

Lutte contre la fraude sur le réseau TAO

Bilan chiffré 2022

CONTACT PRESSE :

Germain FOURNIER, *attaché de presse Orléans Métropole*

Mail : germain.fournier@orleans-metropole.fr

Tel : 02.38.79.29.98 / 06.77.27.93.38



CONTEXTE ET TAUX DE FRAUDE

Si le trafic sur le réseau TAO est revenu à un niveau proche de 2019, **la crise du COVID-19 a changé les habitudes** d'une partie des voyageurs.

Le télétravail a une incidence sur le comportement de certains abonnés, qui se sont défidélisés, passant d'abonnements annuels vers des abonnements mensuels, vers les titres occasionnels, et parfois vers la fraude.

La suspension des contrôles et de la vente à bord pendant le confinement, les mesures de gratuité ou de remboursement, ont fait reculer le réflexe de validation.

Le contexte économique actuel suscite aussi des envies de « jouer » avec le contrôle en ne validant pas systématiquement les titres.

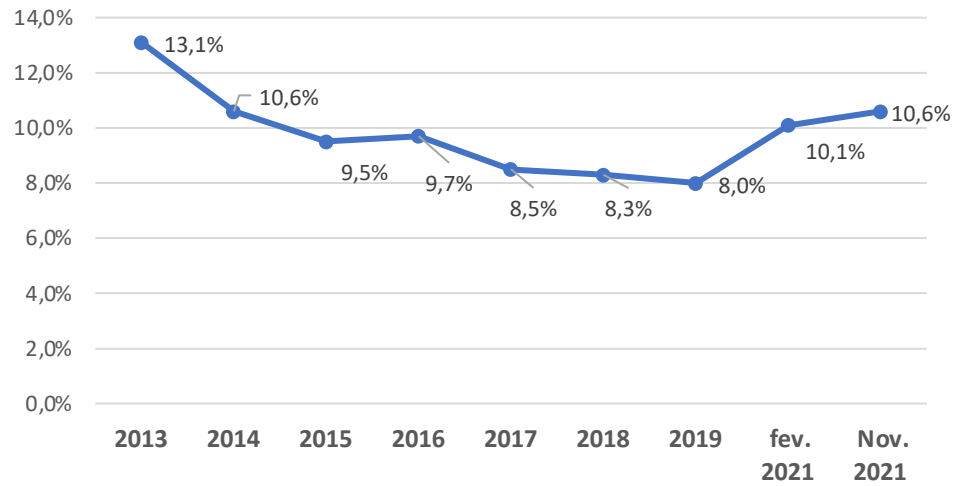
En conséquence, le taux de fraude, qui avait été ramené de 13,1% en 2013 à 8% avant le COVID-19, est remonté à 10,6% en 2021.

Ce constat est identique sur l'ensemble des réseaux de transport urbain en France.

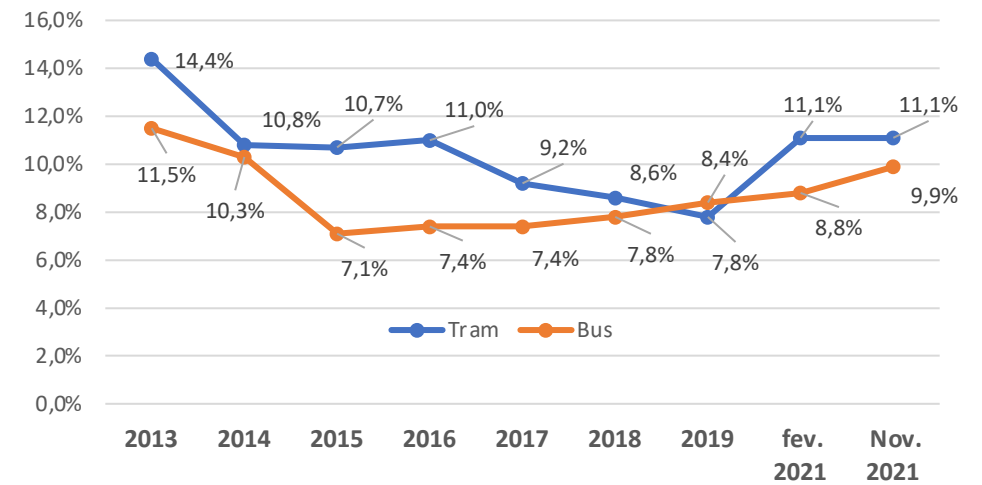
Dernière enquête fraude :
Taux de fraude Bus Tram :
10,6% en 2021
Soit une hausse de 2,6 %
depuis le début de la COVID

