

TER PRO ACTIONS

RÉGION AUVERGNE

OPERATION I.DEAL

Transformer le fraudeur en client payeur

INFO C n°12 bis : Evolutions à compter du lundi 08 décembre

- ↗ Extension du périmètre géographique (lignes et gares)
- ↗ Allongement du délai accordé au client: **16 jours**

↗ PÉRIMÈTRE EXPÉRIMENTATION

Rappel périmètre de base de l'expérimentation :

Durée : **6 mois à compter de lundi 6 octobre 2014**

Ligne : Clermont-Fd - Lyon

Gares : Clermont-Ferrand, Riom et Vichy

ASCT ambassadeurs

L'extension du périmètre géographique de l'expérimentation I.DEAL porte sur :

- ↗ PV I.DEAL est applicable sur les lignes suivantes :

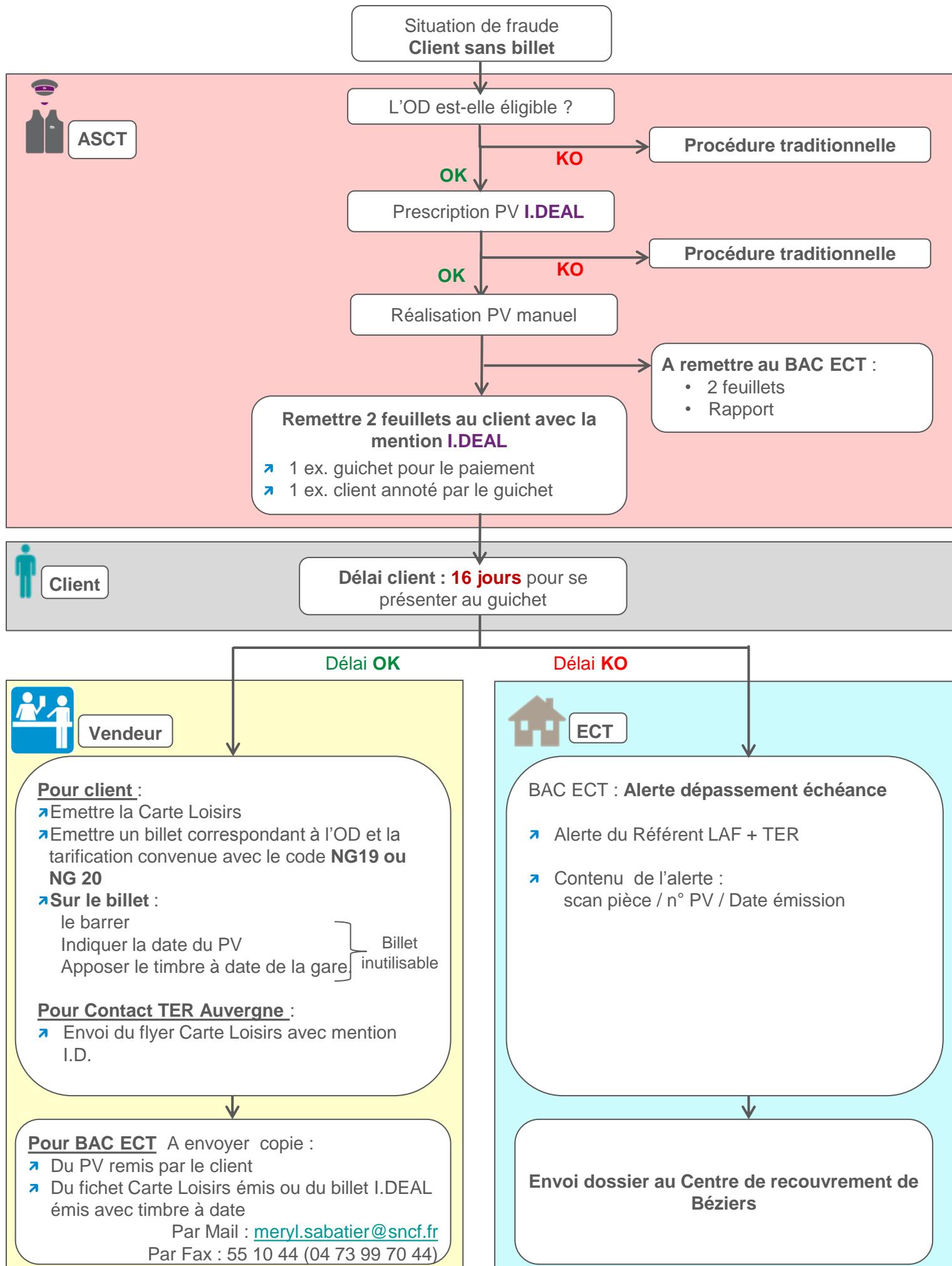
- | | |
|---------------------------------|-------------------------|
| ✓ Clermont Fd - Lyon | ✓ Clermont Fd - Moulins |
| ✓ Clermont Fd – Montluçon | ✓ Clermont Fd - Brioude |
| ✓ Clermont Fd – Le Puy en Velay | |

