



Comité syndical du SMMAG

Séance du 20 mai 2021

NOTE D'INFORMATION

[Page de Garde]

**OBJET : DELEGATION DE SERVICE PUBLIC - Mobilités urbaines - Présentation
enquête fraude 2020 et plan de lutte contre la fraude sur le réseau TAG**

Note d'information n° 6

Rapporteur : Laetitia RABIH

Dans le cadre de la délégation de service public de l'exploitation du réseau TAG, le SMMAG organise chaque automne une enquête sur la fraude et la non validation sur le réseau avec pour objectif de :

- Connaître la fréquentation sur le réseau TAG en redressant les données billettiques de validations sur le réseau en fonction du taux de fraude et de non validation et du taux de correspondance, afin de pouvoir adapter l'offre au besoin de déplacements
- Connaître les comportements de déplacements des usagers en termes de titres de transports utilisés, de fraude et de non validation selon les lignes, les périodes horaires, les tranches d'âges et les catégories socioprofessionnelles afin de lutter contre la fraude et préserver ainsi les recettes du réseau TAG
- Connaître le respect du port du masque dans les véhicules dans le contexte particulier de la crise sanitaire, ce respect étant déterminant pour permettre la protection de tous dans les transports et pour rétablir la confiance dans le réseau.

Dans le contexte de la crise sanitaire, cette enquête a été réalisée du lundi au vendredi sur la période du 5 au 16 octobre 2020 alors qu'il y avait très peu de restriction de déplacements (commerce, établissement scolaires, université ouverte, bars et restaurants ouverts jusqu'à 22H, télétravail organisé selon la volonté des employeurs), seules les salles de sports étaient fermées.

L'offre de transport fonctionnait à 100% et la montée par l'avant avait été rétablie en début d'été, seule la vente à bord était suspendue depuis le 17 mars. Le niveau de fréquentation était de 75% du niveau habituel et le port du masque était obligatoire.

15 775 personnes ont été enquêtées à bord des véhicules avec un échantillonnage sur toutes les lignes de tramways, Chronobus et Proximobus du réseau TAG.

Le taux de fraude avec évasion de recettes s'établit à un niveau historiquement haut de 13,4% en 2020 contre 9,6% en 2019, 8,6% en 2018, 8,3% en 2017. Le plan de lutte contre la fraude mis en œuvre sur les années 2017-2019 avait permis de ramener la fraude entre 8 et 9 % comparable à la fraude sur la période 2009-2013 après une hausse autour de 11% sur la période 2014-2016.

Cette hausse de la fraude concerne toutes les catégories d'usagers et toutes les tranches d'âges et le type de fraude qui porte cette augmentation de la fraude concerne principalement les abonnements sur cartes de transport périmées et non rechargées. On note également une baisse de l'utilisation du réseau plus forte pour les personnes âgées qui fraudent moins que la moyenne.

Le taux de fraude sur les bus avec montée par l'avant augmente fortement (12,6%) et atteint un niveau similaire au tramway (13,6%). D'autre part, le niveau de fraude est particulièrement élevé sur 2 lignes de bus très fréquentées : C2 en bus articulé (19%) et C5 qui va passer en bus articulé en juin 2021 (17%).

Cette hausse n'est pas surprenante dans ce contexte sanitaire particulier où :

- le réseau a été gratuit pendant le 1^{ER} confinement du 16 mars au 11 mai, gratuité prolongée jusqu'au 12 juillet pour les bénéficiaires de la tarification solidaire,
- les missions de contrôle ont été suspendues au profit de missions de prévention et de distribution des masques et ont repris très progressivement à l'été 2020
- la montée par l'avant dans les bus a été suspendue du 16 mars au 22 juin 2020 et a été à nouveau suspendue fin octobre 2020 juste après l'enquête

- la vente à bord est suspendue depuis le 16 mars et n'a pas encore été rétablie à ce jour. En compensation la vente par SMS a été élargie aux principaux opérateurs et le tarif a été aligné sur la vente à quai (1€60)
- les usagers manquent de visibilité pour s'engager sur le renouvellement de leurs abonnements dans le contexte de crise sanitaire qui peut entraîner une forte baisse de leur mobilité en période de confinement et/ou de travail à distance.

