

**CONDITIONS GENERALES DE DELIVRANCE ET D'UTILISATION  
DE LA TARIFICATION SOLIDARITE TRANSPORT  
au 1<sup>er</sup> avril 2021**

## **1 - LA TARIFICATION SOLIDARITE TRANSPORT**

La Tarification Solidarité Transport en Île-de-France résulte des décisions d'Île-de-France Mobilités. Elle est délivrée pour son compte par Comutitres, GIE de RATP, SNCF Mobilités et Optile (mandataire des opérateurs de transports privés) et de tout transporteur ayant obtenu une délégation de service public d'Île-de-France Mobilités, ci-après désignés les « transporteurs », sous l'appellation « Agence Solidarité Transport » (ci-après : « l'Agence »), dont les coordonnées sont : 0800 948 999 (service & appel gratuits), AGENCE SOLIDARITE TRANSPORT D'ILE-DE-FRANCE - TSA 86838 – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX. Son utilisation est subordonnée à l'acceptation des présentes conditions générales, de celles du passe Navigo et de celles des forfaits Navigo, Navigo Gratuité, Navigo Solidarité 75%, et Navigo Réduction 50%.

La Tarification Solidarité Transport comprend :

- **Solidarité Gratuité**, associé à un forfait Navigo Gratuité donnant le droit à circuler gratuitement sur tous les services accessibles avec un forfait Navigo toutes zones ;
- La **Réduction Solidarité 75%**, permettant de se déplacer avec un forfait Navigo Solidarité 75% (mois ou semaine), des tickets t+ en carnet à demi-tarif, des billets à l'unité ou en carnet à demi-tarif valables sur le RER et les trains Transilien, et de souscrire un contrat Navigo Liberté + avec un profil tarif réduit ;
- La **Réduction 50%** permettant de se déplacer avec un forfait Navigo Réduction 50% (mois ou semaine), des tickets t+ en carnet à demi-tarif, des billets à l'unité ou en carnet à demi-tarif valables sur le RER et les trains Transilien, et de souscrire un contrat Navigo Liberté + avec un profil tarif réduit.

## **2 - CONDITIONS D'ELIGIBILITE**

**2.1** L'usager doit disposer d'un passe Navigo personnalisé à ses nom et prénom et sur laquelle figure sa photo pour bénéficier de la Tarification Solidarité Transport. Les passes Navigo Découverte, Navigo imagine R ou Navigo Annuel ne peuvent pas être utilisés pour accéder à la Tarification Solidarité Transport. La demande de passe Navigo peut être effectuée auprès de l'Agence en même temps que la demande de Tarification Solidarité Transport, ou séparément, auprès des transporteurs d'Île-de-France ou de l'Agence Navigo. Une personne ne peut détenir qu'un seul passe Navigo chargé d'un droit à Tarification Solidarité Transport.

**2.2 SOLIDARITE GRATUITE** est réservé aux personnes résidant en Île-de-France. La condition de résidence en Île-de-France s'apprécie au vu de la domiciliation déclarée par le demandeur auprès de l'organisme social justifiant de ses droits (not. CAF, Pôle emploi, Assurance Maladie, MDPH, ONACVG). Le droit à Solidarité Gratuité est délivré :

- à toute personne résidant en Île-de-France, membre d'un foyer bénéficiaire du Revenu de Solidarité Active (RSA) tel que défini aux articles L.262-2 à L.262-11 du code de l'action sociale et des familles et par les dispositions réglementaires prises en leur application, sous réserve, pour les foyers bénéficiant également de la prime d'activité telle que définie aux articles L.841-1 à L.842-7 du code de la sécurité sociale, de recevoir au titre de celle-ci un montant inférieur ou égal à 35 % du montant forfaitaire mentionné à l'article L.262-2 du code de l'action sociale et des familles (sans que soit prise en compte la majoration prévue à l'article L.262-9 de ce même code) arrondi à l'euro supérieur.
- aux chômeurs titulaires de l'allocation de solidarité spécifique (ASS), ayant perçu l'ASS le mois précédant leur demande de gratuité et soit titulaires soit ayants-droits de la Complémentaire santé solidaire (CSS) sans participation financière.
- aux accompagnants d'une personne détentrice d'une carte d'invalidité (CI) ou d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) avec la mention « Invalidité » et sur-mention « Besoin d'accompagnement » ou « Cécité ».
- aux anciens combattants et victimes de guerre porteurs d'une carte de l'Office national des anciens combattants (ONAC) à double barre rouge ainsi qu'à leur accompagnant.
- aux anciens combattants et victimes de guerre porteurs d'une carte de l'Office national des anciens combattants (ONAC) à double barre bleue ainsi qu'à leur accompagnant.
- aux anciens combattants et victimes de guerre porteurs d'une carte de l'Office national des anciens combattants (ONAC) à simple barre rouge (dans le cas où l'accompagnant est désigné comme étant un chien, l'animal pourra également bénéficier de la gratuité au même titre que l'accompagné).

