

## À Besançon, un "fraudomètre" dans les bus pour inciter les usagers à valider leur ticket

Francetvinfo.fr, 13 mai 2022

[https://www.francetvinfo.fr/france/ilsontlasolution/a-besancon-un-fraudometre-dans-les-bus-pour-inciter-les-usagers-a-valider-leur-ticket\\_5136424.html](https://www.francetvinfo.fr/france/ilsontlasolution/a-besancon-un-fraudometre-dans-les-bus-pour-inciter-les-usagers-a-valider-leur-ticket_5136424.html)

« Les fraudeurs n'ont qu'à bien se tenir à Besançon. Un fraudomètre vient d'être installé dans les bus. Une méthode douce pour lutter contre ce fléau, en s'appuyant sur les sciences comportementales. Une première en France.

La fraude est un véritable problème pour les opérateurs de transports publics, notamment dans les bus où les contrôles sont moins fréquents. Une pratique qui malgré des amendes toujours plus sévères, ne faiblit pas. À Besançon dans le Doubs, la société Kéolis a décidé de miser sur un "fraudomètre" pour faire changer les comportements.

Comment ça marche ? À chaque arrêt, le nombre de personnes qui a validé son ticket s'affiche sur un écran grâce à des capteurs dotés de caméras. En fonction du niveau de validation, un message s'affiche alors pour "féliciter", "encourager" ou "alerter" les voyageurs à bord. Un affichage en temps réel de ceux qui auraient oublié leur ticket. Une initiative pour limiter les fraudes qui divisent les usagers.

Il y a ceux qui approuvent la méthode comme Karine : "Moi, je suis étudiante, je valide toujours ma carte, mais c'est vrai que pour l'entreprise c'est mieux, ça évite de frauder". Mais il y a également ceux qui n'y sont pas favorables, comme Patrice : "C'est affreux, c'est "Big Brother". Bientôt ce sera comme en Chine, il y aura les portraits des mauvais citoyens qui ne valident pas".

### Un outil basé sur les sciences comportementales

Cet outil s'appuie sur la technologie combinée aux sciences comportementales et au "*nudge*" ou "coup de coude" en français, une dénomination qui recouvre l'ensemble des techniques visant à inciter les individus à changer de comportements sans les contraindre.

Outre cette dimension incitative, le "fraudomètre" permet à l'opérateur d'identifier les arrêts du réseau où la fraude est la plus importante, en temps réel. Une fraude dans les transports qui atteint près de 12 % à Besançon. Un chiffre qui pèse sur le budget des villes dans un contexte économique déjà tendu. "Sur le réseau de Ginko, à chaque point de fraude, la collectivité perd 100 000 euros de recettes, donc ce n'est pas rien", précise Carol Ambrosini, directeur marketing Keolis. C'est donc plus d'un million d'euros de manque à gagner pour la ville de Besançon chaque année. Une fraude qui, dans une ville comme Marseille, peut grimper jusqu'à 20 %. »

### Exploitation pédagogique

1. Pourquoi la fraude est-elle un problème pour les opérateurs de transports publics ?
2. Quel est le principe du « fraudomètre » mis en œuvre à Besançon ?
3. En quoi ce procédé constitue-t-il une forme de « contrôle social » s'appuyant sur une forme de stigmatisation ?
4. Qu'est-ce que le « *nudge* » ? Pourquoi le fraudomètre exploite-t-il cette technique ?
5. Montrez que le contrôle social dans les transports publics est à la fois formel et informel.
6. Pourquoi certains usages sont-ils réticents face à la mise en place du fraudomètre ?

**Corrigé**

1. La fraude est un problème pour les opérateurs de transports publics dans la mesure où elle génère des pertes de recettes qui peuvent mettre en difficulté financière les entreprises et les collectivités en charge de la fourniture de ce service. La fraude peut donc menacer la qualité du service ou même entraîner son arrêt. Ainsi, à Besançon, près de 12 % des voyageurs fraudent. Selon Carol Ambrosini, à chaque point de fraude, la collectivité perd 100 000 euros de recettes, ce qui représente un manque à gagner de plus d'un million d'euros pour la ville chaque année.
2. Le fraudomètre a été mis en place par l'entreprise Keolis sur certaines lignes de bus à Besançon. Grâce à un système de caméras, le nombre de personnes ayant validé et n'ayant pas validé est affiché en temps réel sur les écrans à l'intérieur du bus, ce qui permet à tous les usagers de se rendre compte du nombre de fraudeurs.
3. Le contrôle social est l'ensemble des moyens et des processus dont dispose une société pour obtenir la conformité du comportement de ses membres et le respect des normes. En mettant en place un système permettant d'afficher en temps réel le nombre de « fraudeurs » dans ses bus, la société Keolis cherche à stigmatiser (et donc dénoncer) ce comportement en l'affichant aux yeux de tous comme étant un comportement déviant.
4. Le « *nudge* » (ou coup de coude en français) est une technique dont l'objectif est d'inciter des individus à adapter un certain type de comportement sans toutefois les contraindre. Le fraudomètre est un bon exemple de « *nudge* » dans la mesure où les fraudeurs peuvent continuer à frauder s'ils le souhaitent mais ils doivent alors s'attendre à ce que leur comportement soit stigmatisé.
5. Le contrôle social dans les transports publics peut prendre deux formes. Il peut d'abord être formel : les contrôleurs, face à une situation de fraude, peuvent dresser des procès-verbaux qui conduisent en fin de compte au paiement d'une amende par le contrevenant. Le montant de l'amende est défini par une réglementation (constituée de normes juridiques) que les contrôleurs sont chargés de faire respecter.  
Le contrôle social peut par ailleurs être informel : dans le cas du fraudomètre, le contrôle social est exercé de manière diffuse (par les usagers) sans qu'il n'y ait forcément de sanction formelle.
6. Certains usagers sont réticents face à la mise en place du fraudomètre car ils craignent que ce type de système de surveillance ne s'étende à terme dans toute la société, générant une surveillance généralisée des citoyens.