Les missions de préventions et de distribution des masques ont porté leurs fruits avec 99% de personnes portant le masque dans les véhicules sur le réseau TAG, ce qui devrait contribuer à réassurer les usagers pour utiliser le réseau de transports

Néanmoins cette hausse de 3,8 points de la fraude par rapport à 2019 contribue à une perte de recette supplémentaire évaluée à 1,5 millions d'euros sur la base du niveau de recettes de 40 millions d'euros attendus en 2020 (hors COVID), il y a donc un enjeu significatif à rétablir le niveau de fraude de 2019 « avant COVID » pour éviter de cumuler les pertes de recettes en 2021-22 liées d'une part à une fréquentation moindre et d'autre part à une fraude plus élevée.

Dans ce sens, la SEMITAG a proposé de redynamiser le plan de lutte contre la fraude avec notamment la remise en place de la montée par l'avant prévue le 26 avril sous réserve de l'évolution des mesures sanitaires, qui serait généralisée aux lignes de bus articulé C2 et prochainement C5, afin d'inciter les usagers à valider.



Enquête Fraude et Non validation sur le réseau TAG – octobre 2021

Commission Mobilité

12/05/2021

SMMAG

www.smmag.fr

- **Connaître la fréquentation sur le réseau TAG** en redressant les données billettiques (validations) en fonction du taux de fraude et de non validation mesurés
→ permet d'adapter l'offre à la fréquentation
- **Connaître les comportements de déplacements des usagers par ligne et par tranche horaire :**
 - Le titres de transports utilisés
 - La fraude avec évasion de recette
 - Les tranches d'âges
 - Les catégories sociaux professionnelles→ permet d'adapter la tarification et la lutte contre la fraude
- **Connaître le respect du port du masque dans les véhicules** dans le contexte particulier de la crise sanitaire
→ permet de mesurer l'efficacité de la communication et des mesures de prévention et contrôle du port du masque dans les véhicules nécessaire pour la protection de tous sur le réseau

- ④ Enquêtes en embarqué **du 5 au 12 octobre 2020 en période scolaire**
 - 15 000 enquêtes réalisées sur le réseau TAG du lundi au vendredi
 - 300 000 voyages par jour en 2020 au lieu 400 000 en 2018 et 2019

- ④ L'enquête a été réalisée durant la période d'épidémie de Covid 19, juste avant la mise en place du couvre feu, de la fermeture de l'Université, des bars, restaurants (fermeture à 22H)
 - **L'offre de transport était à 100% et la fréquentation à 75% par rapport au niveau avant COVID**

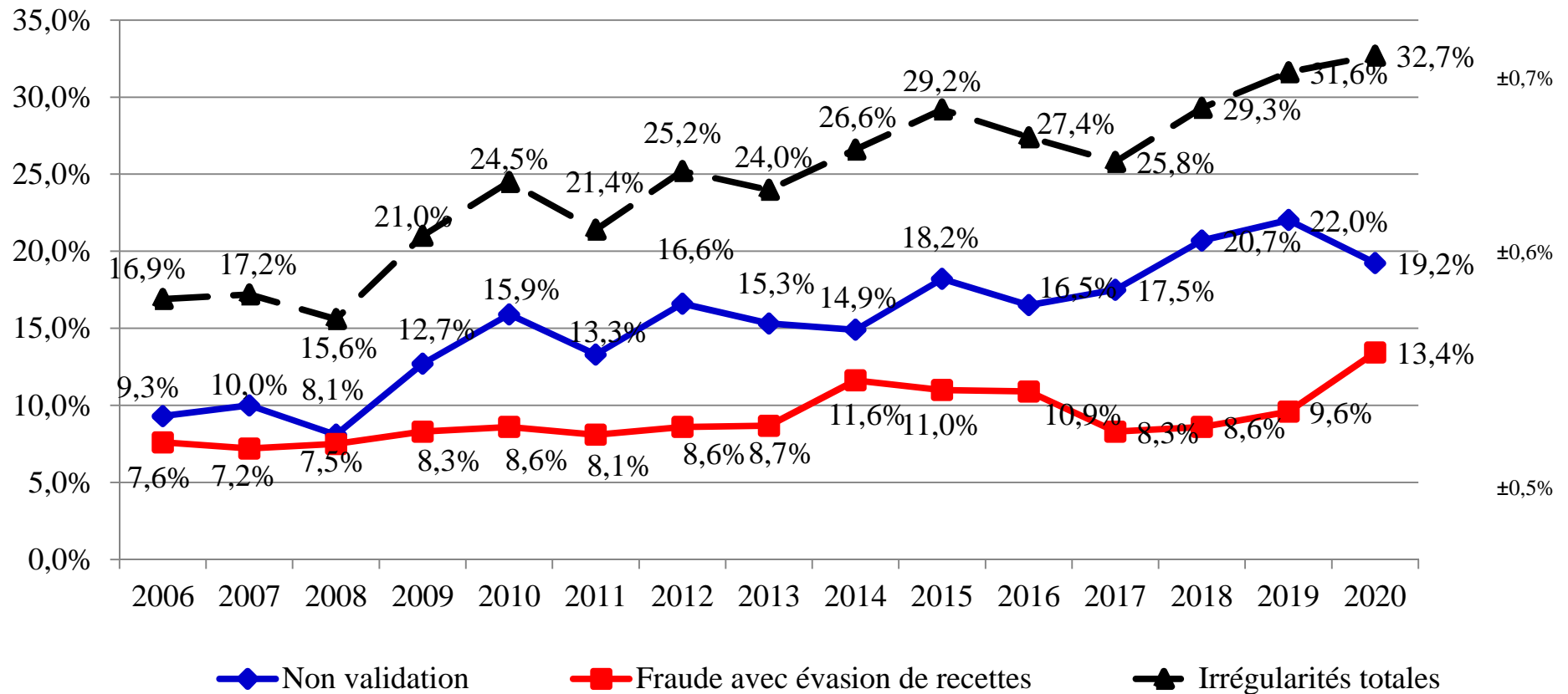
 - **Le masque est obligatoire à bord des véhicules**

