



Campagne de lutte contre la fraude

FRAUDEURS POUR VOUS LES RÈGLES ONT CHANGÉ

DOSSIER DE PRESSE / SEPTEMBRE 2016



Une action commune du STIF, de la région Île-de-France, de la RATP et de la SNCF

Le réseau de transports en commun d'Île-de-France est un des plus développés en Europe avec 14 lignes de métro, 1500 lignes de bus, 8 lignes de tramway, 5 lignes de RER et 8 lignes de train Transilien⁽¹⁾. **Mais il s'agit également d'un des réseaux qui connaissent un des taux de fraude les plus élevés.**

Selon une étude menée en 2008⁽²⁾ sur les réseaux de bus de plusieurs grandes agglomérations, le réseau parisien connaissait un taux de fraude de 8,9 % alors que ceux de Bruxelles, Londres ou New York oscillaient entre 1 % et 2 %⁽³⁾.

Pourtant, les tarifs pratiqués en Île-de-France sont peu élevés : il faut compter 1,90⁽⁴⁾ euros à Paris contre respectivement 2,10 euros et 3 euros à Bruxelles et à Londres pour un ticket à l'unité. Le dézonage intégral du Passe Navigo, les différentes tarifications sociales, et la participation de l'employeur à hauteur de 50 % au titre de transport du salarié contribuent également à réduire le prix payé par l'usager, qui supporte seulement 28 % du coût réel du transport.

Le taux de fraude varie selon l'herméticité des réseaux :

- ⊗ Le réseau ferré, (métro, RER, Transilien) connaît un taux de fraude relativement stable allant de 2,2 % à 7 % car il est majoritairement équipé de points de contrôle qui rendent plus difficile l'accès au réseau sans titre de transport.
- ⊗ Le réseau de surface (bus et tram), à l'inverse, connaît un taux de fraude de l'ordre de 10 % à 12 %, du fait notamment de son ouverture complète sur l'extérieur.



Face aux enjeux que représente la fraude, autant d'un point de vue financier que citoyen, la Région Île-de-France, le STIF, la RATP et SNCF Transilien ont décidé de s'exprimer pour la première fois ensemble sur le sujet dans le cadre d'une campagne de communication partagée, visant à rappeler aux voyageurs les peines encourues et les nouvelles règles, suite au vote de la loi Le Roux-Savary.

Source : (1) Rapport de la Cour des comptes, février 2016.
(2) Étude de l'Imperial College de Londres « Bus benchmarking. Case study report - Fare evasion and inspection », septembre 2010.
(3) Rapport de la Cour des comptes, février 2016.
(4) 2 € pour le ticket acheté dans un bus.

Les différents types de fraudes

La fraude au titre de transport ou fraude « visible » qui consiste à voyager sans détenir un titre valable et validé.

La fraude tarifaire qui consiste à recourir à un tarif réduit sans avoir le justificatif correspondant.

La fraude à la distance qui correspond au fait d'utiliser un titre de transport non valide dans toutes les zones de déplacements.

La lutte contre la fraude : un enjeu financier et citoyen pour le STIF, la RATP, SNCF et la région Île-de-France

1

UN ENJEU FINANCIER

Évalué par la Cour des comptes à environ **366 millions d'euros par an en Île-de-France** – le coût de la fraude dans les transports en commun constitue une perte de recettes importante pour les exploitants de service de transport.

L'ensemble des opérateurs de transport urbain sont victimes de ce phénomène. Dans le contexte de crise économique actuel, l'impact financier est considérable pour les transporteurs mais également pour l'autorité organisatrice (le STIF).

Valérie Pécresse, Présidente de la Région Île-de-France et du STIF, a assigné des objectifs ambitieux aux opérateurs.