- ↗ Guichets concernés

Le client peut ainsi se présenter dans la gares suivantes pour procéder à la transformation du PV

- | | | |
|---------------------|-------------------|-------------|
| ✓ Clermont-Fd | ✓ Riom | ✓ Vichy |
| Nouveau : | | |
| ✓ Montluçon | ✓ Commentry | ✓ Gannat |
| ✓ Moulins | ✓ St Germain | |
| ✓ Royat | ✓ Thiers | ✓ Vertaizon |
| ✓ Boutique Aubière | ✓ Boutique Jaude | |
| ✓ Le Cendre | ✓ Vic le Comte | ✓ Issoire |
| ✓ Langeac | ✓ Le Puy en Velay | |
| ✓ Brassac les Mines | ✓ Arvant | ✓ Brioude |

LOGIGRAMME





COMPARATIF DE PRIX LIGNE CLERMONT-FERRAND / LYON :

OD PRINCIPALES

Montants au 02/01/2014

| LIGNE | DISTANCE | MONTANT DE L'AVIS D'INFRACTION | ACHAT D'UNE CARTE LOISIRS (30 €) | | | |
|---------------------|----------|--------------------------------|----------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------|
| | | | + 1 billet à -25% | + 1 billet à -50% | Prix au guichet | Différence avec PV |
| CLERMONT-Fd / LYON | 229 km | 89,60 € | 56,00 € | -33,60 € | 47,30 € | -42,30 € |
| CLERMONT-Fd / VICHY | 55 km | 65,00 € | 38,00 € | -27,00 € | 35,30 € | -29,70 € |
| CLERMONT-Fd / RIOM | 14 km | 65,00 € | 32,70 € | -32,30 € | 31,80 € | -33,20 € |
| RIOM / LYON | 215 km | 87,90 € | 54,70 € | -33,20 € | 46,50 € | -41,40 € |
| RIOM / VICHY | 41 km | 65,00 € | 36,30 € | -28,70 € | 34,20 € | -30,80 € |
| VICHY / LYON | 174 km | 83,20 € | 51,20 € | -32,00 € | 44,10 € | -39,10 € |
| VICHY / ROANNE | 77 km | 65,00 € | 40,50 € | -24,50 € | 37,00 € | -28,00 € |

x €

Insuffisance de Perception = plein tarif guichet. Cette grille s'applique uniquement pour des "sans billet".

AUTRES OD

Montants au 02/01/2014

| LIGNE | DISTANCE | MONTANT DE L'AVIS D'INFRACTION | ACHAT D'UNE CARTE LOISIRS (30 €) | | | |
|----------------------|----------|--------------------------------|----------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------|
| | | | + 1 billet à -25% | + 1 billet à -50% | Prix au guichet | Différence avec PV |
| CLERMONT-Fd / ROANNE | 132 km | 77,40 € | 46,80 € | -30,60 € | 41,20 € | -36,20 € |
| CLERMONT-Fd / TARARE | 175 km | 83,30 € | 51,30 € | -32,00 € | 44,20 € | -39,10 € |
| RIOM / ROANNE | 118 km | 75,40 € | 45,30 € | -30,10 € | 40,20 € | -35,20 € |
| RIOM / TARARE | 161 km | 81,60 € | 50,00 € | -31,60 € | 43,30 € | -38,30 € |
| VICHY / TARARE | 120 km | 75,70 € | 45,60 € | -30,10 € | 40,40 € | -35,30 € |

x €

Insuffisance de Perception = plein tarif guichet. Cette grille s'applique uniquement pour des "sans billet".



