faut se présenter aux bureaux de vente (4 bureaux sur le territoire de Calgary) avec une photographie.
- La lettre est nominative avec le nom des personnes concernées pour le ménage. Seules ces personnes peuvent acheter un titre. Il y a néanmoins la possibilité de déclarer une tiers personne qui aura besoin d'une lettre d'attestation et d'une photographie.
- Les titres sont disponibles 15 jours avant le début du mois.
- Lors de l'achat, la personne devra signer un reçu.

Figure 14 : Processus de gestion – Calgary

L'éligibilité à cette tarification est basée sur une grille définissant les plafonds de ressources pour chaque type de ménage. Pour information, le tableau de plafonds ressources est le suivant :

Tableau 10 : Tableau de plafonds ressources

Composition du ménage	Plafond des ressources avant imposition
Personne seule	16 628,25 \$
2 personnes	20 700,75 \$
3 personnes	25 449,75 \$
4 personnes	30 898,50 \$
5 personnes	35 045,25 \$
6 personnes	39 524,25 \$
7 personnes ou plus	44 004,75 \$

Nous avons également obtenu les informations suivantes sur la mise en place de cette réduction tarifaire :

Étude de marché

- Avant la mise en place de la nouvelle tarification, une enquête a été réalisée en 2004 pour évaluer la clientèle potentielle ainsi que les intentions d'utiliser le transport en commun si le nouveau tarif était implanté. Cette enquête était basée sur un échantillon de 500 personnes. Calgary Transit a pris comme hypothèse que la population ciblée équivalait au pourcentage de population ayant un revenu de moins de 75 % du seuil de faible revenu.
- Calgary Transit n'a pas effectué d'enquête d'opinion pour connaître la perception des clients actuels sur la mise en place de la nouvelle tarification et la présence d'une nouvelle clientèle à bord des autobus. Cependant, pour l'instant, Calgary Transit n'a pas eu de retours négatifs.

Cadre financier

- La mise en place de cette tarification est une directive de la municipalité et cette dernière subventionne entièrement l'initiative. La municipalité a tenté, néanmoins, d'obtenir un financement du gouvernement provincial, sans succès.

6.5 En bref

- Difficulté à comparer les réseaux québécois avec les réseaux étrangers : les rôles et les responsabilités des municipalités sont différents, notamment sur la question du financement et des ressources. Une corrélation par type de gouvernance sur la responsabilité au niveau du financement est difficile à réaliser sans prendre en compte l'ensemble des composantes (position des gouvernements vis-à-vis des aides sociales, etc....).
- Par contre, les sociétés de transport québécoises peuvent s'inspirer des types de produits et des conditions et modalités d'accès à offrir en les adaptant au contexte québécois et à la réalité de chaque société de transport.
- L'offre de tarifs préférentiels aux personnes âgées, enfants et étudiants / jeunes semble être une pratique universelle dans les réseaux de transport recensés.
- Les conditions et modalités d'accès aux réductions diffèrent d'un réseau à l'autre et dépendent de documents administratifs délivrés par les instances gouvernementales ou municipales.
- En plus des tarifs préférentiels que l'on retrouve au Québec, il en existe une multitude d'autres qui s'adressent à des clientèles spécifiques : familles à faibles revenus, demandeurs d'asile, chômeurs, familles nombreuses, anciens combattants, PMR, ...
- Plus de la moitié des réseaux étrangers offrent des tarifs préférentiels pour les personnes à faibles revenus.
- Le financement des tarifications sociales varie en fonction du type de gouvernance.
- Les processus de validation et de contrôle des documents diffèrent d'un réseau à l'autre: soit le réseau se charge de valider l'ensemble de la documentation fournie par les clients, soit elle délègue cette activité à des organismes communautaires.

7. Opportunités et pistes d'actions communes et spécifiques

L'objectif de cette dernière partie du mandat est de présenter des orientations en matière de politique et de tarification sociale par le biais d'opportunités communes et de pistes d'actions générales pour les sociétés membres de l'ATUQ.

7.1 Politiques sociales des villes et sociétés de transport en commun

Comme précisé dans le chapitre 4, les municipalités n'ont pas de responsabilité légale en termes de politiques sociales ou de tarification sociale dans le transport en commun.

En revanche, depuis les fusions municipales de 2002, la loi 170 (décret 850-2001, article 49) a doté les nouvelles Villes fusionnées de responsabilités en développement social et communautaire. Plusieurs de ces municipalités sont donc en cours d'élaboration de **politiques de développement social et communautaire**.

Les éléments principaux mis en place sont de type renforcement de la participation citoyenne et l'amélioration de la qualité de vie des citoyennes et citoyens (pour la Ville de Sherbrooke) avec un plan d'action qui reste à définir précisément (Ville de Gatineau).

Même si les municipalités n'ont pas de compétence légale dans les questions sociales, ces compétences sociales sont issues d'un transfert « de fait » et cela a une incidence sur les sociétés de transport, de par le rôle social que se donne la municipalité. Il existe ainsi un lien tacite entre la politique sociale des villes et les sociétés de transport³³.

De plus, les attentes sont de plus en plus importantes du fait du rôle que les sociétés de transport jouent. Si le transport en commun est perçu comme un service pour les personnes à faibles revenus, les attentes sont différentes pour les interventions des sociétés de transport.

Lien tacite
entre la ville et
la société de
transport

³³ L'exemple de la ville de Trois-Rivières est intéressant : la municipalité a élaboré un processus pour évaluer les demandes d'organismes communautaires. La STTR, quant à elle, réfléchit à la mise en place d'une politique similaire pour répondre de manière équitable aux demandes du milieu communautaire.

La société de transport peut difficilement aller à l'encontre du positionnement de la municipalité et du milieu dans laquelle elle s'inscrit. Chaque société de transport joue donc un rôle différent selon le contexte politique, économique et social qui caractérise la municipalité.

7.2 Valorisation des actions sociales réalisées par les sociétés de transport

Les sociétés de transport effectuent déjà de nombreuses actions sociales et communiquent rarement autour de celles-ci, ce qui contribue à fausser l'image que la population et les groupes de pression peuvent avoir de son implication.

La mise en évidence de la contribution du transport en commun à la lutte contre la pauvreté et à l'exclusion constitue un processus gagnant: il offre la reconnaissance et le soutien du milieu tout en **n'oubliant pas que les actions sociales ne sont pas exclusivement liées au fait d'offrir une tarification sociale ou des tarifs réduits**, il s'agit également d'agir sur les parcours, la desserte, le niveau de service (fréquence, amplitude,...) la structuration des tissus urbains (desserte des grands générateurs, des services,...), et tout cela à un coût abordable.

De nombreux titres et services sont également offerts à des organismes communautaires ou associations.

Pour valoriser toutes ces actions sociales, il existe plusieurs possibilités dont la réalisation d'une politique sociale. Cette politique, qui constitue une déclinaison de la politique de développement social et communautaire adoptée par la Ville de Sherbrooke, regroupe également pour information l'ensemble des actions sociales effectuées par la STSherbrooke.

La définition du rôle social joué par la société de transport peut néanmoins **revêtir de nombreuses formes**. Cette orientation devra nécessairement précéder la mise en place d'une tarification sociale qui ne représente qu'un des outils pour la mise en œuvre du rôle social que la société a décidé de jouer.

Chaque société de transport a donc intérêt à définir par une politique sociale ou par tout autre processus, le rôle social que la société de transport souhaite jouer et ce, en lien avec les politiques de développement social et communautaire des municipalités.

**Politique sociale :
cristallisation des actions déjà réalisées**

7.3 Tarifications sociales au Québec

Au Québec, il n'existe actuellement aucune tarification basée sur le revenu. La tarification sociale cible des segments de la population en fonction de l'âge et du statut, soit les personnes âgées, les jeunes et les étudiants. Historiquement, les revenus de ces populations étaient inférieurs au reste de la population.

Pour l'ensemble des sociétés de transport, le choix des produits tarifaires date de plusieurs années et les **stratégies tarifaires globales sont restées embryonnaires**. Il n'y a pas eu de remise en question des choix tarifaires existants (à quelques exceptions près). Or, depuis plusieurs années, il existe de **profondes mutations au sein des populations** qui bénéficient des réductions. Par exemple, il n'est plus aussi vrai qu'une personne âgée de plus de 65 ans possède des bas revenus. De nombreuses analyses montrent que la clientèle aînée est désormais aussi hétérogène que la clientèle de la tranche 25-64 ans.

La **discrimination** en fonction de **l'âge** répond donc désormais à une **logique « commerciale »** puisque les populations ont subi une mutation tandis que la discrimination par rapport au **revenu** a une valeur **sociale** car elle est **redistributrice**. La tarification sociale appliquée uniquement en fonction de l'âge n'a, de fait, plus aucune légitimité économique, le critère de l'âge n'étant plus corrélé directement à celui du revenu. Cette nouvelle situation semble contredire les logiques « historiques » suivies par les sociétés de transport.

De plus, dans les sociétés de transport, nous retrouvons une **forte différence dans le cas des produits et des réductions tarifaires**. Une des conséquences de cette disparité est le sentiment, chez une partie de la population et de la clientèle, que certains clients bénéficient des tarifs réduits sans forcément de justification économique, contrairement à d'autres pourtant en situation de précarité.

7.4 Perspectives d'implantation d'une tarification à destination des personnes à faibles revenus

Même si elle n'en a pas l'obligation, une société de transport qui choisirait à mettre en place une tarification sociale à destination des personnes à faibles revenus devrait dans un premier temps, **se questionner sur les autres tarifs offerts** et **harmoniser la gamme tarifaire** en conséquence.

Pour être efficace, une réflexion tarifaire doit nécessairement passer par la réalisation d'une **politique tarifaire**. Cette politique doit répondre aux questions suivantes, sans s'y limiter :

Gammes tarifaires ne prennent pas en compte les mutations des populations

Réflexion sur une politique tarifaire

- Quels sont les objectifs de la nouvelle politique tarifaire ? Est-ce une politique de revenus ou d'accroissement de l'achalandage qui est visée ? Ou est-ce un mélange des deux selon les clientèles ?
- Souhaite-t-on favoriser les déplacements occasionnels ou fidéliser des clientèles ?
- Quelles sont les clientèles à viser pour répondre aux objectifs ? Quels sont les segments de clientèle visés par les produits commerciaux ?
- Quelles sont les clientèles pour lesquelles on souhaite mettre en place un tarif social ? Pour quelle raison ?
- Quels sont les impacts financiers ? Comment les assumer ?
- Quels sont les objectifs de chacun des tarifs ?

Suite à l'adoption d'une politique tarifaire, il faudra ensuite construire une gamme composée de différents produits, dont le rôle sera bien défini et dont les critères d'admissibilité feraient l'objet d'un soin particulier. Un objectif pourrait être de redéfinir les réductions offertes et d'adapter les niveaux de réduction en fonction du contexte de chaque société de transport.

Il est néanmoins très difficile de **revenir en arrière sur un avantage donné**, que ce soit une réduction ou un tarif, et la modification ou la suppression de tarifs existants devra s'accompagner de campagnes de communication structurées. Un moyen classique utilisé lors de la mise en place de nouvelles gammes tarifaires pour faire accepter ces modifications est également **d'offrir des avantages et des services supplémentaires avec les nouveaux tarifs**.

Il faut également **valoriser** le fait qu'une tarification sociale est plus équitable pour les personnes à faible revenus.

Une société de transport qui souhaite se positionner comme un acteur du développement social doit d'abord définir son rôle, que ce soit par le biais d'une politique sociale ou de tout autre processus. Par la suite, elle aura intérêt à définir une politique tarifaire afin d'harmoniser la gamme tarifaire et se questionner sur les tarifs.

7.5 Qui doit assumer les coûts d'une tarification pour les personnes à faibles revenus ?

Un des thèmes majeur lié à la mise en place d'une tarification sociale est la question du financement. Avant d'envisager la mise en place d'une tarification réduite, il faut absolument se pencher sur la **pérennité du financement**.

Une nouvelle réduction tarifaire aura nécessairement un impact sur les revenus autonomes des sociétés de transport.

Qui doit assumer les coûts d'une tarification pour les personnes à faibles revenus ?

La société de transport n'a pas à assumer ces coûts à moins d'hausser les autres tarifs ou encore de limiter sa croissance. Une telle approche va à l'encontre des politiques gouvernementales actuelles qui visent avant tout d'accroître l'achalandage dans le transport en commun, et donc à bonifier l'offre de service et améliorer la qualité du service.

La responsabilité de la redistribution de la richesse relève des paliers provincial et fédéral, ce sont donc ces paliers qui devraient compenser des réductions tarifaires à destination des personnes à faibles revenus.