 - **La montée des usagers est effectuée par la porte avant.** Pour mémoire, la montée des usagers s'effectuaient par la porte arrière entre le 16 mars et le 22 juin 2020 puis à partir du 30 octobre 2020

 - **La vente a bord est suspendue depuis le 16 mars**, et les conducteurs sont isolés des usagers par une protection en plastique ou de type plexiglas.

- ④ **Le respect du port du masque à 99% mesuré dans l'enquête** montre l'efficacité des campagnes de prévention, distributions de masques et contrôle sur ce sujet.

Evolution de la Fraude et Non validation 2006-2020



Une forte hausse (+4 points) de la fraude avec évvasion de recettes à 13,4 % en 2020 qui avait été maîtrisé autour de 9% sur les années 2017-2018-2019

Une perte de recettes supplémentaires évaluée à 1,5 millions d’euros par rapport au recettes annuelles prévus (hors COVID) de 40 M€ (26 M€réalisés en 2020)



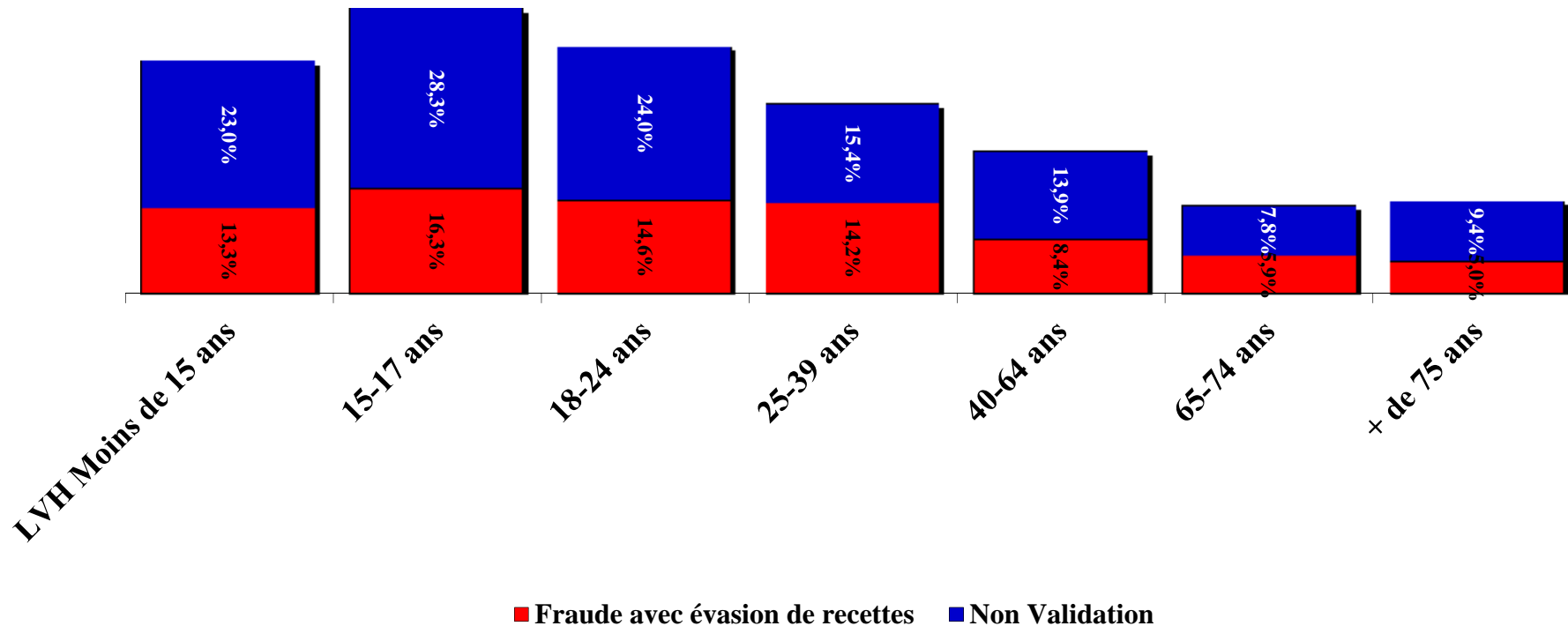
Evolution de la Fraude et Non Validation par mode

