Lutte contre la fraude
Bilan 2017

Actions
et résultats
de l'enquête fraude

CONTACTS PRESSE

Keolis Orléans Val de Loire
Aurore Méret | Tel.06-18-60-00-20 | aurore.meret@keolis.fr
Orléans Métropole
Paul Davy | Tel.06-80-80-04-83 | paul.davy@orleans-metropole.fr | www.orleans-metropole.fr

#1

Résultats de l’enquête fraude

2017

ORLÉANS MÉTROPOLE

KEOLIS ORLÉANS VAL DE LOIRE

Éléments méthodologiques

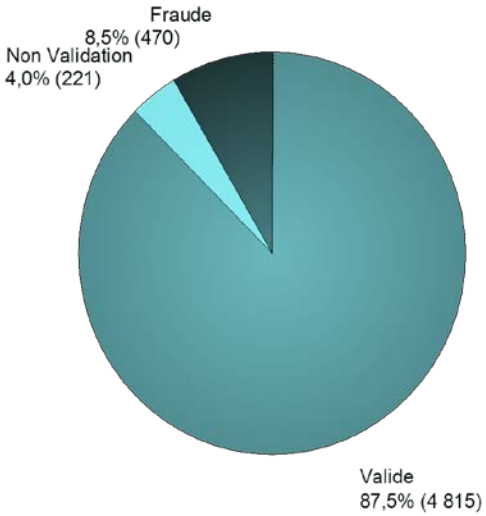
- Enquête réalisée du 14 novembre au 23 novembre 2017
- 5 479 personnes interrogées
- Définition de quotas par jour, par tranche horaire et par ligne

La Méthodologie choisie est identique aux enquêtes précédentes

Taux de fraude

Taux de fraude Bus Tram : 8,5% en 2017
Soit une baisse de 4,6 points depuis 2013

	2017	Evolution depuis 2013
Global	8,5	-4,6 points
Bus	7,4	-4,1 points
Tram	9,2	-5,2 points



80% des fraudeurs n'ont pas de titres de transport

19% des fraudeurs n'ont pas validé leur titre magnétique en correspondance

- En 2017, nous constatons une baisse notable de la fraude dans les trams. Cela permet de faire baisser la fraude au niveau général.
- Le taux de fraude du tram passe sous la barre des 10%.
- Le bus reste sur une tendance régulière avec un taux de 7,4%.

- Les situations de fraude restent majoritairement effectuées sur des **trams**, puisqu'ils regroupent moins de **7 situations de fraude sur 10**. Il en est de même pour la non validation.

Eléments clés de l'enquête

- La fraude constatée est plus importante le week-end que la semaine
- Les jeunes de 15 à 25 ans fraudent davantage que les voyageurs à partir de 35 ans

- À partir de 35 ans, le taux de fraude reste stable avec une orientation à la baisse
  - -0,8 pt depuis 2013 pour les 35/59 ans
  - -3,2 pt pour les plus de 60 ans

- Le taux de fraude est plus important à bord des trams. Il y a peu d'évolution sur la répartition bus-tram malgré des signes encourageants :
  (7 fraudeurs sur 10 à bord des trams)

