

Le phénomène de la fraude dans les transports collectifs terrestres

Une approche nationale



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

MINISTÈRE
CHARGÉ DES
TRANSPORTS

Contexte et objectifs de l'étude

La fraude est définie, de manière générale, comme un acte malhonnête commis dans l'intention de tromper en contrevenant à la loi ou au règlement.

La lutte contre ce phénomène relève d'un triple enjeu pour les acteurs du transport public : tout d'abord un enjeu économique puisque la fraude génère un manque à gagner en termes de recettes, estimé à plusieurs centaines de millions d'euros par an pour les opérateurs de transport. Ensuite, l'enjeu est lié au service offert aux voyageurs, la fraude constituant une nuisance à la qualité du service public et une atteinte à l'image même des transports. Enfin, l'enjeu est d'ordre sécuritaire, car la fraude nourrit un sentiment d'injustice et d'insécurité à la fois pour les voyageurs et les personnels des exploitants.

Les actions en matière de lutte contre la fraude sont nombreuses. À cet égard, les effectifs des équipes sur le terrain ont été renforcés, les moyens modernes faisant appel aux nouvelles technologies de validation ont été largement utilisés et des tarifs spécifiques pour l'achat des titres de transport ont été mis en place en fonction des catégories de voyageurs.

Malgré ces mesures, la fraude dans les transports demeure importante.

Le ministère chargé des Transports ayant entendu les difficultés auxquelles sont confrontés les opérateurs de transport et autorités organisatrices, s'est engagé à prendre de nouvelles mesures destinées à compléter et à renforcer le dispositif de lutte contre la fraude. Ces engagements portent sur des modifications d'ordre juridique d'une part, et sur le renforcement de la connaissance des phénomènes de fraude d'autre part.

La présente étude constitue en ce sens une déclinaison de ce second engagement.

La réalisation d'une étude sur la fraude dans les transports collectifs terrestres constitue une première approche nationale du phénomène privilégiant une dimension qualitative. Conduite par le ministère chargé des Transports avec l'appui de la société de conseil Transversales, cette étude est destinée à mieux comprendre ce phénomène en constante évolution en France et à réfléchir aux autres leviers d'action possibles ainsi qu'aux réponses stratégiques à déployer. Le Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema) a participé à cette étude en réalisant un benchmark international.

L'étude a pour principaux objectifs :

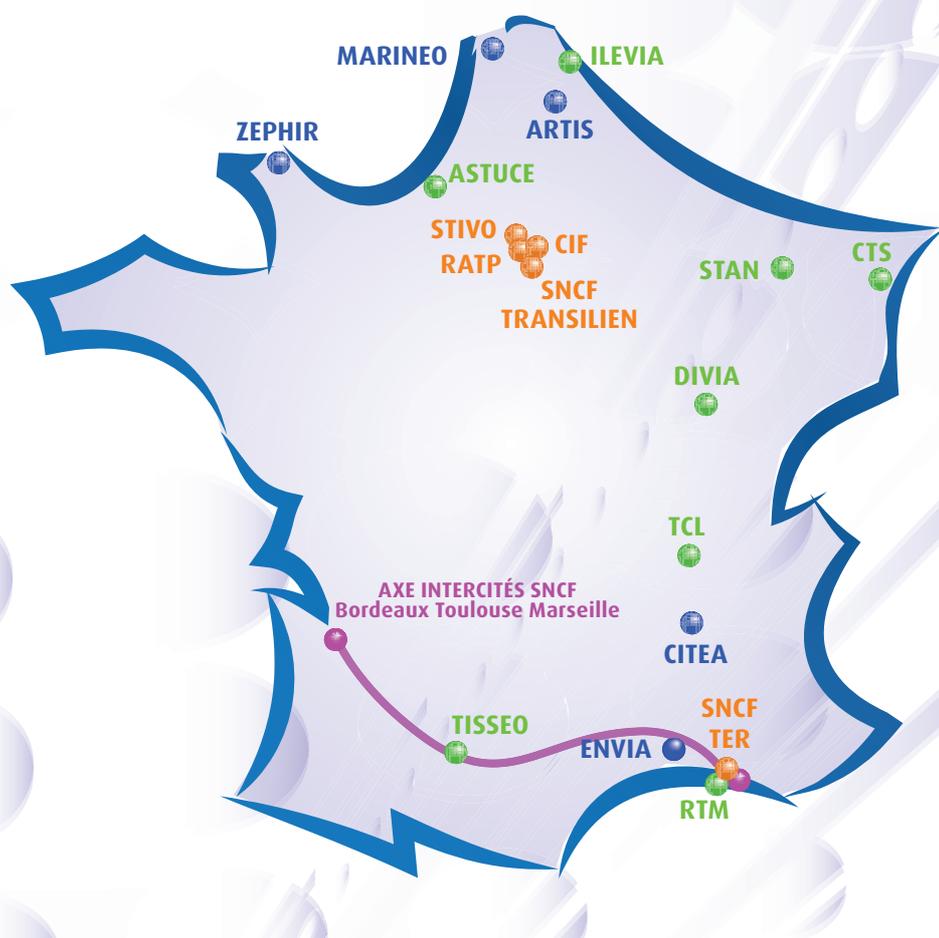
- › de disposer d'un état des connaissances sur la fraude et les fraudeurs dans les transports collectifs terrestres ;
- › d'établir un état des lieux des stratégies mises en œuvre par les acteurs du transport public ainsi que des mesures techniques, humaines et organisationnelles déployées ;
- › d'approfondir les bonnes pratiques et de formuler des préconisations en matière de lutte contre la fraude.

Méthodologie

Trois types d'approche ont été privilégiés :

- › **une recherche bibliographique** directement ciblée sur la question de la fraude dans les transports, complétée par des textes issus de la sociologie de la déviance ;
- › **une enquête** auprès des autorités organisatrices et des exploitants sur 19 réseaux de transport du territoire français ;
- › **un travail collectif** destiné à construire une démarche de partage de connaissances, à procéder à un état des lieux des enjeux et des stratégies, à approfondir et diffuser les bonnes pratiques. Pour ce faire, le ministère chargé des Transports a constitué un comité technique national composé de représentants d'autorités organisatrices, d'opérateurs et d'usagers des transports : AGIR, FNAUT, FNTV, GART, Île-de-France Mobilités, Keolis, OPTILE, RATP, Régions de France, SNCF, Transdev, UTP.