Les expériences étrangères nous ont permis d'identifier plusieurs leviers financiers externes. Les **partenaires financiers peuvent provenir de différents milieux** (secteur privé, milieu communautaire, gouvernement provincial ou fédéral) car le mode de financement diffère de celui du Québec.

Plusieurs types de tarification peuvent être développés à destination des personnes à faibles revenus et les besoins en termes de financement varient selon les produits tarifaires.

Dans le cadre d'un **abonnement à tarif réduit**, la plupart des modèles étudiés font ressortir **l'implication d'un palier de gouvernement supérieur qui compense**, tout ou en partie, le déficit lié à l'implantation d'une telle tarification. Les ministères dont la responsabilité est celle de l'aide sociale ou du travail, dans le cas des demandeurs d'emploi, pourraient être sollicités.

**Tarification sociale :
financement
pérenne**

Il est néanmoins à prévoir que les démarches seront difficiles, le contexte économique et les différents engagements pris par les ministères réduisent leurs marges de manœuvre financière.

7.6 Transposabilité des exemples étrangers de tarifications pour les faibles revenus au Québec

Il existe seulement deux (2) pays où l'offre d'une réduction tarifaire pour les populations à faibles revenus est une obligation légale : il s'agit de la France et de l'Angleterre. De ces pays, seule l'Angleterre compense le manque à gagner.

Difficile transposabilité des exemples étrangers

La comparaison entre le Québec et les autres pays est **risquée** : le rôle, les responsabilités, le cadre financier et le contexte, en ce qui a trait au transport en commun au Québec, diffèrent de ces deux autres pays.

S'inspirer des types de produits et des conditions et modalités d'accès

Par contre, les sociétés de transport québécoises peuvent **s'inspirer**, si elles le souhaitent, **des types de produits et des conditions et modalités d'accès pour offrir des réductions tarifaires en fonction des revenus**. Cependant, la transposabilité ne serait pas automatique, il faudrait adapter les produits au contexte québécois et notamment à la réalité de chaque société de transport.

7.7 Mise en place d'une tarification sociale : conséquences et difficultés

Comme précisé dans les chapitres précédents, l'objectif d'une tarification sociale est de soutenir financièrement la mobilité quotidienne des personnes les plus démunies.

Aller plus loin dans le rôle social

La mise en place d'une tarification sociale à destination des personnes à faibles revenus intervient dans le cas où la société de transport **souhaite aller encore plus loin dans son rôle social**. Au préalable, la société de transport a tout intérêt à **définir une politique sociale et un politique tarifaire** et à valider auprès des paliers gouvernementaux supérieurs la **volonté ferme de soutenir financièrement** une telle mesure.

Si ces conditions sont réunies, les éléments suivants devront être considérés dans le processus.

7.7.1 Se poser les bonnes questions

Clientèle cible et financement

La mise en place d'une tarification sociale doit tenir compte de deux éléments importants : bien définir les **personnes susceptibles d'en bénéficier** et **identifier les sources de financement** pour mettre en place cette tarification sociale (contribution financière pouvant être demandée: aux clients ciblés par la mesure, aux pouvoirs publics, aux partenaires privés et communautaires). **Ce questionnaire devrait permettre de mieux cibler les catégories de personnes à prendre en charge et limiter les coûts liés à une tarification sociale.**

Avant de mettre en place une tarification sociale, il est aussi important de répondre aux questions suivantes : quel type de titre veut-on réduire (le choix permet de rationaliser les dépenses par rapport à la véritable consommation transport) ? Quel est le montant de réduction que l'on veut offrir ? Quel type de plafonnement lié aux revenus veut-on mettre en place ? Quelles sont les restrictions temporelles à mettre en place ? Est-ce qu'il existe d'autres types de restrictions, par exemple, selon le mode utilisé ou le motif de déplacement ?

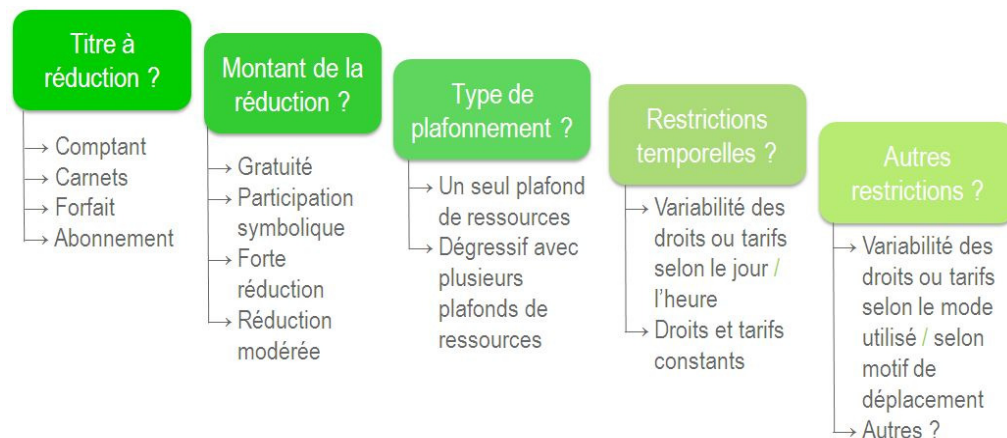


Figure 15 : Éléments de mise en œuvre d'un produit tarifaire

7.7.2 Évaluer les impacts financiers de la tarification sociale proposée

Montage financier: exercice de modélisation qui comprend des risques

La deuxième étape de la mise en place d'une tarification sociale réside dans le montage financier qui comprend l'analyse des **recettes actuelles**, soit la **dilution** attendue³⁴, plus l'**induction** liée aux voyages supplémentaires³⁵.

³⁴ Le report des clientèles qui, avant la mise en place de la tarification réduite, faisaient l'achat de produits à prix régulier et qui pourraient, dorénavant, bénéficier du tarif social.

Au Québec, il faut aussi tenir compte de l'impact de cette nouvelle tarification sur les recettes du transport adapté. Les sociétés de transport sont dans l'obligation d'offrir les mêmes tarifs aux réseaux adapté et régulier. Étant donné que les coûts du service sont plus élevés et les places disponibles limitées dans le transport adapté, l'impact financier sera plus important.

Il faut également tenir compte d'une **multiplicité d'hypothèses** : **1.** l'élasticité au prix (s'il y a une baisse du prix de l'abonnement, théoriquement l'achalandage augmentera, mais les revenus baisseront), **2.** l'achalandage : (il est essentiel de définir le profil et le comportement de la clientèle ciblée par la mesure et ce, plus particulièrement en ce qui a trait au nombre de voyages moyen effectués par ceux-ci, etc.), **3.** l'hypothèses de report ou de glissement des autres tarifs vers le nouveau tarif (évaluer le nombre de clients qui utilisent actuellement d'autres produits tarifaires et qui répondent aux critères de la nouvelle tarification).

Il est à noter que « l'induction » (c'est-à-dire les nouveaux abonnés/clients) ne compense pratiquement jamais la « dilution » à court terme. Sans la mise en place de d'autres mesures, par exemple, une augmentation de l'offre, une baisse de tarif devient synonyme d'une baisse de revenus à court terme. De plus, en ce qui concerne la dilution, il y a un risque de mal évaluer les clientèles et les impacts.

À cette étape, une évaluation financière adéquate permet **de calculer les pertes financières qui découleront de cette nouvelle tarification sociale et donc de déterminer le cadre financier qui permettra de compenser le manque à gagner.**

- Recettes actuelles
- Dilution (report/glissement)
- Induction liée aux voyages supplémentaires (nouveaux clients) – spécificité du transport adapté
- Hypothèses (élasticité au prix, achalandage, clientèle potentielle, % report/glissement)
- Manque à gagner et perte de recettes
- Financement

Figure 16 : Montage financier

³⁵ Il s'agit des nouveaux clients qui n'utilisaient pas les transports en commun ou qui l'utilisaient occasionnellement (paiement par billets / jetons ou comptant) et qui, avec la mise en place d'un abonnement réduit, emprunteraient le transport en commun de manière plus régulière.

7.7.3 Déterminer les processus à mettre en place

La troisième étape est axée sur les différentes **possibilités techniques et tarifaires** qui se présentent à une société de transport en commun désirant créer un titre social :

Gestion de la mise en place

- La **connaissance du public concerné est essentielle**. Si la demande potentielle est mal évaluée, les conséquences sur les impacts financiers et notamment sur le financement risquent d'être majeures.
- La vérification et le contrôle des conditions d'admissibilité sont également incontournables. Le processus de contrôle qui sera mis en place devra prendre en compte **les coûts relatifs à sa gestion et les modes de fonctionnement** pouvant dans certains cas, créer une stigmatisation des bénéficiaires ou faciliter l'accès à ce nouveau tarif.
- La sélection des canaux de distribution, la vérification et le contrôle de l'admissibilité, la gestion du service après-vente (SAV), la gestion des renouvellements et la communication autour des nouvelles tarifications sont des éléments dont il faudra tenir compte pour mettre en place une nouvelle tarification sociale.

Il ne s'agit pas de conditions insurmontables, il s'agit de se poser les questions pertinentes lorsque l'on décide de mettre en place une nouvelle tarification sociale. La Figure 17 résume l'ensemble des éléments décrits précédemment.

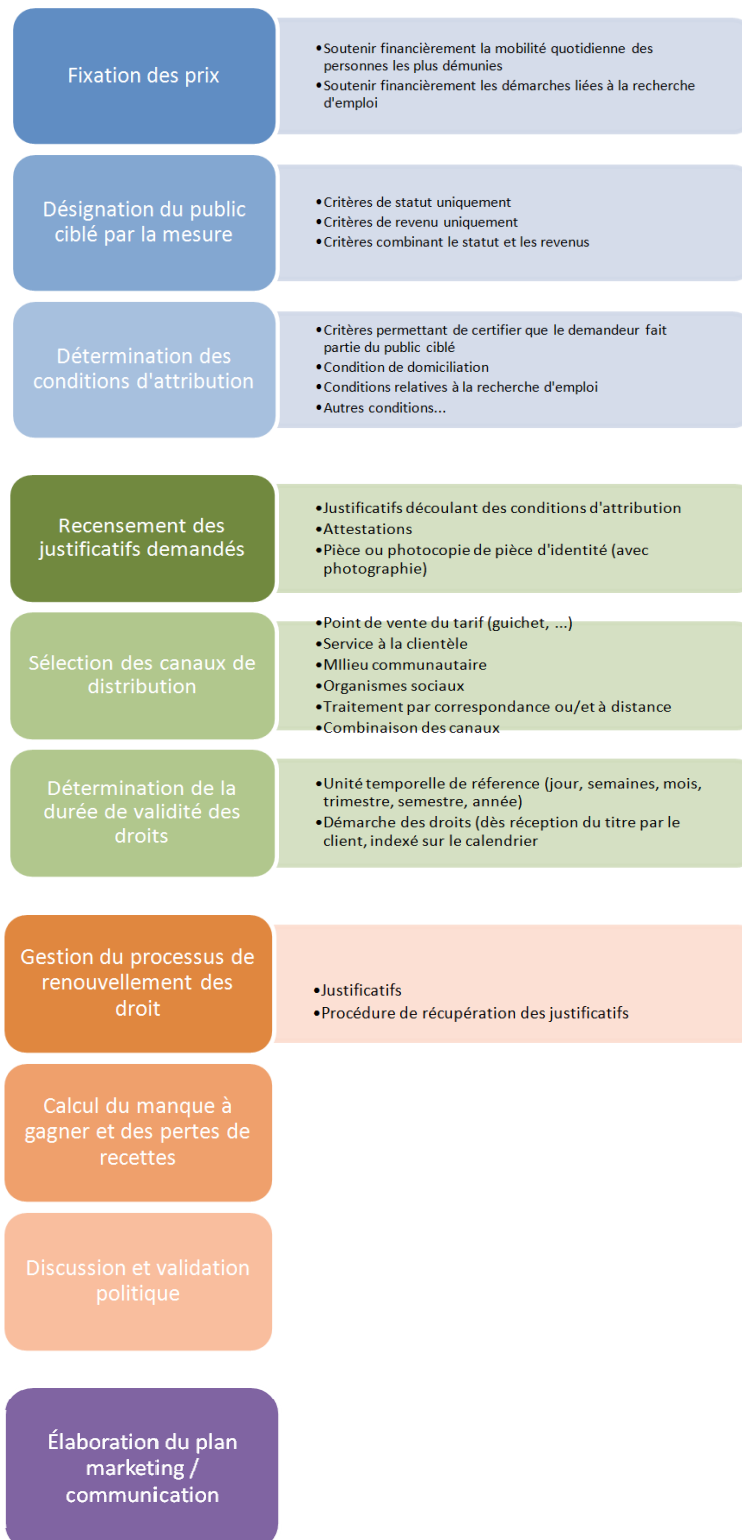


Figure 17 : Schéma synthétique des étapes de mise en œuvre d'une tarification sociale

7.7.4 Communiquer sur les points positifs d'une tarification sociale

Certains points positifs peuvent être mentionnés pour valoriser la nouvelle tarification. Outre les externalités positives liées à la hausse d'achalandage (réduction des gaz à effet de serre, réduction de la circulation automobile et autres impacts sur l'environnement), la mise en place d'un tarif réduit pour les personnes à faibles revenus agit sur l'image corporative des sociétés de transport par rapport à sa place et son rôle au sein du milieu, une reconnaissance vis-à-vis de son ouverture face aux besoins de la population et un sentiment d'équité ressenti par certains clients.