La RATP renforce l'efficacité de son dispositif anti-fraude

La RATP mène depuis longtemps une politique active de lutte contre la fraude avec 90 M€ consacrés chaque année à ce sujet et 1250 agents dédiés. La mobilisation de l'entreprise **commence à porter ses fruits** puisque les pertes de recettes ont diminué

de 20 millions d'euros depuis 2013. Surtout, le taux de fraude sur le réseau de surface a diminué en 2015, une première depuis 2012, en recul de 2 points par rapport à 2014.

Depuis plusieurs années, la RATP a également réussi à contenir le taux de fraude sur le réseau ferré en dessous des 3%.

En 2015 pour la RATP, la fraude a représenté 171 millions d'euros de pertes de recettes, soit l'équivalent de 23 rames de métro ou 475 autobus.

Transilien renforce ses actions de lutte contre la fraude

63 millions d'euros. C'est le manque à gagner généré par la fraude sur le réseau Transilien chaque année. Soit l'équivalent de 6 rames de trains neufs.

Sur 3 millions de voyageurs quotidiens, cela signifie que plus de 220 000 usagers, chaque jour, ne paient pas le service qu'ils utilisent. La lutte contre la fraude a été accélérée depuis quelques années afin de préserver les recettes de SNCF et de rappeler que la validation est obligatoire pour être en règle. **Le taux de fraudeurs a ainsi baissé de 2 points ces dernières années** mais la lutte doit être encore accentuée. Une première vague d'actions fortes a démarré en septembre 2015, la deuxième commence à cette rentrée.

La fraude en 2015 pour la RATP

171 M€ de pertes théoriques de recettes

—

90 M€ consacrés à la lutte contre la fraude

—

1,45 million d'infractions ont été comptabilisées dont 36 % payées immédiatement

—

924 181 PV dressés, avec un taux de recouvrement d'environ 15 %

—

Un taux de recouvrement global de **44,4 %**

La fraude en 2015 pour Transilien

Le manque à gagner : **63 M€**

—

9 M€ de recettes

—

510 000 infractions ont été relevées et se décomposent ainsi :

336 000 PV émis (avec un taux de recouvrement de 12,6 %)

174 000 encaissements immédiats (soit 34 %)

2

UN ENJEU DE CITOYENNETÉ

La lutte contre la fraude représente également un enjeu citoyen fort et il devient essentiel de trouver des solutions efficaces de façon collective afin de faire évoluer durablement les comportements.

Selon un sondage mené par le CSA pour la RATP en février 2015, deux tiers des voyageurs en règle sont irrités par les comportements de fraude et la gêne qu'elle peut occasionner, et s'indignent notamment de voir des personnes sauter par-dessus les portillons.

Sur le territoire SNCF, 45% des fraudeurs sont des usagers sans titre. Le « saut-de-mouton » par-dessus les lignes de contrôle n'est plus accepté par les usagers, qui eux paient leurs abonnements ou tickets. Les agents SNCF témoignent chaque jour de l'agacement de plus en plus prononcé que la fraude génère sur les réseaux.

Le dépassement de zones est une infraction en baisse (depuis la mise en place de la nouvelle tarification zonale en septembre dernier), par contre l'infraction pour titre usurpé augmente.

Une majorité de voyageurs réalisent l'importance de lutter contre la fraude et soutiennent les actions de SNCF et de la RATP.

Les voyageurs s'accordent sur le fait que la fraude engendre des conséquences négatives multiples. Ils estiment très majoritairement (83%) que le manque à gagner est important et perçoivent les répercussions pour les voyageurs : augmentation des tarifs pour les clients en règle (78%), gêne liée au franchissement du portillon (75%), augmentation des charges pour les collectivités locales (75%), budgets diminués pour la modernisation ou l'extension du réseau (73%), difficultés pour ajuster le niveau d'offre au besoin (71%). Dans une moindre mesure, la fraude est parfois reliée à un sentiment d'insécurité (60%).

