

# Guide Pratique

## Transport de personnes à mobilité réduite



Ce document est rédigé en FALC,  
Facile à Lire et à Comprendre



# Sommaire

Présentation du service DiviAccès .....	4
Comment utiliser le service ? .....	6
Comment fonctionne le service ? .....	8
Quand et comment réserver ? .....	10
Exemple de réservation .....	12
Comment retrouver vos réservations ? .....	13
Comment votre horaire de déplacement..... est-il choisi ?	14
Comment annuler ou modifier une réservation ? .....	16
Quelles pénalités sur DiviAccès ? .....	18
Quel tarif pour se déplacer ? .....	20
Comment payer ? .....	21
Être accompagné sur DiviAccès, .....	22
est-ce possible ?	
Quelles sont les règles à respecter ? .....	24

# Présentation du service DiviAccès



**Le service DiviAccès est un service de transport public collectif pour les personnes à mobilité réduite.**



**DiviAccès est réservé aux personnes qui ne peuvent pas se déplacer de façon autonome sur le réseau bus et tram.**



**Le service fonctionne sur réservation.**

Le service permet de se déplacer d'une adresse à une autre dans Dijon métropole.



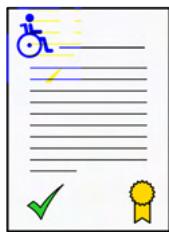
## L'accès au service est facilité :



- Pour une personne qui se déplace en fauteuil roulant et titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion - Mention invalidité (ancienne carte d'invalidité)
- Ou pour une personne non-voyante et titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion - Mention invalidité (ancienne carte d'invalidité)

## Le service est accessible après étude du dossier et validation par la commission d'accès.

- Pour toute autre personne qui ne peut pas monter à bord du tram ou dans les bus.



Pour pouvoir utiliser le service DiviAccès vous devez faire une demande d'admission.

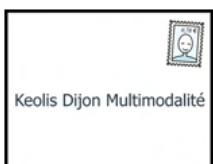
Cette demande doit être acceptée pour se déplacer avec le service.

# Comment utiliser le service ?



**Vous devez obligatoirement remplir une demande d'admission.**  
Le dossier de demande d'admission est disponible :

- Sur le site internet [www.divia.fr](http://www.divia.fr)
- À l'agence DiviaMobilités  
16 Place Darcy à Dijon
- Par téléphone au 03 80 11 29 29



Une fois le dossier rempli avec les pièces justificatives demandées, (par exemple la photocopie de votre Carte Mobilité Inclusion)  
**vous l'envoyez à l'adresse suivante :**

Keolis Dijon Multimodalité, DiviaServices  
49 rue des Ateliers  
21073 DIJON Cedex

1

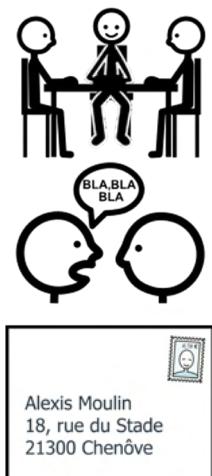
## **Pour une personne qui se déplace en fauteuil roulant ou non-voyante, titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion - Mention invalidité :**



- Dijon métropole vérifie votre dossier de demande d'admission :
  - Le service vous envoie un courrier pour vous informer que vous pouvez utiliser DiviAccès.

2

## **Pour toute autre personne qui ne peut pas monter à bord du tram ou dans les bus :**



- Dijon métropole étudie votre demande :
  - La commission donne un avis.
  - Le service vous envoie un courrier pour vous informer de sa décision.
  - Selon votre profil, un certificat médical peut être requis.
  - Si l'avis est favorable vous pouvez utiliser DiviAccès.

# Comment fonctionne le service ?



**Le service DiviAccès fonctionne tous les jours, sauf le 1er mai :**

- du lundi au samedi de 6h00 à minuit
- le dimanche et les jours fériés de 7h00 à minuit



**Le transport se fait en :**

- véhicules équipés de rampes d'accès pour les fauteuils roulants
- voitures.





**Le véhicule vous prend en charge sur le trottoir devant votre domicile.**

Plusieurs clients peuvent se déplacer dans le même véhicule.



**Le service DiviAccès fonctionne sur réservation.**



# Quand et comment réserver ?



## Il existe 2 formules de réservation :

- la réservation pour **un déplacement anticipé** : si vous faites un déplacement inhabituel, vous devez utiliser la réservation pour un déplacement anticipé. C'est par exemple pour aller chez le coiffeur une fois par mois.
- la réservation pour **un déplacement improvisé** : si vous devez vous déplacer dans la journée, et que vous ne le saviez pas avant, c'est un déplacement improvisé. C'est par exemple pour aller dans la journée à la pharmacie.





## **Les réservations se font du lundi au samedi de 7h00 à 18h30 :**

- Par téléphone au 03 80 11 29 29
- À l'adresse mail à [divia.services@divia.fr](mailto:divia.services@divia.fr)



## **Anticiper sa réservation**

### **● Déplacement anticipé :**

Réservation possible 30 jours avant la date du déplacement.

