



Bilan d'étape des actions menées par m2A et Soléa

→ Jeudi 30 mars 2017 à 11h



CONTACTS PRESSE

Nina OUMEDJKANE

Tél : 03 89 32 59 92

Portable : 06 29 68 13 46

nina.oumedjkane@mulhouse-alsace.fr

Valérie TRIBOULET

Tél : 03 89 66 77 76

Portable : 06 85 80 55 64

valerie.triboulet@solea.info

 mulhouse-alsace.fr

 **Mulhouse Alsace Agglomération**

SOMMAIRE

La lutte contre la fraude, un enjeu majeur pour les transports publics

p. 3-7

Le compte mobilité

p. 7-8

Les évolutions numériques de Soléa

p. 8-11



La lutte contre la fraude, un enjeu majeur pour les transports publics

La volonté de m2A est de poursuivre la modernisation du réseau de transports urbains, tout en maîtrisant le coût de ce service pour la collectivité. Or ce coût est dépendant d'une part de l'offre mise en place, qui représente environ 35 M€, et d'autre part des recettes perçues auprès des voyageurs, environ 10 M€. On comprend qu'il est essentiel pour financer ce service, d'être vigilant sur ces recettes. C'est pourquoi m2A demande à Soléa de tout mettre en œuvre pour lutter contre la fraude, ce qui est d'ailleurs aussi une demande des voyageurs qui payent leurs titres.

L'actuel plan de lutte contre la fraude a été lancé au printemps 2015. **Objectif : réduire la fraude de 50% en 2 ans**

La fraude équivaut à la valeur au minimum de 3 bus neufs par an

La fraude sur le plan national

Le taux de fraude est une donnée complexe à valoriser et comparer entre collectivités. Les modes de fonctionnement et de validation des titres diffèrent selon les réseaux, ainsi que les méthodologies d'enquête. Néanmoins, on peut aujourd'hui estimer une fraude moyenne entre 10 et 15% dans les réseaux mixte bus-tramway. **De manière générale, on observe au niveau national une tendance à la hausse du taux de fraude dans les réseaux de transport public. Constituant une perte de ressource significative pour les collectivités, ces dernières, aux côtés de leurs exploitants, ont mis en place des dispositifs spécifiques afin d'endiguer ce phénomène préjudiciable au fonctionnement du service public. C'est ce qui a été mis en place à Mulhouse depuis 2 ans.**

➔ **La lutte contre la fraude : un plan d'actions à 360° qui fait ses preuves**

Une nouvelle organisation interne

- Un **nouveau mode de fonctionnement** a été mis en place en interne notamment entre les conducteurs et les contrôleurs afin d'optimiser les actions de contrôle. Le dispositif a été déployé par secteur géographique sur le réseau, ligne après ligne,
- un **plan de formation** des conducteurs et des contrôleurs déployé pour maîtriser le nouveau dispositif en lien avec le poste de commande centralisé,
- la **création d'une équipe de 10 agents de prévention**, permettant aux contrôleurs de consacrer davantage de temps aux actions de contrôle et de gagner en rapidité d'intervention grâce à une mobilité accrue.

Un accueil à bord des bus amélioré

Si le conducteur n'est pas contrôleur, il est le 1^{er} maillon de la chaîne de lutte contre la fraude et est le véritable « *maître à bord* » de son bus.

- Il a pour mission de **rappeler les règles d'accès aux clients**. Un vaste plan de formation a été lancé depuis le début de la campagne avec plus de 400 jours de formation dédiés aux conducteurs sur ce thème.

Pour l'aider dans sa mission, l'emplacement de l'oblitérateur à bord des bus a également été modifié et rapproché de son poste de conduite : les clients oblitèrent ainsi leurs tickets sous l'œil vigilant des conducteurs.

Une mobilisation générale dans l'entreprise : opération « *Gilets rouges* »

En plus des contrôleurs, des conducteurs et des agents de prévention présents sur le terrain, **le personnel administratif et de maintenance participe à la sensibilisation des clients à bord des bus**. Ils incitent les clients à avoir les bons gestes en montant dans le véhicule :

- préparer son titre de transport avant la montée,
- présenter son titre de transport ou oblitérer son ticket,
- ou acheter un ticket auprès du conducteur pour être en règle.