Réseaux de transport collectif terrestre interrogés dans le cadre de l'étude



les régions

- › Keolis CIF sous l'autorité d'Île-de-France Mobilités en région Île-de-France,
- › La RATP sous l'autorité d'Île-de-France Mobilités en région Île-de-France,
- › SNCF TER sous l'autorité du Conseil régional de la région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur,
- › SNCF TRANSILNIEN sous l'autorité d'Île-de-France Mobilités en région Île-de-France,
- › La STIVO sous l'autorité d'Île-de-France Mobilités en région Île-de-France.

les agglomérations

- › le réseau de transport ARTIS sous l'autorité de la Communauté Urbaine d'Arras,
- › le réseau de transport CITEA sous l'autorité du Syndicat Mixte Valence Romans Déplacements,
- › le réseau de transport ENVIA sous l'autorité de la Communauté d'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette,
- › le réseau de transport MARINEO sous l'autorité de la Communauté d'agglomération du Boulonnais,
- › le réseau de transport ZEPHIR sous l'autorité de la Communauté d'agglomération du Cotentin.

les métropoles

- › le réseau de transport ASTUCE sous l'autorité de la Métropole Rouen Normandie,
- › le réseau de transport CTS sous l'autorité de l'Euro métropole de Strasbourg,
- › le réseau de transport DIVIA sous l'autorité de Dijon Métropole,
- › le réseau de transport RTM sous l'autorité de Marseille Provence Métropole,
- › le réseau de transport STAN sous l'autorité de la Métropole du Grand Nancy,
- › le réseau de transport TCL sous l'autorité du Syndicat Mixte SYTRAL pour la Métropole de Lyon, le département du Rhône, la Communauté d'agglomération de Villefranche et la Communauté de communes de l'Est lyonnais ainsi que six autres communes,
- › le réseau de transport TISSEO sous l'autorité du Syndicat Mixte SMTC des Mobilités de Toulouse Métropole, la Communauté d'agglomération du SICOVAL, le Syndicat Intercommunal des Transports de la région toulousaine et la Communauté d'agglomération du Muretain,
- › le réseau de transport ILEVIA sous l'autorité de la métropole européenne de Lille.

les axes interrégionaux

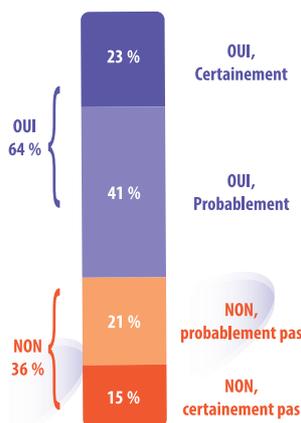
- › l'axe SNCF Intercités Bordeaux-Toulouse-Marseille sous l'autorité de l'État.

Qu'est-ce que la fraude dans les transports ?

Frauder, c'est :

- › voyager sans titre de transport ;
- › être muni d'un titre de transport sans que celui-ci soit composté ou validé ;
- › détenir un titre de transport qui ne correspond pas au déplacement effectué (un trajet plus court par exemple) ;
- › être muni d'un titre de transport qui ne correspond pas à la situation du voyageur (une réduction injustifiée par exemple) ;
- › ne pas être en possession de la justification de sa situation (ne pas disposer des documents démontrant une réduction par exemple).

La fraude dans les transports publics est-elle acceptable ?

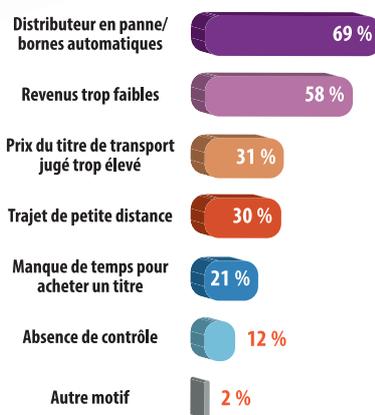


Quelle est l'ampleur de la fraude dans les transports ?

Actuellement, **aucune donnée fiable ne permet de mesurer la fraude dans les transports collectifs terrestres à l'échelle nationale**. Cette absence de statistique se retrouve de la même façon au niveau de l'Union européenne. Les seules données disponibles se limitent au périmètre d'un réseau de transport et ne sont le plus souvent pas publiées. En outre, les données relatives à chaque réseau ne sont pas nécessairement homogènes et ne peuvent donc être ni comparées, ni agrégées.

Comment la fraude dans les transports est-elle perçue en France ?

Dans quelles circonstances la fraude est-elle acceptable ?



Dans le cadre d'un sondage d'opinion réalisé¹ en juin 2017 à la demande de l'UTP pour son Observatoire de la mobilité², **la fraude dans les transports est jugée acceptable par 64 % des personnes interrogées**. Cette réponse majoritairement affirmative se décompose en une proportion de 23 % ayant répondu « oui, certainement » et une proportion de 41 % ayant répondu « oui, probablement ». Seuls 15 % de la population enquêtée considèrent la fraude comme n'étant certainement pas acceptable. Les circonstances conduisant à juger que la fraude est acceptable concernent d'abord la panne des distributeurs automatiques (69 %) , des revenus trop faibles (58 %) ; ensuite, un prix trop élevé (31 %) et les trajets de petite distance (30 %) et enfin, le manque de temps pour acheter un titre (21 %) et l'absence de contrôle (12 %).

¹ Sondage réalisé par l'IFOP sur la base d'un échantillon de 1346 Français âgés de 18 ans et plus résidant dans des agglomérations de 50 000 habitants et plus.

² utp.fr/observatoire-de-la-mobilité

Quelles sont les différentes catégories de fraude dans les transports ?

Sans ambitionner l'exhaustivité, les six catégories de fraude répertoriées dans le cadre de l'étude permettent d'identifier une grande variété de processus aboutissant à une situation irrégulière :

1) La fraude involontaire.

Le voyageur se retrouve en situation irrégulière malgré lui (à la suite du vol de ses papiers et de l'usurpation de l'identité qui en découle par exemple), sans en être conscient (du fait d'une subtilité tarifaire par exemple) ou lorsqu'il est confronté à l'impossibilité d'acheter un titre de transport (indisponibilité du seul canal de distribution de billet accessible par exemple).

2) La fraude opportuniste.

Le voyageur compare le coût associé au risque d'être contrôlé et sanctionné, à l'avantage procuré par le fait de ne pas payer un déplacement ou une série de déplacements. Cet opportunisme se manifeste jusqu'à la possibilité de se mettre en règle dès que l'éventualité d'un contrôle est détectée, voire dans un dialogue raisonnable avec le contrôleur en prétextant l'oubli, l'urgence, le caractère exceptionnel.

3) La fraude économique. Le voyageur ne dispose pas des ressources nécessaires au paiement d'un titre de transport ou il arbitre entre des dépenses obligatoires dans le cadre d'un reste pour vivre limité. Dans un des réseaux enquêtés, l'opérateur de transport constate une forte baisse de la vente des titres à l'unité dans la seconde quinzaine du mois, les voyageurs concernés préférant alors se déplacer à pied, différer un déplacement, bénéficier d'une solidarité amicale ou familiale ou encore frauder.



- 4) La fraude événementielle.** Le voyageur profite d'une situation où la fluidité est privilégiée à l'occasion d'un événement commercial, culturel ou sportif. Cet événement génère sur une période limitée un flux important de voyageurs sur un même trajet.
- 5) La fraude « politique ».** Le voyageur ne paye pas son titre de transport pour exprimer un mécontentement face à un service dégradé, pour manifester un désaccord (par exemple face à un tarif jugé abusif) ou pour affirmer une revendication (par exemple de gratuité). La pratique diffuse du « passage de ticket » qui utilise sciemment la durée de validité d'un titre de transport pour le mettre à disposition d'un autre voyageur relève de cette catégorie³. Il en est de même de la création de « mutuelles de fraudeurs » ou de l'apparition d'applications permettant de localiser les contrôleurs. L'intentionnalité politique de ce type de pratiques est discutée⁴.
- 6) La fraude systématique.** Le voyageur fraude intentionnellement mais sans inscrire cette transgression dans une visée collective. Une première sous-catégorie de fraude systématique se présente comme frontale dans le cadre d'une situation déviante (délinquance, errance, etc.). Cette fraude peut s'accompagner d'autres formes d'incivilités. En cas de contrôle, elle peut aboutir à de fausses déclarations d'identité. Une seconde sous-catégorie de fraude systématique est préconçue, organisée, outillée. Elle mobilise des moyens techniques plus ou moins sophistiqués en utilisant les failles du système ou en falsifiant des titres ou des cartes.