CONTEXTE ET TAUX DE FRAUDE

évolution du taux de fraude

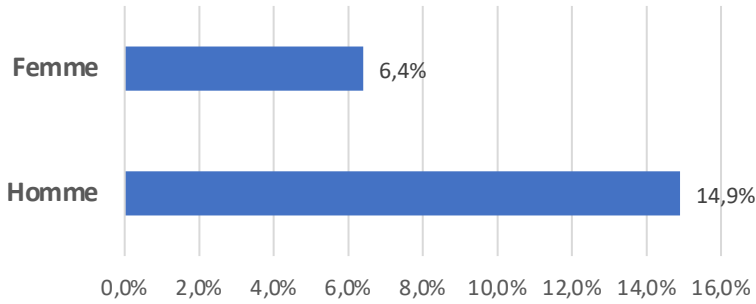


Evolution du taux de fraude par mode



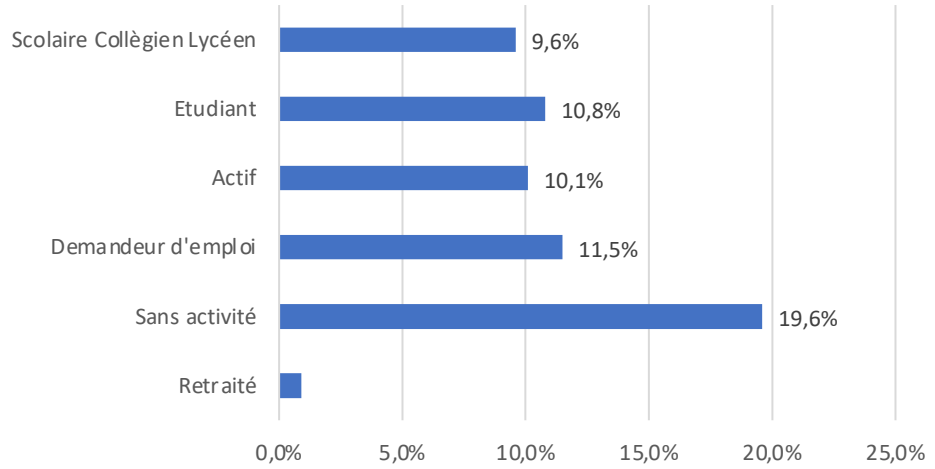
Typologie de la fraude

2022

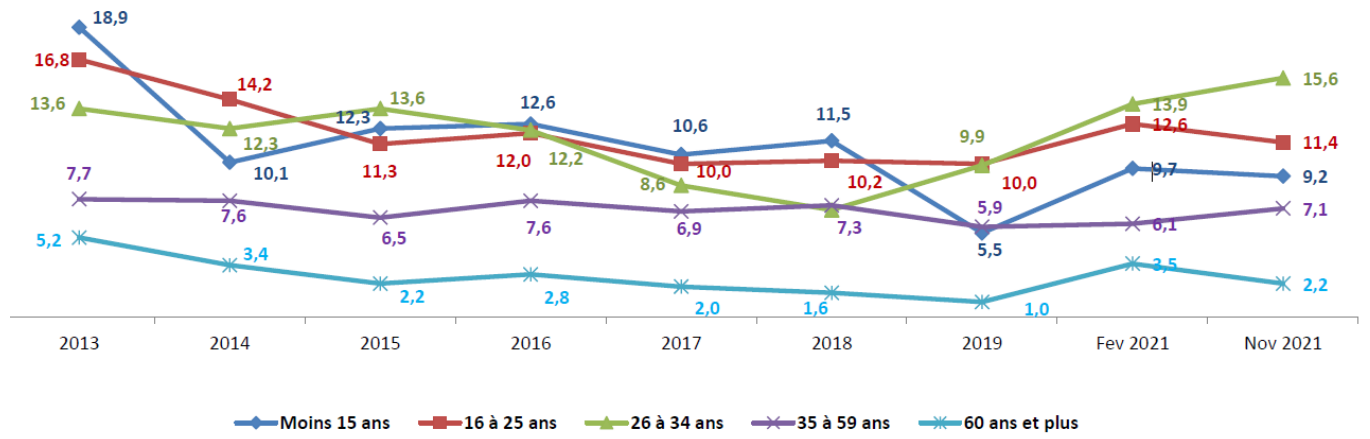


6,4% des femmes et 14,9% des hommes interrogés lors de la dernière enquête fraude sont en situation de fraude

