



MobiObserver[®]

La lutte contre la fraude vue par les voyageurs : Quels enseignements pour demain ?

Résultats de l'enquête nationale 2022



Xavier Aymonod
Directeur Client
Voyageur et Innovation



François Berton
En charge de la Lutte
contre la Fraude

Introduction

La fraude est préjudiciable à toutes et tous. Lutter contre la fraude est ainsi au cœur d'un **triple enjeu : financier**. Elle coûte chaque année à Transdev 45M€ **en manque à gagner de recettes commerciales**. Les recettes ainsi perdues à cause de la fraude sont autant de financements en moins alloués à la création de nouvelles lignes, à l'achat de nouveaux véhicules et à la modernisation des réseaux. **Enjeu en termes d'expérience client**: les pertes de recettes ont pour conséquence de porter atteinte à l'image même des transports en obérant la qualité de l'offre de service. **Enjeu sécuritaire** car elle nourrit un sentiment d'injustice et d'irrespect chez nos voyageurs, et envers nos collaborateurs.

Transdev en tant qu'opérateur et intégrateur global de mobilités met son expertise au service des Autorités Organisatrices de mobilité et des 11 millions de voyageurs qui empruntent tous les jours son réseau dans le monde. L'étude qualitative et quantitative sur « La Fraude dans les réseaux de transport collectifs », que Transdev a pilotée met en évidence les profils, les pratiques et les déterminants de la fraude. L'ampleur de l'approche* et sa largeur en termes de cibles interrogées (Usagers des transports publics Et personnel des réseaux) nourrit notre expertise et la stratégie de lutte contre la fraude dans nos réseaux.

Il existe une **véritable attente d'une partie des voyageurs de mise en place d'une stratégie forte de lutte contre la fraude dans les transports en commun**. Ils sont en effet en partie conscients que la fraude dans les transports nuit à la qualité et à l'efficacité des réseaux : 81 % des voyageurs estiment que la fraude dans les transports en commun n'est pas un comportement acceptable et 65 % trouvent qu'elle pénalise les personnes en règle qui paient pour les fraudeurs.

Pour autant, malgré une norme sociale bien présente, la fraude est un phénomène largement répandu : 46 % des usagers enquêtés affirment avoir déjà fraudé au moins une fois dans leur vie ; et plus d'un usager sur cinq affirme avoir fraudé au cours de l'année. La méconnaissance de l'intérêt de payer les transports en commun, le développement du ticket SMS, l'arrêt de la vente à bord lors de la pandémie de Covid sont autant de facteurs qui favorisent la fraude dans les transports en commun. Pour agir efficacement, la lutte contre la fraude doit cibler les différents comportements des fraudeurs et reposer sur des actions pérennes.

“ Transdev est entièrement mobilisé contre la fraude pour permettre à tous d'accéder à un réseau de transport en commun de qualité, en toute tranquillité. ”

Table des matières

Quatre enseignements majeurs :



Quels comportements de fraude ?	3
Comment la fraude est-elle perçue par les utilisateurs des transports en commun ?	4
Quels sont les facteurs déterminants de la fraude ?	5
Quels leviers contre la fraude ?	6
L'engagement de Transdev	7

* Étude réalisée avec le cabinet ENOV reposant sur un volet qualitatif (journées d'immersion, observations in situ, entretiens individuels auprès des voyageurs, entretiens miroirs avec les personnels du réseau, focus groups) suivi d'un sondage national auprès de 3012 utilisateurs des transports en commun dans des agglomérations de plus de 100 000 habitants.

Quels comportements de fraude ?

Qui fraude dans les transports en commun ? Combien de fois ?

30%  Près d'un tiers des usagers des transports en commun interrogés dans notre enquête ont fraudé **au moins une fois au cours des 3 dernières années.**

46%  Près d'un voyageur sur deux déclare avoir déjà fraudé dans les transports collectifs **au moins une fois dans sa vie.**

61%  61% des fraudeurs déclarent avoir fraudé lors des trajets réalisés pour **motifs privés (loisirs, santé...)**, et **39% sur des trajets pour motifs professionnels** (domicile-travail/études).



Quand fraudent-ils ?

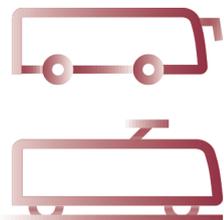
En pleine journée en Heures Creuses (HC) de 10h à 17h : un fraudeur sur deux (50 %) nous dit avoir déjà voyagé sans titre de transport et 33% tard le soir après 20h.

Où fraudent-ils ?