COMPARATIF DE PRIX LIGNE CLERMONT-FERRAND / MONTLUCON

Montants au 02/01/2014

| MONTANT DE L'AVIS D'INFRACTION | ACHAT D'UNE CARTE LOISIRS (30 €) | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------|-----------------------|--|
| | + 1 billet à -25% | | + 1 billet à -50% | |
| Prix au guichet | Différence avec PV | Prix au guichet | Différence avec PV | |
| 74,30 € | 44,50 € -29,80 € | 39,70 € -34,60 € | | |
| 65,00 € | 39,60 € -25,40 € | 36,40 € -28,60 € | | |
| 65,00 € | 35,10 € -29,90 € | 33,40 € -31,60 € | | |
| 65,00 € | 39,60 € -25,40 € | 36,40 € -28,60 € | | |
| 65,00 € | 32,70 € -32,30 € | 38,40 € -26,60 € | | |
| 65,00 € | 34,70 € -30,30 € | 33,10 € -31,90 € | | |
| 65,00 € | 42,60 € -22,40 € | 38,40 € -26,60 € | | |
| | x € | | | Insuffisance de Perception = plein tarif guichet. Cette grille s'applique uniquement pour des "sans billet". |



COMPARATIF DE PRIX : LIGNE MOULINS - CLERMONT OD MOULINS - LYON & OD MOULINS - BRIOUDE

Montants au 02/01/2014

| MONTANT DE L'AVIS D'INFRACTION | ACHAT D'UNE CARTE LOISIRS (30 €) | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------|-----------------------|--|
| | + 1 billet à -25% | | + 1 billet à -50% | |
| Prix au guichet | Différence avec PV | Prix au guichet | Différence avec PV | |
| 65,00 € | 37,50 € -27,50 € | 35,00 € -30,00 € | | |
| 65,00 € | 42,20 € -22,80 € | 38,10 € -26,90 € | | |
| 73,20 € | 43,70 € -29,50 € | 39,10 € -34,10 € | | |
| 83,50 € | 51,40 € -32,10 € | 44,30 € -39,20 € | | |
| 65,00 € | 39,30 € -25,70 € | 36,20 € -28,80 € | | |
| 86,80 € | 53,90 € -32,90 € | 45,90 € -40,90 € | | |
| | x € | | | Insuffisance de Perception = plein tarif guichet. Cette grille s'applique uniquement pour des "sans billet". |



COMPARATIF DE PRIX LIGNE LIGNE CLERMONT - BRIOUDE & LIGNE CLERMONT LE PUY

Montants au 02/01/2014

| LIGNE | DISTANCE | MONTANT DE L'AVIS D'INFRACTION | ACHAT D'UNE CARTE LOISIRS (30 €) | | | |
|-------------------------------|----------|--------------------------------|----------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------|
| | | | + 1 billet à -25% | + 1 billet à -50% | Prix au guichet | Différence avec PV |
| CLERMONT-Fd / BRIOUDE | 71 km | 65,00 € | 39,90 € | -25,10 € | 36,60 € | -28,40 € |
| CLERMONT-Fd / ISSOIRE | 36 km | 65,00 € | 35,80 € | -29,20 € | 33,90 € | -31,10 € |
| CLERMONT-Fd / BRASSAC | 55 km | 65,00 € | 38,00 € | -27,00 € | 35,30 € | -29,70 € |
| CLERMONT-Fd / LE CENDRE | 11 km | 65,00 € | 32,20 € | -32,80 € | 31,50 € | -33,50 € |
| CLERMONT-Fd / VIC LE COMTE | 19 km | 65,00 € | 33,30 € | -31,70 € | 32,20 € | -32,80 € |
| CLERMONT-Fd / LE PUY EN VELAY | 147 km | 79,40 € | 48,30 € | -31,10 € | 42,20 € | -37,20 € |
| ISSOIRE / LE PUY EN VELAY | 111 km | 74,40 € | 44,60 € | -29,80 € | 39,70 € | -34,70 € |
| LANGEAC / CLERMONT-Fd | 103 km | 72,80 € | 43,40 € | -29,40 € | 38,90 € | -33,90 € |
| CLERMONT-Fd / ARVANT | 61 km | 65,00 € | 38,70 € | -26,30 € | 35,80 € | -29,20 € |

x €

Insuffisance de Perception = plein tarif guichet. Cette grille s'applique uniquement pour des "sans billet".



COMPARATIF DE PRIX Autres OD

Montants au 02/01/2014

| LIGNE | DISTANCE | MONTANT DE L'AVIS D'INFRACTION | ACHAT D'UNE CARTE LOISIRS (30 €) | | | |
|----------------------|----------|--------------------------------|----------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------|
| | | | + 1 billet à -25% | + 1 billet à -50% | Prix au guichet | Différence avec PV |
| CLERMONT-Fd / THIERS | 46 km | 65,00 € | 36,90 € | -28,10 € | 34,60 € | -30,40 € |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

x €

Insuffisance de Perception = plein tarif guichet. Cette grille s'applique uniquement pour des "sans billet".