Vous devez réserver le plus tôt possible jusqu'à la veille de votre déplacement avant 17h00.

### **● Déplacement improvisé :**

Réservation possible le jour du déplacement, au minimum 2 heures avant le déplacement.

Aucune garantie de prise en charge n'est possible.

Vous n'êtes pas sûr de pouvoir voyager ce jour.

## Exemple de réservation



Brice a un rendez-vous médical mercredi prochain.

**C'est un déplacement anticipé.**



Brice peut déjà réserver pour être certain de se déplacer avec DiviAccès. Il peut réserver jusqu'au mardi prochain avant 17h00.

Brice précise par téléphone :

- son nom et son prénom
- s'il va être accompagné et si oui, par qui : un ami, son frère...
- son adresse de départ : chez lui...
- son adresse d'arrivée : l'adresse de son médecin
- le jour de son déplacement : mercredi prochain
- l'horaire souhaité : arrivée chez son médecin avant 16h00

# Comment retrouver vos réservations ?



**Vos réservations sont visibles :**



- sur internet, à l'adresse suivante :  
[https://xe.divia.fr:8082/DIJON\\_XE/](https://xe.divia.fr:8082/DIJON_XE/)



- via ce QR Code ci-à côté à scanner sur votre smartphone

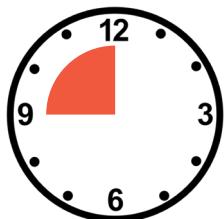
# Comment votre horaire de déplacement est-il choisi ?



Je fais une demande par mail ou téléphone auprès de DiviaServices. DiviaServices est une centrale de réservation.

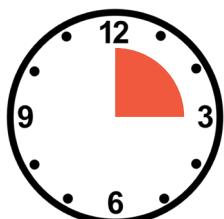
C'est une équipe de personnes qui s'occupent de confirmer votre demande de réservation.

## **Lors de votre réservation, vous demandez soit :**



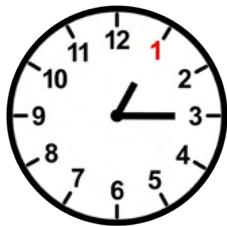
- une arrivée **avant un horaire** :  
Exemple : j'ai un train à 12h18 à la gare de Dijon Ville et je souhaite être à l'heure pour prendre mon train.

**Lors de ma réservation, je demande à arriver avant 12h00.**



- un départ **après un horaire** :  
Exemple : mon train arrive à la gare de Dijon Ville à 12h18.  
Je réserve pour rentrer chez moi.

**Lors de ma réservation, je demande à partir après 12h30.**



En fonction de ces contraintes, DiviaServices vous propose un horaire. Cet horaire n'est pas forcément identique à celui de votre demande. Il peut varier de plus ou moins 60 minutes. Ce déplacement de l'horaire permet à plusieurs personnes d'utiliser le service.



Grâce à des SMS, votre horaire de déplacement est confirmé la veille.

Le jour du déplacement, vous recevez un autre SMS qui vous annonce l'arrivée prochaine du véhicule.



**C'est le moment de vous préparer et de sortir sur le trottoir.**

Vous patientez devant l'adresse du rendez-vous.

# Comment annuler ou modifier une réservation ?

**Avec le service DiviAccès, il est possible d'annuler son déplacement ou de modifier sa réservation.**

Dans tous les cas, cela doit rester rare afin de permettre une bonne gestion des trajets.



**Les demandes d'annulation et de modification se font du lundi au samedi de 7h00 à 18h30 :**

- Par téléphone au 03 80 11 29 29
- À l'adresse mail à [divia.services@divia.fr](mailto:divia.services@divia.fr)

Vous devez annuler ou modifier le plus tôt possible pour permettre à d'autres clients d'utiliser le service DiviAccès.

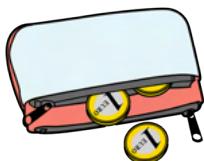


Vous devez annuler au plus tard la veille du déplacement avant 17h00.



**En dehors des horaires classiques, pour annuler ou modifier un transport, vous devez appeler DiviaServices au 03 80 78 68 02**

- du lundi au samedi de 5h00 à 7h00 et de 19h00 à 23h00
- les dimanches et jours fériés de 6h00 à 23h00



**Si vous annulez trop tard ou que vous n'avez pas prévenu, vous devrez payer une pénalité.**

# Quelles pénalités sur DiviAccès ?



Il y a des règles d'annulation à respecter sur le service DiviAccès : vous devez annuler au plus tard la veille du déplacement avant 17h00.

Ces règles d'annulation sont mises en place pour s'assurer du bon fonctionnement du service.

## **Vous pouvez être sanctionné :**



- si vous modifiez ou annulez votre réservation trop souvent.

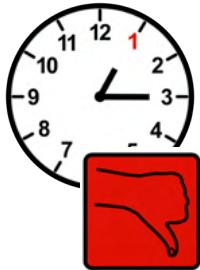


- si votre annulation est hors délai, c'est-à-dire après 17h la veille du déplacement, elle sera facturée 1,40 €, soit le prix du voyage que vous aviez réservé.