7.8 En bref

- ➔ La société de transport n'a pas la responsabilité de redistribuer les revenus et donc de proposer une tarification sociale.
- ➔ Le positionnement des sociétés de transport est fortement lié à leur environnement, à la prépondérance de leur rôle économique versus leur rôle sociale, aux politiques municipales et aux attentes du milieu. Il existe donc autant de positionnement que de sociétés de transport au Québec.
- ➔ Si la société de transport veut se positionner comme un acteur important du développement social, elle a intérêt à définir formellement, par une politique sociale, ou par tout autre processus, le rôle social qu'elle souhaite jouer. Cette politique devra faire le lien avec la politique du développement social et communautaire de sa municipalité.
- ➔ Les sociétés de transport effectuent déjà un grand nombre d'actions sociales, il est important de les communiquer pour faire connaître à la population, le rôle des sociétés de transport en matière de développement social.
- ➔ Si les sociétés souhaitent mettre en place un tarif à destination des personnes à faibles revenus, cette nouvelle tarification devra nécessairement être précédée par une politique tarifaire qui définit les objectifs et les clientèles ciblées.
- ➔ Si une société de transport souhaite mettre en place une tarification ciblant les personnes à faibles revenus, il lui faudra définir précisément les clientèles susceptibles d'en bénéficier et valider auprès des paliers gouvernementaux supérieurs la volonté ferme de soutenir financièrement une telle mesure.
- ➔ Elle devrait également évaluer précisément la perte de recettes attendue et définir les processus de gestion, de contrôle et de distribution à mettre en place.
- ➔ Les exemples étrangers ne peuvent être transposés tels quels au Québec, car les rôles et responsabilités des différents paliers gouvernementaux sont trop différents. De plus, les modes de financement des autorités organisatrices de transport varient énormément.

Le schéma critique suivant résume les étapes décisionnelles dans la réflexion des sociétés de transport pour la mise en place d'une tarification sociale.

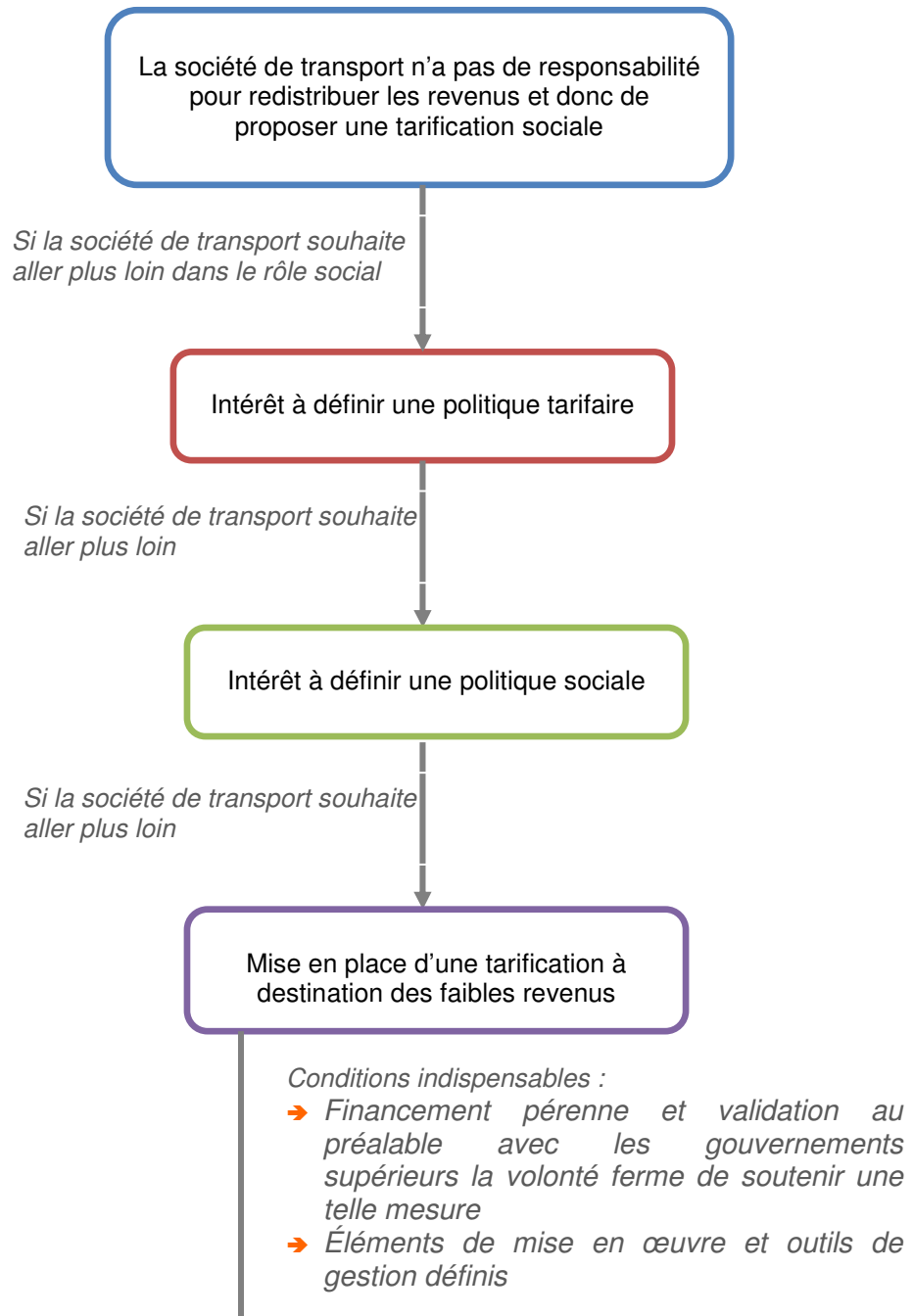


Figure 18 : Schéma critique

8. Sources

8.1 Bibliographiques

1. Ministère des Affaires municipales et Régions. L'organisation municipale du Québec. 2006. 35 pages.
2. Ville de Montréal, Gouvernement du Québec. Contrat de ville de Montréal 2003 - 2007. 2003. 91 pages.
3. Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. 2004. 69 pages.
4. Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion. Rapport d'activité du Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion 2006-2007. 2007. 16 pages.
5. Fédération canadienne des municipalités. La qualité de vie dans les municipalités canadiennes. Renforcer le filet social au Canada : le rôle des gouvernements municipaux. Rapport thématique n°6. 2010. 72 pages.
6. Association Canadienne du Transport Urbain. Structures tarifaires détaillées des réseaux de transport en commun au Canada. 2008. 85 pages.
7. GART, UTP. Annuaire de la tarification du transport public urbain 2006. 2007. 80 pages.
8. ISTAS. Estudio sobre políticas tarifarias para usuarios habituales del transporte público. 2009. 41 pages.
9. TCRP Report 94. Fare Policies, Structures and Technologies: Update. 2003. 226 pages.
10. TCRP Report 95. Transit Pricing and Fares Traveler Response to Transportation System Changes. 2004. 71 pages.
11. Conseil général des ponts et chaussées. Inspection générale des affaires sociales. La tarification sociale dans les transports urbains. La mise en œuvre de l'Article 123 de la loi SRU. 2006. 83 pages.
12. GART. Conséquences de la mise en place du rSa pour les réseaux de transports collectifs. 2008. 6 pages.

13. AGIR. Performance et mobilité durable dans les réseaux indépendants de transports collectifs. 2007. 128 pages.
14. Société Régionale Wallonne du Transport. Dossier de presse. Assemblée générale. 2006. 36 pages.
15. APTA. 2009 Public transportation fare database. 2009. 196 pages.
16. TCL. Guide tarifaire pour les personnes à faibles ressources. Édition janvier 2010. 7 pages.
17. Richard Dagenais. Évaluation et atténuation des répercussions des hausses des tarifs d'électricité et de transport en commun sur les ménages à faible revenu : réflexions et propositions de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ). 18 pages.

8.2 Articles

1. Danièle Aveline, Développement et projets Ministère des Affaires municipales et de la Métropole. Le développement social de la métropole, un défi à relever ! Municipalité, mars-avril 2010, pages 17 à 19.
2. Karl Schwaar et Peter Siegenthaler. Le financement des infrastructures de transport suisses: expériences et perspectives. La Vie économique Revue de politique économique 5-2009, pages 28 à 33.
3. Paul Hodson. Tarifs sociaux dans les transports publics urbains en Europe. PTI novembre-décembre 2008, pages 17 à 19.
4. Tom Rye, David Seaman, David McGuigan & David Siddle. Concessionary fares in Britain: what we need to know, World Transport Policy & Practice, Volume 8, Number 2, (2002) 36-41, pages 36 à 41.

8.3 Sites Internet

1. Publications Québec, consulté le 29 mars 2010. Loi sur les cités et villes. Dernière version disponible à jour au 1^{er} mars 2010. Disponible sur : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_19/C19.html
2. Publications Québec, consulté le 29 mars 2010. Loi sur les sociétés de transport en commun. Dernière version disponible à jour au 1^{er} mars 2010. Disponible sur : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/S_30_01/S30_01.htm

3. Publications Québec, consulté le 29 mars 2010. Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Dernière version disponible à jour au 1^{er} mars 2010. Disponible sur :
http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/L_7/L7.html
4. Gouvernement du Canada, consulté le 29 mars 2010. Le gouvernement fédéral du Canada. Disponible sur : <http://www.goingtocanada.gc.ca/CIC/display-afficher.do?id=000000000013&lang=fra>
5. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, consulté le 29 mars 2010. Mission. Disponible sur : <http://www.mess.gouv.qc.ca/ministere/mission.asp>
6. Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, consulté le 29 mars 2010. Comité consultatif. Disponible sur : <http://www.cclp.gouv.qc.ca>
7. Aide financière aux études, consulté le 29 mars 2010. Programme d'allocation pour des besoins particuliers – Adultes. Disponible sur :
<http://www.afe.gouv.qc.ca/fr/autresProgrammes/allocationsBesoinsAdultes.asp>
8. Agence du revenu du Canada, consulté le 1 avril 2010. Crédit d'impôt pour le transport en commun. Disponible sur : <http://www.cra-arc.gc.ca/whtsnw/tms/trnst-fra.html#commun>
9. Publications Québec, consulté le 8 avril 2010. Loi sur les compétences municipales. Dernière version disponible à jour au 1^{er} avril 2010. Disponible sur :
http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_47_1/C47_1.html
10. Southeastern Pennsylvania Transportation Authority. Fares, consulté le 28 avril 2010. Disponible sur : <http://www.septa.org/fares/index.html>
11. Rochester Genesee Regional Transportation Authority. Bus Passes, consulté le 28 avril 2010. Disponible sur :
<http://www.rgrta.org/cart/category.aspx?categoryid=2&openid=2>
12. Metro RTA. Metro fares and passes, consulté le 28 avril 2010. Disponible sur :
<http://www.akronmetro.org/index4.html>
13. National Express West Midlands. Tickets & Prices, consulté le 29 avril 2010. Disponible sur : <http://www.travelwm.co.uk/tickets-and-prices/travel-cards.jsp>
14. Supertram. Ticket information, consulté le 29 avril 2010. Disponible sur :
<http://www.supertram.com/ticketinformation.html>

15. Donate-a-ride. About Donate-a-ride, consulté le 13 mai 2010. Disponible sur :
http://www.donatearide.ab.ca/about_donate_a_ride.html
16. Europa, synthèses de la législation de l'UE, consulté le 23 Septembre 2010.
Protection sociale. Disponible sur :
http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/social_protection/c10140_fr.htm

9. Annexes

9.1 Annexe 1 : Liste des pouvoirs fédéraux

La liste est disponible sur le site Internet du Ministère de la Justice (adresse URL : <http://lois.justice.gc.ca/fra/AvisMiseJour/index.html?rp14=%2Ffr%2Fconst%2F3.html#codese:91>).

