

POLITIQUE DE CONTRÔLE DES TRANSPORTS PUBLICS BIENNOIS

Bienvenue sur le réseau des Transports publics biennois (Tpb),

Le contrôle des titres de transport fait partie de la mission des Tpb. La politique de contrôle se base sur des règles strictes qui garantissent l'application de la LTV ([Loi fédérale sur le transport de voyageurs](#)) et des règles du tarif de la Communauté tarifaire Libero ([T651.10](#)) ainsi que du tarif général de voyageur ([T600](#)). Elle assure l'équité de traitement pour tous les clients.

En circulant avec ou sans titre de transport valable émis par les Tpb ou par un autre opérateur tel que défini par le Tarif applicable, le voyageur conclut un contrat de transport avec les Tpb au moment de sa première montée à bord d'un véhicule du réseau Tpb jusqu'à la fin de son voyage ou jusqu'à la fin de la validité de son titre de transport. Le titre de transport émis par les Tpb ou un autre opérateur matérialise le contrat de transport régi par la présente politique de contrôle et est consultable pour tout public sur le site web des Tpb: www.vb-tpb.ch.

Table des matières

1	Mission des agents de contrôle de titres de transport (ACTT).....	2
2	Contrôle des titres de transport	2
3	Titre de transport non valable	3
4	Titre de transport partiellement valable	3
5	Oubli d'un abonnement en cours de validité	3
6	Dépassement de la durée de validité des billets.....	3
7	Abus	4
8	Paiement lors du contrôle.....	4
9	Procédure de rappels et de recouvrement de la créance	4
10	Procédure de plainte pénale.....	4
11	E-Ticket.....	4
12	Distributeur en panne ou absence de distributeur.....	5
13	Chiens et autres petits animaux apprivoisés	5
14	Vélos.....	5
15	Appel à une Autorité de Police	5
16	Réclamations.....	5
17	Montants des suppléments et forfaits pour le prix du voyage	6

1. Mission des agents de contrôle de titres de transport (ACTT)

Les Agents de Contrôle de Titres de Transport (ACTT) ont pour mission de veiller à la validité des titres de transport. Ils se chargent également d'informer et de conseiller les clients durant leur trajet et participent à la sûreté des transports (voyageurs, véhicules, infrastructures).

Les ACTT font partie des Organes fédéraux de sécurité des entreprises de transports publics au sens de la LOST ([Loi fédérale sur les organes de sécurité des entreprises de transports publics](#)), et possèdent notamment les compétences requises pour contrôler les voyageurs et leur demander leur document d'identité. Conformément à la LOST, les ACTT ont le droit d'interpeller toute personne ne pouvant ou ne voulant pas justifier son identité, de même qu'exclure du transport les voyageurs contrevenant aux prescriptions de transport. Les contrôleurs suivent régulièrement des formations liées à leur domaine d'activité.

En cas de refus d'obtempérer aux ordres des ACTT, une dénonciation pénale peut être déposée auprès des autorités judiciaires compétentes.

2. Contrôle des titres de transport

Règles à respecter lors d'un voyage sur les lignes Tpb :

- Être muni d'un titre de transport valable dès le départ du voyage.
- Être en mesure de présenter sur-le-champ et en tout temps un titre de transport valable au personnel chargé du contrôle.
- Conserver le titre de transport jusqu'à la sortie des véhicules.

Tout titre de transport utilisé abusivement sera retiré et des poursuites pénales sont réservées.

Dispositions légales:

L'art. 57 al. 4 de la LTV ([loi sur le transport de voyageurs](#)) précise les comportements punissables sur plainte d'une amende.

Registre national des resquilleurs ([lien](#)) :

- Dès le 15 décembre 2019, lors d'un voyage sans titre de transport, l'identité doit être systématiquement relevée par nos agents.
- Conformément aux dispositions légales en vigueur, les Tpb transmettent les données des voyageurs sans titre de transport valable au Registre national des resquilleurs (SynServ).
- Le supplément pour récidive s'applique dès le 2ème constat d'infraction.

