

## Les partenaires et les partenariats dans la lutte contre la fraude

- Ceux qui réalisent les services

D'une part, l'entreprise :

Entreprise	SERVICE	NIVEAU DECISIONNEL	NIVEAU OPERATIONNEL	COLLABORATIONS FRAUDE
	<b>CONTROLE-SURETE</b>	Directeur Contrôle Sûreté Chef PC Sûreté Responsable Contrôle Responsable Médiation Responsable recouvrement (peut être aussi rattaché au marketing, à l'exploitation ou à la comptabilité)	Managers encadrants des agents de contrôle Managers encadrants des médiateurs Opérateurs PC Sûreté (Lille et Lyon) Agents chargés du recouvrement	Opérations de fraude préventive avec des agents non assermentés et/ou des médiateurs Actions de prévention dans les quartiers et établissements scolaires
	<b>EXPLOITATION</b>	Directeur de l'Exploitation Chef PC d'exploitation	Managers chefs de groupes conducteurs Managers chefs de ligne Conducteurs	Contrôle de titres par des managers exploitation assermentés Incitation à la validation par les conducteurs
	<b>MARKETING</b>	Directeur Marketing Responsable Communication Chef de produit Responsable distribution (agence commerciale, dépositaires)	Agents commerciaux Agents d'accueil	Suivi du Troc'IT Information client sur la fraude et les tarifs Campagnes de communication fraude Actions commerciales
	<b>MAINTENANCE</b>	Directeur Maintenance Chef d'atelier Responsable de parc Responsable billettique Responsable courants faibles	Mainteneurs Opérateurs vidéo Agents de parc	Disponibilité des distributeurs et valideurs Suivi technique des équipements embarqués (PDC, radio, GPS, etc.) Suivi billettique Suivi extractions et gestion de la vidéo

D'autre part, il y a également les autres transporteurs (SNCF...)

- Ceux qui sont clients

	TYPE	NIVEAU DECISIONNEL	NIVEAU OPERATIONNEL	COLLABORATIONS FRAUDE
<b>CLIENTS</b>	<b>AUTORITE ORGANISATRICE</b>	<p>Président du Syndicat Mixte des Transports (ex. SYTRAL à Lyon ou STIF en Ile de France)</p> <p>Elu chargé des Transports : Métropole ou communauté d'agglomération</p> <p>Président et élus du Conseil Départemental (en service interurbain)</p>	<p>Techniciens chargés du transport au Syndicat Mixte, à la Métropole ou à la Communauté d'Agglomération</p> <p>Techniciens chargés de la voirie et des équipements</p>	<p>Suivi du contrat : indicateurs fraude, opérations de contrôle, équipements matériels, financement d'effectifs...</p> <p>Informations et coordination des moyens (avec Police, PM etc.)</p> <p>Achat d'équipements : PDC, vidéo etc.</p> <p>Investissements visant à lutter contre la fraude : fermeture accès métro, billettique, tarification sociale etc.</p>
	<b>CLIENTS VOYAGEURS</b>	<p>Association d'usagers des transport (FNAUT)</p> <p>Associations de PMR : Association des Paralysés de France (APF), Valentin Hauy (non-voyants) ...</p> <p>Associations de parents d'élèves : FCPE, APEL etc.</p> <p>Associations étudiantes : UNEF, UNEF-ID etc.</p>	<p>Représentants des associations</p> <p>Bloggeurs et activistes sur internet : réseaux sociaux (Facebook, Twitter etc.)</p>	<p>Enquêtes satisfaction auprès des clients sur le contrôle et la fraude</p> <p>Panels de clients sur les habitudes de transport</p> <p>Actions de prévention avec les associations (PMR, parents, étudiants)</p> <p>Veille sur les réseaux sociaux (blogs et activistes anti-contrôle)</p> <p>Campagnes de communication sur le net</p>

- Ceux qui participent à l'ordre et à la sécurité ainsi qu'à la médiation

	PARTENAIRE	NIVEAU DECISIONNEL	NIVEAU OPERATIONNEL	COLLABORATIONS FRAUDE
<b>Opérationnel</b>	<b>POLICE NATIONALE</b>	Directeur Départemental de la Sécurité Publique (DDSP) Commissaire chargé du Service de Police de Sécurité de Proximité Directeur Régional DCRI (Renseignement) Officier du Ministère Public (OMP)	Chef de poste police dans les quartiers PC Police (salle de commandement) Unité de Police dans les Transports Officiers de Police DCRI	Echange d'informations Intervention dans les transports Lutte contre la fraude, suivi des recouvrements Actions de prévention : (ex : journées Police Nationale)
	<b>GENDARMERIE</b>	Colonel responsable de circonscription	Brigades de gendarmerie PC Gendarmerie (COG)	Echange d'informations Intervention dans les transports publics
	<b>POLICES MUNICIPALES</b>	Elus chargés de la sécurité Directeur de la Sécurité et de la Police Municipale Directeur des Services	PC Police Municipale Chef de la Police Municipale Policiers Municipaux	Echange d'information Stationnement gênant Présence dans les transports publics Lutte contre la fraude (Loi Savary)
	<b>MEDIATION</b>	Directeur des Points Information Médiation Multiservices (PIMMS) ou autre opérateur de médiation Directeur du service communal de médiation Directeur des Correspondants de nuit	Agents de médiation PIMMS ou autre opérateur Encadrant et coordinateurs Médiation Agents de Médiation des villes ou correspondants de nuit	Intervention dans les transports en prestation sur un réseau (PIMMS) Echange d'informations Actions de lutte contre la fraude préventive : incitation à l'achat et à la validation Actions de prévention dans les quartiers et les établissements scolaires
	<b>SECURITE PRIVEE</b>	Directeur de société prestataire de sécurité	Agents de sécurité intervenant sur le réseau	Prestation de sécurité sur un réseau : sécurisation des sites, patrouilles sur le réseau, interventions en cas d'événements...

