



INFORMATION PRESSE

14 novembre 2017

LUTTE CONTRE LA FRAUDE : LA CTS RENFORCE SON DISPOSITIF

La fraude dans les transports publics est un fléau national qui n'épargne aucun réseau. Face à ce problème sociétal et économique qui cause aux transporteurs publics 500 M€ de manque à gagner chaque année, pouvoirs publics et opérateurs ont recherché ensemble de nouvelles manières d'y faire face. Ainsi, depuis 2016, un nouveau cadre législatif encadre la lutte contre la fraude. Saluée par la profession, la loi Savary du 22 mars 2016, « relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes » renforce non seulement les possibilités d'actions contre la fraude mais accroît aussi les risques encourus par les contrevenants.

Bien que le réseau strasbourgeois ait vu son taux de fraude diminuer ces dernières années, notamment en lien avec la mise en place de la tarification solidaire en 2010, ce taux s'élevait encore à 9,7 % en 2016. La hausse du nombre de verbalisations en 2017 tend par ailleurs à indiquer que ce chiffre est en augmentation. Un tel taux de fraude correspond à une évasion de recettes de près de 4 M€ par an, et se traduit aussi par son impact sur la qualité de service, dans la mesure où les fraudeurs prennent place dans les véhicules au détriment du confort des clients voyageurs en règle.

La CTS entend donc agir plus efficacement encore contre la fraude, fondant le renforcement de son action sur le fait que la contribution au transport public doit être partagée par l'ensemble des usagers. Cette contribution est en effet indispensable au bon fonctionnement du réseau tout autant qu'à son développement, dans un contexte où les collectivités font face à des enjeux financiers de taille. Pour cela, le nouveau dispositif de lutte contre la fraude de la CTS va conjuguer hausse du tarif des amendes, nouvelles méthodes et intensification du contrôle. Sa mise en application débutera à compter du 1^{er} décembre 2017 avec l'augmentation du montant des amendes.

LA FRAUDE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS : UN FLÉAU NATIONAL

Outre le manque à gagner très conséquent qu'engendre la fraude chaque année dans les transports publics français - 500 M€ - celle-ci est également une composante de l'insécurité des voyageurs. Selon l'observatoire de la mobilité (UTP), la lutte contre la fraude permettrait d'améliorer la sûreté dans les transports pour 73 % des usagers. Et 48 % estiment que la sûreté est l'un des facteurs essentiels de la qualité de service. La fraude est de surcroît perçue comme une injustice par les voyageurs qui s'acquittent de leur titre de transport.

Conscients de la nécessité d'une action coordonnée, l'état, les collectivités et les professionnels du secteur se sont donc concertés. C'est ainsi que l'UTP a mené en 2015 une consultation nationale sur le sujet, dont les résultats ont été présentés et débattus lors des Rencontres du transport public de 2015. Ces travaux ont participé à nourrir les débats autour de la loi Savary.

LOI SAVARY : PRINCIPALES MESURES IMPACTANT LES RÉSEAUX DE TRANSPORT PUBLIC URBAIN

- Les passagers des transports doivent être en mesure de justifier de leur identité lorsqu'ils ne disposent pas d'un titre de transport valable. Le passager porteur d'un titre nominatif est aussi tenu de présenter un document attestant de son identité (article 11)
- Les agents assermentés peuvent constater par procès-verbal le délit de vente à la sauvette. La vente à la sauvette est punie de 6 mois d'emprisonnement et de 3750 € d'amende. (article 14)
- Tout passager ayant fait l'objet, sur une période inférieure ou égale à 12 mois, de plus de 5 contraventions n'ayant pas donné lieu à une transaction est puni de 6 mois d'emprisonnement et de 7500 € d'amende. (article 15)
- En l'absence de justificatif d'identité, le contrevenant qui ne demeure pas à disposition des agents assermentés commet un délit puni de 2 mois d'emprisonnement et de 7500 € d'amende. (article 16)
- Il est interdit d'ouvrir ou d'annoncer publiquement des souscriptions ayant pour objet d'indemniser les contraventions aux services de transports publics de personnes sous peine de 6 mois d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende. (article 17)
- Les agents chargés du recouvrement peuvent obtenir communication des administrations publiques les noms, prénoms, date et lieu de naissance des contrevenants, ainsi que l'adresse de leur domicile. Une plateforme d'échange sera prochainement disponible et sera portée par l'UTP (article 18)
- Le fait de diffuser tout message de nature à signaler la présence de contrôleurs ou de déclarer à un contrôleur intentionnellement une fausse adresse ou une fausse identité est puni de deux mois d'emprisonnement et de 3750 € d'amende. (article 21)