3

UNE ACTION COMMUNE POUR LUTTER CONTRE LA FRAUDE

Conscients de ces enjeux, la Région Île-de-France, le STIF, la RATP et SNCF Transilien ont décidé d'intensifier leurs politiques de lutte contre la fraude.

De plus, les voyageurs considèrent les entreprises de transport légitimes pour mener des actions de lutte contre la fraude et attendent d'elles une plus grande fermeté : 85% sont favorables à une multiplication des contrôles et 88% souhaitent que les amendes soient payées.

C'est dans ce contexte que la Région Île-de-France, le STIF, la RATP et SNCF ont décidé de s'exprimer à l'unisson dans le cadre d'une campagne inédite visant à responsabiliser les fraudeurs, en leur rappelant les nouvelles règles et sanctions encourues depuis la promulgation de la 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.

✓

« Les voyageurs considèrent les entreprises de transport légitimes pour mener des actions de lutte contre la fraude et attendent d'elles une plus grande fermeté. »

DE NOUVELLES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES POUR MIEUX LUTTER CONTRE LA FRAUDE

La loi n° 2016-339 du 22 mars 2016, dite loi Le Roux-Savary « 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 », renforce les prérogatives des transporteurs. Cette loi a été inspirée des propositions faites par Valérie Pécresse en 2015 pour lutter contre la fraude dans les transports. Dans ce cadre, elle donne de nouveaux outils pour renforcer la sécurité, lutter contre la fraude et clarifier le cadre d'intervention de leurs agents.

DISPOSITIONS DÉJÀ EN VIGUEUR

- ❖ **Pendant la verbalisation, tout contrevenant a l'obligation de rester à disposition des agents de contrôle ou de sécurité.** À défaut, il encourt deux mois d'emprisonnement et 7 500 euros d'amende.
- ❖ **La loi durcit le délit d'habitude : le nombre d'infractions relevées et non acquittées est réduit de 10 à 5 sur une période de douze mois ; le fraudeur s'expose à six mois d'emprisonnement et 7 500 euros d'amende.**
- ❖ **La loi interdit également les « mutuelles de fraudeurs »** qui prendraient en charge, moyennant cotisations, les amendes des contrevenants : six mois d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende sont prévus pour le non-respect de cette disposition.
- ❖ **Le signalement de la présence d'agents de contrôle sur les réseaux de transport** est puni de deux mois d'emprisonnement et de 3 750 euros d'amende.
- ❖ **La déclaration intentionnelle de fausse adresse ou de fausse identité** est punie de deux mois d'emprisonnement et de 3 750 euros d'amende.

LES DISPOSITIONS QUI ENTRERONT EN VIGUEUR PROCHAINEMENT

- ❖ **Lors d'une verbalisation, tout contrevenant ne disposant pas d'un titre de transport valable devra produire un justificatif d'identité.** À défaut, les agents de sécurité auront la possibilité de le retenir pendant quatre heures et pourront le contraindre à quitter sans délai la station ou la gare.
- ❖ **Instauration d'un droit de communication entre les exploitants de transports publics et les administrations publiques (administrations financières, organismes de Sécurité sociale) afin de faciliter la recherche des adresses communiquées par les contrevenants verbalisés et ainsi améliorer le recouvrement des PV.**

Une campagne inédite

Du 19 septembre au 4 octobre, la région Île-de-France, le STIF, la RATP et SNCF Transilien lancent une grande campagne de communication visant à sensibiliser les voyageurs contre la fraude dans les transports.

Trois messages différents seront relayés par des visuels marquants sur les réseaux RATP et SNCF, en presse et via les écosystèmes digitaux des deux entreprises.

Cette campagne vise à rappeler aux voyageurs les enjeux citoyens de la fraude ainsi que le durcissement des sanctions encourues depuis la promulgation de la loi Le Roux-Savary.

Avec pour message « Fraudeurs, pour vous les règles ont changé », pour attirer l'attention et marquer les esprits, cette campagne s'appuie sur les différents calculs que le fraudeur peut être amené à faire avant de frauder.