Ces catégories ne sont toutefois pas étanches. La fraude involontaire peut éventuellement se transformer en fraude opportuniste. Sans doute la plus fréquente, la fraude opportuniste peut demeurer ponctuelle, mais elle peut aussi évoluer vers une pratique systématique. La fraude économique peut s'éteindre avec une tarification sociale adaptée ou au contraire devenir opportuniste. Ponctuelle, la fraude événementielle peut « bénéficier de l'expérience acquise » pour se transformer en une fraude opportuniste. La fraude politique peut disparaître avec l'événement qui l'a suscitée comme avec la mise en place de pare-feu efficaces ou au contraire se durcir, éventuellement en s'éloignant de son intentionnalité première. La fraude systématique peut correspondre à une période de la vie et ne plus être pratiquée par la suite.

³ Cova Bernard et Fuschillo Gregoria, « Faire cavalier seul ensemble : le passage de ticket », Revue du Mauss, second semestre 2014, numéro 44.

⁴ *Ibid.*

Quelle est la sociologie des fraudeurs dans les transports ?

Même si les voyageurs sont le plus souvent en règle, tout voyageur peut se trouver en situation irrégulière au cours d'un déplacement en transport en commun. Le profil-type du fraudeur n'existe donc pas.

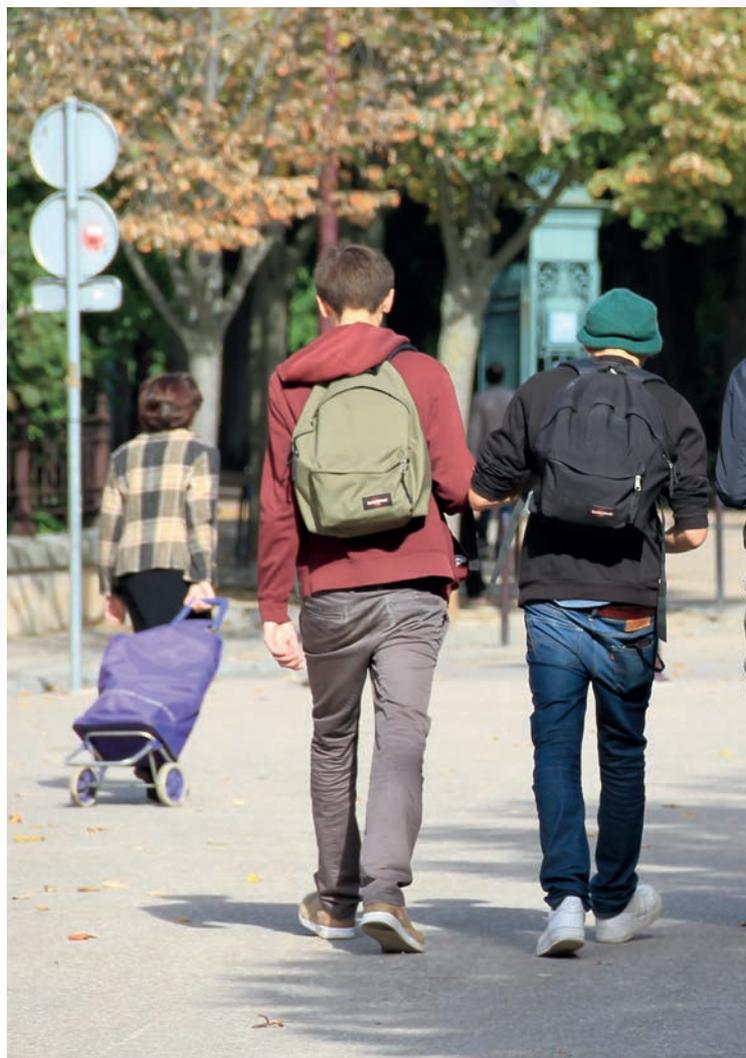
En revanche, l'enquête a permis d'identifier des propensions à frauder plus fortes pour certaines catégories de voyageurs.

Les jeunes figurent parmi les premiers concernés par cette propension plus forte à frauder. Comment l'expliquer ?

- ▶ Par un goût de la transgression des règles propres à cet âge, voire par la revendication d'une culture urbaine de la fraude comme l'atteste la surprenante création d'une marque de vêtements parisienne intitulée « les fraudeurs », en référence à une sorte de culture hédoniste de la débrouille;
- ▶ Par une affirmation de soi bravache dans le cadre de petits groupes;
- ▶ Par l'attrait pour la prise de risque, pour une pratique qui est perçue comme une forme de jeu;
- ▶ Par une forte réactivité à des prix considérés comme injustifiés;
- ▶ Par des arbitrages dans le cadre de ressources limitées entre telle ou telle dépense (loisirs plutôt que titre de transport par exemple);
- ▶ Par l'impact direct de la pauvreté dans cette catégorie de la population.

Les populations en situation de précarité sociale sont également concernées par cette propension plus forte à frauder. Plusieurs cas de figure peuvent alors se présenter :

- ▶ Des personnes qui ne bénéficient pas de dispositifs de tarification sociale auxquels elles pourraient prétendre et qui leur permettraient de voyager en situation régulière;
- ▶ Une tarification sociale inadaptée dont le coût pour l'utilisateur demeure trop important;
- ▶ Des voyageurs qui utilisent occasionnellement les transports en commun en fraudant, plutôt sur des trajets sans correspondance pour limiter les risques, ou qui restreignent leurs déplacements.



Par-delà ces deux catégories hétérogènes de population, l'étude a mis en évidence **une typologie de voyageurs finalement plus éclairante sur le rapport à la fraude** :