A ces évolutions s'ajoute la fin de l'indexation du montant des amendes sur les tarifs RATP et SNCF au profit d'un montant maximal de 40 % de l'amende forfaitaire majorée de la classe de contravention correspondante.

LA SITUATION STRASBOURGEOISE

La lutte contre la fraude, corollaire de la tarification solidaire

Les actions de lutte contre la fraude menées depuis 2011 à la suite de l'instauration d'une tarification solidaire, ont permis à la CTS de limiter son taux de fraude.

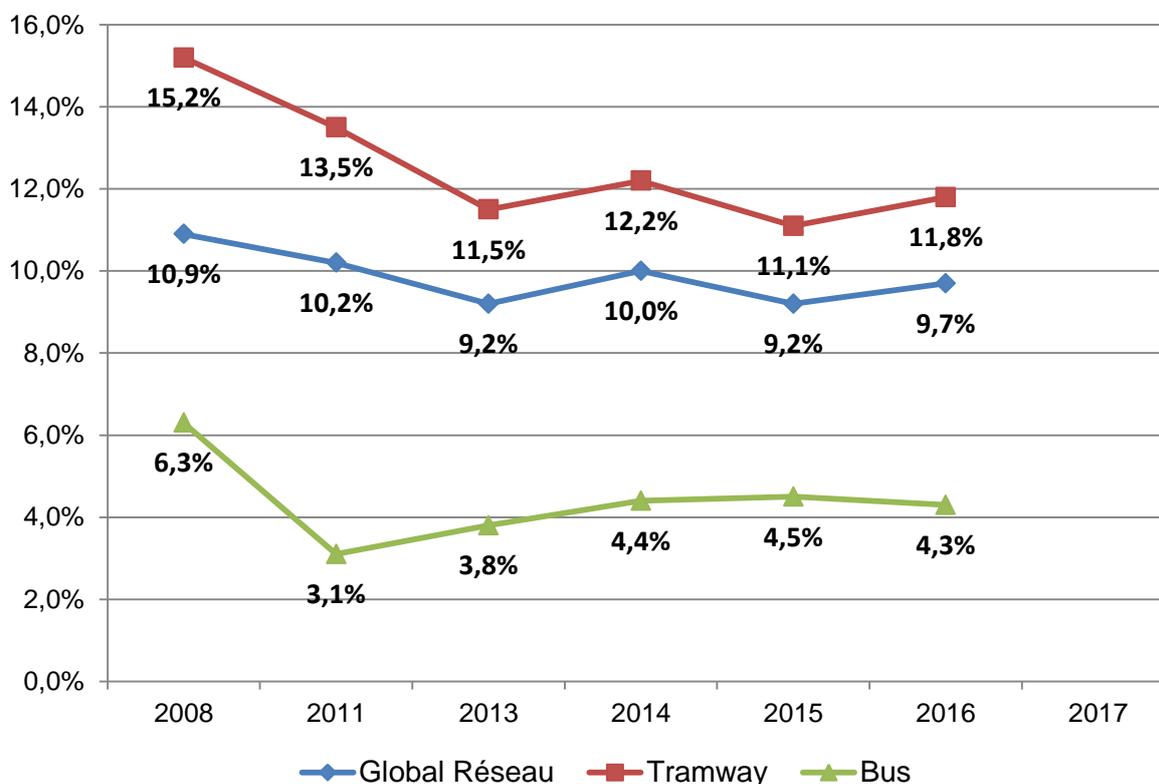
En 2010, à la demande de la Communauté urbaine de Strasbourg, une tarification sociale a été introduite à la CTS dans un souci de justice et d'équité. L'accès au transport public de l'agglomération est donc depuis calculé selon les ressources réelles des ménages et la composition familiale, mesurées au travers du quotient familial (au sens de la Caisse d'Allocations Familiales).