Une « vilaine créature », extérieure à la personne, symbolise ainsi la mauvaise voix, la mauvaise conscience qui accompagne la fraude.

« - Et si tu te fais contrôler ?
Bim tu cours très vite ! »

« - Mais oui, fraude...
Ça ne sera pas la première fois ! » lui dit-elle.

La campagne rappelle ensuite la nouvelle mesure répressive pour mieux dissuader le fraudeur de passer à l'acte.

Un dispositif 360°

Cette campagne s'appuie sur un dispositif global, destiné à sensibiliser tous les publics.

De l'affichage :

- ⌚ dans les abribus et panneaux Decaux, à Paris et en banlieue;
- ⌚ dans les espaces gares et sur les quais du métro, et RER et Transilien en 2 m² flash et en 4x3;
- ⌚ sur massifs quais aux stations Gare de l'Est (L4), Gare de Lyon et La Défense (LA);
- ⌚ En affichage digital Médiatransports, dans les gares Transilien (Paris, La Défense, Parc des Expositions) : 250 écrans;
- ⌚ En complément, affichage Carrés d'As à bord des trains Transilien diffusé du 12 septembre au 10 octobre.

Des insertions presse en pleine page :

- ⌚ Le Parisien (les 20, 22, 27 septembre)
- ⌚ 20 minutes (les 21, 23, 26, 28 septembre)
- ⌚ Direct Matin (les 21, 23, 27 septembre)
- ⌚ Ainsi que dans l'hebdomadaire « À Nous Paris »

De la communication digitale :

- La campagne sera relayée sur www.ratp.fr, les réseaux sociaux Facebook groupe, Twitter, LinkedIn, l'appli mobile RATP.
- ⌚ Interstitiels et bannières sur une sélection de sites

mobiles (news, culture, loisirs, lifestyle, féminins, sports, etc.).

- ⌚ Format grand angle sur le site Internet 20minutes.fr et sur l'application et le site mobile 20 Minutes.

⌚ La campagne sera également relayée sur ratp.fr, transilien.com, les applications mobiles Mon Transilien et RATP, les réseaux sociaux Facebook groupe, Twitter, LinkedIn RATP et les blogs de ligne et fils Twitter Transilien.

- ⌚ Un épisode dédié sur la plateforme 96minutes.transilien.com sera également mis en ligne le 20 septembre.



-Mais oui, fraude...
Ce ne sera pas la première fois.

Dans les transports, la fraude répétée,
c'est maintenant jusqu'à 6 mois
de prison et 7 500 euros d'amende.



**FRAUDEURS
POUR VOUS
LES RÈGLES
ONT CHANGÉ**




© 2017 Havas Paris. Tous droits réservés.

✓

La campagne
« Fraudeurs, pour vous
les règles ont changé »
a été conçue par l'agence
Havas Paris.

**FRAUDEURS
POUR VOUS
LES RÈGLES
ONT CHANGÉ**



-Et si tu te fais contrôler?
Bim, tu cours très vite !

Dans les transports, fuir lors d'un
contrôle c'est maintenant jusqu'à 2 mois
de prison et 7 500 euros d'amende.





**FRAUDEURS
POUR VOUS
LES RÈGLES
ONT CHANGÉ**

© 2017 Havas Paris. Tous droits réservés.



-Ta carte d'identité?
Bah, dis que tu ne l'as pas !

Dans les transports, des agents
peuvent maintenant vous retenir
jusqu'à l'arrivée des services de police.





**FRAUDEURS
POUR VOUS
LES RÈGLES
ONT CHANGÉ**

© 2017 Havas Paris. Tous droits réservés.

Une campagne incarnée sur le terrain par un renforcement des contrôles

Pour s'assurer que la campagne conduite à une modification durable des comportements, des actions de contrôles ont lieu sur le terrain pour incarner directement auprès des voyageurs les différents messages de prévention et les nouvelles règles en vigueur.