**2.3** La **REDUCTION SOLIDARITE 75%** est délivrée :

- aux titulaires (assuré et bénéficiaires) de la Complémentaire santé solidaire (CSS) sans participation financière et
- aux chômeurs titulaires de l'allocation de solidarité spécifique (ASS), ayant perçu l'ASS le mois précédant leur demande de Réduction Solidarité 75% et non bénéficiaires de la CSS sans participation financière.

**2.4 La REDUCTION 50%** est délivrée :

- aux titulaires (assuré et bénéficiaires) de l'Aide médicale de l'Etat (AME).

### **3 - MODALITES D'OBTENTION ET D'UTILISATION**

#### **3.1 Délivrance des droits à la Tarification Solidarité Transport**

La demande peut être faite soit par internet sur le site [www.solidaritetransport.fr](http://www.solidaritetransport.fr), soit par courrier en renvoyant le formulaire papier préalablement obtenu par internet ou par téléphone auprès de l'Agence (sauf pour les titulaires d'une CI/CMI/carte ONAC, qui ne peuvent le faire que par internet). Le formulaire de demande doit être dûment rempli, signé, et accompagné des pièces justificatives requises.

##### **Justificatifs acceptés :**

- RSA : téléconsultation (voir ci-dessous) ou attestation de paiement de l'allocation RSA, fournie par les CAF, datant de moins d'un mois, aux nom et adresse du titulaire, et faisant état, pour le RSA, du montant de revenu garanti calculé par les CAF. L'Agence Solidarité Transport ne prend en compte que les éléments établis par les CAF (téléconsultation ou attestation). L'allocataire doit veiller à avoir fourni à temps à sa CAF tous les éléments, notamment sa déclaration trimestrielle de revenus (DTR), nécessaires à l'instruction de son dossier par sa CAF. Au cas où la CAF n'a pas encore pu valoriser positivement le trimestre de droit RSA (et éventuellement de la Prime d'activité) correspondant au mois de demande ou de renouvellement, le droit Solidarité Gratuité ne sera pas délivré.
- ASS : téléconsultation (voir ci-dessous) ou relevé de situation mensuelle Pôle emploi datant de moins d'un mois, aux nom et adresse du titulaire de l'ASS.
- CSS sans participation financière : photocopie de l'attestation annuelle CSS sans participation financière en cours de validité, aux nom et adresse de l'assuré, établie par les caisses des organismes d'assurance maladie ou organismes mutualistes, et mentionnant les éventuels autres bénéficiaires.
- AME : photocopie de la carte individuelle d'admission à l'AME en cours de validité, aux nom et adresse de l'assuré, établie par les caisses des organismes d'assurance maladie ou organismes mutualistes, et le cas échéant son verso mentionnant les éventuels autres bénéficiaires.
- CI ou CMI : photocopie d'un justificatif de domicile du titulaire et photocopie de la carte d'invalidité du titulaire avec sur-mention « Besoin d'accompagnement » ou « Cécité » en cours de validité, aux nom, prénom et adresse du titulaire, délivrée par la maison départementale des personnes handicapées du département de résidence.
- ONAC : photocopie d'un justificatif de domicile du titulaire et photocopie de la carte de l'Office national des anciens combattants à double barre rouge, double barre bleue ou simple barre rouge en cours de validité, aux nom, prénom et adresse du titulaire, délivrée par l'Office National des Anciens Combattants et Victimes de Guerre (ONACVG).
- Téléconsultation des justificatifs : certains organismes sociaux (CAF, Pôle emploi) mettent à disposition de l'Agence des fichiers informatiques ou services Internet à caractère professionnel permettant de consulter les éléments de dossier RSA ou ASS du demandeur nécessaires à l'attribution de la Tarification Solidarité Transport et dispensant le demandeur de fournir les pièces justificatives. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données des personnes, le demandeur peut à tout moment autoriser ou refuser cette consultation. Dans ce cas, il lui appartient de joindre au formulaire les photocopies des pièces justificatives demandées, ce qui entraînera un délai plus long de vérification et de traitement de sa demande.

L'Agence peut interroger les organismes attribuant les droits sociaux et les attestations justificatives pour vérifier la situation du demandeur avant de lui accorder le bénéfice de la Tarification Solidarité Transport.

