



Dossier de presse

Lundi 24 février 2025

Lutte contre la fraude

Un engagement fort de Tisséo pour la sécurité et le confort des voyageurs

« Depuis 2017, Tisséo Voyageurs mène des actions en faveur d'un bien voyager ensemble à travers une présence humaine renforcée sur l'ensemble du réseau. Des campagnes de sensibilisation sont régulièrement diffusées pour inciter à la validation, à l'abonnement, pour prévenir des risques encourus en cas de fraude, pour le non-respect des règles, etc. Aujourd'hui, les résultats de l'enquête fraude démontrent l'efficacité de notre plan d'actions et prouve l'implication des agents présents au quotidien aux côtés des voyageurs. Merci et bravo pour leur vif engagement que ce soit les conducteurs de bus, de tram, les agents de prévention, de médiation, de contrôle, de sûreté, les ambassadeurs, les équipes dans les agences commerciales, les opérateurs du métro, les agents Téléo et nos administratifs. Tous contribuent à la réussite d'un réseau bien tenu. Les efforts engagés doivent perdurer dans le temps et même être renforcés notamment avec nos partenaires : l'Union des Transports Publics et Ferroviaires avec le dispositif Stop Fraude, les polices nationale et municipale, le service interdépartemental de sécurisation des transports en commun avec lesquels nous restons attentifs à l'évolution des comportements et des usages des transports pour continuer à offrir un service de qualité et serein à nos voyageurs » ont déclaré Serge Jop, Président de Tisséo Voyageurs, et Thierry Wischnewski, Directeur Général de Tisséo Voyageurs.

Contacts presse :

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – marie-adeline.etienne@tisseo.fr
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – Alexandra.philippoff@tisseo.fr



Dossier de presse

Lundi 24 février 2025

Présentation de l'enquête fraude

L'enquête fraude a été réalisée entre novembre et décembre 2024 sur l'ensemble des modes de transports : bus, tram, métro, Téléo, navette aéroport du lundi au dimanche hors vacances scolaires. Les 41 enquêteurs sur site ont sollicité 30 094 personnes. **Le taux de fraude relevé lors de cette enquête est de 5.9%, soit une baisse de 0.6 point par rapport à 2023. Ce taux de fraude engendre une perte de recettes de 5 millions d'euros.**

	2023	2024
Métro	5,9	5,8
Bus	7,1	5,6
Tramway	9,1	7,6
Téléo	1,6	6
Total	6,5	5,9

5.9% des voyages sont réalisés en situation irrégulière. Après deux années de hausse, la fraude est en baisse sur l'ensemble du réseau (-0.6 point). Cette baisse est portée par le réseau bus (-1.4 point) et le tram (-2.1 point). En 5 ans, les actions portées par Tisséo Voyageurs ont réussi à diviser par deux le taux de fraude dans le tram. Concernant le métro, le travail constant réalisé sur le terrain malgré la hausse record de fréquentation enregistrée en 2024 permet de constater une légère stabilité par rapport à 2023.

56% des voyageurs interrogés estiment qu'ils vont être contrôlés quand ils empruntent le réseau Tisséo. Ce résultat est en progression de 7 points par rapport à 2023 grâce aux plus de 1.2 millions de contrôle réalisés par an (soit ~25000/semaine). La verbalisation pour comportements déviants a été multipliée par 2 entre 2023 et 2024. Lutter contre les comportements déviants et les incivilités contribue à la lutte contre les faits délictueux.

Avec 206 millions de validations réalisées en 2024, soit +6.2% de fréquentation par rapport à 2023 sur l'ensemble du réseau, les résultats fraude sont encourageants et démontrent que les actions déployées depuis 2017 sont efficaces. Le taux de fraude est excellent à l'échelle des grandes métropoles françaises. Le réseau est bien tenu grâce à la présence humaine, à la vidéoprotection, la lutte contre la fraude et les incivilités mais aussi la propreté et la maintenance des espaces voyageurs.

Contacts presse :

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – marie-adeline.etienne@tisseo.fr
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – Alexandra.philippoff@tisseo.fr



Dossier de presse

Lundi 24 février 2025

Des investissements importants pour la sécurité du réseau

La fraude, les incivilités et le harcèlement nourrissent le sentiment d'insécurité. Un niveau de sécurité élevé garantit une offre qualitative, performante et crée de bonnes conditions de transport pour chacun. Tisséo mène des actions pour que les voyageurs se sentent en sécurité sur le réseau : renforcement de la présence humaine, mise en place d'équipements de sécurité spécifiques comme la vidéoprotection, campagnes de sensibilisation à la fraude, au harcèlement sexiste et aux violences sexuelles, mise en place de la descente à la demande, actions socio-éducatives, collaboration avec les forces de l'ordre, etc.