- Le taux de fraude le plus bas est relevé le matin, aux heures de pointe

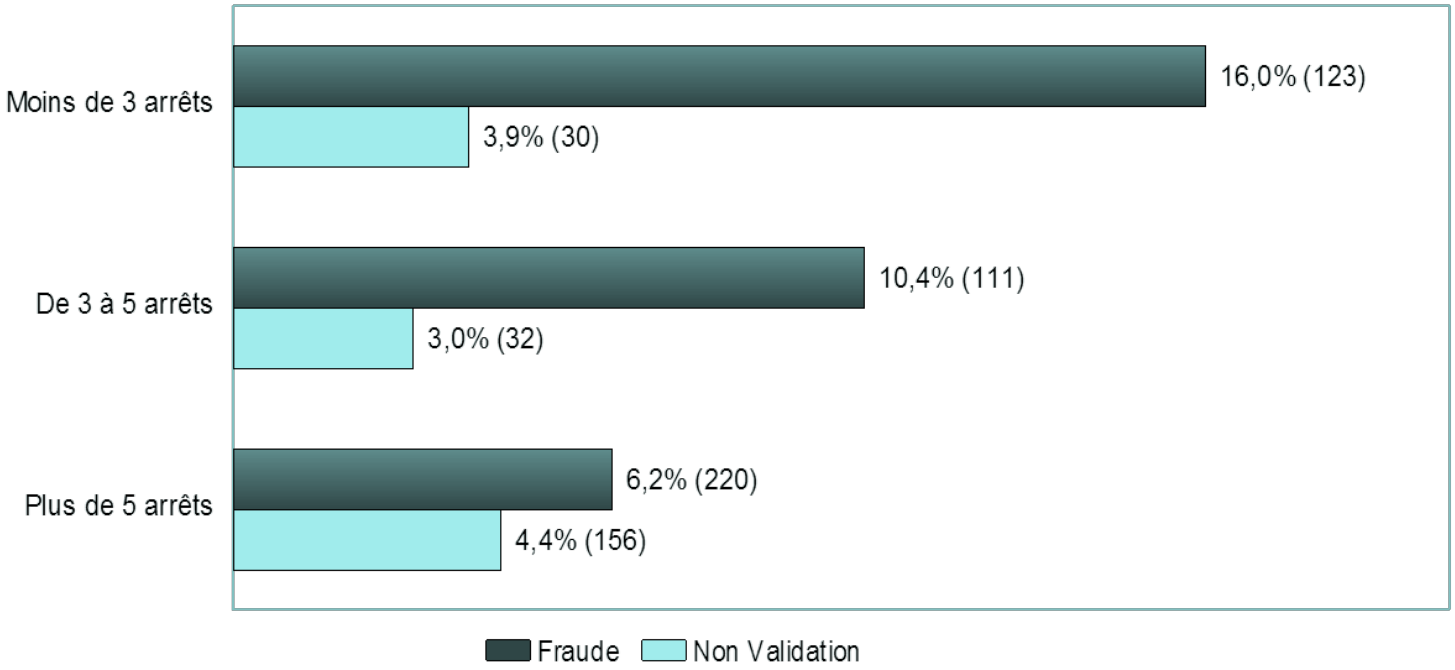
	2017	Evolution depuis 2013
Heures de pointe	8,1	-3,6 points
Heures creuses	8,8	-5,5 points

- Ce sont les trajets courts qui génèrent le plus de fraude

La fraude selon le trajet

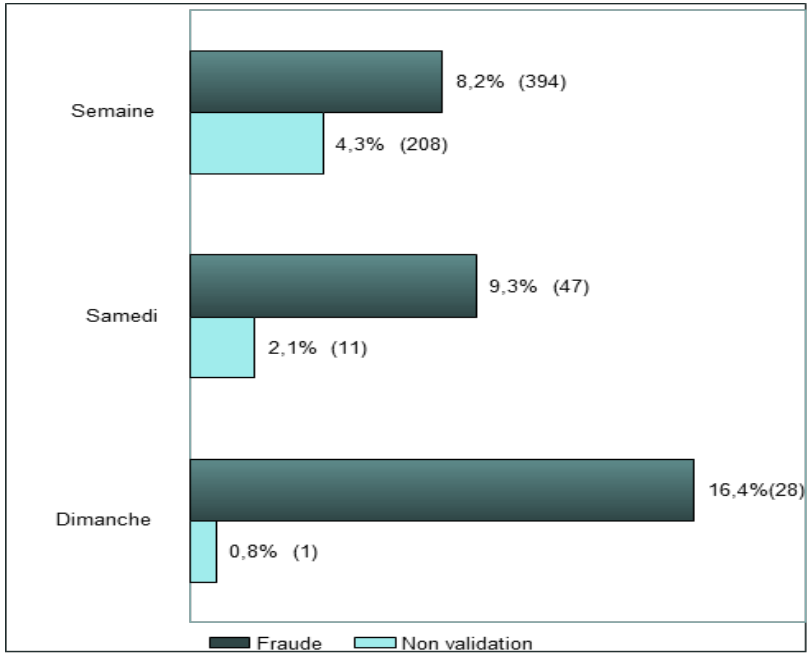
Petits parcours, grande fraude

- Le taux de fraude est sensiblement plus élevé sur les courts trajets que pour les longs déplacements



La fraude selon le jour

- En 2017, la fraude s'est fortement contenue le samedi et le dimanche. Ainsi, le samedi, la fraude passe de 13,7% à 9,3% et le dimanche, elle passe de 20,2% à 16,4%. La fraude de la semaine reste stable.



