

## M TAG VEUT LUTTER CONTRE LA NON-VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT

La validation d'un titre de transport en cours de validité est une obligation. Pourtant, plus d'un voyageur sur cinq du réseau M TAG à Grenoble a oublié ce geste essentiel. L'interruption de la montée par l'avant des bus pendant la crise sanitaire, le changement de système billettique, l'absence de sanction... sont quelques-unes des explications qui justifient un phénomène qui s'est accentué ces derniers mois. Pour remettre un peu d'ordre, M TAG lance une grande campagne de communication en mars 2023. Objectif : inciter les voyageurs à valider et rappeler l'intérêt de ce geste.



VALIDEZ ET VOYAGEZ SEREINEMENT  
SUR LE RÉSEAU M TAG

#Jevoyagejevalide



Une accroche courte et marquante pour rappeler le bon geste aux voyageurs du réseau M TAG.

« Ceci n'est pas juste un élément de décoration mais bien un passage obligatoire ». Voilà le message de la nouvelle campagne M TAG lancée fin février avec une borne de validation en arrière-plan. Affiches, annonces sonores, vidéos et opérations terrain viendront marteler l'information après des voyageurs du réseau grenoblois.

Même si la non-validation d'un titre de transport en cours de validité n'engendre pas d'évasion de recettes, elle doit redevenir un réflexe pour tous les voyageurs, et notamment les abonnés. **Aujourd'hui, 20 % des usagers ne valident pas à la montée.** On atteint 23,5 % pour les lignes de tramway ! Résultat : ils ne sont pas comptabilisés et le réseau M TAG a une vision incomplète des besoins. L'offre de transport est ainsi parfois inadaptée.

C'est aussi un moyen pour les 13 % de fraudeurs de se fondre dans un certain anonymat puisqu'au total un tiers des voyageurs ne fait pas le geste de validation ! Et la validation est un prérequis à toute politique de lutte contre la fraude.

### REPÈRES

#### Campagne de communication « #Jevoyagejevalide »

- Du 15 février au 22 mars 2023.
- Objectifs de la campagne :
  - Rappeler le caractère obligatoire du geste de validation.
  - Sensibiliser sur la nécessité de valider.
  - Accompagner l'utilisateur dans son geste de validation.

- Création : agence Hula Hoop à Lyon.
- Plan média :
  - 1 affiche 60 cm x 80 cm sur 850 abri-voyageurs des stations bus et tram,
  - messages sur les écrans embarqués et les bornes d'information voyageurs,
  - newsletter envoyée à plus de 100 000 contacts,
  - marquage à l'intérieur des bus et au sol des principales stations tram,

- stickers apposés sur les valideurs,
- relais sur les girouettes des bus et annonces vocales à bord des bus et à quai pour les trams,
- pages web dédiées sur le site tag.fr et relais réseaux sociaux avec une vidéo motion design,
- campagne terrain du 20 au 25 mars avec présence d'agents M TAG sur 5 stations du réseau.

## M TAG VEUT LUTTER CONTRE LA NON-VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT (SUITE)

### LA VALIDATION, PREMIER OUTIL DE MESURE POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'OFFRE

La validation des titres de chaque passager est **l'outil privilégié de mesure de l'affluence d'un réseau de transport public**. Elle permet d'analyser la fréquentation sur les lignes, en fonction des montées à bord et des tranches horaires. Avec des données fiables de la fréquentation des lignes, il est possible de cartographier le réseau pour adapter l'offre de transport aux besoins des usagers. Ce geste simple sert donc d'abord l'intérêt des voyageurs.

### DE LA PÉDAGOGIE SUR LE TERRAIN

Cette grande campagne de communication lancée fin février mise sur **l'éducation des voyageurs**. Une des explications de l'augmentation de la non-validation est le changement du système billettique. **Une personne sur trois n'arrive pas à valider son ticket QR Code !** Ainsi, stickers, affiches, publications sur les réseaux sociaux, annonces sonores, tutoriels vidéos sur tag.fr... permettront de réexpliquer le but de la validation et le bon geste à effectuer. Ces outils seront renforcés par **une campagne de terrain du 20 au 25 mars**. Pendant une semaine, des agents M TAG en gilets bleus seront répartis sur cinq stations de tramways parmi les plus fréquentées du réseau pour réapprendre le geste de validation et informer sur la multi validation des tickets QR code.

### RENDRE PLUS VISIBLES LES VALIDEURS AUSSI

De **l'adhésivage au sol** rappelle l'obligation de validation à l'entrée des bus. 171 véhicules sont équipés, principalement sur les lignes Chrono. Au printemps, un marquage du même type sera réalisé sur les quais des principales stations tram.

### RÉCOMPENSER LA VALIDATION

Par l'intermédiaire de son club AvantTAG, M TAG récompense avec des cadeaux l'achat de titres de transport : réduction pour les lieux culturels, places pour des rencontres sportives ou des événements, remises sur des achats en ligne... Changement de paradigme dans les prochains mois. Alors que jusqu'à présent, 1 € dépensé équivalait à 10 points de « fidélité », ce sera désormais la validation qui va apporter des points. Dès le mois de mai, **une validation sur le réseau rapportera 10 points**, dans la limite de 100 points par jour. Encore une incitation à faire le bon geste !



*Des stickers disposés partout sur le réseau rappellent l'obligation de validation et le bon geste à adopter.*

## M TAG VEUT LUTTER CONTRE LA NON-VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT (SUITE)



### VALIDER À LA MONTÉE ET EN CORRESPONDANCE

La validation s'effectue sur le quai avant de monter dans le tram et à l'intérieur du bus lors de la montée à bord par l'avant. Il faut également **valider à chaque changement de ligne lors d'une correspondance**, quel que soit son titre de transport. Cela concerne les cartes Oûra, les tickets QR code et le PASS'Mobilités. Les voyageurs utilisant le ticket SMS valident automatiquement leur titre au moment de l'achat avant la montée à bord et ne peuvent pas valider en correspondance. Ils ne sont donc pas concernés.



Les girouettes des bus diffusent un appel à la validation de son titre de transport.