- Enregistrement des données : Un cas reste en principe inscrit deux ans dans le registre. Si la resquille peut être réfutée, les données sont immédiatement effacées. Si aucun nouveau cas conduisant à une inscription au registre ne se produit en l'espace de deux ans, les données personnelles sont intégralement effacées.

- Protection des données : Les entreprises de transport et le personnel de contrôle n'ont à aucun moment accès à la base de données, pas plus que les autorités de poursuite pénale

- Les informations sur le Registre national des resquilleurs peuvent être obtenues à l'adresse suivante :
CarPostal SA
«SynServ»
Pfungstweidstrasse 60b
8080 Zurich
E-Mail : synserv@carpostal.ch

3. Titre de transport non valable

Est considéré comme « voyageur sans titre de transport valable », tout passager ne pouvant présenter aucun titre de transport valable pour le trajet concerné.

Un forfait pour le voyage et un supplément sont facturés aux voyageurs ne pouvant pas présenter de titre de transport valable ([art. 20 al. 1 LTV](#)). En cas de récidive, le montant du supplément est augmenté ([art. 20 al. 5 LTV](#)).

4. Titre de transport partiellement valable

Est considéré comme « voyageur avec titre de transport en partie valable », tout passager présentant un titre de transport valable sur l'ensemble du parcours mais dont la validité n'est pas suffisante et ce, notamment dans les cas de figure suivantes :

- Billet ½ tarif sans l'abonnement ½ tarif
- Défaut de supplément (par exemple de nuit)

Un forfait pour le voyage et un supplément sont facturés aux voyageurs ne pouvant pas présenter de titre de transport valable ([art. 20 al. 1 LTV](#)). En cas de récidive, le montant du supplément sera augmenté ([art. 20 al. 5 LTV](#)).

5. Oubli d'un abonnement en cours de validité

Lorsqu'un voyageur n'est pas en mesure de présenter au personnel de contrôle son abonnement personnel en cours de validité, celui-ci doit le présenter dans les 10 jours à un des points de vente Tpb. Il veillera à présenter également dans le même temps le formulaire « Voyage sans titre de transport valable » distribué par le personnel de contrôle.

Présentation avant 10 jours:

Si le client se rend dans un des points de vente Tpb avec le constat reçu lors du contrôle, seule une taxe de traitement de CHF 5.- sera perçue.

Présentation après 10 jours:

À défaut de présentation de l'abonnement dans les 10 jours, le client est considéré comme étant sans titre de transport valable. Une facture en vue de la liquidation de l'irrégularité lui sera adressée par courrier.

6. Dépassement de la durée de validité des billets

Pour les titres de transport valables moins d'un jour calendaire (par exemple : titres de transport Libero), le supplément pour « titre de transport partiellement valable » est appliquée si le contrôle a lieu avant que la durée de validité du titre de transport ait été dépassée de moitié, voir exemple ci-dessous. Au-delà, le supplément pour « voyage sans titre de transport valable » s'applique. ([T600](#))

Exemple : Billet zone 300 (valable 60 minutes) acheté à 12h00 et valable jusqu'à 13h00.

- Entre 13h01 à 13h29, supplément réduit (en partie valable)
- Dès 13h30, supplément entier (sans titre de transport valable)

Exceptions au paiement intégral du supplément : ([coût supplément selon tableau au chiffre 17](#))

- Dépassement d'une zone ou d'un arrêt
- Billet ou abonnement de parcours (par exemple CFF), sans la zone Libero dans laquelle le client est contrôlé
- Dépassement de l'heure de validité du billet (voir exemple ci-dessus).

7. Abus

Est considéré comme un abus tout agissement dans l'intention de s'enrichir illégalement ou de nuire à la propriété et aux autres droits des entreprises de transport.