1. La dette et la propriété publiques
2. La réglementation du trafic et du commerce
3. L'assurance-emploi
4. Le prélèvement de deniers par tous modes ou systèmes de taxation
5. L'emprunt de deniers sur le crédit public
6. Le service postal
7. Le recensement et les statistiques
8. La milice, le service militaire et le service naval, et la défense du pays
9. La fixation et le paiement des salaires et honoraires des officiers civils et autres du gouvernement du Canada
10. Les amarques, les bouées, les phares et l'île de Sable
11. La navigation et les bâtiments ou navires
12. La quarantaine et l'établissement et maintien des hôpitaux de marine
13. Les pêcheries des côtes de la mer et de l'intérieur
14. Les passages d'eau (traversiers) entre une province et tout pays britannique ou étranger, ou entre deux provinces
15. Le cours monétaire et le monnayage
16. Les banques, l'incorporation des banques et l'émission du papier-monnaie
17. Les caisses d'épargne
18. Les poids et mesures
19. Les lettres de change et les billets promissoires
20. L'intérêt de l'argent
21. Les offres légales
22. La banqueroute et la faillite
23. Les brevets d'invention et de découverte
24. Les droits d'auteur
25. Les Indiens et les terres réservées pour les Indiens
26. La naturalisation et les aubains
27. Le mariage et le divorce
28. La loi criminelle, sauf la constitution des tribunaux de juridiction criminelle, mais y compris la procédure en matière criminelle
29. L'établissement, le maintien, et l'administration des pénitenciers
30. Les catégories de sujets expressément exceptés dans l'énumération des catégories de sujets exclusivement assignés par la présente loi aux législatures des provinces

9.2 Annexe 2 : Liste des contacts

Société	Contact	Fonction
STLaval	Mathieu Sicard	Conseiller, Planification et développement
STLévis	Mario Sirois	Directeur général adjoint
STM	Yves Jacques	Conseiller corporatif - revenu et achalandage
STM	Mathilde Le Bouëdec	Planification, marketing et communication
STO	Renée Lafrenière	Directrice du marketing et des communications
STO	Kathleen Barrette	Chargée de projet au développement de nouveaux marchés
RTC	Pierre Bouvier	Directeur planification
RTL	Richard Blouin	Chef de la planification et du développement
STSaguenay	Lise Vézina	Directrice générale adjointe
STSherbrooke	Huguette Dallaire	Directrice générale
STTR	Guy de Montigny	Directeur général

9.3 Annexe 3 : Grille d'entretien



Grille d'entretien

Entretien téléphonique Du :

N° de projet : 59592-100

Nom du projet : Mandat de recherche sur la tarification sociale dans le transport en commun

Client : Association du transport urbain du Québec (ATUQ)

Participants :

À l'attention de :

Copie à :

De la part de :

CONTEXTE ET OBJECTIF DE L'ÉTUDE

En réponse à certaines représentations et aux besoins pressentis du milieu communautaire et du milieu politique, l'ATUQ amorce une réflexion sur l'évaluation des enjeux reliés à la tarification sociale. L'évolution du contexte économique et social incite les sociétés de transport à réfléchir sur leur rôle et leurs responsabilités ainsi que sur leur structure tarifaire et sur les avantages consentis à certaines catégories de la population.

Ainsi, dans le cadre de la réflexion amorcée, le positionnement des autorités organisatrices du transport (AOT) s'inscrit constamment entre, d'une part, une logique économique qui vise à réduire les déficits et fidéliser la clientèle, et, d'autre part, une logique sociale qui a pour vocation d'assurer l'accès aux services et à la mobilité à des tarifs suffisamment bas. Ces deux objectifs sont antagonistes. Affirmer le caractère prioritairement économique de l'activité de transport, c'est rappeler les contraintes financières, ce qui exclut bien souvent tout objectif à caractère social.

Dans ce contexte, l'ATUQ souhaite établir l'état des lieux, des politiques sociales et tarifaires ayant cours au sein des neuf sociétés de transport en commun membres de l'ATUQ.

OBJECTIFS DE L'ENTRETIEN

- Vérifier les informations acquises via Internet et la grille tarifaire.
- Obtenir des éléments concrets et chiffrés sur les changements concernant les politiques sociales et tarifaires.

Les thèmes abordés concerneront donc :

- Le contexte et historique des actions
- Les aspects pratiques
- Les aspects organisationnels
- Les projets et évolutions futurs

Documents à remettre au cours de l'entretien :

- Tout élément susceptible d'alimenter les réflexions de l'ATUQ (illustrations, documents techniques, etc.)

Mandat de recherche sur la tarification sociale dans le transport en commun
N/Réf : 59592-100

1

PRÉAMBULE

→ Rappel de la définition de tarification sociale

La tarification sociale est l'ensemble des réductions offertes aux personnes dont l'obtention nécessite la justification d'un niveau de revenus ou d'un statut particulier.

D'après cette définition, une véritable redistribution de revenus et une aide au transport en faveur des personnes qui en ont besoin deviennent les éléments clés. Au critère de revenus, il faut associer certaines contraintes de statut.

1. Contexte et historique des actions

Afin de mieux comprendre la situation, pouvez-vous nous indiquer s'il y a des réductions au niveau des tarifs et depuis quand ? Savez-vous dans quel(s) contexte(s) ces réductions ont été proposées ? Suite à la mise en place d'une politique sociale ? Suite aux demandes du milieu communautaire ? Suite à des initiatives propres ou de la municipalité ? Quels étaient les objectifs principaux des mesures sociales ?

Avez-vous opéré des choix dans le temps vis-à-vis des réductions offertes ? Avez-vous arrêté d'offrir certaines réductions tarifaires sociales à cause des impacts économiques ? Si oui, à quelle période ? Pourquoi ?

Est-ce que votre gamme tarifaire actuelle offre des réductions aux personnes en fonction du niveau de revenu ou d'un statut en particulier (par exemple : pour les personnes âgées, pour les demandeurs d'emploi) ? Qui a été l'instigateur pour mettre en place ces réductions ? Quels sont les impacts sur l'achalandage ? Sur la perception budgétaire ? Sur l'image de l'entreprise ?

Est-ce qu'il y a eu, au sein de votre société de transport, une prise de conscience vis-à-vis des préoccupations sociales et de la pauvreté ? Si oui, depuis quand ? Et comment cela s'est-il concrétisé ? Dans quels délais ? Avec quels organismes ? Personnes ? Concrètement, comment cela s'est déroulé ? Est-ce suite aux pressions du milieu communautaire ou une initiative de la société de transport (conseil d'administration, autre) ou de la municipalité ?

Est-ce qu'il y a eu concertation avec le milieu communautaire pour mettre en place des tarifs réduits pour certaines catégories de clientèle ? Concrètement, comment la concertation s'est-elle organisée ? Et à quelles réalisations cela a abouti ? Sur quels délais ?

2. Les aspects pratiques

Concrètement, qui sont les bénéficiaires des réductions tarifaires ? Les personnes âgées, les demandeurs d'emploi, les scolaires, les étudiants, les salariés ?

Quelle est la nature de l'avantage tarifaire (réduction, gratuité,...) ? Est-ce que cet avantage est offert sur tous les types de titres de transport (passe, jeton,...) ?

Quels sont les critères d'attribution ? L'âge, le revenu ?

Quelles conditions sont exigées ? (critère de résidence, critère de revenu, autre) Pourquoi avez-vous effectué des choix au niveau des conditions ? Avez-vous des demandes pour assouplir les conditions d'attribution ? Est-ce que les délais de traitement sont les mêmes que pour les autres tarifs ? Si non, pourquoi ? Quels sont les délais ?

Quels sont les procédures d'attribution ? Quelle est la périodicité pour la procédure de renouvellement des droits ? Quels types de documents sont demandés ?

Est-ce que ces types de réductions ont des supports différents ? Si oui, lesquels ? Savez-vous s'il y a des problèmes concernant la fraude pour ce type de tarification ?

Quels circuits de distribution avez-vous instauré pour les tarifications sociales ? Est-ce que les titres réduits sont vendus dans les centres communautaires ou d'autres institutions ?

Avez-vous des retours au niveau de l'achalandage des personnes bénéficiant des tarifs réduits ? Quelle a été l'évolution ? Avez-vous des projections d'achalandage pour cette clientèle ? Quels sont les impacts sur la perception budgétaire ?

Quels sont les efforts effectués sur les outils d'information en général concernant ce type de tarification sociale ? Avez-vous un plan de communication ou une campagne de promotion de ce genre de tarif ? Si oui, pouvez-vous nous donner des exemples ?

Avez-vous envisagé d'offrir ou offrez-vous la gratuité à une certaine catégorie de clientèle ? Si oui, laquelle ? Pourquoi le choix d'offrir la gratuité à ce type de clientèle ?

Effectuez-vous des vérifications sur le réseau concernant l'utilisation des tarifs réduits ?

3. Les aspects organisationnels

Qui prend en charge la question du financement des titres réduits ? La municipalité ? Le MTQ ? Sur quels délais ? Et sur quels périmètres ?

Quelles sommes ont été engagées dans ces titres ?

4. Les projets et évolutions futurs

Y-a-t-il aujourd'hui des projets connus pour développer une politique tarifaire sociale ? Si oui, lesquels ? Sous quelle forme ? Est-ce qu'avec la mise en place de nouveaux modes de paiement (carte à puce, Internet), un élargissement de la gamme tarifaire est envisagé ? Est-ce que les tarifs réduits sont ciblés ? Si oui, pour quelles populations ?

Y-a-t-il des objectifs chiffrés ? Si oui, à quelles échéances ? Quels moyens (temporels, humains et financiers) sont prévus pour atteindre ces objectifs ?

5. Leçons

Si vous deviez entreprendre à nouveau la mise en place d'un tarif réduit, décrivez les éléments que vous feriez de la même façon, les aspects que vous aborderiez différemment et expliquez pourquoi. Les leçons tirées de la démarche constituent une ressource inestimable pour l'ATUQ.

Quelles seraient les améliorations à apporter aujourd'hui dans les grilles tarifaires ?

Quels sont les points forts et les faiblesses des dispositifs de tarification sociale ?

6. Tribune libre ou question(s) ouverte(s)

Est-ce que des éléments non abordés pourraient être rajoutés ? Si oui, lesquels ?

Quel type de phasage est (ou a été) mis en œuvre pour mettre en place les tarifs réduits ?

9.4 Annexe 4 : Liste des contacts pour les entretiens et autres informations

Contacts

M. Bill Baum, Senior Program Manager - Member Services

Adresse :

American Public Transportation Association

APTA

1666 K Street NW

Washington, DC 20006

USA

Courriel : wbaum@apta.com

Mme. Alice E. Smith, Chief Marketing Officer

Marketing & Customer Service

Adresse :

Toronto Transit Commission

TTC

Courriel : Alice.Smith@ttc.ca

M. Jérôme Pourbaix, Senior manager

Adresse :

Union Internationale des Transports Publics

UITP

6, Rue Sainte Marie,

B-1080 Bruxelles, Belgique

Courriel : jerome.pourbaix@uitp.org

Retour sur le cas de Toronto

Dans le cas de Toronto, le comité de suivi a évalué qu'une analyse plus poussée était nécessaire. Les informations retrouvées dans cette partie font la synthèse de l'entretien réalisé avec le Chief Marketing Officer du réseau de Toronto et sont complétées par des recherches Internet.

Multitude de catégories pour les produits tarifaires réduits

À Toronto, suite aux demandes et aux pressions des étudiants (postsecondaire), une nouvelle tarification, ciblant cette clientèle, entrera en vigueur à partir de septembre 2010.

La Ville de Toronto, *via* le service social (*Social Services Department*), achète des titres à tarif régulier à la TTC et les offre aux personnes en recherche d'emploi.

Concrètement, les niveaux de réduction tarifaire par catégorie de clientèle sont les suivants :

- Enfants de moins de 2 ans : gratuit (depuis 1960);
- Enfants de moins de 12 ans : 25 % de réduction sur l'abonnement adulte (depuis 1970 et depuis 1990 pour le *Metropass*);
- Étudiants de moins de 19 ans : 66 % de réduction sur l'abonnement adulte;
- Étudiants du postsecondaire (à partir de septembre 2010, sans limitation d'âge mais avec une preuve de scolarité, pour les temps partiels et les temps complets) : 66 % de réduction sur l'abonnement adulte.

Les conditions et les modalités d'accès se basent donc sur l'âge et le statut.