##### **Modalités d'instruction et de communication :**

Si l'Agence n'a pas reçu toutes les informations demandées, la demande n'est pas acceptée et l'Agence en informe le demandeur. A compter de sa réception par l'Agence, et sous réserve qu'il soit complet et sans erreur, le dossier est traité dans un délai de 10 jours calendaires pour les personnes déjà détentrices d'un passe Navigo et dans un délai de 30 jours calendaires pour les autres. Une fois le dossier traité, l'Agence adresse nominativement au demandeur éligible au sens des articles 2 et 3, lors de la première attribution, un courrier ou un courriel s'il a effectué sa demande par internet, l'informant que le droit la Tarification Solidarité Transport lui a été accordé, et de la période de validité de ce droit. La confirmation des droits est mise à disposition sur l'espace personnel du bénéficiaire sur le site [www.solidaritetransport.fr](http://www.solidaritetransport.fr), complétée d'un mail ou SMS d'information si le demandeur l'a autorisé.

Le droit à la Tarification Solidarité Transport n'est pas délivré pour une durée inférieure à un mois. Il ne sera procédé à aucun remboursement total ou partiel de titres de transport achetés pour voyager dans l'attente du traitement du dossier par l'Agence. Le demandeur ne pourra prétendre à aucune indemnité ou compensation au titre d'un préjudice quelconque qui résulterait d'un délai de traitement supérieur ou inférieur au délai annoncé ou du délai de livraison d'un passe Navigo.

### **3.2 Matérialisation du droit à gratuité ou du droit à réduction.**

Le droit (à Solidarité Gratuité, à Réduction Solidarité 75% ou à Réduction 50%) accordé par l'Agence doit être activé sur le passe Navigo du bénéficiaire pour pouvoir être utilisé. Ce chargement s'effectue à un guichet ou à un appareil de vente des réseaux des transporteurs.

### **3.3 Achat et/ou utilisation des titres de transports**

**3.3.1 Forfait Navigo Gratuité :** le forfait Navigo Gratuité est utilisable dès que le droit à gratuité a été activé sur le passe Navigo.

**3.3.2 Achat des forfaits Navigo Solidarité 75% et Navigo Réduction 50% :** les forfaits Navigo Solidarité 75% (mois ou semaine) et Navigo Réduction 50% (mois ou semaine) peuvent être achetés et chargés sur le passe Navigo, à un guichet ou un appareil de vente des réseaux des transporteurs, dès lors que le droit à réduction correspondant a été activé sur ce passe.

**3.3.3 Utilisation des carnets de tickets t+, de billets à demi-tarif ou de Navigo Liberté + :** le bénéficiaire de la Réduction Solidarité 75% ou de la Réduction 50%, s'il se déplace avec des tickets ou billets à demi-tarif ou un contrat Navigo Liberté + tarif réduit, doit impérativement être muni de son passe Navigo sur lequel le droit à Solidarité 75% ou Réduction 50% a été chargé, et le présenter en cas de contrôle pour justifier de son droit à réduction.

**3.3.4 Paiement :** le paiement des forfaits Navigo Solidarité 75% ou Navigo Réduction 50% et des tickets et billets à tarif réduit ne peut pas être effectué au moyen de chèques Mobilité.

**3.3.5 Modalités pour l'accompagnant d'un titulaire CI/CMI/ONAC :** le passe « accompagnant » porte le nom du titulaire de la carte d'invalidité et la mention « accompagnant ». Il est utilisable par une personne accompagnant le titulaire de la carte d'invalidité : l'accompagnant peut donc changer à chaque voyage du titulaire. Inversement, ce passe ne peut pas être utilisé en l'absence du titulaire de la carte d'invalidité. En cas de contrôle, le titulaire de la carte d'invalidité devra présenter sa carte pour justifier du droit à gratuité pour son accompagnant.

## **4 - EXPIRATION ET RENOUELEMENT DES DROITS A TARIFICATION SOLIDARITE TRANSPORT**

- Bénéficiaires AME : le droit à réduction expire à la fin du mois suivant la fin des droits AME portés sur la carte d'AME.
- Bénéficiaires CSS sans participation financière : le droit à réduction expire à la fin du mois suivant la fin des droits CSS sans participation financière portés sur l'attestation.
- Allocataires ASS n'ayant pas droit à la CSS sans participation financière : le droit à réduction expire à la fin du septième mois à compter du mois indemnisé au titre de l'ASS figurant sur le relevé de situation mensuel ou du dernier mois de paiement communiqué par Pôle emploi.
- Allocataires ASS ayant-droit CSS sans participation financière : le droit à gratuité est attribué par périodes de trois mois renouvelables limités à la fin du mois suivant la fin des droits CSS sans participation financière. A expiration, la gratuité peut être remplacée par la Réduction Solidarité 75% si le bénéficiaire dispose toujours soit uniquement de l'ASS, soit uniquement de la CSS sans participation financière.
- Allocataires RSA : le droit à gratuité expire à la fin du 2<sup>ème</sup> mois suivant le trimestre en cours de versement du RSA. Il est renouvelé par trimestre.
- Accompagnants d'un bénéficiaire CI ou CMI, titulaire ou accompagnant d'un titulaire de carte ONAC : le droit à gratuité expire trois ans après son attribution, ou à la date de fin de validité de la carte fournie par le titulaire si cette carte périmé avant ces trois ans.