La proportion de fraudeurs varie aussi en fonction des modes de transport utilisés. Les usagers du tramways et du bus sont, en proportion, plus nombreux à déclarer avoir déjà fraudé comparé aux usagers du train RER/TER et du métro.



Un usager sur cinq des modes de surface (bus et/ou tramway) déclare avoir déjà voyagé sans titre de transport valide dans un de ces deux modes.



Un usager sur dix des modes ferroviaires (TER/ RER/métro) déclare avoir déjà fraudé dans un de ces modes.



Dans quel état d'esprit sont les fraudeurs en cas de contrôle ?

La gêne et la honte sont les émotions les plus ressenties par les fraudeurs :

 **72%** des fraudeurs ressentent de la **gêne/honte** lorsqu'ils sont contrôlés en situation de fraude.

 **38%** des fraudeurs ressentent de la **Crainte** lorsqu'ils sont contrôlés en situation de fraude.

 **13%** des fraudeurs ressentent de la **colère** lorsqu'ils sont contrôlés en situation de fraude.

La formation SMILE à Reims : accueillir et accompagner les voyageurs

Accueillir les clients avec bienveillance pour améliorer la qualité de service et réduire la fraude sont les objectifs de la formation SMILE déployée à Reims à destination de TOUS les conducteurs, contrôleurs de billetterie et 100 % de leur encadrement. Objectif : faire comprendre aux collaborateurs les fondamentaux de la gestion de la relation client et assumer leur rôle d'« ambassadeurs des transports publics » auprès des clients.



Comment la fraude est-elle perçue par les utilisateurs des transports en commun ?



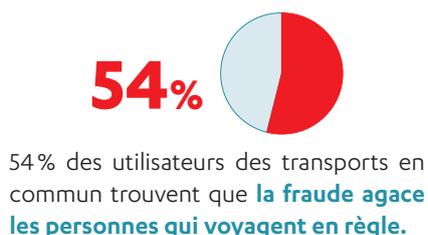
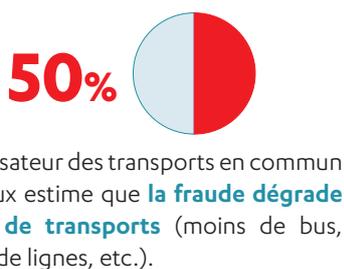
La fraude dans les transports en commun n'est pas considérée comme acceptable pour plus de huit personnes sur dix. Les voyageurs savent que y frauder est contraire à la norme sociale, norme qu'ils ont plutôt bien intégrée.

Pour autant, près d'un usager des transports en commun sur deux considère parfois justifié de voyager sans titre de transport valide dans certaines situations (distributeur en panne, valideurs HS, trop de monde pour acheter son billet, difficultés financières...).

“ Ce n'est pas acceptable car c'est un service payant donc si on utilise le service, on paie, mais ça peut être souvent justifié car il y a plein de raisons qui font que... ”
Usager Francilien

Les entretiens dans les réseaux ont montré que pour les voyageurs, la fraude dans les transports en commun est plutôt à rapprocher de la fraude dans la vie quotidienne (ne pas payer le stationnement dans un parking ou encore visionner des films en streaming sur une plateforme illégale). En comparaison avec d'autres types de fraude, la fraude dans les transports en commun apparaît nettement moins grave.

En revanche quand on creuse avec les usagers des transports en commun le sujet de l'impact de la fraude, une courte majorité perçoit deux conséquences négatives : sur la qualité du service d'une part, ET en termes d'expérience client d'autre part sur l'atmosphère générale à bord.



Saint-Étienne : des contrôleurs en civil pour insécuriser et décourager les fraudeurs

À Saint-Étienne, les contrôleurs en civil mettent les fraudeurs en situation d'inconfort chronique. Le sentiment d'impunité est battu en brèche par une stratégie de contrôle affinée afin d'augmenter le nombre d'opérations de contrôle et d'optimiser leur temps et leur lieu. Afin d'être moins prévisibles par les fraudeurs, les opérations de contrôle se déroulent de manière aléatoire à différents endroits du réseau, n'importe quel jour de la semaine, aussi bien en heures creuses qu'en heures de pointe. L'omniprésence potentielle des contrôleurs en civil, associée à des messages d'avertissement insécurisent les fraudeurs.



Quels sont les facteurs déterminants de la fraude ?

Les voyageurs qu'ils soient fraudeurs ou non sont d'accord sur un point : une ambivalence de la fraude, qui repose sur deux dimensions structurantes : une interne et l'autre externe au voyageur. Une partie de la fraude émane en effet de l'individu, avec des raisons qui lui sont propres (calcul, jeu...) et le poussent à frauder.