- 1) **L'utilisateur-client abonné.** Cette figure de voyageur dispose d'une connaissance fine de la prestation dans toutes ses dimensions. Outre cette compétence acquise par l'expérience de fréquents déplacements, il dispose désormais d'outils (des applications notamment) qui lui permettent l'accès à un niveau d'information élevé en temps réel. Il peut en outre bénéficier d'un statut spécifique associé à son abonnement. La propension à frauder de l'utilisateur-client abonné est très faible. Quand elle existe, elle est souvent involontaire. Elle peut toutefois être opportuniste pour des trajets complémentaires.
- 2) **L'utilisateur-client régulier.** Compétent sur une dimension de la prestation (une origine-destination effectuée fréquemment dans le cadre d'un déplacement domicile-travail par exemple), ce voyageur est particulièrement sensible à la qualité de cette prestation, à ses variations. Il est attentif à l'ambiance à bord, au confort, à la qualité des informations transmises, à la nature des relations avec le personnel de l'entreprise de transport, au type de contrôle effectué. Il peut être abonné ou non, selon le degré de fréquence de son usage du transport public. Là encore, pour ce type de voyageur, la propension à frauder est faible. Néanmoins, la sensibilité forte à la qualité de la prestation peut le conduire à manifester son mécontentement en ne payant pas, pour une période limitée. De même, sa connaissance circonscrite du transport public peut le conduire à tomber dans des pièges tarifaires.
- 3) **L'utilisateur-client occasionnel.** Il dispose d'un degré de connaissance plus limité. Quand il réside dans le territoire du périmètre de transport urbain considéré ou quand il utilise le train pour voyager, il est plus volatile, davantage susceptible de passer d'un mode de transport à un autre. Il n'est pas abonné. Quand il s'agit d'un touriste, d'une personne qui se déplace pour des raisons diverses dans un territoire qu'il ne connaît pas, il ne maîtrise pas le système qu'il utilise. Pour ce type de voyageur, la propension à frauder est plus forte dans la mesure où les opportunités de se retrouver en situation irrégulière sont plus élevées. La fraude opportuniste, la fraude économique ou la fraude événementielle correspondent bien à ce profil.
- 4) **Le voyageur étranger.** Dans le cas présent, ni la notion de client, ni celle d'utilisateur ne vont de soi. Le voyageur pénètre dans un réseau de transport public comme dans un monde inconnu, étranger, voire hostile. Il n'en connaît pas les codes. Il est loin de la maîtrise minimale dont fait preuve l'utilisateur-client occasionnel. Trouver le quai de sa destination, se repérer dans une correspondance, comprendre un plan, se servir d'un automate constituent autant d'obstacles difficilement franchissables sans assistance. Émerge alors une forme de fraude involontaire non encore évoquée, une fraude par méconnaissance, par défaut de maîtrise, une forme de fraude qui peut d'ailleurs se cumuler avec la fraude économique.
- 5) **Le voyageur errant.** Avec ce dernier profil, ce qui importe c'est utiliser le transport comme un lieu d'hébergement, de vie. Dans cette population désocialisée, la propension à frauder est maximale.



Quelles sont les principales variables explicatives de la fraude dans les transports ?

Sauf exception, l'application stricte d'une règle ne va pas de soi pour les usagers du transport. De fait, selon les réseaux, voire selon les lignes à l'intérieur d'un même réseau, les taux de fraude constatés varient de moins de 5% à plus de 50%. De tels écarts dépassent largement l'impact des différences dans les méthodes utilisées pour mesurer la fraude. Il est à noter que même un taux de fraude inférieur à 5% peut être l'objet d'attention pour l'exploitant, en particulier sur des trajets de longue distance impliquant un prix du transport conséquent.

Les principales variables explicatives de ces disparités permettent de mieux comprendre les processus à l'œuvre :

- 1) **Les caractéristiques du territoire.** Pour une population équivalente, un territoire étendu couvert par un réseau de lignes parcourant de longues distances présente une exposition à la fraude plus élevée qu'un réseau fortement concentré du fait des difficultés de contrôle générées. Il en est de même pour un territoire marqué par une forte présence de la pauvreté et de la précarité.
- 2) **La configuration du réseau.** Le taux de fraude constaté est plus faible en réseau fermé (par exemple, un métro auquel le voyageur ne peut accéder qu'en franchissant un tourniquet) qu'en réseau ouvert (à l'instar d'un tramway dans lequel on peut pénétrer sans obstacle), réseau dans lequel la fluidité est privilégiée.
- 3) **La visibilité de la fraude.** Devoir transgresser la règle aux yeux des autres voyageurs et/ou du conducteur (dans les autobus) constitue un frein à la fraude. Ce frein est encore plus présent sous le regard d'une personne connue quand, dans un réseau de petite taille, les flux sont stables et limités.
- 4) **L'obligation de réserver sa place,** et donc la vérification du respect de cette règle pour monter à bord, limitent la fraude dans certains trains (TGV ou Intercités) ou autocars.
- 5) **La propension à frauder est plus forte pour les trajets courts et sans correspondance** pour plusieurs raisons : une perception du prix du transport déconnecté du service quand le voyageur n'est pas abonné, un risque plus faible de se faire contrôler. Cette propension est d'autant plus forte que le mode de transport est conçu pour favoriser la fluidité comme avec les tramways ou les autobus articulés.
- 6) **Les périodes de l'année, de la semaine ou de la journée sont plus ou moins propices à la fraude.** En heure creuse dans la journée ou le soir, le week-end ou pendant les vacances scolaires, la fraude tend à être plus intense. Plusieurs éléments concourent à ce résultat : une proportion moindre de voyageurs abonnés, des déplacements moins motivés par une relation domicile-travail ou domicile-études, davantage de voyageurs occasionnels, une présence plus faible du contrôle, un risque plus élevé de problèmes de sûreté qui incite à pratiquer un contrôle plus prudent.





7) Le foisonnement des règles, leur hétérogénéité, leur défaut de cohérence, leur instabilité augmente le risque de fraude. La mise en place problématique de systèmes billettiques dans certains réseaux témoigne des effets de ces défaillances (dysfonctionnements du système, habitudes prises de ne pas payer, difficultés pour les personnels concernés de tenir un argumentaire de contrôle).

8) Une culture de la fraude, avec ses apprentissages et son savoir-faire, se déploie d'autant plus facilement que la fraude est banalisée.

Quel rôle joue la tarification dans la fraude au titre de transport ?

La fraude s'insinue dans les failles du système. Au sein de celui-ci, le couple constitué par la tarification et la distribution occupe une place centrale. Ainsi l'abonnement n'interdit pas la fraude mais la limite fortement en la cantonnant dans son périmètre et dans ses effets (le défaut de validation n'entraîne pas nécessairement une perte de recettes). De même, la facilité d'acheter un titre limite la fraude involontaire.

Parmi ces failles, les subtilités tarifaires ne sont pas anodines. Ainsi, selon le réseau utilisé, un voyageur pourra utiliser un même titre unitaire pour se déplacer en règle pour une période donnée ou sera confronté à la nécessité d'acheter deux titres unitaires distincts s'il utilise successivement le mode ferré et le mode routier.

Malgré l'existence d'une tarification sociale, la fraude économique demeure fortement présente. Comment l'expliquer ?

Destinée à une population qui dispose plus rarement d'un véhicule et qui est de ce fait davantage dépendante des transports en commun, la tarification sociale vise à endiguer le risque de fraude et à faire en sorte que le besoin primaire de mobilité ne soit pas entravé.

Dans les transports urbains, les titres réduits et gratuits représentent plus de la moitié des voyages (près de 55%)⁵. C'est le critère de l'âge (enfants, scolaires et personnes âgées) qui permet de bénéficier de ces titres. Cette forme de tarification sociale est discutée.

Une modalité de tarification davantage soucieuse des personnes en situation de grande précarité a émergé progressivement dans les années 1990 avant d'être reconnue par la loi « solidarité et renouvellement urbains en 2000 ».

LA MISE EN PLACE DE LA TARIFICATION SOLIDAIRE TRANSPORT EN ÎLE-DE-FRANCE

L'Île-de-France a figuré parmi les premières collectivités territoriales de grande envergure à s'inscrire dans cette dynamique avec la Tarification Solidaire Transport. Ces bénéficiaires étaient en décembre 2013 près de 668 000, 327 000 au titre de la gratuité, soit presque tous des allocataires du RSA, et 341 000 au titre de la Réduction Solidarité Transport, principalement des ayants droit à la CMU-C⁶ (61 %) et à l'AME⁷ (environ un tiers).