↗ PRINCIPES ET OBJECTIFS DE I.DEAL

Principes

Sur une situation de fraude **d'un voyageur sans billet**, l'ASCT lui propose le PV **I.DEAL**. Cette proposition joue sur la bonne foi du client et lui permet de la démontrer.

Le principe de **I.DEAL** est d'éviter le PV d'infraction par l'achat d'une **Carte Loisirs et du billet correspondant à l'OD et à la période de fraude**.

Le client a **16 jours** à partir de la date de rédaction du PV **I.DEAL** pour profiter de cette opération. Il devra se rendre dans les gares citées en page1.

La Carte Loisirs TER Auvergne est une carte de réduction annuelle dont la valeur est de 30 €. Pour des voyages en Auvergne ou à destination de Rhône-Alpes. Elle offre au client une réduction :

- De 25 % du lundi au vendredi
- De 50 % les WE et fériés pour 1 à 3 personnes.

Objectifs

- ↗ Donner une chance au fraudeur et l'encourager à devenir un client payeur
- ↗ Récupérer du CA compte tenu du faible taux de recouvrement des PV
- ↗ Faire évoluer la relation client lors de la situation de fraude

RÔLE DES AGENTS : ASCT –BAC ECT - VENDEURS

Rôle Chef de bord

Prescrire l'offre au **client sans billet** et dont le comportement permet un échange et l'explication du PV **I.DEAL**.

↗ Dialogue avec fraudeur

La base de l'argumentation va reposer :

- sur le **gain financier** dont bénéficie le client : écart entre le montant de l'infraction et le montant de l'achat Carte Loisirs + 1 billet.
 - sur le **fait d'éviter d'être en infraction**.

Le chef de bord a à sa disposition un support d'aide qui est un tableau comparatif entre le montant d'infraction et le montant d'achat « Carte Loisirs + Billet ».

Le client est invité à se rendre en gare **sous 16 jours** pour bénéficier de **I.DEAL**.

➤ Finalisation de la démarche

Le Chef de bord doit utiliser un **PV Manuel** dont 2 feuillets reviendront au BAC et 2 remis au client. L'agent doit y porter la mention manuscrite **PV I.DEAL**.

En complément, le chef de bord peut remettre un flyer Carte loisirs.

Mention
manuscrite
I.DEAL

Exemplaires remis au client :

La remise au BAC du PV I DEAL s'accompagne d'un rapport dont le contenu va porter sur :

- le train et son parcours
 - la date du PV IDEAI et le nom du client

Ce rapport a pour objectif d'éviter l'envoi direct au centre de recouvrement.

→ Accompagnement de la démarche

Toute concrétisation du PV I.DEAL (= passage au guichet) est récompensée par un chèque cadeau de 5 € pour l'agent concerné.

↗ RÔLE DES AGENTS : ASCT – VENDEURS – BAC ECT



Rôle BAC de l'ECT

Le BAC assure le rôle de vigie en fonction des PV manuels reçus des ASCT et en fonction des retours des gares.

Les agents du BAC recevront :

- du chef de bord : le PV **I.DEAL** et en complément à cette opération un rapport ;
- des gares : un mail ou fax reprenant suite au passage en gare du client
 - Le second feuillet du PV
 - Une copie du fiche Carte Loisirs émis ou une copie du billet I.DEAL émis

Dans le cas où le délai de 16 jours est dépassé, le **BAC alerte le référent LAF**.

Sauf contre ordre, les agents du BAC procéderont à l'envoi du PV **au centre de recouvrement de Béziers** pour reprendre le cycle de traitement courant des PV d'infraction.

L'établissement de PV I. DEAL est amorti dans un tableau de suivi pour assurer notamment la gestion de l'alerte.

| Numéro PV I DEAL | IDENTITE CLIENT | | | | OD | Montant PV I.DEAL | Montant Infraction prévu | Date Infraction | Paiement IDEAL | | Respect délai | | | | | |
|---------------------|-----------------|--------|------------|---------------------|----|----------------------|--------------------------------|--------------------|----------------|------|-----------------------|----------------------|--|--|--|--|
| | Identité client | | | Date Naissance | | | | | Date | Gare | Délai présentation | Dépassement délai | | | | |
| | NOM | PRENOM | | | | | | | | | | | | | | |
| 123456789 | PV | JOJO | 25/12/1990 | Clermont Fd - Vichy | | 38 € | 65 € | 09/09/2014 | | | 0 | 10 | | | | |
| | | | | | | | | | | | 0 | 0 | | | | |
| | | | | | | | | | | | 0 | 0 | | | | |
| | | | | | | | | | | | 0 | 0 | | | | |
| | | | | | | | | | | | 0 | 0 | | | | |

En cas de PV I.DEAL transformé, le BAC procède à l'annulation du PV.