Ces abus sont passibles de frais administratifs supplémentaires, cumulables indépendamment, pour chaque infraction commise en sus :

- Utilisation d'un titre de transport ou de réduction établi au nom d'une autre personne
- Utilisation d'un abonnement ou d'un titre de réduction dont le numéro d'identification ne correspond pas à celui de la carte de base
- Mauvaise utilisation d'un titre de transport à oblitérer (effectue plus d'oblitérations que le nombre prévu sur un titre de transport à oblitérer)
- Refus de coopérer
- Soustraction évidente au contrôle
- Fausses déclarations concernant son identité
- Utilisation d'un titre de transport qui a déjà été totalement ou partiellement remboursé, ou lors d'un remboursement total ou partiel d'un titre de transport déjà utilisé
- Remise d'un titre de transport ou de réduction déjà contrôlé à une autre personne (dans ce cas, les frais sont facturés à toutes les personnes impliquées)
- Falsification

Certains abus peuvent déboucher sur la confiscation immédiate des titres de transport ou titre de réduction utilisés de manière abusive.

Le client peut également se voir interdire l'achat de titres de transport ou de réduction par les canaux de vente électroniques lors de violation des dispositions tarifaires et contractuelles, lors de non-paiement, lors d'abus ou de suspicion d'abus et lors de complicité d'abus ou suspicion de complicité d'abus.

8. Paiement lors du contrôle

En cas de paiement immédiat lors du contrôle, les frais de traitement ne sont pas perçus lorsqu'il s'agit d'une première infraction.

9. Procédure de rappels et de recouvrement de la créance

En cas de non-respect du délai de paiement indiqué sur la facture, un premier rappel engendrant des frais supplémentaires sera envoyé,

En cas de non-respect du délai de paiement indiqué sur le rappel, les Tpb confieront la procédure de recouvrement de la créance à son prestataire de service ([Intrum](#)) ; des frais supplémentaires seront perçus. Toutes ces indications se trouvent sous le point 17 « Montants des suppléments et forfaits pour le prix du voyage ».

10. Procédure de plainte pénale

En cas de récidive, d'abus ou de non-paiement de la créance, une dénonciation pénale auprès des autorités judiciaires compétentes est réservée. Le supplément, le forfait pour le voyage et les frais administratifs restent dus aux Tpb.

11. E-Ticket

Veuillez-vous référer aux conditions générales de chacun des E-Ticket disponibles sur le réseau des Tpb
NB : Des frais de traitement de CHF 30.- sont exigés pour tous les billets électroniques pris avant la montée dans le véhicule mais ne pouvant être présenté ou lu lors du contrôle.

12. Distributeur en panne ou absence de distributeur

En cas de panne du distributeur ou absence de distributeur, le voyageur doit acheter son titre de transport à l'aide d'un autre canal, par exemple en utilisant l'application FAIRTIQ ou billet SMS. ([Voir Ch. 11, E-Ticket](#))

S'il n'a pas la possibilité de le faire, il est tenu de l'annoncer immédiatement au chauffeur à son entrée dans le véhicule. À défaut, le voyageur sera considéré comme une personne sans titre de transport valable. Dès que la panne est annoncée, une investigation interne est lancée afin de constater le défaut technique du distributeur. Si l'investigation interne confirme la défectuosité du distributeur, la procédure est considérée comme close.

En cas de contrôle, un constat est émis. Si l'investigation interne confirme la défectuosité du distributeur, la procédure est considérée comme close.

13. Chiens et autres petits animaux apprivoisés

Les chiens et autres petits animaux apprivoisés doivent être munis d'un titre de transport au tarif réduit. Le transport est gratuit, s'il s'agit :

- D'un chien d'utilité. Sont considérés comme chiens d'utilité avec carte de légitimation d'utilité ceux qui accomplissent un travail au service de l'homme ou qui sont formés pour cela. À cette catégorie, appartiennent spécialement les chiens guides d'aveugles, les chiens de sauvetages, les chiens de catastrophes, les chiens d'avalanches, les chiens sanitaires et les chiens détecteurs d'explosifs.
- D'un petit animal transporté dans un sac, un panier ou un autre contenant assimilé à un bagage à main.