Fraude d’habitude

- En 2017 : 121 plaintes déposées
- 54 décisions prises par les services de justice
- Des dommages intérêts à verser à l’exploitant mais également des peines pénales prononcées : amendes (jusqu’à 150€), travail d’intérêt général (jusqu’à 90h) et emprisonnement délictuel (jusqu’à 3 mois)

La loi « Savary »

- ***Loi relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs***
- *Délit de fraude d’habitude **dès 5 PV** non réglés*
- *Obligation de **justifier son identité** lorsque l’on ne dispose pas d’un titre en cours de validité*
- *Mise en place d’un **fichier unique de données** en lien avec les administrations publiques et organismes de sécurité sociale pour fiabiliser les données des contrevenants*
- ***Aggravation des sanctions** pour communication d’une fausse adresse ou fausse identité auprès des agents assermentés*

Les chiffres clés de l'enquête 2017

- Baisse continue de la fraude depuis 2013 : de 13,1% à 8,5% en 5 ans
- Taux de fraude global sur 2017 : 8,5%
- Taux de fraude du tram pour la première fois en deçà des 10% : 9,4%
- Stabilité de la fraude dans les bus depuis 3 ans qui reste à un niveau situé entre 7,1% et 7,4%
- Le tram demeure le moyen de transport le plus concerné puisqu'il totalise 67% des situations de fraude contre 33% pour les bus
- Forte baisse de la fraude le samedi : - 4 points en passant de 13,3% à 9,3%
- La baisse de la fraude s'explique par une forte baisse de la fraude des occasionnels, c'est-à-dire ceux qui voyagent plutôt en heures creuses, sur des trajets courts et moins d'une fois par semaine
- Baisse de la fraude sur les titres (abonnements ou tickets) au détriment d'une fraude due à une absence de titres
- Les jeunes de moins de 15 ans mais aussi ceux âgés de 16 à 25 ans obtiennent un taux de fraude supérieur au taux global (8,5%) et franchissent la barre des 10%. (Respectivement 10,6% et 10,0%)

#2

Les actions de lutte contre la fraude

ORLÉANS MÉTROPOLE

KEOLIS ORLÉANS VAL DE LOIRE

Résultats 2017 et évolution

La lutte contre la fraude se poursuit et s'intensifie encore en 2017, avec une baisse du taux de fraude enquêté.

Les bons résultats sont au rendez-vous et confirment l'efficacité des méthodes et des actions mises en place depuis plusieurs années.
La diversité des modes opératoires est nécessaire car elle permet de lutter efficacement contre la fraude quelque soit la typologie des fraudeurs.

- **Contrôle renforcé**

Action très visible
100% des passagers contrôlées
Couverture géographique faible

- **Contrôle en civil**

Action discrète
100% des passagers contrôlées
=100% fraudeurs

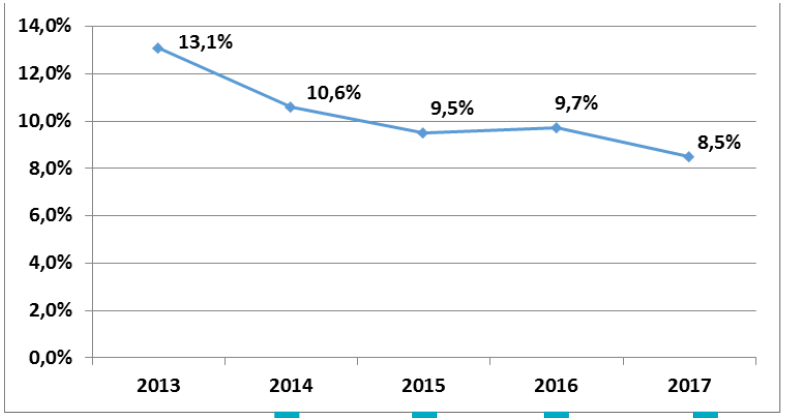
- **Contrôle véhiculé**

Action visible
100% des passagers contrôlées
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…

taux de fraude enquêté



- **Contrôle civil**
- **Équipes véhiculées**
- **Station mobile fermée**
- **Évolution Contrôle renforcé**
- **Petites unités de contrôle**