→ RÔLE DES AGENTS : ASCT – VENDEURS – BAC ECT



Rôle VENDEURS

Sur présentation des 2 feuillets, le vendeur va s'attacher :

- ↗ À compléter le flyer Carte Loisirs nécessaire pour intégrer le client dans la base de données du TER Auvergne
- ↗ A l'émission de la Carte Loisirs et du billet de fraude

Le billet doit correspondre à l'OD et à la tarification convenue.

Les **codes tarifs** à utiliser sont :

- NG19 : I.DEAL 25 %.
- NG20 : I.DEAL 50%.

Pour être nul et éviter ainsi toute utilisation, il est nécessaire :

- de barrer le billet
- d'indiquer la date du PV (*date qui correspond à celle du voyage*)
- d'apposer le timbre à date de la gare.

- ↗ A Remettre au client le billet I.DEAL et lui laisser 1 feuillet du PV **I.DEAL**

- ↗ A envoyer au BAC de l'ECT (par mail / ou fax) :

- Le second feuillet du PV (Nb : Ne rien saisir sur le PV)
- Une copie du fiche Carte Loisirs émis ou du billet I.DEAL émis avec le timbre de la gare

L'envoi au BAC doit se faire le plus rapidement possible (délais imposé par le renvoi du PV vers le centre de recouvrement).

Les contacts : Par Mail : meryl.sabatier@sncf.fr

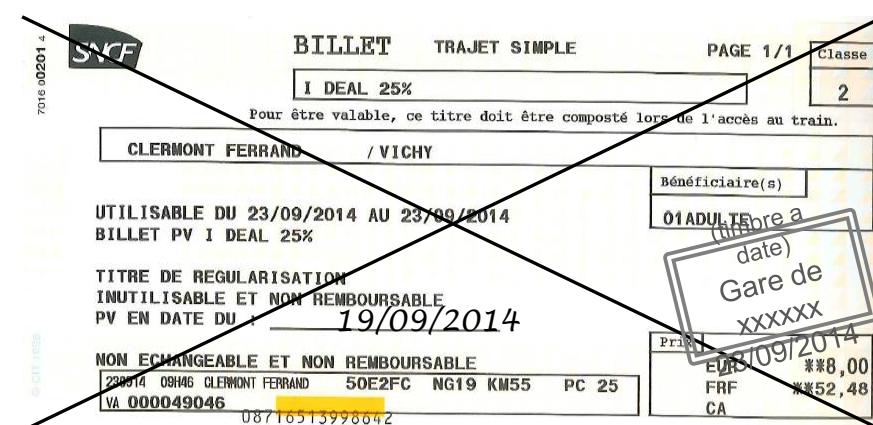
Par Fax : 55 10 44 (04 73 99 70 44)

- ↗ Exemple :

- 1) Billet de sortie de Mosaïque : ici 1 billet I.DEAL équivalent au tarif Billet Loisirs Semaine



- 2) Billet annulé :



↗ ANNEXES

Images billet I.DEAL après édition

I.DEAL 25 % :

7016 002014

BILLET TRAJET SIMPLE PAGE 1/1 Classe 2

I DEAL 25%

Pour être valable, ce titre doit être composté lors de l'accès au train.

CLERMONT FERRAND / VICHY Bénéficiaire(s) 01ADULTE

UTILISABLE DU 23/09/2014 AU 23/09/2014
BILLET PV I DEAL 25%

TITRE DE REGULARISATION
INUTILISABLE ET NON REMBOURSABLE
PV EN DATE DU :

NON ECHANGEABLE ET NON REMBOURSABLE

| | | | |
|-------------------------------|----------------|-----------|-------|
| 230914 09H46 CLERMONT FERRAND | 50E2FC | NG19 KM55 | PC 25 |
| VA 000049046 | 08716513998642 | | |

| | | |
|------|-----|---------|
| Prix | EUR | **8,00 |
| | FRF | **52,48 |
| | CA | |

I.DEAL 50 % :

7016 002014

7016 002014