Pour garantir la cohérence de cette réforme, les mesures de lutte contre la fraude et les incivilités ont donc été dès lors renforcées. Les contrôleurs, dont l'effectif a été renforcé de (+ 33 %), assurent depuis des contrôles 7 jours sur 7, sur toute l'amplitude du service. Parallèlement, le coût des amendes a été augmenté. Le montant du procès-verbal lors d'un paiement immédiat à bord du véhicule en l'absence de titre de transport a été porté à 49 €, soit un montant légèrement supérieur à celui de l'abonnement mensuel plein tarif de l'époque (48,40€).

Evolution du taux de fraude à la CTS depuis 2008

Pour mesurer le taux de fraude au sein de son réseau, la CTS organise périodiquement sur toutes ses lignes une enquête auprès de 17 000 usagers selon une méthodologie constante d'une année à l'autre et qui porte sur :

- le taux de fraude, de non validation et de non validation systématique, par type de ligne ;
- le profil des fraudeurs (âge, sexe, lieu d'habitation) ;
- la nature de la fraude (absence de titre, titre non valide...) ;
- les raisons de fraude données par les usagers sans titre de transport.



Comparaison du taux de fraude CTS/Grands réseaux (chiffres 2015)

- Strasbourg : 9,2 %
- Bordeaux : 10,10 %
- Rennes : 10,6 %
- Lyon : 14 %
- Lille : 14,4 %

Pour autant, le taux de fraude peine à diminuer davantage, et semble même augmenter. Celle-ci engendre....

- Une évasion de recettes d'environ de plusieurs millions d'euros chaque année (4 M€ en 2016)
- Une réduction du nombre de places disponibles et de la qualité du service offert aux clients voyageurs, dans un contexte de saturation des portions centrales du réseau
- Des agressions physiques sur les agents de contrôle, en augmentation ces dernières années

PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE ET DES NOUVELLES MESURES PRISES PAR LA CTS

Devant l'ampleur des enjeux, la CTS a donc engagé une réflexion de fond.

Celle-ci à consister à :

- Mobiliser et pleinement associer les acteurs concernés au sein de la CTS, agents de contrôle et partenaires sociaux, afin de co-construire les nouvelles méthodes mais aussi l'organisation du travail permettant la mise en œuvre de ce nouveau plan d'actions contre la fraude.
- S'appuyer sur les retours d'expérience d'autres grands réseaux en pointe sur le sujet (Bordeaux, Lyon ...).
- Exploiter les possibilités ouvertes par les évolutions réglementaires
- Interroger l'équilibre entre prévention et contrôle proprement dit
- Améliorer la protection des équipes de contrôle et la qualité de la relation avec la clientèle
- Développer l'excellente collaboration avec la Police (USTC).

Ce plan repose sur 4 leviers :

- **L'intensification du contrôle**

Les équipes seront à la fois plus nombreuses (hausse de 33 % de l'effectif dédié au contrôle) et réorganisées de manière à mieux coïncider avec les typologies de comportements frauduleux. En outre, dans un but d'efficacité, la CTS va également revoir l'équilibre entre sa présence à bord des véhicules à des fins d'accompagnement et de surveillance au profit de celle visant à lutter contre la fraude via le contrôle.

- **L'évolution des méthodes de contrôle**

Les évolutions portent sur l'ensemble du réseau bus et tramway.

Au-delà le recours à des méthodes telles que le contrôle aux terminus ou encore celui entre deux arrêts, seront introduits de nouveaux procédés :

- le contrôle à la descente, sur le quai ou aux arrêts, tel que prévu par la Loi Savary
- le contrôle avec annonce sonore dans les véhicules indiquant des opérations de vérification des titres de transport sont en cours sur la ligne
- le contrôle en civil (avec présentation systématique de la carte d'assermentation des agents), comme cela est déjà pratiqué dans de grands réseaux comme Lille et Lyon.