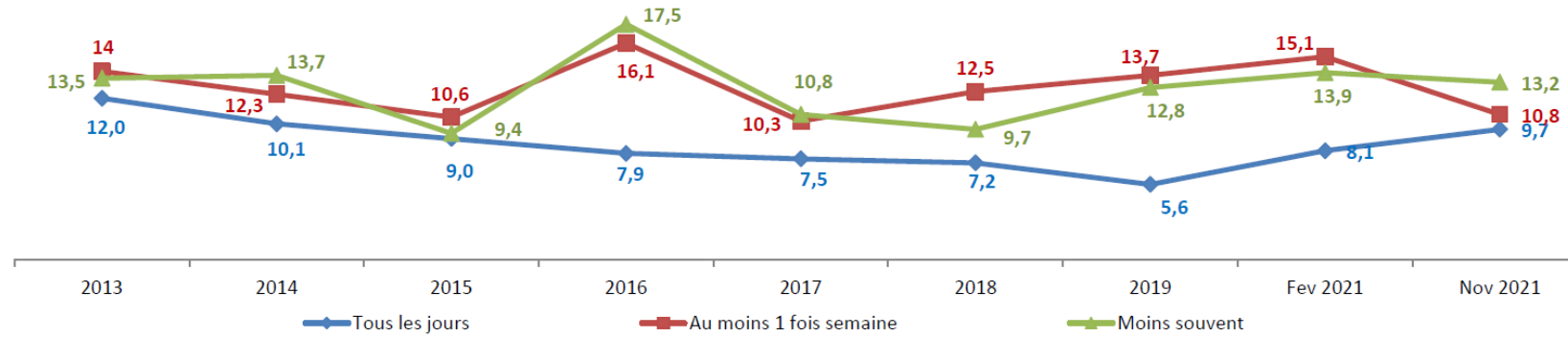
Fraude par CSP 2022



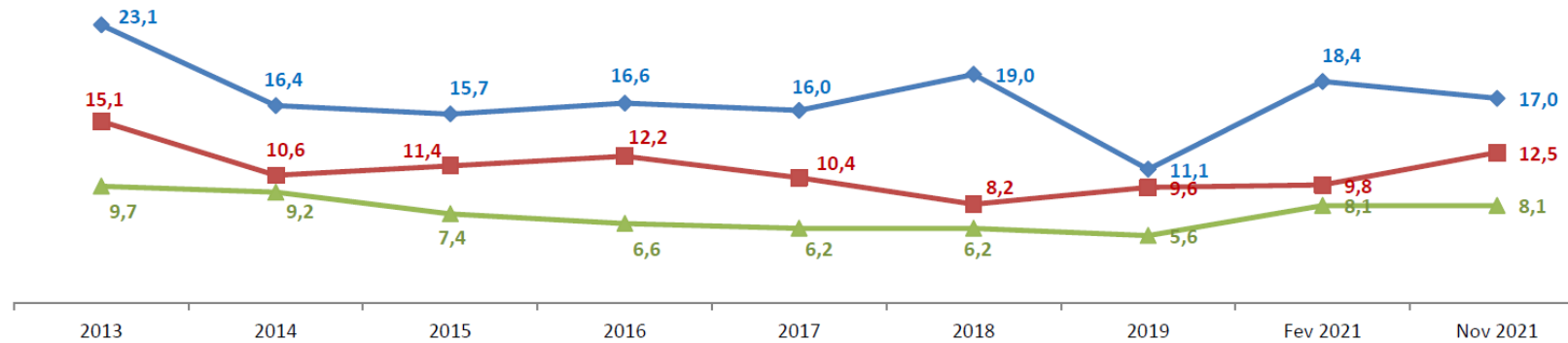
Evolution du taux de fraude par âge



Evolution du taux de fraude par fréquence d'utilisation



Evolution du taux de fraude par longueur du trajet



LES ACTIONS DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE TOUT AU LONG DE L'ANNÉE

La lutte contre la fraude se poursuit et s'intensifie

La diversité des modes opératoires est nécessaire car elle permet de lutter efficacement contre la fraude quelque soit la typologie des fraudeurs.

