

## ARTICLE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions du présent règlement sont applicables à l'ensemble des lignes, services et enceintes du réseau de transport public Hop Bus.

Il détermine les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent circuler sur le réseau Hop Bus et précise les droits et les obligations des voyageurs.

Le présent règlement se réfère aux usages et aux textes légaux en vigueur, notamment au chapitre VI du Titre 1<sup>er</sup> du Livre 1<sup>er</sup> de la troisième partie du code des transports ainsi que les textes réglementaires qui s'y rapportent relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.

Le fait, pour un voyageur, de circuler sur le réseau Hop Bus implique l'acceptation du présent règlement.

Le non-respect des obligations du présent règlement, le cas échéant renforcées ou complétées, à titre ponctuel ou permanent, sur décision des pouvoirs publics, notamment dans le cadre de mesures de sécurisation, est constitutif d'une infraction au présent règlement, sanctionnée, à défaut de dispositions légales ou réglementaires plus sévères, par les dispositions de l'article R 601-5 du Code Pénal (contravention de 2<sup>ème</sup> classe).

Outre ses extraits affichés dans les véhicules et enceintes du réseau Hop Bus, le présent règlement est consultable sur le site internet : [www.hopbus.fr](http://www.hopbus.fr)

## ARTICLE 2 : CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS AU RÉSEAU

Le réseau Hop Bus est accessible à tous de manière gratuite et sans titre de transport.

Les horaires des services sont affichés aux points d'arrêt du réseau. Ils sont également disponibles sur le site internet [www.hopbus.fr](http://www.hopbus.fr), et l'application mobile du réseau Hop Bus.

La loi du 11 octobre 2010 s'applique dans les transports publics. Ainsi, l'accès aux espaces et véhicules affectés aux services de transport est interdit à toute personne vêtue d'une tenue destinée à dissimuler le visage.

L'accès au réseau n'est autorisé, aux enfants âgés de moins de 8 ans, que s'ils sont accompagnés d'une personne majeure chargée de les surveiller et de veiller au respect des prescriptions du présent règlement.

Le personnel habilité à contrôler le respect du présent règlement, est reconnaissable grâce à une tenue ou au port apparent d'un badge spécifique au réseau Hop Bus.

### ARTICLE 2. 1 : Fonctionnement lors des jours fériés

Le réseau Hop Bus assure un service régulier tout au long de l'année, à l'exception des jours fériés, durant lesquels le service peut être modifié. Selon le jour concerné, le réseau peut fonctionner avec des horaires réduits, un service restreint ou être totalement suspendu.

Le réseau pourra être restreint à certains services à la demande ou être suspendu selon la nature du jour férié. Les voyageurs sont invités à vérifier les informations sur les horaires actualisées via le site internet ou l'application mobile du réseau Hop Bus.

## **RÈGLEMENT INTÉRIEUR DU RÉSEAU DE TRANSPORT EN COMMUN HOP BUS**

Lors des jours fériés, les réservations pour les services "Hop à la demande !" doivent être effectuées en amont, en tenant compte des limitations de service qui peuvent être en vigueur pour ces jours-là.

### **ARTICLE 2.2 Accès au véhicule**

Hors dispositions particulières donnant lieu à affichage aux points d'arrêt et dans les véhicules, tous les arrêts sont facultatifs, le bus ne s'arrête que sur demande d'un voyageur présent à bord du bus ou à l'arrêt. Dans ce dernier cas, le voyageur en attente à l'arrêt doit faire signe au conducteur dès qu'il aperçoit le véhicule en approche, pour être vu en temps utile et permettre au conducteur d'arrêter son véhicule sans danger.

Le conducteur est habilité à refuser l'accès au véhicule à un voyageur dont le comportement ou la tenue est susceptible de gêner ou représenter un danger pour les autres voyageurs.

La montée des voyageurs se fait obligatoirement par la porte avant ; la descente se fait obligatoirement par les portes centrales ou arrière.

Dès l'accès dans le bus, les voyageurs se dirigent vers l'arrière du véhicule afin de faciliter la montée des autres voyageurs et pour ne pas obstruer le champ de vision du conducteur.

La montée par la porte centrale ou arrière est réservée aux UFR (Usagers en Fauteuil Roulant), ainsi qu'aux usagers circulant une poussette avec enfant(s) dont le gabarit ne permet pas de monter par la porte avant.