Une autre partie des raisons qui poussent à frauder sont imputées à l'environnement du voyageur et sont considérées comme externes à l'usager (panne des distributeurs, méconnaissance d'une règle tarifaire subtile...).

À partir de ce constat, l'étude a permis de dresser quatre situations différentes de fraude :

Une fraude fortuite

qui prend racine dans les dysfonctionnements des réseaux (distributeurs et/ou valideurs en panne, titre défectueux, erreurs de titre...) Elle est particulièrement représentée par des usagers au profil de « victimes », qui peuvent devenir des fraudeurs un peu plus revendicatifs/contestataires.

“ Si on n'arrive pas à acheter son billet car rien n'est clair, ça marche pas, il y a trop de monde ou que sais-je... on peut carrément être amené à frauder. ”

Usager Reims

Une fraude contestataire

pour signifier son mécontentement après une grève ou des perturbations importantes sur le réseau, pour montrer son mécontentement par rapport à une qualité perçue du réseau dégradé.

“ Les stations mal fichues où tu dois faire des kilomètres d'escalier et de labyrinthes pour trouver un distributeur... Et bim ! Fraude ! ”

Usager Francilien

Une fraude économique,

le voyageur fraude en raison de difficultés financières (fin de mois difficile, inflation...). On est en présence d'un profil de fraudeurs « contraints ».

“ J'aimerais bien être du bon côté mais pour moi payer un abonnement c'est trop cher. ”

Usager Reims

Une fraude dure,

le voyageur a un profil de joueur/calculateur. Il fraude parce qu'il estime avoir peu de risque d'être contrôlé, par jeu ou amusement, parce qu'il a fait un calcul risque/gain par rapport à l'achat d'un abonnement.

“ Moi je m'en fous de l'amende je ne l'ai jamais payée. ”

Usager Francilien



19% des fraudeurs évoquent un **tarif du trajet inadapté à la longueur effectué (2 ou 3 stations)** comme raison de leurs derniers trajets en fraude (fraude contestataire).



17% des fraudeurs évoquent une **panne de distributeur comme raison de leurs derniers trajets en fraude** (fraude fortuite).

Artois Gohelle : des équipes de médiation et moins de 5% de taux de fraude

En Artois Gohelle, nous déployons des équipes de médiation pour changer les comportements.

Véritables sentinelles sur le réseau, leur rôle est d'alerter la régulation et les contrôleurs en cas de problèmes. Ils sont chargés d'informer les clients et de faire respecter le règlement pour garantir à chacun-e et au personnel une bonne ambiance sur le réseau. Ils assurent une présence dissuasive et rassurante à bord des véhicules en adoptant une **posture orientée sur le dialogue, l'information, la gestion de conflit et l'accès à bord.**

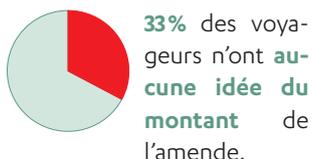


Quels leviers contre la fraude ?

Un levier Dissuasion par l'amende, le renforcement des contrôles et la visibilité des contrôleurs :

Le montant des amendes est largement sous-estimé par de nombreux voyageurs. Plus des deux tiers des fraudeurs (67 %) n'ont jamais été verbalisés et n'ont qu'une vague connaissance du montant de l'amende.

S'ajoute la méconnaissance de l'intérêt de payer les transports en commun qui est un enjeu fort.



“ J'en ai aucune idée ! C'était il y a deux ou trois ans, je dirais quelque chose comme 30 euros ? ”

Usager Francilien



Les voyageurs sous-estiment le prix de l'amende l'évaluant à 57 euros (médiane), et jugent qu'une amende à 100 euros serait véritablement dissuasive.

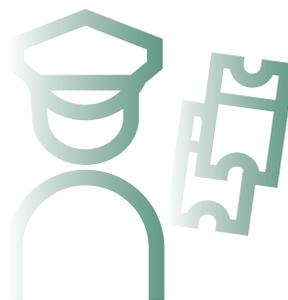


Cependant, le déploiement du courrier ANTS est considéré comme une bonne avancée par les voyageurs et les contrôleurs permettant de faire payer certains fraudeurs.



“ C'est beaucoup plus marquant car c'est pas pareil de se dire qu'on est fiché chez Citura que dans le ministère de l'intérieur... on a plus peur des conséquences. ”

Usager Reims



Un levier Tarification :

77% des étudiants et des publics scolarisés estiment que récompenser la validation des titres de transports avec des systèmes de fidélisation que l'on peut convertir en cadeaux est une action efficace de lutte contre la fraude (65 % sur l'ensemble de l'échantillon).