Tisséo a réalisé des investissements importants pour assurer la sécurité du réseau :

Environ 5 M€ ont été investis sur 2023-2024 pour renforcer la sécurisation des ouvrages d'art du métro (maintenance préventive, anticiper l'obsolescence, contrôle des ponts et des viaducs) et pour l'expérimentation d'une vidéo embarquée sur 3 rames prototypes du métro toulousain.

Pendant les quatre prochaines années, plus de 10 millions d'euros d'investissements sont programmés dans les installations de sûreté :

- le déploiement de la vidéo dans les rames de métro,
- l'amélioration de la couverture vidéo dans les stations et le renouvellement,
- l'amélioration des systèmes de sûreté existants.

En complément, des audits de sûreté sont réalisés régulièrement sur les installations existantes.

Tisséo a investi plus de 3 millions d'euros dans le développement de la vidéoprotection. C'est un équipement indispensable et complémentaire à la présence humaine. La vidéoprotection participe à la tranquillité des voyageurs et du personnel. Elle apporte également une aide supplémentaire à la sûreté et à l'exploitation du réseau. 4.5 millions d'euros sont investis dans le déploiement progressif de la vidéoprotection dans les 116 rames du métro des lignes A et B à compter de 2026.

Contacts presse :

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – marie-adeline.etienne@tisseo.fr
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – Alexandra.philippoff@tisseo.fr



Dossier de presse

Lundi 24 février 2025

Rappel des actions menées par Tisséo Voyageurs depuis 2017

Pour des déplacements en toute sérénité

La présence humaine sur le réseau métro, tram, bus, a été renforcée. Près de 300 agents d'accueil, de médiation et de sûreté sont présents au quotidien en stations et sur l'ensemble du réseau.

La vidéoprotection complète la chaîne de sécurisation. Outil indispensable et complémentaire à la présence humaine dense et réactive, elle apporte une aide supplémentaire à la sûreté et à l'exploitation du réseau tout en participant à la tranquillité des voyageurs et des agents.

Pour se déplacer librement et sereinement au quotidien, Tisséo c'est :

- **Plus de 2 000 agents** déployés sur tout le réseau,
- **Un PC sécurité opérationnel toute l'année sur les horaires d'ouverture commerciale,**
- **Des bornes d'appel d'urgence** présentes dans les rames, stations et ascenseurs du métro ainsi que dans les rames de tram et les cabines Téléo,
- **Plus de 4 000 caméras de protection activées 7j/7, 24h/24 et 365j/an** sur l'ensemble du réseau Tisséo (parkings, agences, stations de Métro-Téléo, zones de retournement, tunnels, arrêts de bus/tram, etc.) ainsi qu'à bord des bus, des rames de tramway et des cabines Téléo.

Une présence humaine rassurante aux côtés des voyageurs

De la sensibilisation à la formation à la sécurité, les 2000 agents Tisséo présents sur le réseau sont là pour assurer la protection, la dissuasion mais aussi le secours et les interventions. Ils participent, au quotidien, à garantir la meilleure qualité de service aux voyageurs et les accompagnent dans leurs déplacements.

Une enquête mobilité a été réalisée entre **le 24 juin et le 8 juillet 2024** auprès de 1006 personnes utilisant les transports en commun et vivant sur un périmètre de 234 communes de la région toulousaine. L'objectif est de recueillir leur témoignage et leur avis sur plusieurs thèmes dont celui du sentiment de sécurité sur le réseau Tisséo.

Et vous sentez-vous en sécurité dans les transports en commun ?

Le sentiment de sécurité est très élevé dans la grande majorité des modes de transport. Ce sentiment est plus accru pour les 50 ans et plus et les habitants de Toulouse. Dans les bus et les P+R, on note une différence marquée entre les hommes et les femmes (5pts d'écart pour le bus et 17 points pour les P+R).