DES ACTIONS COMMUNES RÉGULIÈRES DE LA RATP ET DE SNCF TRANSILIEN

L'ensemble des acteurs des transports en Île-de-France unissent leurs forces sur le terrain dans le cadre d'opérations conjointes d'envergure pendant lesquelles des contrôleurs et des agents de sûreté de la RATP et de la SNCF ainsi que des agents de la police régionale des transports réalisent

des contrôles massifs dans les plus grandes gares du réseau. En novembre 2015, une opération menée à Gare du Nord a conduit en deux heures à près de 2 000 verbalisations et à 17 000 euros d'encaissement immédiat.

Ces actions sur le terrain sont caractéristiques de l'approche globale et dynamique de la lutte contre la fraude de la RATP et de SNCF.

Mêlant campagne de sensibilisation, dissuasion et verbalisation, elles adaptent et enrichissent constamment leur panel de méthodes de contrôle afin qu'elles soient toujours plus adaptées à la typologie des fraudeurs.

En parallèle, les outils des contrôleurs sur le terrain sont améliorés pour rendre plus efficace la lutte contre la fraude. La RATP modernise notamment ses outils avec le déploiement cette année du PV électronique, qui va permettre de réduire les temps de contrôle et de traitement.

À partir d'octobre 2016, en application du décret n° 2016-541 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics, les montants des indemnités forfaitaires dues en cas d'infractions vont évoluer sur les réseaux de transports franciliens.

Type de fraude	Indemnité forfaitaire (paiement immédiat) à partir d'octobre 2016	PV (Indemnité forfaitaire + frais de dossier) à partir d'octobre 2016
Titre de transport non valable	35 €	85 €
Sans titre de transport	50 €	100 €
Titre usurpé	50 € (RATP) 70 € (SNCF)	100 € (RATP) 120 € (SNCF)



Le déploiement du PV électronique, pour réduire les temps de contrôle et de traitement.

RATP : DES OPÉRATIONS « ENSEMBLE CONTRE LA FRAUDE » SUR LE TERRAIN

- ⊙ **La RATP mènera une opération « Ensemble contre la fraude » sur les lignes de tramways T5 et le T6 à la fin du mois de septembre et sur le T7 et le T8 début novembre.**

Ces opérations menées sur le réseau Tramway où le taux de fraude demeure le plus important (12,3 %) ont déjà eu lieu sur les lignes T1, T2, T3A et T3B au cours du premier semestre 2016.

La sensibilisation sur le renforcement des contrôles sera également faite par voie d'affichage à bord des rames et annonces sonores sur les quais. Ces opérations se déroulent en deux temps. Lors de la première phase de sensibilisation, les équipes, associant agents de contrôle et agents volontaires issus d'autres départements de l'entreprise, sensibilisent à l'importance d'acheter et valider un titre de transport et informent du renforcement à venir des contrôles. La deuxième phase consiste à renforcer les contrôles sur l'ensemble de la ligne.

- ⊙ Plus généralement, la RATP a une approche globale et dynamique de la lutte contre la fraude, mêlant **sensibilisation, dissuasion et verbalisation**. Le groupe met en place

des actions complémentaires et variées avec la volonté de rappeler chez les fraudeurs, avérés ou potentiels, la présence quotidienne et massive de plus de 1250 agents dédiés au contrôle.

En 2015, sur le réseau RATP, plus de 1,45 million d'infractions ont été comptabilisées avec plus de 924 000 PV dressés, dont 36 % payés immédiatement. Le taux de recouvrement global est de 44 %.

La RATP adapte et enrichit constamment ses contrôles pour qu'ils soient adaptés à la typologie des fraudeurs et afin **de trouver le juste équilibre entre logique de flux et couverture optimisée de son réseau**.