Pourtant, Île-de-France Mobilités estimait, dans une évaluation du dispositif datée de juillet 2014, que celui-ci n'était pas pleinement satisfaisant. De fait, les titres sociaux couvraient 8 % de la population francilienne alors que le taux de pauvreté s'élevait à 15 %, sur la base d'un taux monétaire dont l'INSEE reconnaît désormais qu'il sous-estime l'ampleur de la pauvreté. Cet écart pouvait s'expliquer de différentes manières : méconnaissance de la tarification solidaire, complexité administrative, peur de la stigmatisation, voire aussi des effets de seuil qui, en outre, pouvaient faire varier l'éligibilité à un dispositif d'un mois à l'autre et donc avoir un impact dissuasif.

Pour faire face à ces failles de la tarification sociale, dans la période récente, certaines autorités organisatrices ont adopté **une philosophie de la tarification solidaire**, une évolution que soutiennent le GART et l'UTP. La tarification solidaire consiste à proposer des titres à des prix modulés, non plus en fonction du statut de la personne, mais des revenus de son foyer.

Après avoir été expérimentée sur plusieurs réseaux de petite taille, la gratuité intégrale des transports pour tous fait l'objet d'une étude sur le périmètre des transports parisiens, voire franciliens. Cette annonce provoque des débats, notamment du fait de la capacité des réseaux franciliens à absorber un afflux supplémentaire de voyageurs et du besoin d'identifier des ressources de financement alternatives. Par principe, la gratuité intégrale élimine la problématique de la fraude.



(Source : « aides régionales au financement des déplacements en commun », rapport pour le conseil régional - novembre 2014)

5 Enquête UTP 2014.

6 CMU-C : Couverture Maladie Universelle Complémentaire.

7 AME : Aide Médicale d'État.

Dans quelle mesure la distribution des titres a-t-elle un impact sur la fraude ?

La distribution traditionnelle des titres de transport dans un bus par un conducteur-receveur ne peut pas en tant que telle générer de la fraude dans la mesure où le paiement du titre de transport est directement articulé au déplacement à effectuer. Il n'en est pas de même pour un guichet dont les horaires d'ouverture ne correspondent pas nécessairement aux horaires de départ des voyageurs, ni pour un automate qui peut être en panne, ou ne pas accepter tel ou tel moyen de paiement. Les innovations actuellement envisagées peuvent aussi être à l'origine de nouveaux risques en matière de fraude. Ainsi, acheter un titre par envoi d'un SMS présente l'avantage de la fluidité, mais peut aussi favoriser une fraude opportuniste en facilitant les achats à vue et en complexifiant le contrôle.

TAIRÉ TRANSPORT

fication solidarité transport, nsports publics transiliens.

341 000 personnes au titre de la Réduction Solidarité Transports (RST) de 75 %, ouverte aux bénéficiaires de la CMU-C, de l'AME et aux allocataires de l'ASS non bénéficiaires de la CMU-C.



Quel est l'impact du dispositif de contrôle dans la lutte contre la fraude dans les transports ?

Si le couple constitué par la billettique et la tarification est structurant en amont du phénomène de la fraude, le couple contrôle/régularisation constitue la clé de voûte de la lutte contre la fraude.

L'enquête a permis d'identifier des stratégies différentes en la matière :

- 1) **Une stratégie de la tolérance** relève le plus souvent de l'appréciation du contrôleur. La bonne foi est reconnue. L'irrégularité est considérée comme une fraude involontaire. Le voyageur contrôlé est invité à régulariser sa situation sans amende, de la même manière qu'il est invité à être vigilant désormais.
- 2) **Une stratégie de la prudence** constitue une modalité radicalement différente de positionnement face à une situation irrégulière. Elle concerne la fraude systématique, frontale. Face à la perception d'un risque d'agression, surtout quand le contrôle s'effectue seul, la stratégie peut consister à ne pas contrôler. Autant la tolérance s'inscrit dans une démarche implicitement commerciale dans le cas précédent, autant la stratégie de la prudence relève d'un tout autre registre pour lequel il peut y avoir une convergence entre le contrôleur, le management et l'autorité organisatrice. Le principe consiste à éviter toute dérive violente.
- 3) **Une stratégie d'éducation** qui peut consister dans le fait d'aller dans les écoles, collèges et lycées parler de la nécessité de respecter les règles du transport public. Mais elle peut aussi correspondre à une pratique de contrôle qui vise à informer, à orienter, à inciter. A titre d'illustration, la pratique d'une amende de 5 € afin d'inciter à la validation s'est progressivement étendue à l'échelle nationale. Faire connaître les droits à un tarif réduit par une pratique de la médiation relève du même principe.
- 4) **Une stratégie de la prévention et de dissuasion** inscrit le contrôle comme une menace potentielle. Pour certains exploitants,

établir un procès-verbal est considéré comme un échec. La logique commerciale prévaut. La présence des contrôleurs suffit à orienter certains voyageurs tentés par une fraude opportuniste vers l'achat de titres. Le contrôle visuel du conducteur de bus, voire un rappel à la règle effectué directement ou par l'intermédiaire d'une annonce déclenchée à bon escient, s'inscrit dans la même logique. L'incitation à l'achat d'un titre de transport avant de se déplacer est préférable. Même s'il répond aussi à d'autres finalités (la sécurisation d'un train par exemple), l'accueil à l'embarquement (pratiqué par la SNCF), le déploiement de portiques d'accès aux trains (dans certaines gares caractérisées par des flux massifs de voyageurs) et le coût potentiellement élevé de la fraude (Paris, Marseille, etc.) peuvent être interprétés comme relevant de cette logique.

- 5) **Une stratégie de régularisation** peut s'inscrire dans la continuité d'une démarche commerciale. La qualité du dialogue importe à la fois par la cohérence et la précision de l'argumentation, la courtoisie de la démarche, le conseil pour éviter de se retrouver en situation irrégulière lors d'un prochain déplacement. Les exploitants rencontrés ont tous mis en avant une priorité au règlement immédiat.
- 6) **Une stratégie de projection dans l'avenir** conduit certains réseaux à offrir la possibilité aux contrevenants d'échanger une partie de leur amende contre le paiement d'un abonnement d'une durée minimale. La modalité d'intervention requiert dans ce cas à la fois une expertise en matière de conviction, de technique de mise en œuvre notamment pour éviter la requalification en vente forcée et d'ajustement juridique pour minorer l'amende.
- 7) **Une stratégie de rupture avec une démarche commerciale** permet de qualifier un contrôle qui se passe mal. Intervient alors un processus répressif.

Par-delà ces stratégies, **des tactiques de contrôle** sont déployées. Face à l'impossibilité d'un contrôle systématique, différentes tactiques sont mises en place pour optimiser le déploiement des moyens. La connaissance des pratiques de fraude peut orienter le contrôle vers telle ou telle ligne, à telle ou telle période. Des opérations coup de poing peuvent être déclenchées, des points nodaux peuvent être privilégiés. Des annonces de contrôle peuvent être effectuées, combinant la dissuasion et l'effet de surprise. Un contrôle en civil peut être mis en œuvre pour prévenir des tactiques d'évitement ou pour faciliter un rapport au voyageur en fraude moins stigmatisant et aboutissant donc plus aisément à une régularisation.

