



CarPostal
Secteur Ouest
Avenue de la Gare 6
Case postale 906
1401 Yverdon-les-Bains

Tél : 0848 40 20 40
Email : ouest@carpostal.ch
www.carpostal.ch

CarPostal SA, Secteur Ouest, Av. de la Gare 6, CP 906, 1401 Yverdon

Aux directions des écoles et
aux administrations communales

Votre référence
Votre communication du
Notre référence
Personnes de contact Sacha Calegari
Date Yverdon-les-Bains, le 11. mars 2021

Changement pour les enfants de moins de 13 ans (école primaire)

Madame, Monsieur,

La loi sur le transport de voyageurs (LTV RS 745.1) ainsi que l'ensemble des tarifs nationaux et des communautés tarifaires exigent que chaque utilisateur des transports publics soit en possession d'un titre de transport valable et qu'il puisse le justifier lors de chaque opération de contrôle.

Depuis l'introduction des contrôles sporadiques sur les lignes CarPostal du secteur ouest (Romandie), nos différentes équipes de contrôle constatent que régulièrement nos jeunes clients de moins de 13 ans ne sont pas en possession de leur abonnement ou de leur titre de transport valable. La raison majoritaire que nous recevons des parents et/ou des écoles est que le titre de transport/abonnement reste dans le sac, qui lui reste à l'école, notamment durant les pauses de midi.

L'objectif de CarPostal est de traiter l'ensemble de ses clients de manière égale, le tout en respectant les règles et loi nationales et/ou régionales. Ceci nous impose donc de régulièrement sanctionner nos jeunes clients qui ne sont pas en possession de leur abonnement valable d'une taxe pour « abonnement oublié » de CHF 5.-. Cette situation engendre très souvent de l'incompréhension, voire de la tension avec les parents et les représentants du corps enseignant, ainsi qu'une certaine peur de nos équipes de contrôle chez les jeunes enfants.

Afin d'apporter une solution à cette problématique, nous nous sommes entretenus avec certains parents, professeurs et représentants des écoles, ce qui nous a permis d'arriver aux conclusions suivantes :

- La très grande majorité de nos jeunes usagers de moins de 13 ans sont en possession d'un abonnement valable sur nos lignes CarPostal ;
- Afin de ne pas multiplier le nombre d'abonnements perdus, il est très souvent demandé aux enfants de laisser l'abonnement dans leur sac et de ne le sortir que lors des opérations de contrôle ;
- Lors des pauses de midi, les enfants qui ont les cours l'après-midi laissent leur sac, donc leur abonnement, à l'école ;
- Lors de sorties extra-scolaires (ex : visite d'un musée, théâtre, etc.), les enfants laissent leur sac, donc leur abonnement, à la maison.
- Les jeunes enfants ne comprennent pas les raisons des amendes données par nos équipes de contrôle et développent une peur des contrôleurs.

A la suite de cela, nous avons analysé plusieurs scénarios et avons pu trouver une solution qui devrait, nous l'espérons, convenir à toutes les parties. Grâce aux avancées technologiques, nos appareils de contrôle nous permettent de déterminer si un élève est en possession d'un abonnement valable en consultant la banque de données des clients et cela sans que l'enfant n'ait à nous présenter son abonnement.

Dès à présent donc, **les enfants des écoles primaires âgés de moins de 13 ans qui auront oublié leur abonnement à la maison ou à l'école devront uniquement communiquer aux contrôleurs leur nom, prénom et date de naissance.** Si les contrôleurs, en consultant la banque de donnée clients, arrivent à déterminer que l'enfant contrôlé est en possession d'un abonnement valable, **il ne recevra plus aucune amende/taxe.**

Nous sommes convaincus que ce changement apportera une réponse positive aux interrogations des parents et des écoles et permettra à nos équipes de contrôle de tisser un nouveau lien de confiance avec nos jeunes clients. Nous tenons toutefois à vous informer que nos équipes pourraient renoncer à appliquer cette mesure de souplesse si l'enfant contrôlé ne se comporte pas de manière civilisée dans nos bus ou s'il manque de respect à nos collaborateurs. Dans ces cas-là, la taxe de CHF 5.- pour « abonnement oublié » pourrait toute de même être délivrée à l'élève, voire une amende plus élevée si son comportement devait enfreindre l'une de nos règles de civilité.

Il est encore important de mentionner que cette règle de tolérance que nous avons décidé d'instaurer sur nos lignes ne signifie pas que les enfants peuvent dorénavant voyager tout le temps sans leurs abonnements. Nous comptons sur l'aide des parents et du corps enseignant pour continuer à assurer que les enfants auront leur titre de transport sur eux lorsque cela est possible. Ainsi, nous évitons qu'ils s'habituent à voyager sans billet, pensant que cela est la normalité.

Enfin, nous précisons que ce changement ne concerne que les élèves des écoles primaires de moins de 13 ans qui voyagent dans nos bus CarPostal. Dès le passage à l'école secondaire, nous sommes convaincus que les enfants sont assez « grands » pour comprendre qu'ils doivent toujours avoir leur titre de transport valable sur eux (physiquement ou de manière dématérialisée dans leur téléphone portable – il est en effet possible de charger sa carte SwissPass dans son téléphone portable et ainsi de ne plus avoir besoin de la carte physique). De plus, ce changement n'est à prendre en compte uniquement sur nos lignes CarPostal. Sur les lignes de bus et de train des autres entreprises de transport, seules les règles appliquées par ces dernières font foi.

Nous profitons de ce courrier pour vous remercier de votre confiance en CarPostal et restons à votre disposition si d'autres incompréhensions devaient encore subsister.

En vous souhaitant bonne réception de la présente information, nous vous adressons, Madame, Monsieur, nos plus cordiales salutations.

CarPostal SA
Secteur Ouest



Philippe Cina
Responsable Marché et Clients Ouest



Sacha Calejari
Responsable Tarif et Distribution Ouest