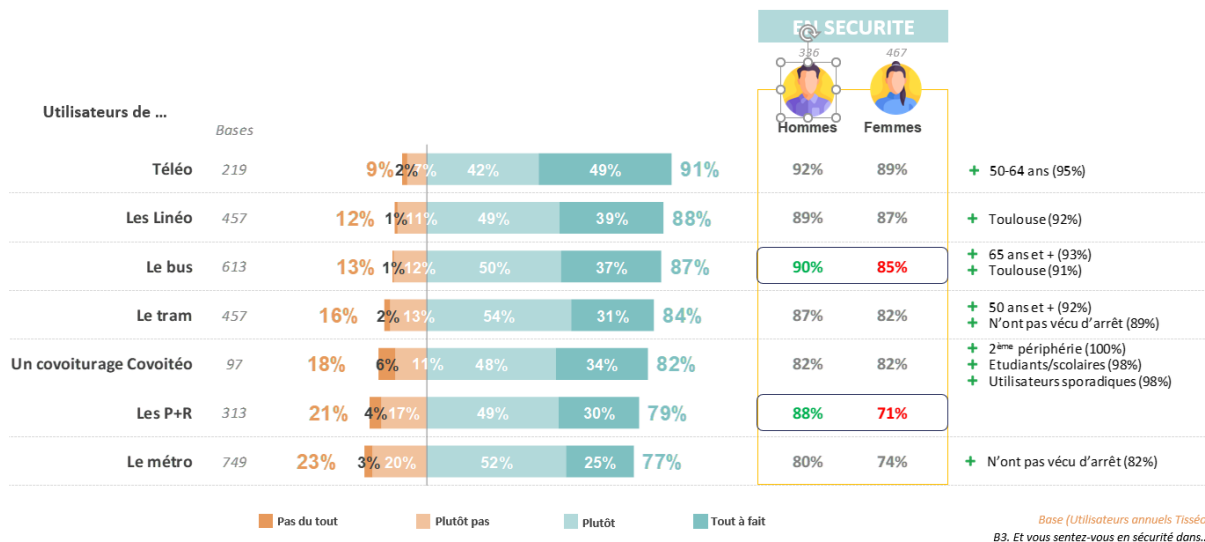
Contacts presse :

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – marie-adeline.etienne@tisseo.fr
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – Alexandra.philippoff@tisseo.fr



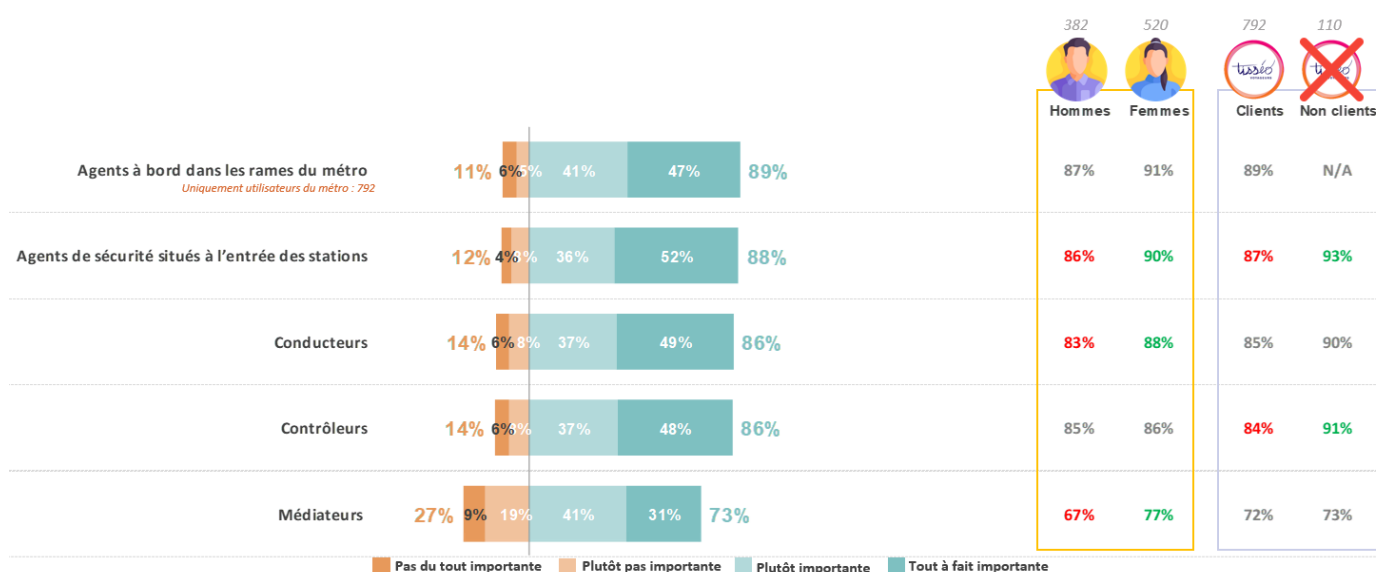
Dossier de presse

Lundi 24 février 2025



Comment jugez-vous l'importance de chacune de ces présences humaines sur le réseau Tisséo pour améliorer votre sentiment de sécurité ?