14. Vélos

Un titre de transport doit être acheté pour le transport des vélos.

Plus d'informations sous www.vb-tpb.ch/fr/acheter/billets/velos/.

15. Appel à une Autorité de Police

Lorsque les agents chargés du contrôle doivent faire appel à une Autorité de Police, les frais résultant de l'intervention sont à la charge du client.

16. Réclamations

Les réclamations se font uniquement par écrit dans un délai de 10 jours ouvrables :

- Par email à fak@vb-tpb.ch
- Ou par courrier postal auprès du service client des Tpb, Rue de Boujean 78, Case postale, 2501 Bienne

17. Montants des suppléments et forfaits pour le prix du voyage

Motif du constat d'infraction	CHF	Surtaxe	Forfait pour le voyage (2)	Frais admin.	Total	Frais rappel
Voyageur sans titre de transport (vélo, chien sans titre de transport valable, liste non exhaustive)						
1 ^{er} cas avec paiement auprès de l'agent du contrôle (1)	CHF	90.00	10.00		100.00	40.00
Premier cas (facture)	CHF	90.00	10.00	20.00	120.00	40.00
Deuxième cas (facture)	CHF	130.00	10.00	20.00	160.00	40.00
Dès le troisième cas (facture)	CHF	160.00	10.00	20.00	195.00	40.00
Voyageur avec titre de transport en partie valable (achat billet 1/2 tarif sans abonnement 1/2 tarif, erreur de zone sur le billet, erreur de zone sur un abonnement Libero, liste non exhaustive)						
1 ^{er} cas avec paiement auprès de l'agent du contrôle (1)	CHF	70.00	5.00		75.00	40.00
Premier cas (facture)	CHF	70.00	5.00	20.00	95.00	40.00
Deuxième cas (facture)	CHF	110.00	5.00	20.00	135.00	40.00
Dès le troisième cas (facture)	CHF	140.00	5.00	20.00	165.00	40.00
Frais complémentaires en cas d'abus						
Usurpation, fausse indication ou indication qui ne sont plus actuelles sur son identité	CHF	100.00				
Complicité d'abus (exemple prêt d'un abonnement nominatif)	CHF	100.00				
Frais complémentaires en cas de falsification						
Falsification de titre de transport	CHF	200.00				
Frais administratifs de recherche d'identification ou intervention force de l'ordre sur place						
1 ^{ères} 15 minutes	CHF	40.00				
A partir de 15 minutes	CHF	80.00				
Frais de recherche						
En cas de demande par le voyageur de la vérification du fonctionnement d'un automate à billet ou d'un système de vente électronique, si la panne n'est pas avérée	CHF	30.00				
Lorsque un billet électronique n'a pas pu être présenté lors du contrôle (par exemple, batterie à plat)	CHF	30.00				
Souillures et salissures réversibles						
Les clients qui enfreignent les dispositions d'utilisation sont soumis à une amende en fonction du travail occasionné et de 50 francs au minimum (exclu frais administratif en cas d'envoi par la poste) à titre de dédommagement du temps consacré au contrôle, de la gêne et du nettoyage en cas de salissures réversibles. Sont considérées comme souillures les salissures ne découlant pas d'un usage approprié.	CHF	50.00			50.00	
Abonnement oublié						
Présentation dans les 10 jours, avec la copie du constat (3)	CHF	5.00				
Présentation après 10 jours ou sans la copie du constat (3)	CHF	30.00				

(1) en cas de récidive, le montant de la surtaxe sera majoré, le paiement effectué à l'agent sera considéré comme un acompte. En outre, des frais de traitement à hauteur de CHF 20.-- seront facturés.

(2) les montants de CHF 5.-- et CHF 10.-- pour le prix forfaitaire du voyage sont soumis à la TVA, 7.7%.

(3) Jusqu'à la présentation de l'abonnement oublié, le tarif pour voyageur sans titre de transport valable reste temporairement en vigueur. (Cf tarif voyageur sans titre de transport (vélo, chien sans titre de transport valable, liste non exhaustive)