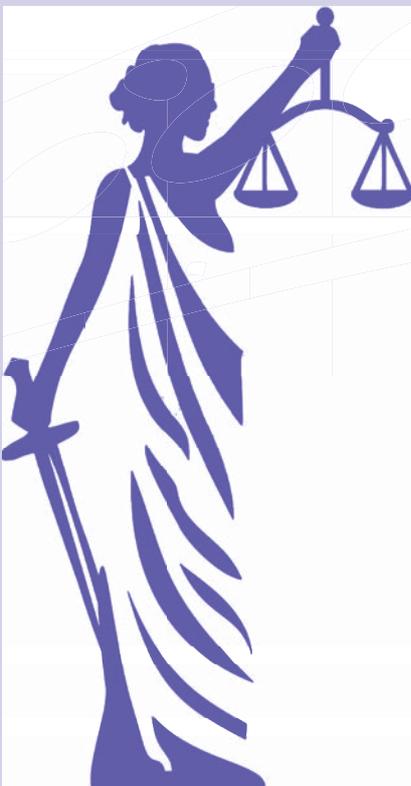
Au total, la problématique du contrôle des titres ne relève pas seulement de l'aval d'un système dans lequel s'insinue la fraude. Parfois du fait d'une autorité organisatrice ou d'un manque de dialogue entre celle-ci et l'entreprise, la complexité des règles, leur difficile lisibilité ou leur cohérence limitée rendent l'intervention du contrôleur problématique par un affaiblissement de sa capacité d'argumentation. Cet affaiblissement intervient aussi quand les défauts de qualité de la production s'accumulent et conduisent à ce que le contrôleur n'agisse plus comme il le devrait. Le contrôle en tant que tel relève de stratégies et de tactiques dont la mise en œuvre appropriée aux différentes catégories de fraude ne va pas de soi, fait débat et aboutit à des dispositifs plus ou moins efficaces.

LES ÉVOLUTIONS JURIDIQUES RÉCENTES EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE DANS LES TRANSPORTS DE VOYAGEURS

Le ministère chargé des Transports a contribué, aux côtés des autres services ministériels concernés (Intérieur, Finances, Justice), du GART et de l'UTP à faire évoluer les textes applicables en matière de lutte contre la fraude dans les transports.

1) Réécriture du décret du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local. Le nouveau décret du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics comporte notamment les mesures suivantes :

- la revalorisation du montant de l'indemnité forfaitaire due par les contrevenants afin de dissuader les comportements constitutifs de la fraude ;
- la clarification des modalités de calcul de l'indemnité forfaitaire en les adaptant aux besoins des différents opérateurs ;
- l'augmentation du plafond des frais de dossiers afin de favoriser le paiement immédiat des contrevenants lors de la constatation de l'infraction.



2) Contribution aux travaux qui ont abouti à la loi du 22 mars 2016, dite loi 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. En matière de lutte contre la fraude, les principales dispositions sont les suivantes :

- des mesures visant à fiabiliser le recueil de données personnelles du contrevenant : obligation de justifier de son identité pour les personnes ne disposant pas d'un billet en bonne et due forme, possibilité offerte aux entreprises de transport de mettre en place des titres de transport nominatifs, droit de communication des données d'identité (état-civil et adresse du contrevenant) entre les exploitants et les administrations publiques ;
- des mesures visant à renforcer le dispositif répressif : délit de fraude d'habitude enclenché à partir de cinq contraventions au lieu de dix, répression des « mutuelles de fraudeurs », pénalisation du signalement de la présence de contrôleurs, intensification de la répression du délit de déclaration intentionnelle d'une fausse adresse ou d'une fausse identité ;
- la capacité pour les agents de police municipale de constater des infractions à la police et à la sûreté des transports ;
- le renforcement des prérogatives des agents des services internes de sécurité de la SNCF et de la RATP avec la possibilité d'être dispensés du port de la tenue dans l'exercice de leurs fonctions.

Comment mesurer la fraude dans les transports ?

Le taux de fraude, autrement dit la proportion de voyageurs en situation irrégulière sur une période donnée, n'est pas facile à déterminer. Le taux de fraude apparente est la mesure la plus fréquemment présentée en France comme à l'étranger. Elle correspond à la proportion de voyageurs sanctionnés en situation irrégulière au moment du contrôle.

Hors des situations spécifiques comme pour un TGV du fait du caractère le plus souvent systématique du contrôle effectué, sa pertinence est très limitée pour les raisons suivantes :

- 1) le contrôle ne concerne qu'une faible proportion des flux de voyageurs. Aucun redressement statistique ne permet d'en garantir la représentativité;
- 2) toute infraction constatée ne fait pas nécessairement l'objet d'une verbalisation (irrégularité reconnue comme étant de bonne foi, tolérance vis-à-vis par exemple d'un défaut de validation, incitation à se mettre en règle ou à ne pas recommencer...);
- 3) la proportion de voyageurs verbalisés dépend fortement des efforts de contrôle engagés et dépend aussi de l'efficacité du plan de contrôle déployé.



Le taux de fraude apparente correspond en fait à un taux de verbalisation et ne permet donc ni de connaître le phénomène, ni d'agir pour le prévenir, l'endiguer ou le faire reculer.

À l'exception de certains transports collectifs ferroviaires (TGV, Intercités avec réservation) qui fonctionnent sur la base d'une réservation obligatoire, la mesure de la fraude ne va pas de soi et nécessite le recours à des dispositifs appropriés. La pratique de la mesure de la fraude par enquête s'est développée pour répondre à cette difficulté. La plupart des réseaux interrogés ont désormais recours à cette pratique. L'enquête-fraude est désormais couramment utilisée comme un outil de connaissance, comme un support de dialogue entre les autorités organisatrices et les opérateurs de transport et comme une base de données permettant d'orienter les actions de prévention ou de lutte contre la fraude.

Quatre méthodes sont employées par les prestataires qui réalisent ces enquêtes pour le compte des opérateurs de transport et/ou pour les autorités organisatrices :

- 1) **La méthode par grappe** est la plus ancienne. En raison de son coût élevé du fait du nombre d'enquêteurs mobilisés sur de multiples points de mesure, elle est utilisée par des réseaux de grande envergure. Cette méthode est fondée sur une sélection aléatoire de trajets et une interrogation quasi-exhaustive des voyageurs dans les zones sélectionnées.
- 2) **La méthode à la montée.** Un enquêteur est à bord du véhicule. À chaque arrêt, il sélectionne un des voyageurs qui monte sur la base d'un tirage aléatoire selon leur ordre de montée. Il vérifie le titre du voyageur et lui fait remplir un questionnaire.
- 3) **La méthode par tirage avec l'application d'un intervalle systématique.** Un enquêteur se positionne sur une ligne et pour une période jugées représentatives. Il sélectionne un voyageur tous les X voyageurs. Quand il arrive au bout de la liste, il quitte le véhicule et prend le suivant. La procédure de contrôle est équivalente à la méthode précédente.
- 4) **La méthode mixte de non-validation** est la moins utilisée. Elle consiste à n'interroger que les voyageurs qui n'ont pas validé. Deux problèmes majeurs affectent cette méthode. D'une part, aucune représentativité ne peut être recherchée; d'autre part, la méthode perd toute pertinence si le nombre de voyageurs qui ne valident pas est élevé, l'enquêteur ne pouvant pas alors faire face à cet afflux.