Le renouvellement est possible à condition que le bénéficiaire satisfasse aux conditions de délivrance (voir paragraphe 3 ci-dessus) et selon les modalités suivantes :

- Pour les allocataires RSA et ASS ayant autorisé l'Agence à consulter leur dossier auprès des organismes sociaux concernés, l'Agence examine leur dossier dans le mois précédent l'expiration du droit pour vérifier leur nouvelle situation.
- Pour ceux ayant refusé cette autorisation, ainsi que pour les bénéficiaires de la CSS sans participation financière, de l'AME, d'une CI, d'une CMI ou d'une carte ONAC, l'Agence demande les justificatifs à l'usager dans les deux mois précédant la fin des droits au transport, et procède au renouvellement dans un délai de 10 jours calendaires si le justificatif reçu est conforme.

## **5 - VALIDATION ET CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT**

La validation et le contrôle ont lieu dans les conditions prévues dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du passe Navigo.

## **6 - SUSPENSION DU DROIT A TARIFICATION SOLIDARITE TRANSPORT**

Le droit à Tarification Solidarité Transport est suspendu de plein droit, sans préjudice de poursuites devant les tribunaux :

- en cas de confiscation du passe Navigo pour fraude du porteur sur les réseaux,
- en cas de fraude établie dans la constitution du dossier de demande du tarif Solidarité Transport (fausse déclaration, falsification des pièces jointes...). Dans ce cas, l'Agence signifie la suspension du droit à Tarification Solidarité Transport par une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au dernier lieu de résidence connu de l'usager.

Toute personne qui continue à utiliser le droit à Tarification Solidarité Transport après sa suspension est passible de poursuites pénales.

## **7 - RESPONSABILITE DES AYANTS DROIT**

Les présentes conditions générales s'imposent au demandeur principal ainsi qu'à ses ayants-droit bénéficiaires.

## **8 - INFORMATION RELATIVE AUX DONNEES PERSONNELLES**

Le GIE Comutitres, responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalités principales la gestion et le suivi des demandes d'accès à la Tarification Solidarité Transport, la gestion de titre, la réalisation d'enquêtes, d'analyses statistiques et de reporting, et la lutte contre la fraude. Ces données sont recueillies sur le fondement d'une mission de service public, avec le consentement des demandeurs. Les données traitées sont : des données d'identité, des données relatives à la situation familiale, économique et financière, des données relatives aux transactions (chargement des droits) et des données nécessaires à la réalisation d'actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de test produit et de promotion. Ces données sont conservées pendant l'instruction et la durée de validité des droits du dossier du bénéficiaire, ainsi que jusqu'à la fin des délais de prescriptions applicables, dans la limite de deux ans maximum après la dernière intervention sur le dossier. Elles sont destinées aux personnes habilitées du GIE Comutitres, aux transporteurs d'Île-de-France (Optile, SNCF, RATP), à Île-de-France Mobilités, aux financeurs institutionnels, à des institutions de sondages et statistiques, à des sociétés réalisant des enquêtes relatives aux transports en Île de France. Les données collectées peuvent être communiquées aux fins mentionnées ci-dessus à un sous-traitant situé dans un pays tiers non membre de l'Union Européenne (Maroc). Ces transferts sont encadrés par des clauses contractuelles sur la base des clauses contractuelles types de la Commission européenne encadrant les transferts entre responsable de traitement et sous-traitant (décision n°2010/87/UE).

Toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, d'opposition, d'indiquer ses directives sur le traitement de ses données après son décès et de saisine de la CNIL. Elle peut l'exercer auprès de l'Agence par demande écrite accompagnée d'un justificatif d'identité. La demande est à envoyer par courrier à : AGENCE SOLIDARITE TRANSPORT D'ILE-DE-FRANCE - TSA 86838 – 95905 CERGY PONTOISE CEDEX, ou de façon dématérialisée, via le site web [www.solidaritetransport.fr](http://www.solidaritetransport.fr).

## **9 – MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES**

Île-de-France Mobilités peut à tout moment faire évoluer les présentes conditions générales. La version en vigueur est publiée au recueil des actes administratifs d'Île-de-France Mobilités et consultable sur le site internet [www.iledefrance-mobilites.fr](http://www.iledefrance-mobilites.fr).