À l'arrivée au terminus ou sur le réseau en cas de forte affluence, la descente est tolérée par la porte avant.

Le conducteur est habilité à prescrire aux voyageurs de respecter ces dispositions.

### **ARTICLE 2.3 Places réservées**

Dans chaque véhicule, des places assises sont réservées par priorité décroissante aux :

- invalides de guerre,
- invalides civils,
- femmes enceintes,
- personnes accompagnées d'enfant(s) de moins de 4 ans,
- personnes dont la station debout est pénible,
- personnes de plus de 65 ans.

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux ayants droits.

### **ARTICLE 2.4 Usagers en Fauteuil Roulant**

Sur le réseau bus, pour des raisons tenant à la sécurité des opérations d'accès au véhicule par des UFR (Usagers en Fauteuil Roulant), le conducteur n'est autorisé à actionner la rampe d'accès du véhicule que dans l'hypothèse où le ou les emplacements réservés ne sont pas déjà occupés par un ou des UFR, les autres voyageurs devant libérer le ou les emplacements réservés qu'ils occupent.

## **RÈGLEMENT INTÉRIEUR DU RÉSEAU DE TRANSPORT EN COMMUN HOP BUS**

Les fauteuils roulants (notamment les fauteuils électriques, voiturettes ou autres engins de ce type) sont autorisés à bord des véhicules conformément à la réglementation en vigueur et sous réserve qu'ils soient compatibles avec les règles de sécurité et le bon fonctionnement des équipements d'accès et des véhicules de transport.

Les espaces UFR sont réservés par ordre de priorité :

- aux utilisateurs de fauteuils roulants,
- aux utilisateurs de fauteuils électriques,
- aux personnes accompagnées d'enfants en poussettes.

Les véhicules du service « Hop à la demande ! » ne permettent pas le transport des UFR.

### **ARTICLE 2.5 Vélos, trottinettes, patins à roulettes et assimilés (dans les cars et mini-bus)**

Les vélos et trottinettes non pliants sont interdits.

Seuls les vélos pliants, ainsi que les trottinettes pliantes sont admis. Ils doivent être pliés et ne pas gêner les autres voyageurs.

En cas de forte affluence, les usagers avec vélos et trottinettes pliées pourront se voir refuser l'accès au bus.

### **ARTICLE 2.6 Colis**

Les petits colis, pouvant être portés par une seule personne, sont acceptés. Si le passager est assis, le colis doit être tenu sur les genoux ou posé aux pieds, sans occuper de place assise.

Les colis encombrants sont interdits. Est considéré comme encombrant, tout colis dont la plus grande dimension excède 1 mètre. Les colis longs, sont admis sous réserve qu'ils n'excèdent pas 2 mètres et que les autres dimensions restent inférieures à 0.20 mètre. Ces colis longs doivent être transportés verticalement.

Les chariots personnels à provisions sont acceptés et transportés, dans la limite des places disponibles et hors période d'affluence. Ils sont transportés sous la responsabilité de leur propriétaire, qui doit s'assurer qu'ils ne peuvent en aucun cas blesser d'autres passagers, y compris en cas de freinage brutal.

Les chariots de type supermarché sont interdits.

### **ARTICLE 2.7 Animaux**

Les animaux de petite taille (chats et chiens) doivent être transportés dans un panier ou cage prévus à cet effet. Seuls les chiens guides d'aveugles et chiens d'assistance sont autorisés hors d'un panier ou une cage.

Les chiens des catégories 1 et 2 sont strictement interdits, qu'ils soient muselés ou non. Les autres animaux sont interdits.

### ARTICLE 3 : DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX SERVICES DE TRANSPORT À LA DEMANDE (HOP À LA DEMANDE !)

Le Transport A la Demande (ou TAD) est un dispositif de transport public souple pour la desserte de secteurs peu denses. Le service « Hop à la demande ! » est décliné en deux lignes : « Hop à la demande ! A » et « Hop à la demande ! B ».

Elles fonctionnent selon le régime de Transport à la Demande sur ligne virtuelle :

- les lignes, les points d'arrêt et les horaires des services sont fixes ;
- le transport n'est toutefois réalisé que si au moins un usager a effectué une réservation préalable.