- Une hausse de la fraude en 2020 généralisée sur les tramways et les bus dans le contexte COVID : + 4 points
- Une baisse de la non validation sur les tram (-5 points) tandis que la hausse de la non validation sur les bus en montée par l'avant (+4 points) se poursuit par rapport aux années précédentes
- Les lignes C2 (bus articulé) et C5 (passage en bus articulé au 30 mai) sont les 2 lignes avec le plus fort taux de fraude à 17%
- Enjeu de restaurer l'efficacité montée par l'avant (et vente à bord) sur tous les bus pour permettre un contrôle par le conducteur et la maîtrise de la fraude et non validation
- Enjeu de revenir au taux de fraude avant COVID sur le tramway (dégradation fraude et non validation sur les bus de 2014 à 2020, maîtrise sur le tram sauf 2020)

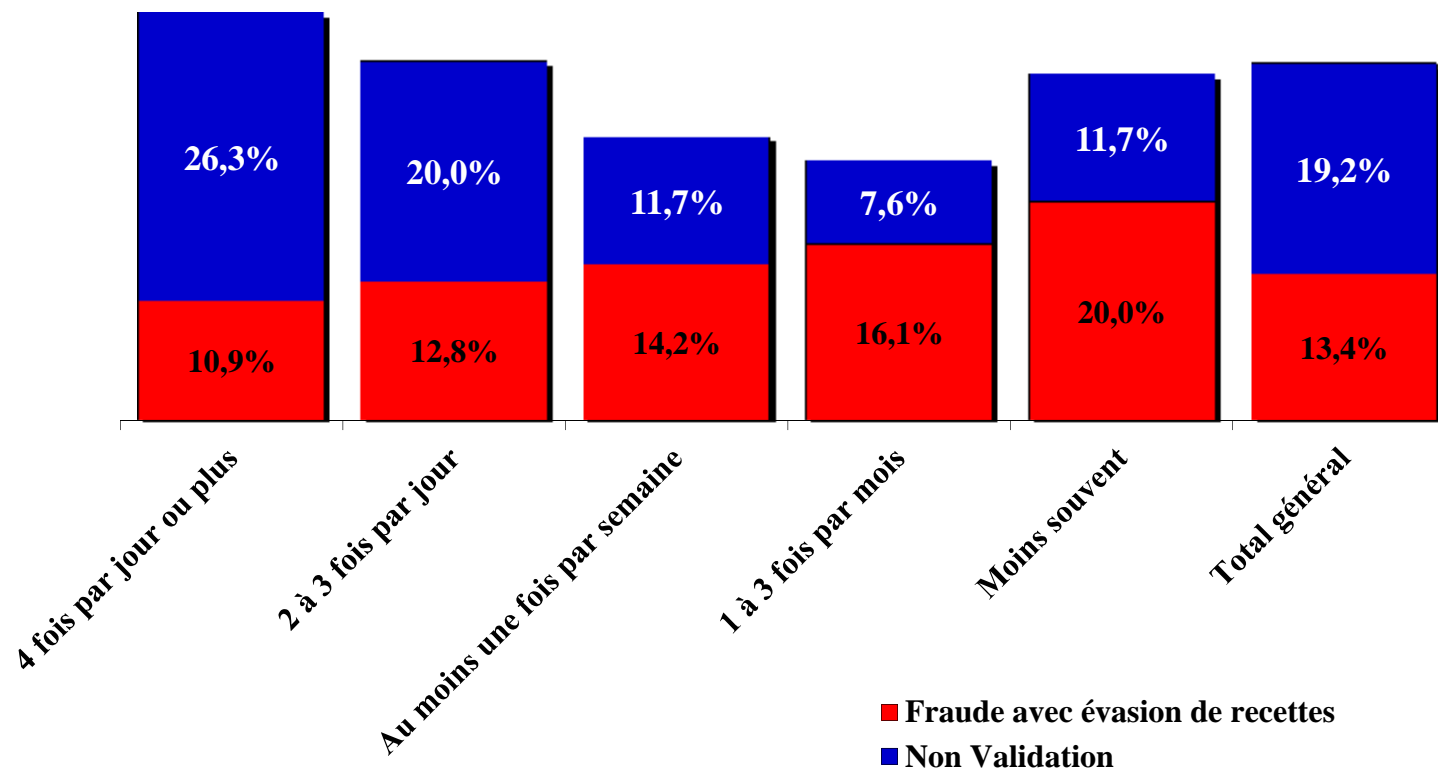
	Fraude avec évvasion de recettes										Non validation									
	(Intervalle de confiance)										(Intervalle de confiance)									
Taux d'irrégularité	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Total réseau	8,6%	8,7%	11,6%	11,1%	10,9%	8,3%	8,6%	9,6%	13,4%	↑	16,6%	15,3%	14,9%	18,1%	16,5%	17,5%	20,7%	22,0%	19,2%	↓