Les différentes méthodes présentent des biais :

- ▮ la présence de l'enquêteur peut modifier le comportement ou générer un écart entre ce qui est déclaré dans le questionnaire et ce qui est pratiqué;
- ▮ certains voyageurs refusent de présenter leur titre ou de répondre à l'enquête. La question se pose alors de savoir comment sont pris en compte ces voyageurs;
- ▮ certains voyages pour lesquels la propension à frauder est plus forte ne sont pas enquêtés (pour les autobus, début ou surtout fin de service, week-end, petites lignes) ou sont mal appréhendés (trajets courts);

- 】 certaines situations irrégulières ne sont pas détectées ou sont sous-estimées du fait de subtilités tarifaires non maîtrisées par les enquêteurs ;
- 】 certains voyageurs, *a priori* plus enclins à être en situation irrégulière, peuvent être évités par les enquêteurs par prévention (perception d'un risque d'agressivité, jeunes en bande) ;
- 】 les redressements statistiques peuvent être décalés (les données de montée dans les bus ne sont pas nécessairement les mêmes que les données de référence issues des validations. Le problème est renforcé si ces données de référence n'existent pas ou sont trop partielles). La question se pose en particulier de savoir comment traiter les défauts de validation, sachant que ceux-ci peuvent avoir ou ne pas avoir d'impact sur les recettes.

Les enquêtes permettent cependant de fournir des ordres de grandeur satisfaisants de la fraude. Elles présentent deux limites principales :

- 】 la méthodologie utilisée n'est pas harmonisée, rendant de fait impossible les comparaisons des taux de fraude constatés d'un réseau à un autre ;
- 】 le taux de fraude constaté tend à sous-estimer le taux de fraude effectif du fait des biais évoqués précédemment.

Sur la base de ce constat, le ministère chargé des Transports a décidé de poursuivre les travaux engagés, dans le respect de l'autonomie qui prévaut en la matière aussi bien pour les autorités organisatrices que pour les exploitants, avec pour objectif de **construire un référentiel commun en matière de mesure de la fraude.**

Les travaux ont débuté fin 2018 par la définition d'un langage commun en matière de fraude dans les transports collectifs terrestres destiné à préciser :

- 】 les notions utilisées : taux de verbalisation, taux de fraude apparente, taux de contrôle, taux de fraude ;
- 】 les modalités de recueil de l'information, présentation, avantages et inconvénients des méthodes utilisées ;
- 】 les modalités de traitement de l'information, présentation, avantages et inconvénients des méthodes utilisées.





Quelles recommandations pour renforcer la lutte contre la fraude dans les transports ?

Les recommandations en matière de lutte contre la fraude ont pour fondement des bonnes pratiques, elles-mêmes issues d'expériences mises en œuvre dans les réseaux étudiés ou dans d'autres pays. Elles visent à améliorer le traitement de problématiques relatives à la lutte contre la fraude au bénéfice de l'ensemble des parties prenantes.

- 1) Même partiels, les succès enregistrés en matière de lutte contre la fraude dans l'échantillon des réseaux enquêtés montrent que la fraude doit faire l'objet d'une **stratégie globale** qui peut prendre, pour l'opérateur, la forme d'un projet d'entreprise. Ce projet ne se réduit pas à la seule dimension du contrôle et se conçoit comme un processus permanent, tout relâchement provoquant rapidement une hausse des situations irrégulières.
- 2) La **facilité d'utilisation** constitue un principe structurant d'une stratégie de lutte contre la fraude qui implique l'autorité organisatrice comme l'exploitant. De fait, la fraude peut émerger de la méconnaissance d'une règle subtile, de l'incompréhension d'une règle nouvelle, de la difficulté à se repérer dans une tarification complexe, des problèmes posés pour passer d'un réseau à un autre, de l'arbitrage entre le délai d'obtention d'un titre et le départ du véhicule surtout quand la fréquence de la desserte est limitée.
- 3) Un **voyageur satisfait** est moins enclin à frauder. Toute défaillance (en termes d'offre, de qualité de service, de billettique) peut à la fois générer une opportunité de fraude et une augmentation de la propension à frauder.
- 4) L'**abonnement** évite d'abord les problèmes d'erreur de tarif, d'accès au titre, d'évitement de la règle par un opportunisme décidé dans l'instant. Ensuite, l'abonnement est un engagement. Le voyageur abonné, surtout si cet abonnement n'est pas limitatif, est incité à l'usage. Il se sent, d'une certaine manière, partie prenante du réseau. Enfin, un lien privilégié s'instaure entre l'abonné et le réseau. Ce lien est éventuellement entretenu par l'exploitant sous la forme de messages adressés à l'abonné par e-mail, par la possibilité de tchater ou par la proposition de devenir membre d'une communauté par l'exploitant. L'abonné s'estime en droit d'être exigeant. En retour, il est enclin à respecter les règles du réseau s'il est dans l'ensemble satisfait de la prestation de services.
- 5) Une **tarification appropriée évite les risques de fraude**. La sensibilité au prix est forte. Elle dépend de ce que l'usager peut payer ou accepte de payer dans un contexte de méfiance, voire de défiance vis-à-vis des corps institués et donc aussi des services publics. Le sentiment de « se faire avoir » en matière de prix ou de rapport qualité-prix fait partie des facteurs les plus puissants qui peuvent conduire un voyageur à exercer son « libre arbitre » en matière de respect de la règle.

Frauder peut alors être perçu par les intéressés comme une forme légitime de compensation au regard d'un prix jugé abusif ou d'une situation personnelle jugée défavorable en termes de contribution de la collectivité, surtout dans une comparaison présumée avec d'autres catégories de la population.

Cette tarification appropriée peut concerner :

- 】 les populations en situation de vulnérabilité sociale, par exemple au travers de la mise en place d'une tarification solidaire, qui permet sur certains réseaux de bénéficier d'abonnements mensuels de 2 € ;
- 】 les jeunes sachant que les dispositifs existants varient fortement d'un territoire à un autre.



Exemples rencontrés à l'étranger



UN COUPLAGE ABONNEMENT AU TRANSPORT PUBLIC ET FRAIS DE SCOLARITÉ AU QUÉBEC

Au Québec, des formules d'abonnement au transport public sont proposées aux étudiants avec leur inscription à l'université permettant d'intégrer aux frais de scolarité le coût du transport collectif et ainsi de les inciter à utiliser les transports.

› Les abonnés :

AVANTAGES ACCORDÉS AUX ABONNÉS AU QUÉBEC

Au Québec, le statut Maestro, offert aux abonnés fidèles de plus d'un an, donne accès à des avantages comme celui de pouvoir amener gratuitement un ami les soirs et week-ends.



AVANTAGES ACCORDÉS AUX ABONNÉS EN ALLEMAGNE

A Karlsruhe, après 19 h et jusqu'à 5 h du matin, peuvent voyager ensemble avec une carte d'abonnement mensuel ou annuel, soit deux adultes et tous les enfants d'une famille en dessous de 15 ans, soit deux adultes et deux enfants en dessous de 15 ans, s'ils ne sont pas membres d'une même famille.