- **L'informatisation de la saisie des PV**

En lien avec la modernisation du système de billetterie menée actuellement, les agents de contrôle vont être équipés de nouveaux terminaux portatifs de contrôle concomitamment à l'arrivée du billet sans contact. Ces nouveaux équipements permettront aux contrôleurs d'établir des PV de manière électronique, fiabilisant ainsi la saisie des données et évitant par la suite une ressaisie. Le PV remis aux usagers fraudeurs sera édité directement depuis ces nouveaux terminaux.

- **La hausse du tarif des amendes**

La loi Savary a mis fin à l'indexation des amendes sur les tarifs RATP et SNCF et fixe le montant maximal de celles-ci à hauteur de 40 % de l'amende forfaitaire majorée de la classe de contravention correspondante.

	Montants actuels (en euros)	Montants à compter du 01/12/2017 (en euros)	Hausse
Infractions tarifaires			
Titre non valable/ Titre non validé	34	40	18%
Absence de titre/Titre falsifié	51	60	18%
Titre périmé	34	40	18%
Infractions au règlement de police des transports			
Interdiction de fumer	68	70	3%
Pieds sur sièges	68	70	3%
Autres infractions	150	150	-
Refus d'obtempérer	150	150	-
Frais de dossier et de gestion			
Paiement différé de la contravention	38	40	5%
Contestation en cas d'oubli de la badgéo	15	20	33%
Autres			
Non validation en correspondance (après le déploiement la billetterie)	2 (non appliqué)	5	3%

**LANCEMENT D'UNE EXPÉRIMENTATION VISANT À RENFORCER
LA PROTECTION DES AGENTS DE CONTRÔLE**

Face à l'augmentation des agressions d'agents de contrôle ces dernières années et dans le but de pacifier les opérations de contrôle, la CTS va expérimenter durant six mois un dispositif de caméraphiéton permettant aux équipes de contrôle d'enregistrer une opération dès lors que celle-ci devient conflictuelle et potentiellement menaçante. Les éléments ainsi recueillis, et non accessibles aux agents ayant déclenché l'enregistrement, serviront à instruire ces situations sur la base de la réalité des échanges afin de préserver à la fois le droit des agents CTS mais aussi celui des usagers. La CTS espère que le simple port de ce nouvel outil permettra de pacifier d'emblée les opérations de contrôle, ainsi que l'ont constaté les autres réseaux l'ayant déjà testé. A son terme, cette expérimentation fera l'objet d'une évaluation à la fois qualitative et quantitative dont les résultats seront rendus public et permettront de décider de la poursuite du dispositif.

UNE DÉMARCHE D'ÉDUCATION AU CIVISME MENÉE EN PARALLÈLE

La CTS mène en parallèle des actions d'éducation au civisme, au respect des personnels et des matériels de l'entreprise. Ainsi en 2016, près de 6500 jeunes ont été sensibilisés à ces sujets, au travers d'actions organisées directement par des agents de prévention de la CTS dans des établissements scolaires, ou via les partenariats que l'entreprise a noué avec l'Association Sporting Strasbourg FUTSAL et avec les Francas (Fédération de structures et d'activités pour l'enfance et l'adolescence) depuis 2014.

À PROPOS DE LA CTS

La CTS, Compagnie des Transports Strasbourgeois, est l'opérateur de mobilité de l'agglomération strasbourgeoise. Avec 30 lignes de bus, 6 lignes de tram et 1 ligne de Bus à Haut Niveau de Service, la CTS exploite le plus grand réseau maillé de tramway de France et assure plus de 428 000 voyages par jour.

Elle propose également à ses clients, la location de vélos en libre-service (Véllhop), au travers de sa filiale Strasbourg Mobilités, le déplacement en autocar dans le département (sur le secteur du bassin de Strasbourg principalement) au travers de sa filiale CTBR et un service d'autopartage, en partenariat avec Citiz

Chiffres clés 2016

- 69,1 km de lignes commerciales tram et BHNS
- 315 km de lignes commerciales bus
- 241 bus dont 88 bus articulés et 11 bus à haut niveau de service (BHNS)
- 93 rames de tramway dont 41 rames Citadis et 52 rames Eurotram

Plus d'informations sur <http://www.cts-strasbourg.eu>