Un levier Pédagogie à destination des voyageurs avec un rôle clé du personnel :

52% des utilisateurs des transports en commun jugent efficace le fait d'inciter les personnes prises en fraude à prendre un abonnement sur plusieurs mois plutôt que de leur faire payer une amende.



Limoges : faire de la lutte contre la fraude une priorité et un objectif collectif grâce à une approche 360°

À Limoges lutter contre la fraude est une priorité collective et un véritable projet d'entreprise déployé dans l'ensemble de l'organisation. Ce plan rappelle à tous, de la direction au conducteur, que l'équilibre de l'entreprise est menacé par la fraude et que chacun-e peut jouer un rôle contre ce phénomène. Une prise de conscience est organisée pour insuffler

une dynamique positive et créer les conditions favorables. Chaque équipe est impliquée et informée par le biais d'initiatives communes (« journées de bureau vides » par exemple pour que toutes les équipes se rendent sur le terrain). Objectifs communs et partage d'indicateurs de suivi du rendement aident à impliquer toutes les parties prenantes et valorisent le travail de chacun-e. Qualité de service, accueil, valeur du service rendu sont les piliers de ce plan.

Résultats : une baisse drastique du taux de fraude de trois points en trois ans.

« L'engagement de Transdev »

Lutter contre la fraude est une nécessité pour nos clients Autorités Organisatrices, et un objectif prioritaire pour Transdev, en tant que délégataire soucieux de la bonne gestion des deniers publics de nos clients AOM :

- **Nous mettons en place** un plan de lutte contre la fraude complet comprenant dissuasion (psychologique, matérielle, pédagogique, réglementaire) et répression.
- **Nous ciblons les ressorts à activer chez chaque contrevenant** en nous donnant la possibilité d'affecter chaque fraudeur à la typologie identifiée dans l'étude. Nous augmentons ainsi les ratios de réussite de nos actions.
- **Nous nous appuyons sur les sciences comportementales** pour améliorer les dispositifs de contrôle et de communication anti-fraude, encourager la validation à chaque montée et développer la sensation d'imminence du contrôle chez le voyageur.
- **Nous impliquons TOUS les métiers**, des contrôleurs et conducteurs au marketing (pour des offres tarifaires adaptées), en passant par la maintenance, les fonctions support de l'entreprise et la direction générale.
- **Nous mobilisons les dernières technologies** pour maximiser le recouvrement des PV (suivi du taux de fraude en temps réel avec des solutions statistiques et de géolocalisation; digitalisation des outils de contrôle, automatisation du recouvrement avec l'ANTAI...).

En complément du dialogue avec nos clients institutionnels, nous poursuivons notre engagement collaboratif auprès des élus, des différents acteurs locaux (Métropoles, Comités locaux de lutte contre la délinquance...) et avec les organismes nationaux (UTP, GART, Ministère des transports ...) pour faire aboutir des solutions législatives et nationales efficaces.

Nous suivons au plus près l'efficacité de nos actions à travers trois indicateurs: taux de contrôle, taux de recouvrement, Procès Verbaux, avec comme double objectif de :

- **Mesurer** l'augmentation de la fréquentation et des recettes du réseau conformément à nos engagements.
- **Maximiser** le sentiment de sécurité du personnel et des clients en maintenant un taux de fraude le plus bas possible.

Pour atteindre ces résultats Transdev a défini six axes prioritaires de son plan de lutte contre la fraude :

- **Valoriser** le métier et la performance des contrôleurs par des primes, une communication sur les résultats, le partage des bonnes pratiques issues des réseaux et filiales et un plan de formation tous les trois ans.
- **Systematiser** l'enquête fraude a minima tous les deux ans dans chaque réseau.
- **Maintenir et accentuer** la montée par l'avant avec la formation des conducteurs et leur réappropriation de l'espace à l'intérieur du véhicule.
- **Communiquer** sur la fraude par une signalétique forte à bord et aux arrêts.
- **Mettre en place** une tarification des amendes dissuasive.
- **Poursuivre et intensifier** nos actions de socialisation auprès des scolaires une fois par an avec les classes de CM2, collèges et lycées de l'agglomération.



Chez Transdev lutter contre la fraude est un engagement de toutes et tous !

MobiObserver

hez Transdev, nous voulons permettre à chacune et chacun de se déplacer chaque jour grâce à des solutions sûres, efficaces et innovantes au service du bien commun. Les résultats de nos enquêtes publiées dans la collection «Mobi Observer» permettent d'alimenter la stratégie de Transdev et les convictions de la Direction Client Voyageur.

Direction Client Voyageur France

3 allée de Grenelle - CS 20098
92442 Issy-les-Moulineaux
Tél.: +33 1 74 34 20 00

www.transdev.com