KEOLIS ORLÉANS VAL DE LOIRE

Résultats 2017 et évolution

	2013	2014	2015	2016	2017	Ecart entre 2013 et 2017	
Nombre de voyages réseau à contrôler	29 620 143	30 102 786	30 793 822	32 101 277	34 155 551	**+15%**	
Nb de clients Contrôlés	931 457	872 880	939 658	980 405	1 147 221	**+23%**	
Nb de PV émis	22 152	22 576	21 149	28 942	31 110	**+40%**	
Nb de fraudeurs > en clients payeurs	/	695	727	1 175	2 216	**+219%**	En place depuis 2014
Taux de Contrôle	3,14%	2,90%	3,05%	3,05%	3,36%	**+7%**	
Taux de Fraude Apparent (avec contrôle civil, contrôle renforcé…)	2,38%	2,59%	2,25%	2,95%	2,72%	**+14%**	Contrôle civil En place depuis 2014
Taux de fraude enquêté	13,1%	10,6%	9,5%	9,7%	8,5%	**-35%**	

KEOLIS ORLÉANS VAL DE LOIRE

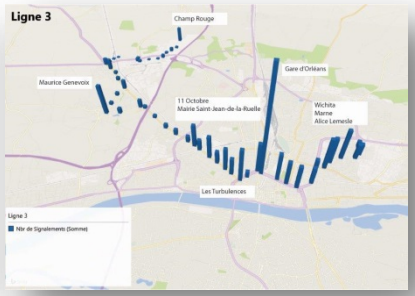
Amélioration et évolution des méthodes de contrôle :
Une appli pour les signalements conducteurs

L'équipe de contrôle véhiculée :
Une équipe qui intervient sur signalement des conducteurs

- Depuis octobre 2017, les signalements envoyés par les conducteurs lors d'une situation de fraude sont transmis directement sur une tablette à l 'équipe véhiculée.

  - Création d'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
7	766	1	13:50	1	St Euverte	FOLIARD OLIVIER
11	843	4	13:48	1	Gare Orléans D	LECLABART ARNAUD
3	762	11	13:41	2	Gare d'Orléans L	MORAIS MICHEL
4	902	29	13:23	1	Edith Piaf	LUY RENEE
9	521	45	13:07	1	Croix Fleury	DUNOIS
6	524	52	12:59	1	Erik Satie	DUNOIS
5	827	60	12:52	1	Médiathèque	KACZMAREK BARBARA



- Deux utilisations
  - En temps réel : intervention d'une équipe véhiculée quand elle est présente dans le secteur concerné.
  - En temps différé : récupération de l'ensemble des signalements afin qu'ils soient analysés et transformés en cartographie

  L'objectif est d'optimiser le plan de contrôle

Amélioration et évolution des méthodes de contrôle : Equipe véhiculée avec contrôle hors arrêts

Chiffres clés intervention sur demande des conducteur

- Nombre d'interventions sans l'appli avec tablette **1 par mois**
- Nombre d'interventions avec l'appli avec tablette **25 par mois**

Chiffres clés 2017

- Véhicules contrôlés : **4 751**
- Clients contrôlés : **77 430**
- PV émis : **2 932**
- Taux de fraude apparent : **3,79%**

Amélioration et évolution des méthodes de contrôle : Opération de Contrôle Renforcé

Une organisation des OCR revue

Mise en place d' OCR moins nombreuses, plus courtes et plus ciblées.

- Une moyenne mensuelle de 16 OCR à partir du 2ème trimestre contre 31 OCR au 1er trimestre.
- Moins de temps perdu en déplacements.
- La réduction à une heure d'opération limite la possibilité d'être localisé par les fraudeurs.
- Le choix des lieux est fait conjointement avec la PMIT.

