

## L'argent n'est pas le problème

Pour Auxilia, les solutions ne nécessitent pas seulement de dégager un budget, comme on l'imagine trop souvent. Le cabinet de conseil préconise notamment de « renforcer l'apprentissage de la mobilité dès le plus jeune âge dans le cadre du système scolaire » : usage de modes alternatifs de déplacement comme le covoiturage, capacité à se repérer sur un plan, à organiser un déplacement, connaissance des distances et des temps de trajet, utilisation de la technologie, etc. Pour résumer, se déplacer, c'est un truc qui devrait s'apprendre à l'école.



 6 MARS 2015

## Fraude : le mythe du « petit loubard »

**Le fait de ne pas payer son ticket dans le tramway ou dans le train prive les opérateurs, Keolis, Transdev, la RATP ou encore la SNCF, d'importants revenus. En Île-de-France, le montant des sommes soustraites au fonctionnement des**

**transports a été évalué à 366 millions d'euros par la Cour des comptes. Sous le sceau de l'anonymat, des cadres de la SNCF estiment les pertes à un milliard d'euros pour l'ensemble du réseau national. Mais le fraudeur n'est pas toujours celui qu'on croit.**

Confortablement assise dans son fauteuil, au milieu d'un salon que l'on devine arrangé avec soin, la sexagénaire en convient avec un sourire : « Personne ne paie son ticket. Pourquoi je devrais le faire, moi ? » Un autre retraité ne se fait pas prier pour dévoiler sa stratégie : « J'ai toujours un ticket sur moi, prêt à être composté, au cas où », détaille-t-il. « Si je me fais contrôler, je prétends que je suis stressé à

cause des examens. Et d'ailleurs, des fois, c'est vrai », confie un étudiant. « Comme je porte mon téléphone en bandoulière autour du cou, j'explique que j'étais en train de passer un appel », raconte une autre, quinquagénaire dynamique. « Quand même, ce n'est pas comme planquer de l'argent en Suisse », se justifie un enseignant.

## Des gens « comme vous et moi »

Tous ces témoignages à visage découvert sont regroupés dans une vidéo réalisée pour le compte du transporteur Keolis, filiale de la SNCF, qui exploite plusieurs dizaines de réseaux de transport en France et dans le monde. Cette étude qualitative date de fin 2014. Elle révèle que « les passagers qui fraudent dans les transports, ce sont des gens comme vous et moi », martèle Éric Chareyron, directeur de la prospective de l'entreprise.

« Imaginons que sur 10 000 voyages, un millier a été effectué sans billet. Cela fait un taux de fraude de 10 %, que l'on transforme hâtivement en 10 % de fraudeurs. Or, il n'en est rien. Sur les 1 000 personnes qui se sont passées de billet, 700 seront en règle le lendemain ou l'étaient la veille. D'après nos enquêtes, seuls 3 à 5 % des voyageurs ne paient jamais. 40 % ne supportent pas l'idée de ne pas être en règle. Et 55 % fraudent de temps en temps », précise le responsable.

## 15 « bonnes raisons » de frauder

Les idées reçues ont la vie dure. « Au fond, tout le monde se satisfait de désigner le petit loubard, sa casquette à l'envers », dit en souriant Éric Chareyron. Mais cela ne correspond pas à la réalité. Les sondeurs mandatés par Keolis ont répertorié 15 « bonnes raisons » que chacun se donne pour ne pas acheter de ticket. Exemples : « j'ai oublié de composer », « je n'ai pas de monnaie », « de toute façon, il n'y a jamais de contrôle à cette heure-là », « le bus étant bondé, je n'ai pas pu accéder au composteur », « on ne va quand même pas payer pour trois stations », etc.

Parmi ces 15 « bonnes raisons », chaque resquilleur en privilégie généralement quatre ou cinq, et se justifie ainsi à l'égard de lui-même

et des autres. L'acte n'est jamais considéré comme grave, « pas davantage que le non-paiement à l'horodateur », constate Éric Chareyron. Ne pas payer génère même une certaine fierté. « On se dit qu'on en est capable, comme les autres », assure ainsi une personne interviewée. En revanche, contrairement à ce que prétendent les partisans de la gratuité des transports, on ne fraude pas parce qu'on serait démuné. C'est l'argument le moins utilisé. Ainsi, ce n'est pas le prix du ticket qui rebute les fraudeurs, mais le simple fait de payer.

Cette étude de 2014, qui complète une autre enquête datant de 2012, a amené Keolis à modifier sa communication interne. « Avant, nous voulions “transformer” les fraudeurs en clients. Aujourd'hui, nous faisons en sorte que nos clients ne fraudent pas », explique Éric Chareyron. Dans une agglomération de 300 000 habitants, la fraude peut représenter, affirme-t-il, un manque à gagner de 1,5 million d'euros par an.

## Une ruse qui fonctionne

Le transporteur a imaginé plusieurs recommandations afin de limiter la tentation. Une « gamme tarifaire qui ne prêle pas le flanc à la critique », « une tarification équitable socialement », « faciliter la distribution des titres dans les stations » ou « modifier la communication sur le service rendu que représente le transport public », avance le directeur de la prospective.

Souvent, les collectivités quantifient le coût de la fraude, « trois bus » ou « une rame de tramway ». Mais ce message n'est pas forcément compris. La plupart des voyageurs ignorent en effet combien de bus circulent effectivement dans leur ville. « Mieux vaut expliquer qu'à cause de la fraude, il faudra fermer le service après 20 heures, ou supprimer une ligne », indique Éric Chareyron.

Les transporteurs développent enfin des stratégies rusées. Le grand classique, c'est l'annonce sonore, dans le tramway : « Des contrôles sont en cours sur cette ligne. » Que cela soit vrai ou pas, c'est très efficace. Un peu comme l'annonce d'une zone à radars sur les routes.