Une démarche partenariale

En complément les partenariats avec les services de m2A, des mairies, la Police Municipale et Nationale permettent de renforcer l'efficacité des actions :

- la **vidéosurveillance à bord** de l'ensemble des véhicules Soléa a été renouvelée et modernisée grâce à un investissement de m2A en 2015 fournissant des images plus précises et permettant un enregistrement plus long. De **nouvelles caméras extérieures** ont été installées sur les tramways,
- l'organisation régulière d'**opérations de contrôle mixtes Soléa / Police Nationale / Police Municipale** sur tout ou une partie du réseau permet de contrôler un plus grand nombre de voyageurs en même temps tout en luttant contre le sentiment d'insécurité,
- des actions d'informations dans les écoles et collèges et lors de visites du centre d'exploitation de Soléa permettent d'expliquer aux plus jeunes les règles à respecter.

Une politique tarifaire des abonnements et des PV adaptée à la lutte contre la fraude

- des abonnements par âge qui simplifie la compréhension des titres,
- une politique de fidélisation des plus jeunes qui réduit les situations irrégulières,
- un **prix de PV homogénéisé à 51 €** pour toutes les infractions liées à la tarification et à certains comportements incivils (ex : pieds sur les sièges, nuisances sonores, fumer...),
- un nouveau tarif à 150 € pour les comportements d'incivilité et d'insécurité (ex : blocage des portes, poignées d'alarme tirées sans raison).

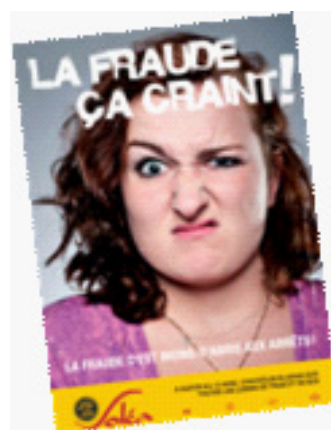


→ Une campagne de communication déclinée en 2 temps :

Phase 1 en 2015-2016 : Une communication ciblée autour d'une signalétique renforcée

« *Soléo dit Stop à la fraude !* »

- Les **règles d'accès** aux bus, trams et tram-trains ont été clairement diffusées sur tous les supports rencontrés par les voyageurs avant et pendant leurs déplacements. Plus visibles et plus claires, les règles d'accès sont à la vue de tous et plus faciles à appliquer,
- une **campagne de communication** visant à sensibiliser les clients à la nécessité de respecter les règles d'accès au réseau Soléo a été déployée,
- les abonnés ont été personnellement sensibilisés par un **courrier de rappel des règles** avant le démarrage de l'opération,
- un **affichage à bord des bus et des trams** expliquant l'impact de la fraude sur la qualité du service : impact sur le nombre de bus sur les lignes, sur les aménagements aux arrêts... « *Frauder c'est pas gratuit ! C'est moins de moyens pour le financement des transports collectifs* » :
 - moins d'abris voyageurs aux arrêts ou moins d'abris rénovés,
 - moins d'aménagements neufs pour aider à la circulation des bus,
 - moins de véhicules neufs pour remplacer les plus anciens,
 - moins de passages aux arrêts de tramway et bus.



Phase 2 en 2017 : consolider les bonnes habitudes et rappeler le prix du PV!

« *Frauder ça a un prix !* »



➔ Des actions efficaces et des résultats notables !

- Sur l'efficacité de l'organisation dynamique des contrôles :

un nombre de contrôles en hausse de 50% :

- > ciblés géographiquement sur certains tronçons de lignes,
- > ciblés dans la journée sur certaines tranches horaires,
- > réactifs suite aux signalements des conducteurs grâce aux équipes mobiles,

- **sur le taux de fraude constaté** (lors des contrôles) : une baisse de 50% des situations irrégulières sur les lignes bus,

- **sur les recettes titres** : une hausse des ventes de tickets unité de + de (15%),

- **sur la présentation des cartes d'abonnement aux conducteurs à bord des bus** : elle est déjà appliquée par plus de 70% des clients abonnés,

- **sur la satisfaction des clients** : 89% des voyageurs perçoivent un sentiment de sécurité sur les lignes Soléa (source : enquête satisfaction clients 2016) : en progression depuis 2 ans.