L'achalandage des personnes bénéficiant des réductions tarifaires est stable depuis plusieurs années. Par contre, la TTC prévoit une augmentation considérable avec la mise en place de la nouvelle tarification pour les étudiants. D'ailleurs, la TTC a mis en place un plan de communication pour faire connaître cette nouvelle tarification.

Concernant les leçons à tirer sur les changements tarifaires, la TTC a remarqué que la possibilité de montrer la carte d'étudiant ou la carte d'identité directement au conducteur d'autobus a créé beaucoup de problèmes. En effet, le mode de contrôle d'accès aux autobus passe par la vérification par le conducteur d'autobus.

De plus, selon la TTC, un horizon minimum de trois (3) ans est pertinent pour mesurer les impacts d'une augmentation tarifaire.

Liste des meilleures pratiques en tarification sociale – UITP

Les bonnes pratiques sur transport et inclusion sociale, y compris les mesures tarifaires sont disponibles sur : http://www.uitp.org/Public-Transport/urban/best_practices_social_inclusion.cfm

Pays	Ville	Fortes réductions	Tarification sociale					Contact
			Nombreuses réductions	Enfants	Étudiants	En fonction du revenu	Recherche d'emploi	
Europe								
Allemagne				✓		✓		
Autriche				✓				
République tchèque		✓	✓	✓				
Pologne		✓	✓		✓			
France					✓	✓		
	Grenoble (SEMITAG)					✓		M. Joel Pitrel, Directeur Général j.pitrel@semitag.fr
Royaume Uni	Birmingham						✓	
	Merseytravel (Liverpool, Knowsley, Sefton, St Helens, Wirral)							✓

9.5 Annexe 5 : Liste complète des réseaux étrangers proposés



Nom Réseau	Ville	Pays	Popula- tion	Type réseau	Parc autobus
Transport for London	Londres	Angleterre	7 684 700	Autobus Métro Tramway	-
National Express West Midlands	West Midlands	Angleterre	1 016 800	Autobus Métro	1 633
Supertram	Sheffield	Angleterre	530 300	Autobus Tramway	865
Merseytravel	Liverpool	Angleterre	434 900	Autobus Métro	765
Norwich Area Transport	Norwich	Angleterre	127 600	Autobus	75
Startran	Lincoln	Angleterre	90 756	Autobus	60
STIB	Bruxelles	Belgique	1 203 365	Autobus Métro Tramway	614
TEC - Liège - Verviers	Liège	Belgique	1 054 000	Autobus	633
TEC - Brabant Wallon	Wavre	Belgique	1 000 000	Autobus	127
TEC - Hainaut	Mons	Belgique	900 000	Autobus	283
TEC - Charleroi	Charleroi	Belgique	580 000	Autobus Métro	306
TEC - Namur - Luxembourg	Namur	Belgique	-	Autobus	576
Calgary Transit	Calgary	Canada	1 042 892	Autobus BRT LRT	1 000
Edmonton Transit System	Edmonton	Canada	750 000	Autobus LRT	929
TransLink	Vancouver	Canada	611 869	Autobus LRT	1 830
London Transit Commission	London	Canada	352 395	Autobus	158
Regina Transit	Regina	Canada	179 246	Autobus	108
Guelph Transit	Guelph	Canada	114 943	Autobus	50
EMT	Madrid	Espagne	3 213 271	Autobus Tramway	2 060

Nom Réseau	Ville	Pays	Popula- tion	Type réseau	Parc autobus
				Méto	
Transports Metropolitans de Barcelona	Barcelona	Espagne	1 621 537	Autobus Tramway Méto	1 079
TUSSAM (Transportes Urbanos de Sevilla, S.A.M.)	Sevilla	Espagne	703 206	Autobus Tramway	395
Bilbobus	Bilbao	Espagne	354 860	Autobus	153
TUS (Transportes Urbanos de Santander)	Santander	Espagne	182 302	Autobus	42
Transports Municipals del Gironès	Girona	Espagne	94 484	Autobus	41
SEPTA (Southeastern Pennsylvania Transportation Authority)	Philadelph a	États-Unis	1 447 395	Autobus Tramway Méto	1 400
DART (Delaware Transit Corporation)	Delaware	États-Unis	885 122	Autobus Méto	400
MBTA (Massachusetts Bay Transportation Authority)	Boston	États-Unis	609 243	Autobus Méto	1 017
MCTS (Milwaukee County Transit System)	Milwaukee	États-Unis	604 477	Autobus	450
METRO (Akron Metropolitan Regional Transit Authority)	Akron	États-Unis	217 074	Autobus	204
GRTC Transit System	Richmond	États-Unis	200 123	Autobus	176
VBZ (Transports publics zurichois)	Zurich	Suisse	387 000	Autobus Tramway	261
TL (Transports publics lausannois)	Lausanne	Suisse	268 988	Autobus Méto Tramway	269
TPG (Transports publics genevois)	Genève	Suisse	189 442	Autobus Tramway	393
TRN (Transports régionaux neuchâtelois)	Neuchâtel	Suisse	170 320	Autobus Tramway	66
TN (Transports publics du littoral neuchâtelois)	Saint- Aubin à Marin	Suisse	78 400	Autobus Tramway	29
TPB/VBB (Transports	Bienne	Suisse	51 991	Autobus	50

Nom Réseau	Ville	Pays	Popula- tion	Type réseau	Parc autobus
publics de Bienne)					
SLTC (Société lyonnaise de transports en commun)	Lyon	France	1 350 000	Autobus Tramway Métro	1072
Transpole (Transports urbains de l'agglomération de Lille)	Lille	France	1 091 000	Autobus Tramway Métro	120
TBC (Trams et bus de la Communauté urbaine de Bordeaux)	Bordeaux	France	671 875	Autobus Tramway	445
CTS (Compagnie des transports strasbourgeois)	Strasbourg	France	457 928	Autobus Tramway	286
CTVA (Transport urbain de l'agglomération Valentinoise)	Valence	France	134 048	Autobus	100
TUB (Transports Urbains Briochins)	St Brieuc	France	111 943	Autobus	71

Réseau recommandé

9.6 Annexe 6 : Fiches monographiques par pays

Pays :	Angleterre	
Ville	Black Country, Birmingham and Coventry'	
État / Province / Région :	West Midlands	
Autorité organisatrice de transport :		
Exploitant :	National Express West Midlands	



	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants	-	Gratuit	Moins de 5 ans
Jeunes / Scolaires	Abonnement	Réduction de 65 %	De 5 à 15 ans
Étudiants	Abonnement	Réduction de 45 %	Plus de 18 ans Preuve de scolarité
Personnes âgées	Carte	Gratuit à partir de 9h30, la fin de semaine, le soir et les congés	60 ans et + Résidence

Pays :	Angleterre	
Ville	Sheffield	
État / Province / Région :	Syndicat des Transports du South Yorkshire.	
Autorité organisatrice de transport :		
Exploitant :	Supertram	



	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants	-	Gratuit	Moins de 5 ans
Jeunes	Abonnement	Réduction de 40 %	Entre 5 et 10 ans
Scolaires	Abonnement	Réduction de 40 %	Entre 11 et 15 ans Preuve de résidence
Étudiants	Abonnement de type U-Pass	En fonction de l'université	Étudiant, en fonction de l'Université
Personnes âgées	Carte	Gratuit à partir de 9h30, la fin de semaine, le soir et les congés	60 ans et + Résidence
PMR	Carte	Gratuit toute la journée	PMR de type visuel et moteur Résidence

Pays :	Angleterre	
Ville	Norwich	
État / Province / Région :	Norfolk County Council	
Autorité organisatrice de transport :		
Exploitant :	Norwich Area Transport	

	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants	-	Gratuit	Moins de 5 ans
Jeunes / Scolaires	-	Gratuit si la personne habite à plus de 3 km du lieu d'enseignement	De 5 à 16 ans Preuve de scolarité Avis d'imposition des parents
Personnes âgées	Carte	Gratuit à partir de 9h30, la fin de semaine, le soir et les congés	60 ans et + Résidence
PMR	Carte	Gratuit toute la journée	PMR de type visuel et moteur Résidence

Pays :	Belgique	
Ville	Bruxelles	
État / Province / Région :	Région de Bruxelles-Capitale	
Autorité organisatrice de transport :		
Exploitant :	STIB	

	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants / Jeunes	-	Gratuit, mais besoin d'une carte	
Scolaires	Abonnement	Réduction sur l'abonnement. Réduction supplémentaire pour les étudiants de la Communauté française (50 % de réduction)	
Étudiants	Abonnement	Tarif préférentiel accordé aux familles de 2 enfants et plus (attestation filiation nécessaire)	
Personnes âgées	-	Gratuit, mais besoin d'une carte	65 ans et +



Pays :	Belgique	
Ville	Liège - Verviers	
État / Province / Région :	Région Wallonne	
Autorité organisatrice de transport :	TEC - Liège - Verviers	
Exploitant :	TEC - Liège - Verviers	

	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants / Jeunes	-	Gratuit mais besoin de carte	Moins de 11 ans
Scolaires / Étudiants	Abonnement	Réduction sur l'abonnement. Réduction supplémentaire pour les étudiants de la Communauté française (50 % de réduction)	De 12 à 24 ans
Personnes âgées	-	Gratuit mais besoin de carte	65 ans et +
Recherche d'emploi	Billet	Gratuit	Pour les personnes en recherche d'emploi en Flandre
Faibles revenus	Abonnement et carte	Carte (réduction 35 %) et abonnement réduit	Bénéficiaires du VIPO
Famille nombreuse	Abonnement et carte	Carte (réduction 20 %) et abonnement réduit	Filiation
Ancien combattant	Abonnement et carte	Carte (réduction 35 %) et abonnement réduit	-



Pays :	Belgique	
Ville	Brabant - Wallon	
État / Province / Région :	Région Wallonne	
Autorité organisatrice de transport :		
Exploitant :	TEC - Brabant Wallon	



	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants / Jeunes	-	Gratuit mais besoin de carte	Moins de 11 ans
Scolaires / Étudiants	Abonnement	Réduction sur l'abonnement. Réduction supplémentaire pour les étudiants de la Communauté française (50 % de réduction)	De 12 à 24 ans
Personnes âgées	-	Gratuit mais besoin de carte	65 ans et +
Recherche d'emploi	Billet	Gratuit	Pour les personnes en recherche d'emploi en Flandre
Faibles revenus	Abonnement et carte	Carte (réduction 35 %) et abonnement réduit	Bénéficiaires du VIPO
Famille nombreuse	Abonnement et carte	Carte (réduction 20 %) et abonnement réduit	Filiation



Pays :	Canada	
Ville	Vancouver	
État / Province / Région :	Colombie Britannique	
Autorité organisatrice de transport :	Metro Vancouver	
Exploitant :	Translink	



	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants / Jeunes	-	Gratuit	Moins de 6 ans
Scolaires	Comptant/billets/abonnement	Réduction de 40 %	De 6 à 14 ans
Étudiants	Abonnement de type U-Pass	En fonction de l'université	Étudiant de l'université concernée
Personnes âgées	Comptant/billets/abonnement	Réduction de 40 %	65 ans et +
Ancien combattant	-	Gratuit	Mutilé de guerre ou du travail
PMR	-	Gratuit (gratuit également pour l'accompagnateur)	PMR de type visuel

Pays :	Canada	
Ville	Calgary	
État / Province / Région :	Alberta	
Autorité organisatrice de transport :	The City of Calgary	
Exploitant :	Calgary transit	

	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants / Jeunes	-	Gratuit mais accompagné	Moins de 6 ans
Scolaires	Billet/ carnet/ abonnement	Réduction de 30 %	De 6 à 14 ans
Étudiants	Abonnement de type U-Pass	En fonction de l'université	Étudiant de l'université concernée
Personnes âgées	Abonnement	Réduction de 60 %	65 ans et +
Faibles revenus	Abonnement	Réduction de 50 %	Moins de 75 % du seuil de faible revenu (ménage) Agé de plus de 18 ans Notification de la déclaration d'impôt Pour les enfants : carte de santé Résidence



Pays :	Canada	
Ville	Regina	
État / Province / Région :	Saskatchewan	
Autorité organisatrice de transport :	City of Regina	
Exploitant :	Regina transit	

	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants / Jeunes	-	Gratuit	Moins de 5 ans
Scolaires / Étudiants	Abonnement	Réduction de 15 %	Étudiants du postsecondaire, sur certains établissements
Personnes âgées	Abonnement	Réduction de 75 %	65 ans et +
Chômeurs	Abonnement	Rabais de 34 %	<i>Saskatchewan Employment Supplement</i> <i>Transitional Employment Allowance</i> Résidence
Faibles revenus	Rabais sur abonnement	Rabais de 34 %	Bénéficiaires de l'aide sociale, des suppléments d'emploi de Saskatchewan, et des assurés du revenu pour l'incapacité Résidence