Globalement, la présence humaine est jugée importante. Les non-clients, les femmes et les habitants de périphéries apportent davantage d'importance à cette présence.





Dossier de presse

Lundi 24 février 2025

Focus sur les missions agents qui sont aux côtés des voyageurs chaque jour :

Les Agents de sûreté



Par leur présence au quotidien au niveau des lignes de contrôle (valideurs) des stations de métro, ils assurent la sécurité des voyageurs, des agents et des équipements Tisséo. Cette présence est rassurante pour les voyageurs et nécessaire pour rappeler à tous l'importance de la validation. **Depuis novembre 2024**, les équipes mobiles d'agents de sûreté seront assermentés pour verbaliser les actes d'incivilités dans le métro.

La brigade canine

Depuis 2021, les équipes cynophiles sont présentes la nuit en station et dans les gares d'échanges pour compléter la sécurité du réseau métro en fin de semaine jusqu'à 3 heures du matin.

Les Agents de prévention



En charge d'informer et d'orienter, ils assurent une présence sur l'ensemble du réseau Tisséo en luttant au quotidien contre la fraude, le harcèlement sexiste, les incivilités et le sentiment d'insécurité. Assermentés et visibles par leur uniforme noir, ils sont présents sur l'ensemble du réseau métro, tram, bus et Téléo et formés à la gestion de conflits.

Les vérificateurs

Ces agents assermentés se consacrent à la vérification des titres de transports et à l'incitation à la validation. Présence rassurante sur le réseau, reconnaissables par une tenue grise, ils luttent contre la fraude tout en n'hésitant pas à orienter et renseigner les clients en cas de besoin. Plus de 1.2 millions de contrôles sont réalisés par an soit 25 000 par semaine.

Les Agents de médiation

Ils effectuent un travail de prévention et d'assistance aux voyageurs et aux conducteurs pour garantir des déplacements dans un environnement serein.

Contacts presse :

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – marie-adeline.etienne@tisseo.fr
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – Alexandra.philippoff@tisseo.fr



Dossier de presse

Lundi 24 février 2025

Les Ambassadeurs Information Réseau (AIR)

Reconnaissables à leur gilet rouge, les AIR apportent une présence bienveillante et un accompagnement dans toutes les démarches au quotidien.

Leur mission principale consiste à faciliter l'expérience des voyageurs. Ils leur fournissent des informations précises et en temps réel sur le fonctionnement des lignes de bus, de tramway, de métro et Téléo.

Voici les principales responsabilités des ambassadeurs information réseau de Tisséo :

- Assistance aux voyageurs : Ils aident les voyageurs à comprendre les itinéraires, à choisir les meilleures correspondances et à utiliser les différents types de titres de transport disponibles. Ils peuvent également recueillir des suggestions et des plaintes des usagers pour les transmettre aux équipes concernées.
- Information en temps réel : Les ambassadeurs sont missionnés pour fournir des informations actualisées sur les horaires, les perturbations éventuelles, les travaux sur les lignes et tout changement d'itinéraire. Ils assurent également une communication claire lors d'incidents ou de situations d'urgence.
- Promotion des services Tisséo : Ils sensibilisent les voyageurs aux différents services offerts par Tisséo, comme les abonnements, les offres tarifaires spéciales, et l'accessibilité des services aux personnes à mobilité réduite...
- Présence sur le terrain : Ces ambassadeurs sont souvent visibles dans les stations, les arrêts stratégiques (pôles d'échanges multimodaux) et lors d'événements spéciaux pour informer les voyageurs directement sur le terrain. Leur présence contribue à renforcer le sentiment de sécurité et de confort des passagers.

Ils sont des liens essentiels entre le réseau de transport et ses voyageurs. Ils assurent une communication efficace et aident à maintenir une expérience de voyage fluide et agréable pour tous.

Contacts presse :

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – marie-adeline.etienne@tisseo.fr
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – Alexandra.philippoff@tisseo.fr



Dossier de presse

Lundi 24 février 2025

Mise en place du dispositif Stop Fraude Janvier 2025

Pour répondre à la problématique de la fraude dans les transports publics, l'Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTPF) a annoncé, lors de ses vœux le 8 janvier 2025, la mise en place du dispositif "Stop Fraude", rendue possible par la parution du décret du 3 décembre 2024. La fraude, perçue comme une injustice par les autres usagers, représente un manque à gagner estimé à environ 700 millions d'euros par an sur tout le territoire français. Tisséo Voyageurs fait partie des 6 réseaux de transports en commun à expérimenter ce dispositif depuis le mois de janvier 2025.