Une vaste enquête réalisée avec BVA en novembre 2016 auprès de 14 500 voyageurs nous permet de mieux connaître les comportements et situations de fraude et d'adapter les actions :

- en moyenne 1 voyageur sur 10 est en situation irrégulière,
- des situations de fraude moins fréquentes lors des déplacements avec correspondance,
- la fraude est 2 fois moins présente sur le bus que sur le tram,
- la fraude a davantage diminué sur le bus que sur le tram,
- des lignes et des tranches horaires plus sensibles aux comportements de fraude.

➔ Les objectifs 2017

- **poursuivre l'accompagnement du personnel administratif** sur les lignes et aux arrêts tout en renforçant la sensibilisation des clients à la présentation des titres (annonces sonores à bord et en stations),

- **élargir les actions terrain aux problématiques d'incivilités** afin d'agir sur l'ambiance à bord des lignes : blocage des portes de tram, pieds sur les sièges,

- **poursuivre les actions internes** visant à renforcer l'implication des conducteurs pour une meilleure réactivité (simplifier les règles de signalement des situations de fraude, compléter le plan de formation...),

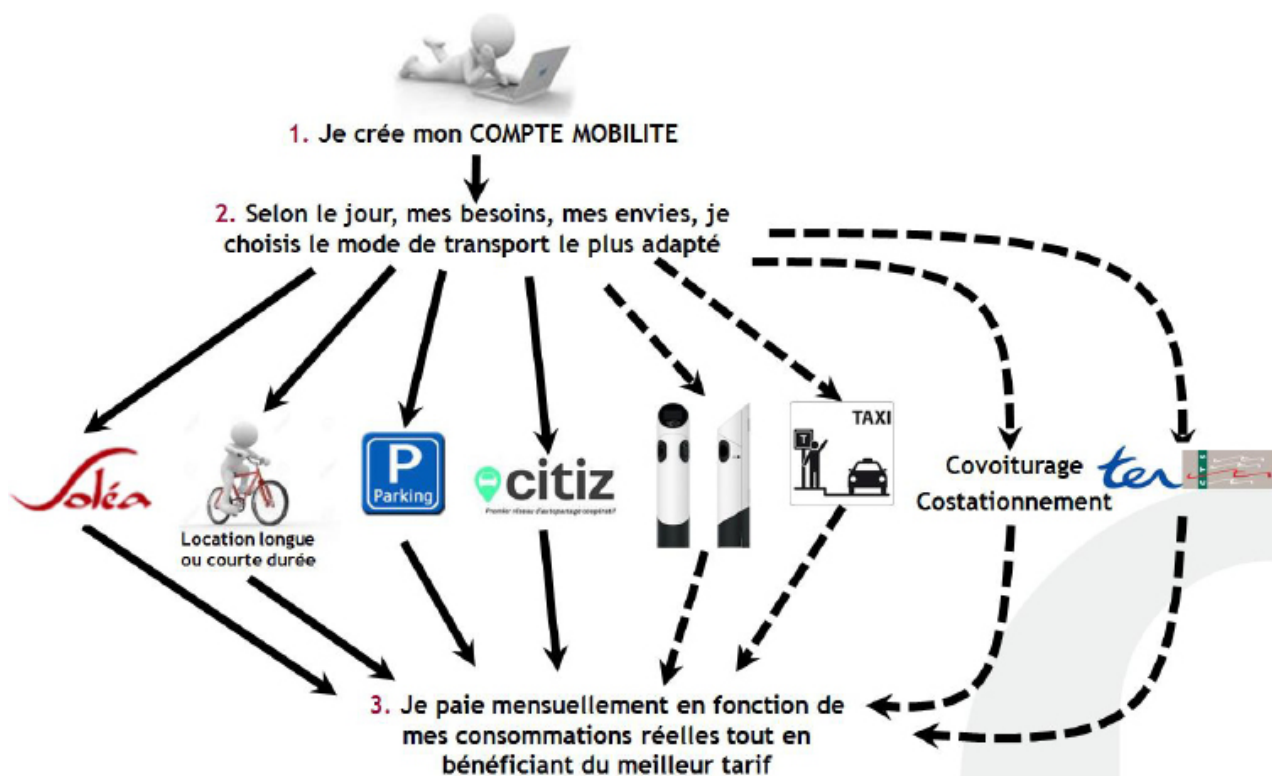
- **améliorer le taux de recouvrement des PV** en mettant en place un paiement Internet sur le site Soléa et en fiabilisant les données personnelles fournies lors de l'établissement des PV,