Contrôle renforcé
avec Police Nationale et Police
Municipale Intercommunale et
gendarmerie
•Action très visible
100% des passagers contrôlés Couverture
géographique faible

Contrôle en civil
Action discrète
100% des passagers contrôlés
=100% fraudeurs

Contrôle véhiculé
Action visible
100% des passagers contrôlés
Réponse aux signalement conducteur
Couverture géographique ciblée

Contrôle classique
Action visible sur l'ensemble du réseau
Méthode de contrôle variable :
½ rame / contrôle à la descente /
contrôle hors arrêt...

Le plus efficace

Très efficace

Sur signalement conducteur

**Nécessaire et visible
dissuasif**

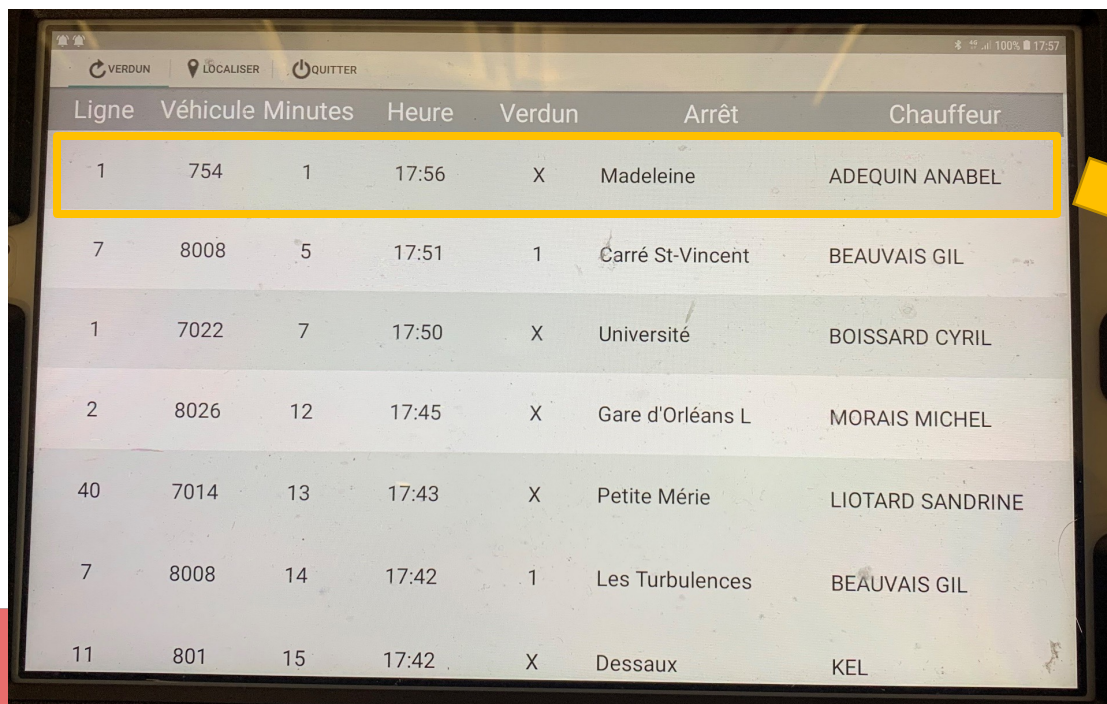
QUELQUES CHIFFRES

(12 derniers mois)

- **Nombre de passagers contrôlés : 650 000**
- **Nombre de PV : 35 350**
- **Zoom sur les contrôles renforcés : 175 Opérations de Contrôle Renforcé avec Police Nationale et Police Municipale Intercommunale des Transports et gendarmerie**
- **Nombre de passagers en situation de fraude ayant pris un abonnement suite au contrôle : 1 980 clients**

