

# Politique de contrôle des Transports publics fribourgeois (TPF)

## **Bienvenue sur le réseau des Transports publics fribourgeois,**

Le contrôle des titres de transport fait partie de la mission des TPF. 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 intégrale fribourgeoise Frimobil ([T651.4](#)) ainsi que du tarif général de voyageur ([T600 / 695](#)). Elle assure l'équité de traitement pour tous les clients.

En circulant avec ou sans titre de transport valable émis par les TPF ou par un autre opérateur tel que défini par le Tarif applicable, le voyageur conclut un contrat de transport avec les TPF au moment de sa première montée à bord d'un véhicule du réseau TPF 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 TPF 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 TPF: [tpf.ch](http://tpf.ch)

## Table des matières

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



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

Les Agents de Contrôle de Titres de Transport (ci-après : 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. Mission de contrôle du chauffeur de bus / funiculaire

Sur le réseau régional, les chauffeurs de bus se chargent de veiller à la validité des titres de transport. Cette mission est également confiée aux agents du funiculaire.



### 3. Contrôle des titres de transport

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

- Être muni d'un titre de transport valable avant de monter dans un véhicule.
- 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 et des gares.

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 :

- 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 TPF 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.
- Les informations sur le Registre national des resquilleurs peuvent être obtenues à l'adresse suivante :

CarPostal SA

«SynServ»

Pfingstweidstrasse 60b

8080 Zurich

E-Mail: [synserv@carpostal.ch](mailto:synserv@carpostal.ch)



### 4. 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).



## 5. 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)
- Voyage en 1ère classe avec un titre de transport de 2ème classe

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](#)).



## 6. 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 TPF ([lien POS](#)) ou à un guichet d'une des gares suivantes: Düdingen, Murten, Ins, Neuchâtel. Il veillera à présenter également dans le même temps le formulaire «Voyage sans titre de transport valable» distribué par le personnel de contrôle lors de ce dernier.

Présentation avant 10 jours:

Si le client se rend dans un des points de vente susmentionné 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. Le centre de recouvrement compétent lui adresse par courrier une facture en vue de la liquidation de l'irrégularité.



## 7. Dépassement de la durée de validité des billets

Pour les titres de transport valables moins d'un jour calendaire (par exemple : titres de transport communautaires Frimobil ou cartes multicourses), 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. (T695)

Exemple: Billet zonal Frimobil, zone 10 (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 voir tableau au chiffre 18*)

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



## 8. 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.



## 9. 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.

L'encaissement direct n'est pas possible pour les personnes mineures. Toutefois, si le supplément est payée dans les 10 jours, les frais de traitement ne seront pas facturés.



## 10. 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 sera envoyé, puis un dernier: ces rappels engendreront des frais supplémentaires.

En cas de non-respect du délai de paiement indiqué sur le dernier rappel, les TPF confieront la procédure de recouvrement de la créance à son prestataire de service (TPcollect); des frais supplémentaires seront perçus. Toutes ces indications se trouvent sous le point 18 « Montants des suppléments et forfaits pour le prix du voyage ».



## 11. 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 TPF.



## 12. E-Ticket

Les E-Ticket disponibles sur le réseau des TPF sont les suivants:

- Application FAIRTIQ
- Billet SMS 873
- Mobicicket CFF
- Online ticket CFF
- Application Car Postal
- Application Lezzgo

Veuillez-vous référer aux conditions générales de chacune de ces solutions.

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.



### 13. 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 873**. (Voir Ch. 13, 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.



### 14. 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.



### 15. Vélos

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

Plus d'informations sous [tpf.ch/velos](https://tpf.ch/velos).





## 16. 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.



## 17. Réclamations

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

- Par le biais du formulaire de contact disponible sur [tpf.ch](https://www.tpf.ch)
- Ou par courrier postal auprès du service du contentieux des TPF, Case postale 1536, 1701 Fribourg



## 18. Montants des suppléments et forfaits pour le prix du voyage

Motif du constat d'infraction	CHF	Surtaxe	Forfait pour le voyage (3)	Frais admin. (1)	Total	Frais premier rappel*	Frais dernier rappel (4)*
<b>Voyageur sans titre de transport (vélo sans titre de transport valable, chiens sans titre de transport valable, liste non exhaustive).</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Premier cas, avec paiement auprès de l'agent de contrôle (2)</li> <li>• Premier cas</li> <li>• Deuxième cas.</li> <li>• Dès le troisième cas.</li> </ul>	CHF	90,00	10,00		100,00		
	CHF	90,00	10,00	25,00	125,00	25,00	25,00
	CHF	130,00	10,00	25,00	165,00	25,00	25,00
	CHF	160,00	10,00	25,00	195,00	25,00	25,00
<b>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 Frimobil, voyage en 1ère classe avec un titre de transports 2ième classe, liste non exhaustive).</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Premier cas, avec paiement auprès de l'agent de contrôle (2)</li> <li>• Premier cas.</li> <li>• Deuxième cas.</li> <li>• Dès le troisième cas.</li> </ul>	CHF	70,00	5,00		75,00		
	CHF	70,00	5,00	25,00	100,00	25,00	25,00
	CHF	110,00	5,00	25,00	140,00	25,00	25,00
	CHF	140,00	5,00	25,00	170,00	25,00	25,00
<b>Frais complémentaires en cas d'abus</b> Usurpation, fausse indication ou indication qui ne sont plus actuelles sur son identité Complicité d'abus (exemple prêt d'un abonnement nominatif) Falsification de titre de transport	CHF	100,00					
	CHF	100,00					
	CHF	200,00					
<b>Frais administratifs de recherche d'identification</b>	CHF	25,00	par quart d'heure entamé				
<b>Frais de recherche</b> 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 Lorsque un billet électronique n'a pas pu être présenté lors du contrôle (par exemple, batterie à plat)	CHF	25,00	par quart d'heure entamé				
	CHF	30,00					
<b>Frais administratifs à titre de dédommagement</b> Les clients qui enfreignent les dispositions d'utilisation sont soumis à une amende en fonction du travail occasionné et de 25 francs au minimum 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	25,00		25,00	50,00		
<b>Frais d'encaissement en cas de délégation de la procédure d'encaissement à TPcollect</b> Engagement d'une procédure auprès du prestataire de recouvrement TPcollect, dépôt d'une plainte, mise en poursuite Pour les cas transférés à TPcollect à partir du 01.01.2021 Arrangement de paiement avec le prestataire de recouvrement TPcollect	CHF	max. 50% de la créance					
	CHF	66,00					
	CHF	10% de la créance, au maximum CHF 50,00					
<b>Abonnement oublié</b> Présentation dans les 10 jours, avec la copie du constat Présentation après 10 jours ou sans la copie du constat	CHF	5,00					
	CHF	30,00					
Toute infraction fera l'objet d'une inscription dans le registre national des resquilleurs.							

(1) Pour les mineurs, pas de frais administratifs lors de l'établissement de la facture.

(2) 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 25.-- seront facturés.

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

(4) Pour les mineurs, pas de frais de rappel sur le dernier rappel.

\* Une nouvelle procédure de facturation est mise en place, soit l'envoi d'une facture, suivi par l'envoi d'un « Premier rappel », puis d'un « Dernier rappel », engageant des frais de rappel. Cette procédure entre en vigueur pour tous les constats émis dès le 1<sup>er</sup> mai 2021.