Le service « Hop à la demande ! » fonctionne :

- du lundi au samedi, et le dimanche sur un service restreint entre l'arrêt « Cassel – Place » et l'arrêt « Gare de Bavinchove », pour la ligne « Hop à la demande ! A »
- du lundi au samedi, pour la ligne « Hop à la demande ! B »

Le véhicule ne s'arrête qu'aux arrêts pour lesquels des passagers ont été enregistrés. En fonction de ces demandes, l'itinéraire est réalisé au plus court.

#### ARTICLE 3.1 Inscription

Pour accéder au service « Hop à la demande ! », l'utilisateur doit préalablement s'inscrire au service.

Cette inscription peut se faire :

- par téléphone, auprès de la centrale de réservation (Tél. : 03 28 50 36 36), du lundi au samedi de 9h à 18h ;
- en ligne, sur le site [www.hopbus.fr](http://www.hopbus.fr) ou sur l'application mobile du réseau Hop Bus.

Une fois la démarche d'inscription réalisée, l'utilisateur peut demander une réservation, voire une réservation récurrente.

#### ARTICLE 3.2 Modalités, conditions et limites des demandes de réservation

Aucun transport ne peut être réalisé par le service « Hop à la demande ! » sans réservation préalable.

La réservation, tout comme l'inscription au service, peut se faire :

- par téléphone, auprès de la centrale de réservation (tél. : 03 28 50 36 36) ; la centrale de réservation est ouverte du lundi au samedi, de 9h à 18h ;
- en ligne, sur le site [www.hopbus.fr](http://www.hopbus.fr) ou sur l'application mobile du réseau Hop Bus.

Le trajet doit être réservé au moins deux heures avant l'heure de départ, sauf :

- pour les services au départ avant 9h00, pour lesquels la réservation doit être faite la veille, au plus tard à 18h00 ;

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR DU RÉSEAU DE TRANSPORT EN COMMUN HOP BUS

- et pour les services du lundi matin démarrant avant 9h00, pour lesquels la réservation doit être faite au plus tard le samedi avant 18h00.

Lors de la réservation, le client doit préciser, parmi les possibilités offertes à la fiche horaire du service :

- la date de prise en charge demandée ;
- l'arrêt de prise en charge demandé ;
- l'horaire de prise en charge demandé ;
- le point d'arrêt de descente demandé.

Le client doit également préciser lors de la réservation :

- le nombre de passagers, leurs noms et prénoms et, si des mineurs sont concernés par le voyage, leur âge ; les réservations de groupe sont autorisées dans la limite de 5 personnes maximum par course ;
- s'il souhaite circuler avec une poussette, vélo, trottinette, patins à roulettes et assimilés ainsi qu'avec bagage et colis encombrant ; cette possibilité est soumise à acceptation par la centrale de réservation, eu égard notamment à la capacité des véhicules ;
- s'il y a besoin d'être accompagné d'un chien guide d'aveugle ou chien d'assistance.

Les réservations ne peuvent pas être enregistrées plus de 2 mois à l'avance.

Il est possible pour un client, dans cette limite de 2 mois, de réserver plusieurs transports, lors d'une même opération de réservation ou non.

Toutefois, un usager ne peut avoir plus de 3 réservations en cours de validité.

La réservation s'entend ici, d'une réservation d'un aller simple ou d'un aller-retour. Elle s'entend également d'une réservation pour le client seul ou pour un groupe de clients réservant ensemble. Les réservations en cours de validité peuvent être des réservations récurrentes (aux mêmes créneaux horaires) ou non.

### **ARTICLE 3.3 Annulation de réservation à l'initiative du client – situations abusives**

En cas de besoin d'annulation de son trajet, le client doit prévenir le service « Hop à la demande ! » avec un délai de prévenance de 2 heures au minimum. Dans le cas contraire, le client est en situation d'annulation tardive ou d'absence d'annulation déclarée.

En cas de non-présentation du client à l'arrêt à l'heure réservée sans prévenance préalable, en cas d'annulation tardive, en cas d'annulation non déclarée ou de non-respect du nombre de passagers réservés, le client est considéré comme étant dans une situation abusive. Le client est alors contacté par le service « Hop à la demande ! » et pourra être radié du service au bout de la 3<sup>ème</sup> situation abusive constatée. Le client en sera tenu informé par mail ou par courrier, selon sa préférence indiquée lors de son enregistrement.