Pays :	Espagne	
Ville	Barcelone	
État / Province / Région :	Catalogne	
Autorité organisatrice de transport :	ATM	
Exploitant :	TMB	

	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Jeunes / Scolaires / Étudiants	Abonnement et carnet	Réduction de 30 %	Moins de 25 ans
Personnes âgées	Carte 10 voyages	Réduction	65 ans et +
Famille nombreuse	Abonnement / Carnet	Réduction	Les membres d'une même famille et avec la même domiciliation
Anciens combattants	Abonnement / Carnet	Réduction en fonction du revenu	Mutilés de guerre, anciens combattants
Faibles revenus	Abonnement / Carnet	Réduction en fonction du revenu	Pour les bénéficiaires des allocations de retour à l'emploi, de formation, de solidarité, revenu de moins de 75 % du seuil de faible revenu, assurance pour les revenus d'incapacité



Pays :	Espagne	
Ville	Bilbao	
État / Province / Région :	Pays basque	
Autorité organisatrice de transport :	Bilbao	
Exploitant :	Bilbobus	



	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants / Jeunes	-	Gratuit	Moins de 5 ans
Personnes âgées	Carte	Gratuit	Résidence
Famille nombreuse	Abonnement	Réduction de 20 %	Document spécifique « Famille nombreuse »
Chômeurs	Carte	Gratuit	Résidence
Anciens combattants	Abonnement / Carnet	Réduction en fonction du revenu	Mutilés de guerre, anciens combattants
PMR	Carte	Gratuit	Résidence



Pays :	Espagne	
Ville	Santander	
État / Province / Région :	Cantabrie	
Autorité organisatrice de transport :	Santander	
Exploitant :	TUS (Transportes Urbanos de Santander)	

	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants / Jeunes	-	Gratuit	Pour les moins de 4 ans
Scolaires / Étudiants	Abonnement	Réduction de 50 %	Moins de 26 ans
Personnes âgées	-	Gratuit mais besoin d'une carte	65 ans et +, avec des bas revenus
Famille nombreuse	-	Gratuit mais besoin d'une carte	Membres d'une même famille et avec la même domiciliation avec des bas revenus
Anciens combattants	Abonnement / Carnet	Réduction en fonction du revenu	Mutilés de guerre, anciens combattants
Faibles revenus	-	Gratuit mais besoin d'une carte	Personnes de 65 ans et plus Personnes handicapées à plus de 65 % Revenus inférieurs au SMI Résidence

Pays :	États-Unis	
Ville	Philadelphie	
État / Province / Région :	Pennsylvanie	
Autorité organisatrice de transport :	SEPTA (Southeastern Pennsylvania Transportation Authority)	



	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants / Jeunes	-	Gratuit jusqu'à deux enfants voyageant avec un adulte (plein tarif si l'enfant voyage seul)	Taille : 1 mètre (42 pouces) et moins
Scolaires	Abonnement	Réduction sur la passe hebdomadaire pour le transport scolaire (5h30 à 19h00 lors des périodes scolaires)	De la maternelle à la 12 ^e année Géré par les établissements d'enseignement directement
Étudiants	Abonnement (type U-Pass)	Réductions variables sur les abonnements semestriels selon les collèges et universités participants seulement	Selon les collèges et universités participants seulement
Personnes âgées	-	Gratuit	Carte d'identité <i>Senior Citizen Transit</i> ou autres cartes d'identité acceptées
Faibles revenus	Ticket	Gratuit	Pour les personnes en transition ou en premier emploi avec des faibles revenus (programme <i>access-to-jobs</i>)
PMR	Comptant	Réduction sur le paiement comptant en dehors des périodes de pointe (7h00 à 8h00 et 16h30 à 17h30)	Carte <i>Reduced Transit Fare</i> ou carte <i>Medicare</i>



Pays :	États-Unis	
Ville	Rochester	
État / Province / Région :	New York	
Autorité organisatrice de transport :	Rochester Genesee Regional Transportation Authority	

	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants	-	Gratuit jusqu'à trois enfants voyageant avec un adulte	5 ans et moins
Enfants / Jeunes	Comptant	Réduction de 50 %	De 6 à 11 ans
Étudiants	Abonnement (type U-Pass)	Réductions variables sur les abonnements semestriels selon les collèges et universités participants seulement	Selon les collèges et universités participants seulement
Personnes âgées	Abonnement	Réduction de 50 % à l'extérieur des périodes de pointe (entre 9:00 et 15:00 et après 18:30)	65 ans et + Carte Medicare, carte SCAC Low-Fare ou carte RTS Half Fare
Faibles revenus	Ticket	Gratuit	Pour les personnes en transition ou en premier emploi avec des faibles revenus (programme access-to-jobs)
PMR	Abonnement	Réduction de 50 % à l'extérieur des périodes de pointe (entre 9:00 et 15:00 et après 18:30)	PMR et non-voyants Carte Medicare, carte SCAC Low-Fare ou carte RTS Half Fare



Pays :	États-Unis	
Ville	Akron	
État / Province / Région :	Ohio	
Autorité organisatrice de transport :	Metro Regional Transit Authority	

	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants / Jeunes	-	Gratuit jusqu'à deux enfants voyageant avec un adulte	5 ans et moins
Personnes âgées	Abonnement	Réduction de 60 %	Carte d'identité D&S, carte SCAT ou carte Medicare
Faibles revenus	Ticket	Gratuit	Pour les personnes en transition ou en premier emploi avec des faibles revenus (programme <i>access-to-jobs</i>)
PMR	Abonnement	Réduction de 60 %	Carte d'identité D&S, carte SCAT ou carte Medicare



Pays :	France	
Ville	Lyon	
État / Province / Région :	Rhône-Alpes	
Autorité organisatrice de transport :	SYTRAL	
Exploitant :	SLTC (Société lyonnaise de transports en commun)	

	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants	-	Gratuit	Moins de 4 ans
Jeunes	Abonnement	Réduction de 40 %	De 4 à 21 ans
Scolaires	Abonnement et ticket pour l'été	Réduction de 40 %	Preuve de scolarité
Étudiants	Abonnement	Réduction de 35 %	Preuve de scolarité
Personnes âgées	Abonnement	Réduction pour un abonnement de couple et réduction sur le deuxième abonnement acheté	65 ans et + Preuve de filiation
Demandeur d'asile	Abonnement	Réduction	Preuve de la demande d'asile
Chômeur ou recherche d'emploi	Abonnement	Réduction	Pour les personnes inscrites dans l'agence de l'emploi (gouvernementale)
Famille nombreuse	Abonnement	Réduction	Membres d'une même famille et avec la même domiciliation



	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Faibles revenus	Abonnement	Réduction de 87%	Pour les bénéficiaires des allocations de retour à l'emploi, de formation, de solidarité, revenu de moins de 75% du seuil de faible revenu, assurance pour les revenus d'incapacité (bénéficiaires des aides sociales : CMUC, ARE, ASS, CAE, AAH, ASI, FN, FAJ, RSA) Attestations et avis d'imposition Résidence
PMR	Abonnement	Réduction	PMR de type visuel





Le guide tarifaire pour les personnes à faibles ressources du réseau TCL figure sur l'annexe 7.

Pays :	France	
Ville	Rennes	
État / Province / Région :	Bretagne	
Autorité organisatrice de transport :	Rennes métropole	
Exploitant :	STUR (Société de transport urbain de Rennes)	



	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants	-	Gratuit	Moins de 4 ans
Jeunes / scolaires	Abonnement	Réduction de 35 %	De 4 à 20 ans
Étudiants	Abonnement	Réduction de 25 %	De 21 à 27 ans
Personnes âgées	Abonnement	Réduction de 35 %	65 ans et +
Demandeur d'asile	Abonnement	Réduction	Preuve de la demande d'asile
Chômeur ou recherche d'emploi	Abonnement	Réduction	Pour les personnes inscrites dans l'agence de l'emploi (gouvernementale)
Famille nombreuse	Abonnement	Réduction	Membres d'une même famille et avec la même domiciliation
PMR	Abonnement	Réduction	PMR à 80 % ou +



Pays :	France	
Ville	Lyon	
État / Province / Région :	Rhône-Alpes	
Autorité organisatrice de transport :	Valence major	
Exploitant :	CTVA (Transport urbain de l'agglomération Valentinoise)	




	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants	-	Gratuit	Moins de 6 ans
Jeunes / Scolaires	Abonnement / Carnet	Réduction de 65 %	Preuve de scolarité et âge
Étudiants	Abonnement / Carnet	Réduction de 65 %	Preuve de scolarité
Demandeur d'asile	Abonnement	Réduction	Preuve de la demande d'asile
Chômeur ou recherche d'emploi	Abonnement	Réduction	Pour les personnes inscrites dans l'agence de l'emploi (gouvernementale)
Famille nombreuse	Abonnement	Réduction	Membres d'une même famille et avec la même domiciliation
Faibles revenus	Abonnement et carnets	Réduction de 67 %	Revenus inférieurs à 773€ Résidence



Pays :	Suisse	
Ville	Zurich	
État / Province / Région :	Zurich	
Autorité organisatrice de transport :	VBZ (Transports publics zurichois)	




	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants / Jeunes	Carte	Gratuit (mais carte payante) et accompagné par parent ou grands-parents	Moins de 11 ans, la personne doit être accompagnée
Scolaire / Étudiants	Abonnement	Réduction	Entre 6 et 25 ans
Famille nombreuse	Carte	Réduction	Membres d'une même famille et avec la même domiciliation



Pays :	Suisse	
Ville	Genève	
État / Province / Région :	Genève	
Autorité organisatrice de transport :	TPG (Transports publics genevois)	

	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants / Jeunes	Carte	Gratuit (mais carte payante) et accompagné par parent ou grands-parents	Moins de 11 ans, enfant accompagné
Jeunes / scolaire / Étudiants	Abonnement et billet	Réduction de 35 %	Entre 6 et 25 ans
Personnes âgées	Abonnement	Réduction de 30 %	Femmes : 64 ans et + Hommes : 65 ans et +
Famille nombreuse	Abonnement	Rabais accordé à partir du 2 ^e abonnement	Critère de filiation



Pays :	Suisse	
Ville	Neuchâtel	
État / Province / Région :	Neuchâtel	
Autorité organisatrice de transport :	TRN (Transports régionaux neuchâtelois)	



	Produit tarifaire	Type de réduction	Condition d'admissibilité
Enfants / Jeunes	Carte	Gratuit (mais carte payante) et accompagné par parent ou grands-parents	Moins de 11 ans, enfant accompagné
Jeunes / Scolaires / Étudiants	Carte et abonnement	Réduction de 25 %	Entre 11 et 25 ans
Personnes âgées	Carte et abonnement	Réduction de 25 %	65 ans et +



9.7 Annexe 7 : Guide tarifaire pour les personnes à faibles ressources – TCL



→ ÉDITORIAL

La politique tarifaire du réseau TCL a la volonté d'offrir des tarifs adaptés quelque que soit sa situation, ses ressources ou ses habitudes de déplacements. Elle cherche à développer l'utilisation des transports en commun, notamment en fidélisant les clients grâce à ses nombreux abonnements qui permettent de voyager librement et facilement tout en faisant des économies.

Comme pour tous les réseaux de transports en commun, les tarifs TCL sont révisés chaque année afin de prendre en compte l'inflation, l'augmentation des coûts de l'énergie et plus généralement l'ensemble des coûts d'exploitation. Cela permet également d'assurer le développement du réseau afin d'offrir des transports de qualité, adaptés aux besoins de notre agglomération et de ses habitants.

En 2010, les tarifs augmenteront à partir du 1^{er} janvier, d'une manière relativement uniforme mis à part le ticket unitaire, maintenu à 1,60€ et les abonnements sociaux dont les tarifs sont inchangés. En effet, les abonnements Pass 2 Partout et Pass Partout S restent respectivement à 8,40€ et 10,80€ par mois.

Bernard RIVALTA,
Président du SYTRAL
Syndicat Mixte des Transports pour
le Rhône et l'Agglomération Lyonnaise.

→ L'ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU TCL

Le SYTRAL s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique volontariste de mise en accessibilité du réseau TCL.

Un vaste programme d'équipements a été mené dans ce domaine : implantation d'ascenseurs dans les stations de métro, acquisition systématique de bus, trolleybus et tramways à plancher bas, diffusion d'annonces sonores, aménagement des arrêts de bus...

De nombreux outils d'information permettent également à toute personne, quelle que soit sa situation, son handicap (moteur, auditif, visuel) d'anticiper ses déplacements sur le réseau :

Le site www.tcl.fr est entièrement accessible à tous (plans sonores, navigateur vocal, possibilité de grossir les caractères...).