› Telle ou telle forme d'usage : un usage occasionnel non couvert par les abonnements habituels ou un usage de porte à porte par exemple :



UNE BILLETTIQUE SIMPLIFIÉE AUX PAYS-BAS

Pour améliorer la sécurité des gares, simplifier l'utilisation des titres de transport et lutter contre la fraude, les Pays-Bas ont mis en place en 2009 une carte à puce de portée nationale qui doit être présentée pour ouvrir les portillons d'accès aux quais des transports en commun (y compris le ferroviaire) ainsi qu'à la fin du parcours (système dit CICO, Check-in Check-out). La carte permet l'accès à d'autres services (location de voitures ou de vélos) dans une logique d'offre globale de transport. Pour le voyageur, le paiement s'effectue soit en chargeant un montant déterminé (prépaiement), soit en réglant une facture mensuelle (post-paiement).



UNE TARIFICATION A L'USAGE EN AUSTRALIE

L'État de Victoria en Australie a mis en service une carte sans contact qui comprend deux seuils, un bas et un haut. Chaque voyage est décompté à l'usage. Lorsque le montant disponible sur la carte devient égal ou inférieur au seuil bas, la carte est automatiquement rechargée au niveau du seuil haut.



- › Tel ou tel événement : par l'instauration de billets couplés incluant l'accès à l'événement et l'utilisation des transports en commun pour y accéder par exemple :

UN COUPLAGE TRANSPORT-ÉVÈNEMENT SPORTIF AU QUÉBEC

L'organisateur du marathon de Montréal a décidé, sur la base d'un premier test concluant en 2014, d'inclure dès l'édition 2015 le titre de transport dans le forfait vendu à chacun des participants pour participer à la course.

- › Telle ou telle catégorie de voyageurs, les touristes par exemple :

UN COUPLAGE BILLET D'AVION-TRANSPORT URBAIN AU QUÉBEC

Depuis la fin de l'année 2014, l'exploitant de la navette reliant l'aéroport de Montréal au centre-ville propose aux opérateurs touristiques la possibilité pour leurs clients voyageant par avion d'obtenir des titres électroniques prépayés permettant de se procurer rapidement et facilement un titre valide.

6) Les pratiques du contrôle évoluent avec un élargissement de la propension à frauder, avec l'augmentation des situations possibles de fraude, avec la diversification des modalités de fraude. Pour être efficace, le contrôle doit alors combiner plusieurs critères :

- › la visibilité, éventuellement accentuée par des annonces de contrôle suivies ou non d'effet ;
- › l'imprévisibilité, pour déjouer les tactiques de contournement ;
- › la souplesse, pour s'adapter à la diversité des situations selon les modes, les territoires ;
- › l'adaptation aux circonstances, pour tenir compte de situations particulières ou d'une éventuelle saisonnalité de la fraude et des risques d'agression.

Encore davantage qu'antérieurement, le métier de contrôleur/vérificateur doit faire face à des finalités diverses qui supposent la mise en œuvre d'une professionnalité expérimentée : faire respecter les règles de vie commune sur un réseau, être le représentant de l'exploitant et, à ce titre, jouer éventuellement un rôle commercial, dresser un procès-verbal en cas d'irrégularité et exercer, de ce fait, une fonction répressive.

Bibliographie indicative

- Abramovici Marianne, Rouquet Aurélien et Suquet Jean-Baptiste, « Les comportements déviants des clients dans la réclamation : une typologie des stratégies organisationnelles », Conférence internationale sur le management des services, Mai 2014.
- Bancel-Charensol Laurence et al., « Le pilotage de la relation de service entre régulation des comportements et satisfaction du client », Annales des Mines - Gérer et comprendre, 2011/3 N° 105, p. 28-37.
- Becker Howard, « Outsiders : études de sociologie de la déviance », Paris, Métailié, 1985.
- CGEDD, « Avantages et coûts des tarifications sociales dans les transports collectifs urbains et régionaux (hors Île-de-France) », Le point sur, Août 2012, n°138.
- Colombo Annamaria et Knüsel René, « Accessibilité et non-recours aux services publics », Les politiques sociales, 2014, p.4-11.
- Cova Bernard et Fuschillo Gregoria, « Faire cavalier seul ensemble : le passage de ticket », Revue du Mauss, second semestre 2014, numéro 44, p.201-214.
- Domingo Bruno, « 'SDF' et construction d'un ordre public local : fluidités de l'identité assignée et normalisation des lieux », Déviance et Société, 2007/3 Vol. 31, p. 283-303.
- Favre-Mercuret Virginie, « Les petits déplacements en transports publics urbains et la question de leur tarification », Observatoire social de Lyon, 1998.
- Féré Cécile, « Vers un droit au transport ciblé et un droit à la mobilité conditionnel. L'évolution de la prise en compte des inégalités de mobilité dans les politiques urbaines », Flux 2013/1 (N° 91), p. 9-20.
- Fol Sylvie, « La mobilité des pauvres. Pratiques d'habitants et politiques publiques », Belin, 2009
- Fol Sylvie, « Mobilité et ancrage dans les quartiers pauvres : les ressources de la proximité », Regards sociologiques, 2010, n°40, p 27-43.
- Hamelin Fabrice, « Les polices des transports face aux défis croisés de la mobilité, de la sûreté et de la sécurité », Flux, 2010/3 n° 81, p. 46-56.
- Jouffe Yves, « La mobilité des pauvres », Informations sociales, CNAF, 2014/2, n°182, p. 90-99.
- Largier Alexandre, « Quelques figures d'usagers de la SNCF », Informations sociales, CNAF, 2010/2 n° 158, p. 122-129.
- Loubet-Deveaux Annie, « Incivilités et violences dans les transports en commun. Comment ne pas sous-estimer l'impact de l'organisation du travail sur la santé des conducteurs », Travailler, 2003/1 n° 9, p. 163-171.
- Orfeuil Jean-Pierre, « La mobilité, nouvelle question sociale ? », Sociologies (en ligne), décembre 2010.
- Suquet Jean-Baptiste, « Les dynamiques professionnelles de la relation de service. Le cas de la fraude sur le réseau de surface de la RATP », Thèse, Business administration. Ecole Polytechnique X, 2008.
- Suquet Jean-Baptiste, « Quand l'organisation constitue les comportements déviants de ses clients : les transformations de la fraude à la RATP », Annales des Mines - Gérer et comprendre, 2011/3 N° 105, p. 38-49.
- Warin Philippe, « Le non-recours : définition et typologie », ODENORE (Observatoire des non-recours aux droits et aux services) - Document de travail, numéro 1, juin 2010.
- Warin Philippe, « Mieux informer les publics vulnérables pour éviter le non-recours », Informations sociales, 2013/4 n° 178, p. 52-62.

**Ministère de la Transition écologique
et solidaire**

**Direction générale des infrastructures,
des transports et de la mer**

Direction des services de transport

**Département de la sûreté
dans les transports**

Observatoire national de la délinquance
dans les transports

Tour Séquoia - 92055 La Défense cedex
Tél. : +33 1 40 81 17 91



Crédits Photos (de gauche à droite et de haut en bas)

Couverture : Olivier MEYER / transbus.org, Adobe Stock, Terra, Sytral

P 6 : Nicolas Robin

P. 8-9, 10-11, 15, 16, 19 : Adobe Stock

P. 10-11, 19, 20, 21 : Adobe Stock - SG/ATL2/PAO

P. 12-13 : SG/ATL2/PAO

P. 17-18 : Sytral



conception graphique J.E.Malaisé - impression : MEEM/MLET/SPSSI/ATL2
Imprimé sur du papier certifié écolabel européen - avril 2019