L'entreprise multiplie notamment sur l'ensemble du réseau, la présence de petites équipes en civil pour intervenir en toute discrétion tout en maintenant la présence d'équipes plus conséquentes sur des zones à fort flux.

La RATP met également l'accent sur les contrôles en rames, la présence accrue de ses agents aux lignes de contrôle et l'amélioration constante des méthodes de relances pour améliorer le recouvrement.



« La RATP adapte et enrichit constamment ses contrôles pour qu'ils soient adaptés à la typologie des fraudeurs et afin de trouver le juste équilibre entre logique de flux et couverture optimisée de son réseau. »

**SNCF TRANSILIENT :
UN PLAN RENFORCÉ
DE LUTTE ANTI-FRAUDE**

**1. Diviser par deux le nombre de clients
ne passant pas par des portiques d'ici 2019 :**

42 % des gares transiliennes disposent de portiques de contrôle automatique (CAB). Ce sont généralement les gares les plus importantes, ainsi, au final, environ 80 % du flux de voyageurs passent par des gares équipées de portiques de contrôle.

Afin d'améliorer la possibilité, et l'obligation, de valider son titre de transport, Transilien et le STIF ont défini un plan d'investissement ambitieux de 49 M€ entre 2016 et 2019.

⌚ Un programme de « CABage » (mise en place de lignes de contrôle) de 14 nouvelles gares dont la gare de Paris Saint Lazare (qui est en étude – dernière grande gare parisienne non équipée) est prévu à partir de 2016, ce qui amènera ce taux à 90 %.

⌚ Le déploiement de 400 nouvelles bornes de validation pour faciliter la validation dans les gares.

⌚ L'amélioration continue des outils de vente pour garantir aux voyageurs la possibilité d'acheter un titre de transport en toutes circonstances : amélioration de l'accessibilité, utilisation de langues étrangères, meilleure ergonomie...

2. Une présence de contrôle plus importante :

Il y a aujourd'hui sur les lignes SNCF Île-de-France 800 contrôleurs, qui circulent sur tout le territoire. Ils sont parfois accompagnés par des agents de la SUGE, qui sont au nombre de 1200 pour toutes les activités SNCF sur l'Île-de-France.

Les opérations de « bouclage total de gares » continuent la semaine du 19 septembre : aux heures de pointe et, parfois toute une journée, parfois jusqu'au dernier train, ou 6 gares de la même ligne sur 2 jours, bref, ces opérations de contrôle prennent cette année encore de la puissance.

**DES NOUVEAUTÉS À TRANSILIENT
EN 2016**

⌚ Le programme d'assermentation d'agents d'escale (agents en gare, pour l'information et l'aide aux voyageurs) a été lancé fin 2015. Ces agents, tous volontaires, et après validation de leur candidature, sont assermentés pour compléter le dispositif sûreté et lutte contre la fraude. 500 agents volontaires sont inscrits à ce programme innovant, 250 d'entre eux sont d'ores et déjà assermentés et contrôlent donc en gare.

À noter que **tous les nouveaux embauchés sont dorénavant assermentés** (avec la formation adéquate).

⌚ Transilien a également étudié la possibilité pour un contrôleur d'invalider les passes qui ont été usurpés. Ce dispositif est soumis actuellement à la validation de Comutitres (le GIE qui assure la gestion opérationnelle des titres de transport Navigo en région Île-de-France, pour le compte des transporteurs RATP, SNCF et OPTILE).

CONTACTS PRESSE :

Région Île-de-France

William Beuve-Méry
william.beuve-mery@iledefrance.fr
01 53 85 66 50

—

STIF

Sébastien Mabilie
sebastien.mabilie@stif.info
01 47 53 28 42

—

RATP

Julia Boué
servicedepresse@ratp.fr
01 58 78 37 37

—

SNCF

Ghislaine Collinet
ghislaine.collinet@sncf.fr
01 85 56 50 26