### **ARTICLE 3.4 Traitement des demandes de réservation**

Afin de permettre un contrôle de la qualité du service rendu à l'utilisateur, chaque demande de réservation fait l'objet d'un enregistrement. Au regard de cette demande, les éventuelles propositions alternatives faites aux

demandeurs et les éventuels refus de réservation ainsi que leurs motifs sont consignés par la centrale de réservation.

Les droits d'accès et de rectification de ces données sont garantis par le RGPD, comme il est précisé à l'article 6 du présent règlement.

### ARTICLE 4 : RÈGLES DE SÉCURITÉ ET DE SURETÉ, D'HYGIÈNE ET DE CIVISME

Hop Bus tient au respect absolu de la personne et n'acceptera aucun acte d'incivilité vis-à-vis de son personnel.

Hop Bus prendra les dispositions nécessaires pour faire cesser tout acte d'incivilité, et engagera les poursuites judiciaires appropriées.

A l'intérieur des véhicules, ainsi que dans les enceintes et bâtiments du réseau Hop Bus, il est interdit à toute personne :

- de porter atteinte à la sécurité publique ou de contrevenir aux lois et aux règlements en vigueur ;
- de pénétrer sans autorisation dans des espaces affectés à la conduite des véhicules, d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs, de se placer indûment dans les espaces ayant une destination spéciale ;
- d'accéder aux véhicules affectés au service en portant ou en transportant des matières ou objets qui par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent constituer un danger, une gêne pour les voyageurs, ou occasionner des salissures des véhicules,
- de pénétrer dans les véhicules et espaces affectés au service dans une tenue ou un état susceptible d'incommoder les autres voyageurs,
- de pénétrer ou de se maintenir dans les véhicules et espaces affectés au service en état d'ivresse,
- de pénétrer dans les véhicules et les espaces affectés au service avec des animaux non autorisés,
- de circuler sur des engins motorisés ou non, à l'exception des moyens de déplacements utilisés par les usagers en fauteuil roulant,
- de circuler à vélo, trottinette, segway, gyropode, planche à roulettes, rollers ou patins dans les gares, gares routières, espaces d'échanges multimodaux, et véhicules affectés au service,
- d'entraver la libre circulation dans les véhicules et dans les espaces affectés au transport, ou d'occuper abusivement les sièges ; de s'asseoir ou de s'allonger sur le sol ou de mettre ses pieds sur les sièges,
- de faire obstacle à la fermeture des portes d'accès aux véhicules avant le départ ou de les ouvrir après le signal de départ, pendant la marche et avant l'arrêt complet du véhicule,
- de faire usage de tout signal ou système d'alarme mis à la disposition des voyageurs de manière illégitime, ou d'entraver par quelque moyen que ce soit la mise en marche ou la circulation des véhicules,
- de faire obstacle, par quelque moyen que ce soit, à l'accès et l'utilisation des issues de secours,
- de modifier, déranger ou faire obstacle au fonctionnement normal des équipements installés dans les espaces ou véhicules,
- de monter ou de descendre ailleurs qu'aux arrêts prévus à cet effet ou lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté,
- d'entrer dans les véhicules ou d'en sortir autrement que par les accès aménagés à cet effet et placés du côté où se fait la montée ou la descente des véhicules,
- de parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule,
- de monter sur le toit des véhicules, de se suspendre ou de s'accrocher à un quelconque élément extérieur des arrêts ou des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement, de se faire remorquer

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR DU RÉSEAU DE TRANSPORT EN COMMUN HOP BUS