	(±0,4%)	(±0,4%)	(±0,4%)	(±0,4%)	(±0,6%)	(±0,4%)	(±0,4%)	(±0,4%)	(±0,5%)		(±0,6%)	(±0,6%)	(±0,5%)	(±0,5%)	(±0,7%)	(±0,5%)	(±0,6%)	(±0,6%)	(±0,6%)	
Tramway	10,9%	11,3%	13,8%	12,9%	12,2%	9,0%	8,8%	9,8%	13,6%	↑	23,3%	22,4%	19,7%	22,7%	20,5%	22,8%	26,0%	26,8%	21,7%	↓
	(±0,7%)	(±0,6%)	(±0,6%)	(±0,6%)	(±0,8%)	(±0,6%)	(±0,6%)	(±0,6%)	(±0,7%)		(±0,9%)	(±0,8%)	(±0,7%)	(±0,7%)	(±0,9%)	(±0,8%)	(±0,9%)	(±0,9%)	(±0,8%)	
Bus en libre service	9,0%	8,7%	11,2%	12,5%	8,2%	13,2%	10,7%	13,2%	17,9%	↑	13,9%	14,5%	12,2%	11,2%	14,9%	14,2%	15,7%	19,5%	19,0%	→
	(±1,5%)	(±1,5%)	(±1,3%)	(±2,3%)	(±1,9%)	(±2,2%)	(±1,8%)	(±1,8%)	(±2,2%)		(±1,8%)	(±1,9%)	(±1,2%)	(±2,2%)	(±2,5%)	(±2,3%)	(±2,0%)	(±2,1%)	(±2,3%)	
Bus en montée par l'avant	3,8%	3,7%	6,4%	6,3%	7,9%	6,0%	8,1%	8,9%	12,6%	↑	3,5%	1,9%	3,6%	7,2%	6,6%	4,7%	7,1%	11,0%	14,0%	↑
	(±0,5%)	(±0,5%)	(±0,6%)	(±0,9%)	(±1,1%)	(±0,5%)	(±0,8%)	(±0,8%)	(±0,9%)		(±0,5%)	(±0,4%)	(±0,5%)	(±1,0%)	(±1,0%)	(±0,5%)	(±0,7%)	(±0,8%)	(±0,9%)	