- Ceux qui participent au cadrage institutionnel de l'activité et à son financement

	PARTENAIRE	NIVEAU DECISIONNEL	NIVEAU OPERATIONNEL	COLLABORATIONS FRAUDE
<b>Institutionnel</b>	<b>JUSTICE</b>	Procureur Substituts du Procureur Directeur Départemental de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ)	Délégué du Procureur Educateurs de la Protection Judiciaire de la Jeunesse et des associations habilitées Association d'aide aux victimes Avocat de l'entreprise	Suivi des plaintes infractions et délits, en particulier délit de fraude d'habitude Mesures de réparation/ accueil de TIG Actions de prévention
	<b>COMMUNES ET COLLECTIVITES</b>	Maire Maire adjoint chargé de la sécurité Maire adjoint jeunesse/ action sociale / voirie urbanisme Président de la Communauté d'agglomération ou de communes Président du Conseil Départemental Directeur Général des Services Etc.	Coordinateur du Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD) Responsable Police Municipale Chef de poste Police Municipale / Policiers Municipaux Responsables médiateurs/ agents de médiation Techniciens des services communaux Chefs de projet développement social	Suivi des incidents dans le cadre des CLSPD et autres concertations Coordination des agents sur le terrain (Police Municipale et médiateurs) Actions de prévention et d'animation de proximité Concertation et information des habitants
	<b>EDUCATION NATIONALE</b>	Recteur Inspecteur d'académie	Proviseurs des lycées Principaux collèges Directeurs écoles Coordinateurs Réseau d'Education Prioritaire Enseignants Equipes vie scolaire (CPE, Assistante Sociale...) Associations de parents d'élèves	Suivi des incidents Actions de prévention Promotion des services (tarifs, produits...) Accueil d'élèves en stage d'entreprise Promotion des métiers et carrières (orientation) Formation, emploi
	<b>PREFECTURE</b>	Préfet Sous-Préfet chargé de la sécurité Sous-Préfet chargé de la Politique de la Ville Directeur de Cabinet du Préfet	Service chargé de la coordination des Contrats Locaux de Sécurité	Contractualisation des partenaires (loi Savary) Suivi et coordination des CLS communaux Financement contrats aidés Actions de Prévention

- La contribution d'une part des entreprises privées et publiques au financement et d'autre part ceux qui participent à l'accessibilité.

	PARTENAIRE	NIVEAU DECISIONNEL	NIVEAU OPERATIONNEL	COLLABORATIONS FRAUDE
<b>Social et Emploi</b>	<b>ACTEURS SOCIAUX</b>	Elus des communes Directeur affaires sociales villes et Conseil Général Directeur CCAS Directeur Affaires culturelles des villes	Directeur Service de Prévention Spécialisé Educateurs spécialisés Assistant(e)s sociales Dir° centres sociaux/MJC Animateurs centre social Responsables associatifs	Suivi jeune/éducateur Actions de prévention Animation de proximité Actions de prévention pour les publics spécifiques : PMR/handicap mental etc.
	<b>SERVICES INSERTION ET EMPLOI</b>	Elus chargés de l'emploi-formation Dir° Départementale du Travail et de l'Emploi Directeur Formation Conseil Régional Dir. Affaires sociales Conseil Départemental	Directeurs Missions Locales et Plans Insertion Emploi Directeurs entreprises intermédiaires/insertion Directeur Centres de Formation (AFPA...) Agents missions locales Formateurs et chargés de mission emploi-insertion en association	Recrutement et formation d'agents en contrats aidés Information et promotion des services (tarifs sociaux, mobilité...)

- **D'autres contributeurs**

	PARTENAIRE	NIVEAU DECISIONNEL	NIVEAU OPERATIONNEL	COLLABORATIONS FRAUDE
<b>Autres opérateurs</b>	<b>BAILLEURS SOCIAUX</b>	Directeur de l'Office Public d'HLM Responsable sécurité OPAC (bailleur public) et SA d'HLM (bailleur privé)	Chefs d'agence Responsables médiateurs/correspondants de nuit Associations de locataires	Suivi des incidents Suivi des projets d'aménagements (lignes, rénovat° des quartiers...) Actions de prévention Information et animations de proximité
	<b>AUTRES TRANPORTEURS</b>	Directeur Régional SNCF Directeur entreprise de transport (RATP en Ile de France ou autre transporteur)	Délégué régional sûreté SNCF Surveillance Générale (SUGE) de la SNCF Chargé de mission solidarité SNCF Responsable Exploitation et Marketing transporteur	Suivi des incidents Information clients (intermodalité) Actions de prévention Actions combinées de lutte contre la fraude (ex. avec la RATP en Ile de France)