Le plan des lignes principales du réseau TCL existe en deux versions : **braille et sonore**. Ils sont disponibles auprès d'Alô TCL au 0 820 42 7000.

Le service « **Accès TCL** » : grâce au site www.acces.tcl.fr et au service d'information par téléphone au **04 26 10 12 12**, il est possible de s'informer, en amont de ses déplacements, sur la disponibilité des équipements mécaniques (ascenseurs) des stations de métro.

Comment accéder au métro ?

Toutes les stations de métro sont équipées de **portillons automatiques**.

Pour voyager en règle, munissez-vous d'un titre de transport. Des stations sont équipées de distributeurs automatiques (paiement par carte bancaire ou monnaie).

Pour les personnes à mobilité réduite, les voyageurs chargés de bagages ou accompagnés d'enfants en bas âge, des portillons spécifiques ou des ascenseurs permettent d'accéder aux quais du métro.

→ INFOS PRATIQUES

Qu'est-ce que la carte Técély ?

La carte Técély est le support de l'ensemble des abonnements au réseau TCL. Elle coûte 5 euros à sa création, lors de son renouvellement (tous les 5 ans) ou en cas de remplacement (détérioration, convenance personnelle ou autre motif).

Où et comment se la procurer ?

Toute nouvelle souscription d'abonnement s'accompagne de la fabrication d'une carte. Cette démarche s'effectue obligatoirement en agence commerciale TCL. Munissez-vous d'une photo d'identité, d'une pièce d'identité originale et d'un justificatif de domicile.

Si vous changez d'adresse, vous pouvez effectuer la modification avec la copie d'un justificatif de domicile soit :

- par courrier auprès du Service clients au 19, boulevard Vivier Merle 69009 Lyon,
- vous rendre en agence TCL.

Que faire en cas de perte ou de vol ?

Il suffit de vous rendre dans une agence commerciale TCL, munie d'une pièce d'identité originale. Comme la carte Técély est sécurisée, une nouvelle carte sera établie sur laquelle votre abonnement en cours sera transféré. Vous réglerez seulement les 5 euros de fabrication de la nouvelle carte.

Comment et pourquoi valider la carte Técély ?

Pour être en règle, les abonnés du réseau TCL doivent valider leur carte Técély en la présentant devant les valideurs embarqués à bord des bus et des tramways ou sur les bornes de contrôle d'accès placées aux entrées des stations de métro et du funiculaire.

Comme tous les titres de transport, une carte Técély doit être validée à chaque changement de ligne, correspondances comprises. Seules les correspondances d'une ligne de métro à une autre sont exemptées de validation.

→ CONSEILS POUR VOYAGER EN RÈGLE*

Les principes à respecter

Seule la validation systématique de votre titre de transport (abonnement ou ticket) à chaque voyage vous permet d'être en règle. Oublier de valider vous place en situation de fraude, même si vous possédez un titre de transport en cours de validité.

Vous devez valider à chaque correspondance (hors correspondances métro / métro).

Rappel : votre titre est personnel, voyager avec un titre déjà utilisé par une autre personne ou céder son titre à autrui est interdit et constitue une infraction passible d'une amende qui peut aller jusqu'à 80 €.

Si vous voyagez avec un ticket

Vous devez le valider à chaque montée et en correspondance dans le bus, le tramway ou avant votre accès au métro.

Un ticket unitaire est valable pour un déplacement, quel que soit le nombre de correspondances dans la limite d'une heure. Attention : l'aller-retour est interdit.

Si vous êtes abonné

En cas d'oubli de validation, vous serez passible d'une amende de 5 €, payable immédiatement au contrôleur, dans les 2 mois en agence commerciale ou au bureau des contrôles.

Si vous êtes titulaire d'un abonnement en cours de validité mais que vous n'avez pas votre carte sur vous, vous devrez la présenter dans les 2 mois en agence commerciale ou au bureau des contrôles. Il vous en coûtera alors 5 €.

* Ces conseils sont un extrait du règlement en vigueur, que vous pouvez demander au bureau des contrôles. Les montants mentionnés dans cette rubrique sont susceptibles de modifications courant 2010.



→ CE QUE PEUT VOUS CÔTER LA FRAUDE

Lors d'un contrôle de titre de transport

Merci de présenter spontanément à l'agent de contrôle votre titre TCL. Si vous n'êtes pas en règle, vous devrez présenter une pièce officielle d'identité. Un procès-verbal sera alors dressé par le contrôleur.

Prix et amendes

Le montant du procès-verbal est progressif, en fonction du délai de paiement.

Défaut de titre de transport

- > Paiement immédiat auprès du contrôleur : **42 €.**
(par carte bancaire, chèque ou en espèces, contre remise d'un reçu par le contrôleur).
- > Règlement dans un délai maximum de 7 jours à compter de la date du PV : **46 €.**
- > Règlement plus de 7 jours et moins de 2 mois à compter de la date du PV : **80 €.**

Présentation d'un titre de transport non valide ou non complété

- > Paiement immédiat : **28 €.**
- > Règlement sous 7 jours : **46 €.**
- > Règlement au-delà de 7 jours : **66 €.**

Pour toutes les infractions, le défaut de paiement dans les deux mois qui suivent l'établissement du PV entraînera la transmission du dossier au tribunal et l'établissement d'une amende majorée, recouvrée par le Trésor Public, d'un montant de **180 €.**

Où et comment régler les amendes ?

En agence commerciale TCL.

Au bureau des contrôles TCL, sur place ou par courrier en joignant la cartonnelle remise par le contrôleur, avec un chèque ou un mandat cash (délivré par la banque postale).

Bureau des Contrôles
17, boulevard Vivier-Merle • BP 3256 Lyon Cedex 03
Ouvert de 12 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi.
Fermé le samedi.

6

→ ABONNEMENTS

Vous êtes :

- bénéficiaire de l'Allocation de Retour à l'Emploi/Formation (A.R.E. ou A.R.E.F.) sur un mois complet,
- domicilié dans la Communauté Urbaine de Lyon,
- non imposable selon barème fiscal du Ministère de l'Economie et des Finances.

Pass 2 Partout **8,40 €** par mois

Si taux* inférieur ou égal à 14,96€.
Validité des droits : 6 mois

Pass Partout S **16,80 €** par mois

Si taux* compris entre 14,97€ et 26,93€.
Validité des droits : 6 mois

Pièces à fournir en agences TCL :

- > Dernier avis de paiement de l'ARE ou relevé de situation Assedic de moins de 6 mois (ou bulletin de paye) émanant de tout organisme du Secteur Public (Enseignement, Trésor Public, HCL...).
- > Dernier avis de non imposition.

Vous êtes :

- bénéficiaire de l'Allocation de Solidarité Spécifique (A.S.S.) sur un mois complet,
- domicilié dans la Communauté Urbaine de Lyon,
- non imposable selon barème fiscal du Ministère de l'Economie et des Finances.

Pass 2 Partout **8,40 €** par mois

Si taux* unique à 14,96€.
Validité des droits : 6 mois

Pass Partout S **16,80 €** par mois

Si taux* unique à 21,48€ (plus de 55 ans).
Validité des droits : 6 mois

Pièces à fournir en agences TCL :

- > Dernier avis de paiement de l'ASS ou relevé de situation Assedic de moins de 6 mois (ou bulletin de paye) émanant de tout organisme du Secteur Public (Enseignement, Trésor Public, HCL...).
- > Dernier avis de non imposition.

* Taux susceptibles de modification courant 2010.

7

→ ABONNEMENTS

Vous êtes :

- personne sous Contrat d'Accompagnement à l'Emploi (CAE),
- domicilié dans la Communauté Urbaine de Lyon,
- non imposable selon barème fiscal du Ministère de l'Economie et des Finances.

Pass Partout S 16,80 € par mois

Validité des droits : 6 mois

Pièces à fournir en agences TCL :

- > Feuillet vert ou copie du contrat validé par l'ANPE et l'employeur.
- > Dernier bulletin de salaire.
- > Dernier avis de non imposition.

Vous êtes :

- bénéficiaire du Revenu de Solidarité Active (RSA),
- domicilié dans la Communauté Urbaine de Lyon.

Pass 2 Partout 8,40 € par mois

Validité des droits : 6 mois

Pièces à fournir en agences TCL* :

- > Dernière attestation de paiement RSA précisant le versement uniquement du RSA socle (sans RSA activité) délivrée par la CAF ou la CMSA ;
- > ou formulaire de création ou renouvellement des droits TCL établi par le Centre Communal d'Action Social (CCAS) ou la Maison du Département du Rhône (MDR).

Pour toutes les pièces à fournir, merci de présenter les originaux.



→ ABONNEMENTS

Vous êtes :

- enfant scolarisé de parents bénéficiaires d'un abonnement Pass 2 Partout,
- domicilié dans la Communauté Urbaine de Lyon.

Pass 2 Partout 8,40 € par mois

Validité des droits jusqu'au 31 août de l'année en cours

Pièces à fournir en agences TCL :

- > Certificat de scolarité ou demande d'abonnement Pass Scolaire validée par l'établissement scolaire de l'année en cours.
- > Livret de famille (ou attestation de la Caisse d'Allocations Familiales) pour les parents isolés.

Vous êtes :

- jeune chômeur âgé de 18 à 25 ans ayant 12 mois de chômage sur les 18 derniers mois,
- domicilié dans la Communauté Urbaine de Lyon.

Pass 2 Partout 8,40 € par mois

Validité des droits : 6 mois

Pièces à fournir en agences TCL :

- > Dossier complété en agence TCL et transmis à l'ANPE pour confirmation des 12 mois de chômage sur les 18 derniers mois. Le bénéficiaire est informé de l'acceptation ou du refus par courrier.
- > Enveloppe timbrée au nom du bénéficiaire.

Vous êtes :

- jeune bénéficiaire du Fonds d'Aide aux Jeunes (FAJ),
- domicilié dans la Communauté Urbaine de Lyon.

Pass Partout S 16,80 € par mois

Validité des droits : 6 mois

Pièces à fournir en agences TCL :

- > Justificatif délivré par les communes, les missions locales ou Maisons du Rhône.

Vous êtes :

- demandeur d'asile souhaitant le statut de Réfugié Politique,
- domicilié dans la Communauté Urbaine de Lyon.

Pass 2 Partout 8,40 € par mois

Validité des droits : 6 mois

Pièces à fournir en agences TCL :

- > Dernier avis de paiement de de l'allocation temporaire d'attente.
- > Récépissé constatant le dépôt d'une demande de réfugié.

→ ABONNEMENTS

Vous êtes :

- personne malvoyante d'un taux de cécité égal ou inférieur à 1/20* pour chaque oeil,
- domicilié dans le Rhône.

Personne malvoyante 5,20 € par an

Validité des droits jusqu'au renouvellement de la carte Técély

Pièces à fournir en agences TCL :

- > Carte d'invalidité portant l'étoile verte en cours de validité ou carte d'invalidité précisant la mention "CÉCITE" en cours de validité ou certificat médical de moins d'un an précisant le taux de cécité égal ou inférieur à 1/20* pour chaque oeil.

Vous êtes :

- titulaire de l'Allocation Adulte Handicapé (A.A.H.),
- domicilié dans une commune desservie par le réseau TCL.

Pass Partout S 16,80 € par mois

Validité des droits jusqu'au renouvellement de la carte Técély

Pièces à fournir en agences TCL :

- > Notification d'allocation annuelle ou dernière attestation de paiement mensuel délivrée par la Caisse d'Allocation Familiale (CAF) ou la Caisse de la Mutualité Sociale Agricole (CMSA).
- > À partir de 60 ans, présentation de la dernière notification annuelle ou dernière attestation de paiement mensuel délivrée par la Caisse d'Allocation Familiale (CAF) ou la Caisse de la Mutualité Sociale Agricole (CMSA).

Vous êtes :

- bénéficiaire de l'Allocation Supplémentaire Invalidité (A.S.I) ou Fond National (F.N),
- domicilié dans une commune desservie par le réseau TCL.

Pass Partout S 16,80 € par mois

Validité des droits jusqu'au 31 août de l'année en cours

Pièces à fournir en agences TCL :

- > Dernière attestation trimestrielle de l'Allocation Supplémentaire d'Invalidité (ASI) ou dernier décompte détaillé précisant le versement du Fond National (FN), délivré par la CPAM ou la CMSA.
- > À partir de 60 ans, présentation de la dernière attestation de l'Allocation Supplémentaire d'Invalidité (ASI) ou dernier décompte détaillé précisant le versement du Fond National (FN).

