

POLITIQUE DE CONTRÔLE DES TRANSPORTS PUBLICS BIENNOIS (TPB)

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](#).

Table des matières

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



1. Mission des accompagnants clients (AC)

Les AC 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 AC 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 AC suivent régulièrement des formations liées à leur domaine d'activité.

La mission des AC :

- Veillent à la validité des titres de transport
- Se chargent d'informer et de conseiller les clients durant leur trajet
- Participent à la sûreté des transports (voyageurs, véhicules, infrastructures)

En cas de refus d'obtempérer aux ordres des AC, 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 aux accompagnants clients.
- 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, l'identité doit systématiquement être relevée par les AC lors d'un voyage sans titre de transport.



- Conformément aux dispositions légales en vigueur, les Tpb transmettent les données des voyageurs sans titre de transport valable au Registre national des resquilleurs (SynServ).
- Un supplément pour récidive s'applique dès le 2^{ème} 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 les AC 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
Pfingstweidstrasse 60b / 8080 Zurich
synserv@carpostal.ch

3. Titre de transport non valable

Un « voyageur sans titre de transport valable » est 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

Un voyageur avec « titre de transport partiellement valable », est tout passager présentant un titre de transport valable sur l'ensemble du parcours, mais dont la validité n'est pas suffisante. Notamment dans le cas de figure suivant :

- Billet demi-tarif sans abonnement demi-tarif

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. Abonnement oublié en cours de validité

Lorsqu'un voyageur n'est pas en mesure de présenter son abonnement en cours de validité aux AC, celui-ci doit le présenter dans les **10 jours** à l'un des points de vente Tpb. Il veillera à également présenter le constat « Voyage sans titre de transport valable » distribué par les AC.

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 :

Passé le délai de 10 jours suivant le contrôle, la présentation de l'abonnement reste possible avec une majoration de + CHF 25.- de frais administratifs.

Sans présentation de l'abonnement valable au moment du contrôle, le client est considéré comme étant sans titre de transport valable et la procédure habituelle suit son cours.

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 appliqué 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 45 minutes) acheté à 12h00 et valable jusqu'à 12h45.

- Entre 13h00 et 13h14, supplément réduit (en partie valable).
- Dès 13h15, supplément entier (sans titre de transport valable).

Exceptions au paiement intégral du supplément : (coût supplément selon tableau au chiffre 18)

- 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

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 leur prestataire de service ([Intrum](#)) ; des frais supplémentaires seront perçus. Toutes ces indications se trouvent sous le point 18 (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

Veillez-vous référer aux conditions générales de chacun des E-Ticket disponibles sur le réseau des Tpb.

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 présentés ou lus lors du contrôle.

12. Distributeur en panne ou absence de distributeur

En cas de panne du distributeur ou absence de distributeur

Le voyageur est tenu d'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 du chien est gratuit, s'il s'agit :

- D'un chien d'utilité : avec carte de légitimation d'utilité, qui accomplit un travail au service de l'homme ou qui est formé 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.

Le transport du chien est payant, s'il s'agit :

- D'un chien dont la taille est supérieure à 30 cm.

Pas d'exceptions s'il est sur les genoux, dans les bras ou dissimulé sous un vêtement.

14. Vélos

Un titre de transport est nécessaire pour le transport des vélos. Plus d'informations sous : [vélo et trottinette](#)

15. Trottinettes

Les trottinettes (électriques ou non) sont transportées gratuitement comme bagage à main, pliées ou non, si leur plus grande roue fait moins de 30 cm (12 pouces). Au-delà, un billet demi-tarif est requis. Plus d'infos ici : [vélo et trottinette](#)

16. Appel à une Autorité de Police

Si le personnel d'accompagnement client doit faire appel à des forces de police, les dépenses occasionnées par les Tpb sont facturées au client.

17. Réclamations

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

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

18. 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, trottinette, liste non exhaustive)						
1 ^{er} cas avec paiement auprès de l'accompagnant client (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	190.00	40.00
Voyageur avec titre de transport en partie valable (achat billet demi-tarif sans abonnement demi-tarif, erreur de zone sur le billet, erreur de zone sur abonnement Libero, liste non exhaustive)						
1 ^{er} cas avec paiement auprès de l'accompagnant client (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						
Premières 15 minutes	CHF	40.00				
À 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				
Lorsqu'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 CHF 50.- au minimum (exclu frais administratifs en cas d'envoi par 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'accompagnant client 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, 8.1%.

(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, trottinette liste non exhaustive).