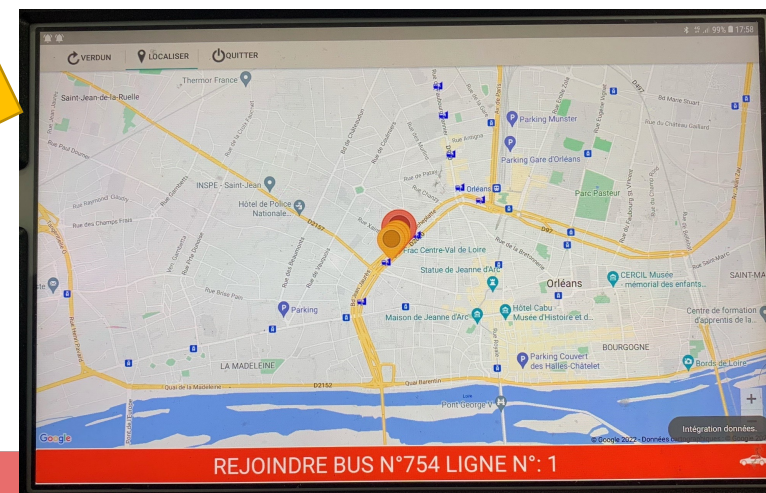
MÉTHODES DE CONTRÔLE : NOS APPLIS POUR LES SIGNALEMENTS CONDUCTEURS ET PRÉDICTION DE FRAUDE

- Une **application spécifique** sur tablette afin de transmettre les demandes des conducteurs à l'équipe de contrôle véhiculée
- Proposition d'un itinéraire pour rejoindre le bus ayant demandé l'intervention

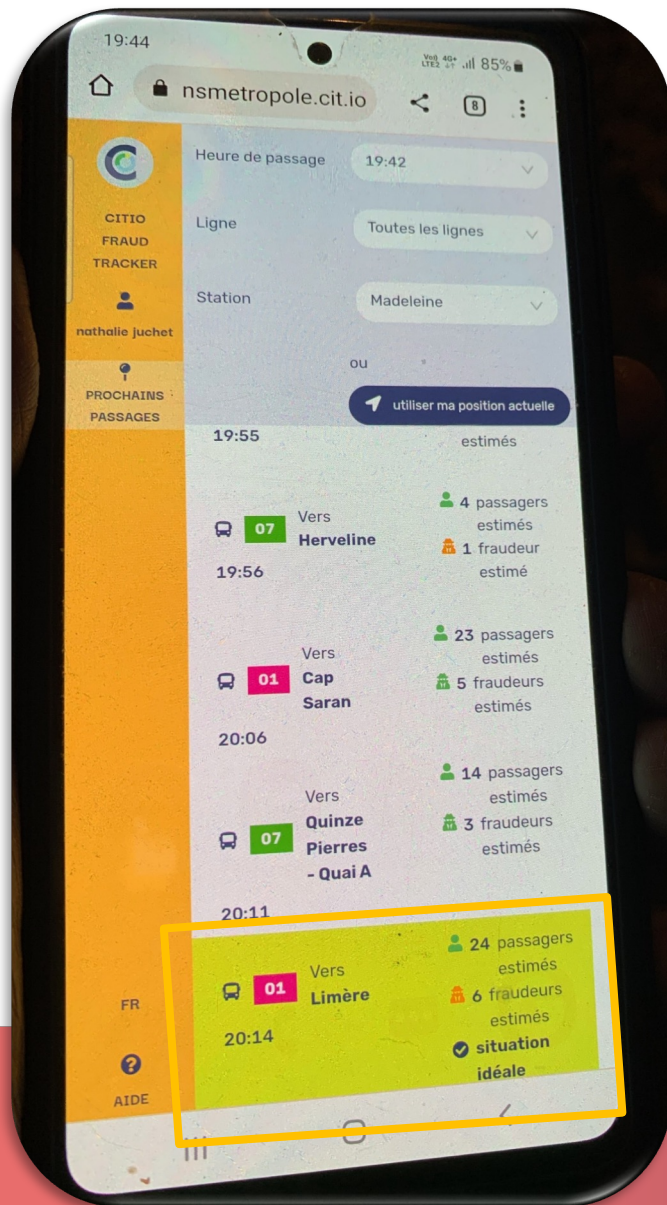


Ligne	Véhicule	Minutes	Heure	Verdun	Arrêt	Chauffeur
1	754	1	17:56	X	Madeleine	ADEQUIN ANABEL
7	8008	5	17:51	1	Carré St-Vincent	BEAUVAIS GIL
1	7022	7	17:50	X	Université	BOISSARD CYRIL
2	8026	12	17:45	X	Gare d'Orléans L	MORAIS MICHEL
40	7014	13	17:43	X	Petite Mérie	LIOTARD SANDRINE
7	8008	14	17:42	1	Les Turbulences	BEAUVAIS GIL
11	801	15	17:42	X	Dessaux	KEL