- renforcer les actions sur le tram et consolider les résultats sur le bus,

- **poursuivre la baisse de la fraude et viser une nouvelle baisse de l'ordre de 20% en 2 ans.**

Le compte mobilité



Le compte mobilité est un nouveau service totalement innovant dans le domaine de la mobilité que Mulhouse Alsace Agglomération mettra en place sur son territoire.

Ce service offrira un accès simplifié à différents services de mobilité. Dans un premier temps, l'expérimentation lancée par m2A concernera les transports en commun (Soléa), le stationnement (Citivia, Indigo), le vélo en libre-service (JC Decaux), l'autopartage (Citiz) et la location de vélo longue durée (Médiacycles). Dans un deuxième temps, le projet pourra également intégrer le TER, les cars départementaux, les cars longue distance, les taxis, les bornes de recharge électrique, etc.

Une fois connecté au compte mobilité sur Internet, les usagers peuvent utiliser en toute simplicité les modes de déplacement cités ci-dessus et reçoivent à la fin du mois une facture unique comme pour le gaz, l'eau, le téléphone, etc. La facture sera éditée en fonction de la consommation réelle de chaque usager en garantissant l'application des meilleurs tarifs. De plus, tout au long du mois, les usagers pourront suivre leur consommation en temps réel et s'ils le souhaitent planifier un budget déplacement avec message d'alerte en cas de dépassement.

➔ Les objectifs 2017

Les objectifs poursuivis dans le cadre du projet « compte mobilité » sont de :

- développer l'usage des différents modes de déplacement en simplifiant leur accès et en palliant à leur fragmentation,
- utiliser le mobile et le numérique pour agir sur le comportement des résidents et employés de l'agglomération,
- positionner m2A comme autorité organisatrice de toutes les mobilités.

Ces objectifs répondent à plusieurs enjeux du territoire :

- **la transition énergétique** : un usage plus régulier des services alternatifs à l'autosolisme réduit les consommations énergétiques globales du territoire et facilite l'implantation de véhicules propres (bus hybrides, électriques ou au gaz, bornes de recharges électriques, etc.),
- **la sécurité, la santé et la qualité de vie des habitants et des visiteurs** : en simplifiant l'accès aux différents services de mobilité, ce projet facilite la vie en ville et en encourageant l'usage de modes de déplacements plus propres, plus sûrs et moins bruyants, il a des effets bénéfiques sur la sécurité et la santé publique,
- **l'innovation numérique** : ce projet conjugue innovation dans le domaine de la mobilité et innovation technologique avec l'usage du smartphone.

➔ Mise en œuvre

Le projet est unique sur le plan national et européen. Aussi, une convention d'expérimentation d'une durée de 3 ans va être conclue avec Cityway.

Un premier démonstrateur technologique sera présenté au mois de septembre 2017 lors de la Semaine de la mobilité.

Une fois le dispositif totalement développé, il sera testé sur une centaine d'utilisateurs maximum puis adapté en fonction de leurs retours avant d'être diffusé de manière plus large en 2018.

Les évolutions numériques de Soléa

L'année 2017 est résolument tournée vers le numérique, Soléa entend développer ses services plus modernes, innovants au service des utilisateurs du réseau de **Mulhouse Alsace Agglomération**.