- de prendre place ou de demeurer dans un véhicule affecté au service au-delà du terminus ou après la fin du service,
- de jeter ou abandonner dans les véhicules ou espaces affectés au service tous papiers (journaux, emballages, ...), résidus ou détritrus de toute nature,
- de cracher, d'uriner, de détériorer ou de souiller, de quelque manière que ce soit, les espaces, véhicules ou matériels affectés au service,
- de consommer des boissons et aliments à l'intérieur des véhicules afin de préserver la tranquillité des passagers et la propreté des véhicules,
- d'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes, ou inscriptions intéressant le service, ainsi que la publicité régulièrement apposée dans les stations, véhicules et zones d'affichage prévues à cet effet,
- de fumer ou vapoter dans un véhicule ou dans un espace affecté au service,
- de faire usage, sans autorisation, dans les véhicules, les espaces d'attente, sur les quais, et dans les dépendances accessibles aux voyageurs et aux autres usagers, d'appareils ou instruments sonores, ou de troubler la tranquillité d'autrui par des bruits ou des tapages,
- d'abandonner ou de déposer sans surveillance, des matériaux, objets, colis ou bagages, dans les espaces ou véhicules affectés au service,
- de mendier dans les espaces et les véhicules affectés au service,
- de s'adonner sans autorisation, à toute exploitation ou distribution commerciale d'objets ou de documentation dans les véhicules et espaces affectés au service,
- de solliciter la signature de pétitions, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements,
- de se produire ou d'animer des spectacles sans autorisation,
- de photographier et filmer, sans autorisation, dans les véhicules et espaces affectés au service.

### ARTICLE 5 : OBJETS TROUVÉS, PERDUS OU OUBLIÉS

L'exploitant et l'autorité organisatrice ne sont nullement responsables des objets perdus ou volés sur le réseau Hop Bus.

Tout objet trouvé sur le réseau Hop Bus pourra être récupéré après appel au service clientèle du réseau.

L'exploitant du réseau Hop Bus se réserve le droit de détruire ou faire détruire tout objet abandonné qui lui paraît suspect et de nature à mettre en cause la sécurité des voyageurs. L'exploitant du réseau Hop Bus et l'autorité organisatrice ne pourront être tenu responsables des dégradations de ces objets.

L'exploitant du réseau Hop Bus se réserve la possibilité de facturer les opérations de neutralisation, de destruction ou de récupération des objets et ne pourra être tenu responsable de toutes pertes ou dégradations de ces objets.

### ARTICLE 6 : RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

L'exploitant (désigné « sous-traitant » au sens du RGPD) est autorisé à traiter pour le compte de Cœur de Flandre Agglo (désignée « responsable de traitement » au sens du RGPD) les données à caractère personnel nécessaires pour exécuter les services du TAD. Il est susceptible d'avoir accès aux données personnelles suivantes :

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR DU RÉSEAU DE TRANSPORT EN COMMUN HOP BUS

- Données relatives à l'identité des personnes (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, mail) : collecte des données des usagers à des fins de missions d'intérêt public ;

La durée du traitement des données correspond à la durée cinq ans.

Hop Bus s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour les seules finalités du traitement : collecte des données personnelles des usagers à des fins de missions d'intérêt public ;
- Garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du marché ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à en respecter la confidentialité et soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel, et prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Exercice des droits des personnes :

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, selon la base légale, vous disposez des droits suivants sur vos données :

- droit au retrait du consentement,
- droit d'accès, droit de rectification,
- droit à l'effacement,
- droit à la limitation du traitement,
- droit à la portabilité et droit d'opposition.

Ces droits peuvent être exercés par voie électronique à l'adresse courriel suivante : [dpo@ca-coeurdeflandre.fr](mailto:dpo@ca-coeurdeflandre.fr) + [dpo@inglard.com](mailto:dpo@inglard.com)

Sous réserve d'un manquement aux dispositions ci-dessus, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL via <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

### ARTICLE 7 : RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

Pour être recevables, les réclamations doivent être motivées et devront être transmises :

- sur un registre de réclamation tenu à la disposition de la clientèle aux adresses suivantes :
- par courrier, à l'adresse postale suivante : Voyages Ingland, 25 avenue de la Haute Loge. 59190 Hazebrouck
- Sur un registre de réclamations en ligne, disponible sur internet ([www.hopbus.fr](http://www.hopbus.fr))
- par mail, à l'adresse suivante : [referent59@inglard.com](mailto:referent59@inglard.com)
- par téléphone, auprès du service clientèle du réseau Hop Bus : 03 74 54 01 19

Conformément aux dispositions de l'article L.612-1 du code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à l'exploitant du réseau Hop Bus.

La saisine du médiateur ne peut toutefois se faire qu'après réclamation écrite auprès du Service Relations clients de l'exploitant du réseau Hop Bus et à défaut de réponse de celui-ci dans un délai de 60 jours ou en cas de fin de non-recevoir.