→ ABONNEMENTS

Vous êtes :

- personne non imposable selon barème fiscal du Ministère de l'Économie et des Finances,
- domicilié dans le Rhône et âgé de plus de 65 ans.

Senior Avantage 50 € par an ou 5 € par mois

Validité des droits jusqu'au renouvellement de la carte Técély

Pièces à fournir en agences TCL :

- > Dernier avis de non imposition.

Vous êtes :

- mutilé de Guerre ou du Travail,
- domicilié dans le Rhône et âgé de plus de 65 ans.

Mutilé de Guerre/Travail 5,20 € par an

Validité des droits jusqu'au renouvellement de la carte Técély

Pièces à fournir en agences TCL :

- > Carte délivrée par l'Office Nationale des Anciens Combattants et Victimes de Guerre (ONAC*) à une barre rouge (taux d'invalidité d'au moins 50%).
 - > Carte délivrée par la Fédération Nationale des Accidents du Travail et des Handicapés (FNATH**) (taux d'invalidité d'au moins 50 %).
- * : ONAC : 3, rue Louis VITAT 69001 LYON - 04 78 27 15 61
** : FNATH : 254, rue Créqui 69003 LYON - 04 78 60 72 01

Vous êtes :

- bénéficiaire et ayant droit de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC),
- quel que soit le lieu de votre domicile.

Pass Partout S 16,80 € par mois

Validité des droits : jusqu'à fin de validité de votre attestation CMUC

Pièces à fournir en agences TCL :

- > Attestation de la CMUC établie par la CPAM ou la CMSA ou le RSI.

→ VOS AGENCES TCL

Horaires susceptibles de modification, selon certaines périodes de vacances scolaires.

BELLECOUR

Métron ligne A - Lyon 2^e
7h30 à 18h30 du lundi
au vendredi inclus.
9h à 12h et 13h30 à 17h le samedi.
9h à 12h et 13h45 à 17h
en période de vacances scolaires.

BONNEVAY

**Gare routière de Bonnevey -
Villurbanne**
7h30 à 18h30 du lundi
au vendredi inclus.
9h à 12h et 13h30 à 17h le samedi.
9h à 12h et 13h45 à 17h
en période de vacances scolaires.

CROIX-ROUSSE

**18, place de la Croix-Rousse
Lyon 4^e**
7h30 à 18h30 du lundi
au vendredi inclus.
9h à 12h et 13h30 à 17h le samedi.
9h à 12h et 13h45 à 17h
en période de vacances scolaires.

GIVORS

**2, rue Roger Salengro
69700 Givors**
12h à 18h30 le lundi.
9h15 à 12h15 et 14h à 18h30
du mardi au vendredi.
Fermé le samedi.

GORGE DE LOUP

Métron ligne D - Lyon 9^e
7h30 à 18h30 du lundi
au vendredi inclus.
9h à 12h et 13h30 à 17h le samedi.
9h à 12h et 13h45 à 17h
en période de vacances scolaires.

GRANGE BLANCHE

Métron ligne D - Lyon 3^e
7h30 à 18h30 du lundi
au vendredi inclus.
9h à 12h et 13h30 à 17h le samedi.
9h à 12h et 13h45 à 17h
en période de vacances scolaires.

HÔTEL DE VILLE

5, rue de la République - Lyon 1^{er}
7h30 à 18h30 du lundi
au vendredi inclus.
9h à 12h et 13h30 à 17h le samedi.
9h à 12h et 13h45 à 17h
en période de vacances scolaires.

PART-DIEU

11, bd Vivier Merle - Lyon 3^e
7h30 à 18h30 du lundi
au vendredi inclus.
9h à 12h et 13h30 à 17h le samedi.
9h à 12h et 13h45 à 17h
en période de vacances scolaires.

PERRACHE

Gare routière de Perrache - Lyon 2^e
7h30 à 18h30 du lundi
au vendredi inclus.
9h à 12h et 13h30 à 17h le samedi.
9h à 12h et 13h45 à 17h
en période de vacances scolaires.

VIEUX LYON

Métron ligne D - Lyon 5^e
10h à 12h30 et 14h à 17h
du lundi au vendredi inclus.
9h à 12h et 13h30 à 17h le samedi.
10h à 12h et 13h45 à 17h
en période de vacances scolaires.



Pour en savoir plus



Appel TCL 0820 42 7000
(0,12 €/min depuis un poste fixe)
• De 6h30 à 19h30 du lundi au
vendredi.
• De 7h à 19h le samedi.
• De 7h30 à 18h30 du lundi au
vendredi et 8h à 18h le samedi,
selon certaines périodes
de vacances scolaires.



Internet www.tcl.fr



Service clients
19, boulevard Vivier Merle
69003 Lyon



9.8 Annexe 8 : Type de produit offert et réduction accordée par réseau

Réseau	Enfants	Jeunes	Étudiants	Personnes âgées
West Midlands	G	A/R	A/R	C/G
Sheffield	G	A/R	A/R (U-Pass)	C/G
Norwich	G	A/R	-	C/G
Bruxelles	G	A/R	A/R	C/G
Liège-Verviers	G	A/R	A/R	C/G
Brabant Wallon	G	A/R	A/R	C/G
Vancouver	G	Co/B/A/R	A/R (U-Pass)	Co/B/A/R
Calgary	G	B/C/A/R	A/R (U-Pass)	A/R
Regina	G	A/R	A/R	C/Ra
Barcelone	R	A/R	A/R	C/R
Bilbao	G	-	-	C/G
Santander	G	A/R	A/R	C/G
Philadelphie	G (taille)	A/R	A/R (U-Pass)	C/G
Rochester	G	Co/R	A/R (U-Pass)	A/R
Akron	G	-	-	A/R
Lyon	G	A/R	A/R	A/R
Rennes	G	A/R	A/R	A/R
Valence	G	A/R	A/R	-
Zurich	G	A/R	A/R	-
Genève	G	A/B/R	A/R	A/R
Neuchâtel	G	C/R	C/R	C/R

Type de produit :

- A : abonnement
- Co : comptant
- B : billet
- C : carte

Type de réduction :

- G : gratuité
- R : Réduction
- Ra : Rabais

9.9 Annexe 9 : Coûts unitaires pour les sociétés de transport québécoises et canadiennes

Le tableau suivant présente les coûts unitaires 2009 en dollars canadiens des abonnements pour trois catégories de clientèle pour les réseaux canadiens.

Abonnement	STM	STSag	STLaval	STSherbrooke	STO	RTL	RTC	STTR	STLévis	Calgary Transit	Translink	Regina Transit
Jeunes	38,75 \$	41,00 \$	47,00 \$	48,50 \$	52,50 \$	48,50 \$	49,05 \$	50,00 \$	52,35 \$	52,50 \$	46,50 \$	44,00 \$
Étudiants	38,75 \$	48,00 \$	62,50 \$	-	52,50 \$	48,50 \$	49,05 \$	45,00 \$	52,35 \$	85,25 \$	46,50 \$	50,00 \$
Personnes âgées	38,75 \$	34,00 \$	47,00 \$	48,50 \$	34,50 \$	48,50 \$	33,65 \$	47,00 \$	52,35 \$	35,00 \$	46,50 \$	16,00 \$
Régulier	70,00 \$	60,00 \$	78,00 \$	62,50 \$	77,00 \$	81,00 \$	73,10 \$	60,00 \$	71,60 \$	85,25 \$	81,00 \$	59,00 \$

9.10 Annexe 10 : Zoom sur les produits destinés aux faibles revenus par pays

Belgique



Réseaux	Tarif proposé	Niveau de réduction	Obligation légale ou autre	Critères d'admissibilité et contrôle
Bruxelles	Gratuit – besoin d'une carte	Gratuit	Non	Carte d'identité Attestation délivrée par services sociaux Résidence dans la Région Bruxelloise
Liège-Verviers	Carte de réduction	35 %	Non	Carte d'identité Attestation délivrée par services sociaux
Brabant Wallon	Carte de réduction	35 %	Non	Carte d'identité Attestation délivrée par services sociaux

France



Réseaux	Tarif proposé	Niveau de réduction	Obligation légale ou autre	Critères d'admissibilité et contrôle
Lyon	Abonnement	87 %	Oui	Bénéficiaires des aides sociales (CMUC, ARE, ASS, CAE, AAH, ASI, FN, FAJ, RSA) Attestations et avis d'imposition Résidence
Rennes	Abonnement	Gratuit	Oui	Bénéficiaires des aides sociales Éligibilité définie par les services sociaux (CCAS) Résidence
Valence	Abonnement et carnets	67 %	Oui	Revenus inférieurs à 773€ Résidence

Espagne



Réseaux	Tarif proposé	Niveau de réduction	Obligation légale ou autre	Critères d'admissibilité et contrôle
Barcelone	Abonnement et carnets	58 %	Non	Faibles revenus Résidence
Bilbao	Abonnement	Variable	Non	Retraités, PMR et chômeurs Résidence
Santander	Abonnement	Gratuit	Non	Personnes de 65 ans et plus Personnes handicapées à plus de 65 % Revenus inférieurs au SMI Résidence

Canada



Réseaux	Tarif proposé	Niveau de réduction	Obligation légale ou autre	Critères d'admissibilité et contrôle
Calgary	Abonnement	50 %	Décision prise et financée par la municipalité	Moins de 75 % du seuil de faible revenu (ménage) Agé de plus de 18 ans Notification de la déclaration d'impôt Pour les enfants : carte de santé Résidence
Regina	Rabais sur abonnement	34 %	Décision prise et financée par la municipalité	Bénéficiaires de l'aide sociale, des suppléments d'emploi de Saskatchewan et des assurés du revenu pour l'incapacité Résidence

9.11 Annexe 11 : Formulaire à remplir pour bénéficiaire du tarif « low income » du réseau de Calgary

Low-Income Monthly Transit Pass Application/Renewal Form 2009/2010

TS 5310 (R2009-08)

Please read previous "Information Page" carefully & be prepared to present all required documents to Calgary Transit Customer Service Centre 224 - 7th Ave SW Mon. – Fri. 10a.m. to 5:30 p.m .

Please check one of the following:

- New Applicant**
 Renewal Application

SECTION 1: MY INFORMATION

Last Name		First Name		Middle Initial
Suite	Home Address			
City CALGARY	Postal Code	How long have you lived in Calgary?		
Phone Number ()	AISH Client Number (if applicable)		Access Calgary Number (if applicable)	
Mailing Address (if different from above)				
Previous Mailing Address (if different from above)				

SECTION 2: FAMILY INFORMATION

List ALL people living at this address that are related by blood, marriage, adoption, or living common-law (including the person applying). Use another sheet of paper if more space is needed.

AISH Applicants must list all dependants over 18 noted on their AISH health benefits card.

Last Name	First Name	Relationship To Applicant	Date of Birth (YYYY/MM/DD)	Place an X mark for children under 18 years of age	TOTAL BEFORE TAX INCOME—from Line 150 (for all residents 18 and over)
1.		YOURSELF			\$
2.					\$
3.					\$
4.					\$
5.					\$
6.					\$
7.					\$
Add up the family income of all people listed and write the number in the box to the right				Income Total	
Office Entry Only – Please note relevant LICO total.			# Family Members		\$

ISC: Confidential

SECTION 3: DESIGNATE WHO CAN PICK UP MY PASS.

Only you or those designated below can pick up your pass. Designates must present valid Photo ID to buy a pass.

LAST NAME	FIRST NAME	ADDRESS

The personal information on this form is being collected for a City of Calgary program under the authority of Section 33(c) of the Freedom of Information and Protection of Privacy (FOIP) Act and is protected by the FOIP Act. If you have any questions regarding FOIP, call the Calgary Transit Call Centre at 403-262-1000.

SECTION 4: PERMISSION and SIGNATURE

Please read and sign this section. I give Calgary Transit my permission to check the information in this application.

Signature of Applicant	Date (YYYY/MM/DD)
------------------------	-------------------

SECTION 4: DECLARATION

I _____ declare:
Applicant Name (please print)

1. That I am the primary applicant
2. That the information I have provided for this application is true.
3. I have read the "Rules of the Low Income Monthly Transit Pass".
4. That if I have provided false information, I may be dismissed from the Low-Income Monthly Transit Pass program.

Date _____

Signature of Applicant (or Legal Guardian/Trustee) _____

Office Entry Only:

Photo Identifications Checked
 Yes No

Proof of Income (2008 Notice of Assessment) Received
 Yes No

Alberta Health Care Card for Children Checked
 Yes No

Application Approved. Registration # is _____ Application Denied

Declared Before _____ Stn.# _____ Date _____
Calgary Transit Customer Service Agent Initials

IBC: Confidential