Chiffres clés 2017

- Opérations : **217**
- Clients contrôlés : **87 505**
  soit 6% du nombre total
- PV émis : **5 531**
  soit 18% du nombre total
- Taux de Fraude apparent : **6,32%**

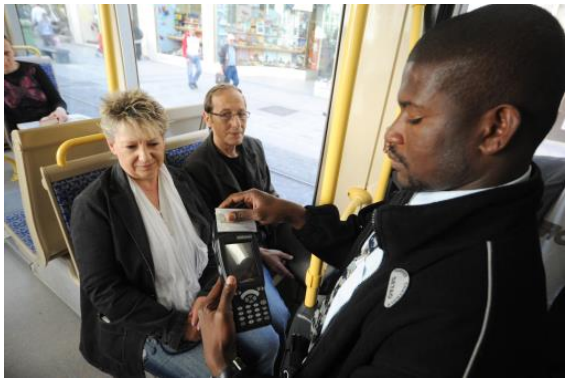
Amélioration et évolution des méthodes de contrôle
Contrôle au point d'arrêt et en ligne

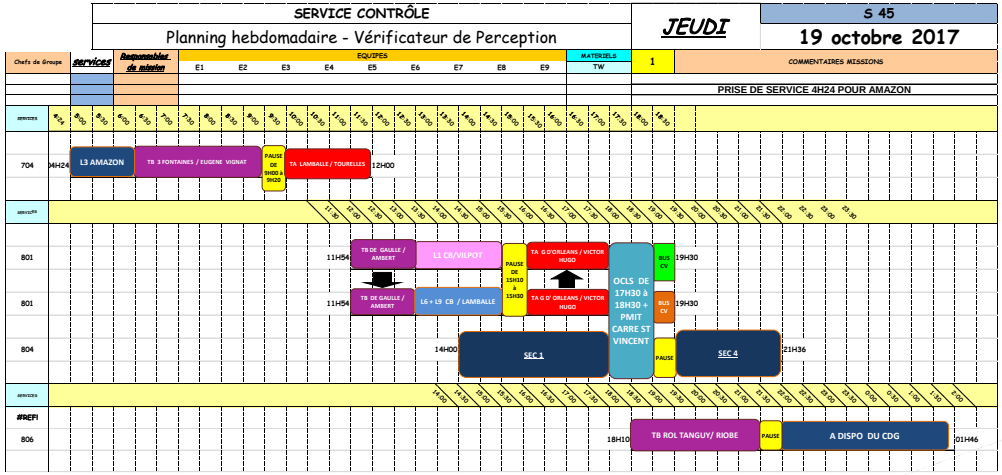
Un travail sur le contrôle à la descente

- Une méthode efficace mais historiquement peu utilisée sur le réseau TAO
- Un nombre minimum de contrôles à la descente est demandé aux agents sur chaque mission

Un plan de contrôle plus directif

- Couverture de l'ensemble du territoire
- Couverture plus équilibrée sur toutes les tranches horaires
- Découpage plus fin et plus directif des missions





Exemple d'une journée type

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 et passe aussi par la nomination de chefs de groupe. 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. Le nombre de conducteurs-vérificateurs polyvalents a doublé en 2017 et la satisfaction générale des agents incite à développer cette expérience très appréciée.

Chiffres clés 2017

- Conducteurs polyvalents : 13

- Alternance : 4 semaines / 4 semaines

Le contrôle en civil

- Nombre de missions : **109**
- Clients contrôlés : **57 093** *(24 950 l'année du lancement)*
- PV émis : **2 861** *(24 950 l'année du lancement)*
- Taux de Fraude apparent : **5,01%**

Le contrôle en civil : très efficace et peu perturbant

#3

Prochaine Opération de communication 2018

ORLÉANS MÉTROPOLE

KEOLIS ORLÉANS VAL DE LOIRE

Février 2018
Lancement d’une opération de communication sur les trams

Une campagne « je monte, je valide » en février 2018

- Promotion du geste de validation
- Canaux de diffusion : bornes d’information, écrans, messages sonores, girouettes…
- Adhésif au dessus du bouton d’ouverture des portes

CONTACTS PRESSE
Keolis Orléans Val de Loire | Aurore Méret | Tel.06-18-60-00-20 | aurore.meret@keolis.fr
Orléans Métropole | Paul Davy | Tel.06-80-80-04-83 | paul.davy@orleans-metropole.fr | www.orleans-metropole.fr