Analyse par typologie de voyageurs

Taux de fraude et non validation par tranche d'âge

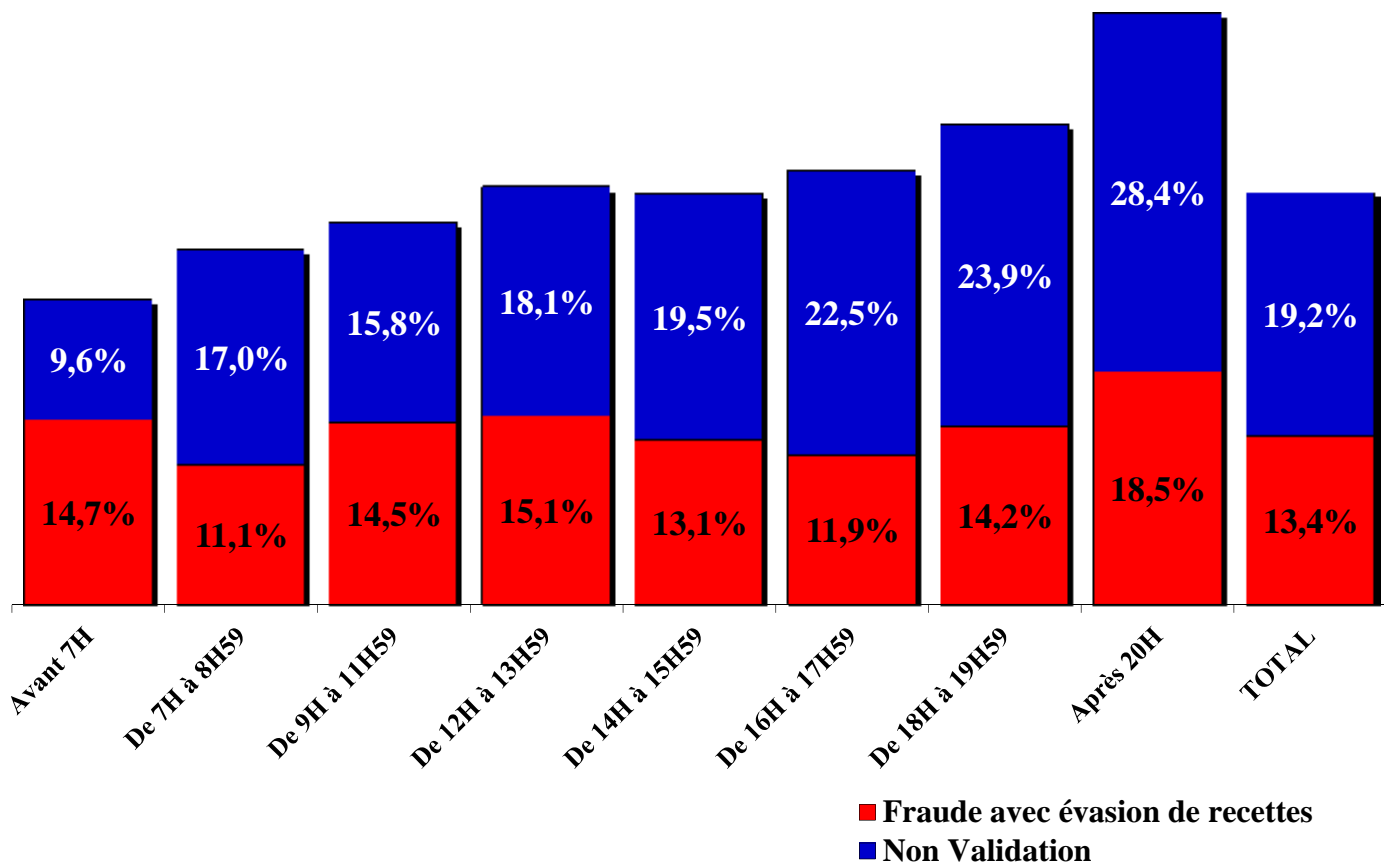


- Le taux de fraude augmente sur toutes les tranches d'âge en 2020 vs 2019
- La fraude reste moins élevée chez les plus de 40 ans
- L'âge moyen des voyageurs a baissé de 32 à 30 ans en 2020 dans le contexte du COVID avec une plus forte proportion de scolaires et moins de personnes âgées sur le réseau



- Un taux de fraude plus fort pour les utilisateurs occasionnels que pour les utilisateurs fréquents plus souvent abonnés

Taux de fraude et non validation par tranche horaire



- Un taux de fraude et non validation plus fort en milieu de journée et le soir