Ce dispositif permettra de fiabiliser les adresses des contrevenants pour optimiser le recouvrement des amendes. Il est le fruit d'une collaboration entre le ministère des Transports, le ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, l'Imprimerie Nationale (IN) et les principaux opérateurs de transports publics qui financent le dispositif et l'UTPF.

Taux de recouvrement 2024 pour Tisséo Voyageurs : près de 39% sur 29 526 amendes enregistrées

L'expérimentation du dispositif Stop Fraude complète les partenariats en cours avec la DGFIP. Pour rappel, un partenariat de coopération existe depuis 2014 entre Tisséo, la DGFIP (Direction Générale des Finances Publiques) et le Ministère Public. Il a été mis en œuvre à l'occasion de la dématérialisation de la transmission des procès-verbaux.

Ce partenariat a été renforcé avec la DGFIP en 2023 avec la mise à disposition d'un agent de Tisséo Voyageurs au service de la DGFIP.

Sa mission consiste en des actions de fiabilisation des données des contrevenants (sur les procès-verbaux établis par Tisséo Voyageurs), en vue d'améliorer le recouvrement de ces derniers et de permettre l'engagement rapide des poursuites.

Au-delà de l'amélioration du taux de recouvrement des amendes forfaitaires majorées, ce partenariat vise à renforcer la lutte contre la fraude par l'instauration d'un cercle vertueux et une application plus efficiente des sanctions, devant conduire à terme à améliorer le taux de fraude.

Contacts presse :

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – marie-adeline.etienne@tisseo.fr
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – Alexandra.philippoff@tisseo.fr



Dossier de presse

Lundi 24 février 2025

Une collaboration étroite avec les polices nationale et municipale

Le réseau de transports fonctionne 7 jours sur 7 sans interruption quasiment à toute heure de la nuit. Son bon fonctionnement repose sur une coopération renforcée avec les polices nationale et municipale.

Cette collaboration est assurée par un échange permanent d'informations entre le PC sécurité/régulation de Tisséo (poste de contrôle) et les différents PC polices de l'ensemble des 114 communes de l'agglomération toulousaine.

Tisséo donne accès aux images de vidéo protection en temps réel à la Direction Interdépartementale de la police nationale et la police municipale de Toulouse. La réactivité d'intervention des forces de l'ordre est ainsi favorisée. Cela assure un maillage efficace de la couverture vidéo avec le réseau de surface.

Tisséo Voyageurs et les forces de l'ordre mènent des opérations communes sur le terrain chaque semaine pour le contrôle des titres et la lutte contre les incivilités.

Tisséo Voyageurs participe hebdomadairement à des points d'actualité avec les forces régaliennes. Tisséo Voyageurs contribue aux Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance organisés par les communes.

Les forces de l'ordre circulent librement sur le réseau pour leurs déplacements. Cette présence complémentaire aux équipes de Tisséo Voyageurs renforce le sentiment de sécurité, dissuade les fraudeurs et prévient les incivilités.

Début 2023, un service interdépartemental de sécurisation des transports en commun (SISTC) a été créé à Toulouse. Il a pour mission principale de sécuriser les gares, les stations de transports en commun ainsi que l'ensemble du réseau de transports en commun. L'augmentation des effectifs permettra de mieux couvrir le périmètre des réseaux de transports publics. Plusieurs rencontres sont régulièrement organisées pour partager les besoins, les modes de fonctionnement et définir la programmation. Sur le mois de janvier, ce sont déjà plus de 20 opérations réalisées, et 10 depuis début février.

Vendredi 21 février 2025, à l'occasion d'un déplacement dans les transports en commun de Toulouse pour le lancement du plan départemental de la restauration de la sécurité du quotidien, le Préfet de la Haute-Garonne et de la Région Occitanie, a annoncé la signature prochaine d'une convention entre Tisséo et l'Etat pour renforcer leur coopération étroite et efficace.

Contacts presse :

Marie Adeline Etienne – 06 86 59 71 31 – marie-adeline.etienne@tisseo.fr
Alexandra Philippoff – 07 76 70 16 73 – Alexandra.philippoff@tisseo.fr