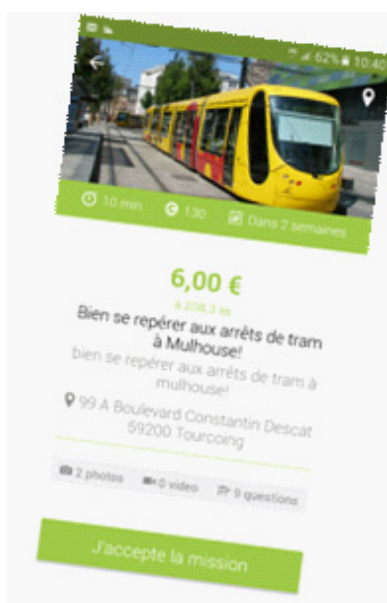
Clic and Walk

Soléa s'associe à Clic and Walk et propose pour la 1^e fois une enquête sur Smartphone.

Le principe est simple. Il suffit de télécharger l'application Click and Walk et le mobinaute, grâce à un système de géolocalisation, recevra une notification dès qu'une nouvelle enquête est disponible à proximité de lui. L'enquête photo ne prend que quelques minutes et permet à l'enquêteur d'être rémunéré à son terme.

En mars dernier, Soléa a lancé sa toute première enquête sur les plans de quartiers présents sur les totems en station tramway.

Plus de 300 participants ont donné leur avis.



Smart Trip

Avec le nouveau service Smart Trip les voyageurs ont désormais accès à de la lecture connectée.

Grâce à Smart Trip, les voyageurs du réseau de Mulhouse Alsace Agglomération ont la possibilité durant leur temps d'attente ou leur voyage de lire des nouvelles. Le site mobile offre plus de 2 000 histoires courtes entièrement gratuites.

En attendant le bus, le tramway, le tram-train, entre deux correspondances pendant leurs voyages pour 2, 7, 10 ou même 20 min, les voyageurs peuvent découvrir gratuitement des nouvelles en fonction de leur envie : humour, policier, romance, instants de vie, fantastique ou jeunesse.

Smart Trip, est un site mobile disponible sous Android ou iPhone. Pour consulter les nouvelles, il suffit de se connecter directement au site solea.smart-trip.fr ou en flashant le QR Code présent à bord des véhicules. Chacun choisit le temps de lecture souhaité

et le genre littéraire préféré et une sélection d'œuvres est proposée. En likant et en partageant leur avis sur facebook, les voyageurs donnent à de nouveaux auteurs l'opportunité d'être publiés.



Un site web repensé



En 2016, Soléa franchissait la première étape de modernisation de son site Internet avec la mise en ligne de la nouvelle cartographie interactive. Une cartographie nouvelle génération plus performante.

Dès le mois prochain, **le site internet se modernise** pour mieux répondre aux attentes des clients en mobilité :

- une navigation plus performante, interactive et intuitive,
- un **site first mobile** car pensé en priorité pour les smartphones et responsive,
- un **haut niveau d'accessibilité**,
- un espace personnel adapté.

Une nouvelle application mobile

En 2012 était lancé la première application mobile Soléa.

Son évolution 2017 sera plus moderne, plus ergonomique et mieux adaptée aux différents handicaps grâce à l'**expertise du Phare**.

L'appli Soléa 2017 sera disponible dès cet été.

Des fonctionnalités améliorées :

- **Recherche d'itinéraires** : accessible dès l'écran d'accueil et plus intuitive, elle s'appuiera sur une cartographie avec géolocalisation,
- cartographie dynamique, grâce à la **géolocalisation**, il est plus facile de se repérer grâce à l'information à proximité des points d'intérêts, des arrêts et des lignes,
- **info trafic** sur ses arrêts favoris ou les lignes, mais aussi des alertes,
- **Mticket** : mon compte et ses favoris - une création de compte simplifiée pour enregistrer ses favoris (arrêts, adresses ou points d'intérêt).

De nouvelles fonctionnalités seront proposées :

- un lien direct avec les informations sur la **navette du centre-ville de Mulhouse**,
- une mise en contact avec Soléa facilité grâce à un **formulaire de contact**.