Par exemple, le vérificateur clique (par exemple) sur la ligne 1. Une fenêtre s'ouvre avec localisation du bus et propose itinéraire pour contrôler le véhicule.



750 interventions avec verbalisation sur les 12 derniers mois



MÉTHODES DE CONTRÔLE : NOS APPLIS POUR LES SIGNALEMENTS CONDUCTEURS ET PRÉDICTION DE FRAUDE

- Fraude Tracker temps réel : optimiser et sélectionner les véhicules à contrôler en fonction de la prédiction de fraude
- Le vérificateur se géolocalise à un arrêt sur l'appli. Celle-ci lui indique les prochains passages avec une prévision du nombre de personnes et de fraude à bord.
- Cela permet au vérificateur de sélectionner le bus qu'il doit contrôler en priorité

MÉTHODES DE CONTRÔLE OPÉRATION DE CONTRÔLE RENFORCÉ (12 derniers mois)

⦿ Une organisation des OCR (Opération de Contrôle Renforcé) optimisée

Principe ?

- **Opération courte et ciblée**
- 100% des passagers du tram ou du bus contrôlés
- Lieux choisis conjointement avec la Police Municipale Intercommunale des Transports

Chiffres clés 2022

⦿ Opérations : **175**

⦿ Passagers contrôlés : **35 000**
soit 5,5% du nombre total

⦿ PV émis : **5 490**
soit 15,5% du nombre total



LA POLYVALENCE CONDUCTEUR VÉRIFICATEUR

● Objectif :
Exercer en alternance deux métiers.

L'idée de la polyvalence est née notamment de la volonté de favoriser la diversité des métiers. Concrètement, la polyvalence se traduit pour les agents, par 4 semaines de contrôle et 4 semaines de conduite.

L'expérience de chacun est vécue comme un véritable atout dans les deux métiers et favorise davantage les échanges, l'écoute et une meilleure compréhension des objectifs de contrôle et la satisfaction générale des agents incite à développer cette expérience très appréciée.

Chiffres clés 2022

● Conducteurs polyvalents : 12

● Alternance : 4 semaines / 4 semaines



LE CONTRÔLE EN CIVIL (12 derniers mois)

🕒 Nombre de missions : 52

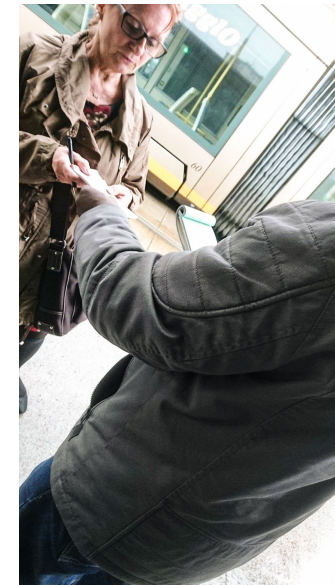
🕒 Passagers contrôlés : 14 400

🕒 PV émis : 2 300

🕒 Taux de fraude apparent : 16 %



*Le contrôle en civil :
très efficace et peu
perturbant*



OPÉRATION DE COMMUNICATION

Plan d'actions : Campagne de communication et opérations terrain

1 semaine renforcée de lutte contre la fraude

Campagne de communication :

- Affichage en station et aux pôles d'échange,
- Affichage à bord des véhicules
- Campagne digitale

- Opérations terrain : associer une campagne de communication et des opérations terrain de lutte contre la fraude

Campagne de mobilisation des agents Keolis (administratifs ou fonctions support) en soutien des équipes de vérificateurs avec des opérations de contrôles renforcés sur tout le réseau et particulièrement sur les lieux stratégiques

