

## **Formulaire de « signalement d'une situation gênant l'accessibilité » en matière d'obstacle à la libre circulation des personnes à mobilité réduite.**

Afin de mieux prendre en compte les besoins des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite et d'assurer un meilleur contrôle du respect de la continuité de la chaîne du déplacement, en particulier dans le domaine des transports, la Directive du 13 avril 2006 relative à l'application de la loi du 11 février 2005 prévoit que les autorités organisatrices de transport doivent mettre en place une procédure de dépôt de « signalement de situation gênant à l'accessibilité » en matière d'obstacle à la libre circulation des personnes à mobilité réduite.

Conformément à la loi, ce formulaire vous permet de signaler tout obstacle ou difficulté que vous avez rencontré lors de votre déplacement sur le réseau de transport public DiviaMobilités de Dijon métropole opéré par Keolis Dijon Multimodalité.

Pour renvoyer le formulaire :

- Par courrier à Keolis Dijon Multimodalité, 49 rue des ateliers – CS 47380 – 21073 DIJON Cedex.
- Par mail : [service.clients@divia.fr](mailto:service.clients@divia.fr)

Une assistance téléphonique au 03 80 11 29 29 est mise aussi à disposition si nécessaire afin de vous permettre de remplir le formulaire.

Pour les personnes sourdes et malentendantes vous pouvez également joindre le réseau DiviaMobilités via plateforme téléphonique MOBIGO équipé du [service d'accessibilité téléphonique ElioZ](#).

Une fois enregistré, votre signalement fera l'objet d'un accusé de réception et d'une réponse dans un délai de 15 jours.

Nous vous remercions pour votre signalement.

○ **Vos coordonnées**

*Pour recevoir une réponse à votre signalement, veuillez renseigner les informations nécessaires pour être recontacté par nos services.*

*\* Champs obligatoires*

Nom\* : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Prénom\* : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Vous souhaitez être recontacté :

Par courrier :

Adresse postale (Voie) : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Code postal : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Ville : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Par mail :

E-mail : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Par téléphone :

Téléphone : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Vous êtes\* :

La personne qui rencontre une difficulté ou un obstacle

Un témoin d'une difficulté ou d'un obstacle

Un accompagnateur

## ○ Précisions sur le signalement

*\* Champs obligatoires*

À quelle étape de votre déplacement l'obstacle ou le défaut d'accessibilité a-t-il été rencontré\* ?

- Lors de la préparation du déplacement
- Lors de l'achat du titre de transport
- À l'arrêt ou la station
- Lors de la montée ou de la descente du véhicule
- À l'intérieur du véhicule

Date du constat de défaut d'accessibilité : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.

Description de l'obstacle ou du défaut d'accessibilité constaté, en quelques lignes \* : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Votre signalement concerne\* :

- L'information voyageur (information visuelle, information sonore, horaire, information erronée etc.)
- L'accueil par nos personnels (conducteurs, contrôleurs, conseillers etc.)
- Un équipement (rampe d'accès, ascenseur, escalator, boucle à induction magnétique, balise sonore, distributeur automatique de titre de transport etc.)
- L'accessibilité des véhicules
- L'accessibilité des arrêts ou stations
- L'accessibilité numérique
- Autre signalement d'accessibilité

Si le défaut d'accessibilité concerne un bus ou un arrêt, les champs ci-dessous sont obligatoires :

Commune du lieu de l'incident\* : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Lieu, station ou arrêt concerné\* : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Numéro ou nom de ligne concerné\* : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Direction de la ligne\* : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Heure de constat\* : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Avez-vous pu poursuivre votre trajet\* ?  Oui  Non

*En transmettant ma demande, je reconnais avoir pris connaissance de la politique de confidentialité consultable sur le site [divia.fr](https://information.divia.fr/politique-de-confidentialite/) (<https://information.divia.fr/politique-de-confidentialite/>)*

*Les données recueillies par Keolis Dijon Multimodalité, en tant que responsable de traitement, à partir de ce formulaire font l'objet d'un traitement informatisé nécessaire à la gestion et au suivi des signalements d'obstacles à l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite nous permettant de prendre les mesures appropriées pour améliorer l'accessibilité de tous à nos services.*

*Ces données sont destinées au service habilité de Keolis Dijon Multimodalité ainsi que, le cas échéant à nos sous-traitants.*

*Si vous souhaitez exercer vos droits tels que prévus par le RGPD (droits d'accès, de suppression et de rectification), vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des données personnelles de Keolis Dijon Multimodalités à l'adresse email suivante : [dpo-diviamobilites@keolis.com](mailto:dpo-diviamobilites@keolis.com)*

*Pour plus d'informations, sur le traitement de vos données personnelles, veuillez-vous référer à la politique de confidentialité au lien suivant <https://information.divia.fr/politique-de-confidentialite/>*