- si vous oubliez d'annuler : un déplacement inutile est effectué par le conducteur alors que vous n'êtes pas présent au lieu de rendez-vous.

La pénalité est de 20 €



### **Exemple :**

- Grégoire a réservé un déplacement avec DiviAccès pour un départ à 12h30 devant chez lui.
- Il est 10h, Grégoire appelle le service pour annuler le trajet.
- Grégoire devra quand même payer le prix du trajet de 1,40 €.

### **Après 3 voyages facturés, la sanction devient plus importante.**

Elle passe à 20 € par trajet annulé hors délai.



Si trop d'annulations, une suspension temporaire d'accès au service peut être envisagée.

Si l'annulation hors délai est justifiée par une raison médicale ou technique (par exemple une panne d'ascenseur), un justificatif sera demandé et la pénalité ne sera pas appliquée.

# Quel tarif pour se déplacer ?



**2 tarifs existent, par trajet :**

- le **tarif normal à 1,40 €** pour tous
- le **tarif réduit à 0,70 €** pour :

**Les accompagnateurs des clients du service DiviAccès, clients qui ont une Carte Mobilité Inclusion.**



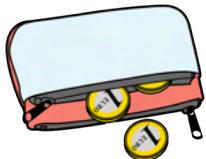
- Les accompagnateurs doivent avoir une carte Accompagnateur.
- La carte Accompagnateur est à créer à l'agence DiviaMobilités.
- Cette réduction est aussi valable pour les accompagnateurs sur le réseau Bus&Tram.

**Les personnes qui ont droit à la CSS (Complémentaire Santé Solidaire sans participation financière) et à l'AME (Aide médicale de l'Etat).**

Ce sont des aides pour les personnes en difficulté financière.



# Comment payer ?



Vous avez 2 possibilités pour payer vos déplacements et ceux de votre accompagnateur si vous en avez un :



- Par prélèvement automatique :  
Exemple :
  - Thomas choisit le prélèvement automatique.
  - Le montant des déplacements faits en septembre est prélevé sur son compte bancaire au début du mois de novembre.
- Par facturation :  
Exemple :
  - Thomas choisit la facturation.
  - Il reçoit une facture en début de mois des déplacements qu'il a fait le mois précédent.
  - Thomas paie sa facture à l'agence DiviaMobilités ou par courrier.

**Si Thomas ne paie pas, il ne pourra plus utiliser le service DiviAccès.**

# Être accompagné sur DiviAccès, est-ce possible ?



Sur le service DiviAccès, vous pouvez être accompagné.

Il existe deux types d'accompagnateur :

- **1** L'accompagnateur d'aide à la mobilité
- **2** L'accompagnateur de confort

**1**

**Pour l'accompagnateur d'aide à la mobilité :**

- Si dans votre dossier d'admission, il est indiqué « accompagnateur d'aide à la mobilité » alors vous ne pouvez pas voyager seul. Il y aura toujours quelqu'un avec vous.
- Cette personne doit être en capacité de vous assister.
  - Elle ne peut pas être bénéficiaire du service DiviAccès.
  - Son déplacement doit être identique à celui de la personne qu'elle accompagne.

## 2

### **Pour l'accompagnateur de confort :**

- Vous pouvez voyager accompagné d'une personne si vous le souhaitez.
  - Il faudra bien le préciser en réservant.
  - S'il reste de la place dans le même véhicule alors vous pourrez voyager avec cette personne.



**Vous devez indiquer en réservant si vous serez accompagné et qui sera cette personne.**

Quel que soit le type d'accompagnement, il doit être précisé lors de la réservation de la course.

**L'accompagnateur réalise toujours le même trajet que vous.**

# Quelles sont les règles à respecter ?



- L'accès au service est limité à l'adhérent et son éventuel accompagnateur. Toute autre personne ne pourra pas être acceptée dans le véhicule.



- Les consignes de sécurité classiques, comme l'utilisation de la ceinture de sécurité ou la fixation du fauteuil, doivent être respectées.



- Il est interdit de fumer dans le véhicule.



- Il est interdit de monter à bord en état d'ébriété, c'est-à-dire après avoir bu de l'alcool.



- Il est interdit de monter dans un véhicule avec un produit ou objet dangereux.



- Les colis et bagages encombrants ne sont pas autorisés.



- Les animaux sont interdits sur le service DiviAccès.  
Cependant, il y a deux exceptions:
  - Les chiens qui sont guides pour des personnes non voyantes ou handicapées sont admis.
  - Les animaux domestiques de petite taille comme les chats ou des petits chiens, s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages, installés sur les genoux de leur propriétaire.



Ce livret est écrit en Facile À Lire et à Comprendre (FALC).  
Le FALC est une méthode qui permet d'écrire des textes clairs et compréhensibles par tous.

Ce guide a été réalisé avec les Papillons Blancs de Paris

### **Remerciements :**

Un grand merci à Yoann, Béatrice, Pierre, Gurvan, Elidjazira, Hugo, Thibaut, Jason et Mathilde de l'association Les Papillons blancs de Paris !





# Informations et contact

**Site internet [www.divia.fr](http://www.divia.fr)**



Bus & Tram - Vélo - Stationnement - Voiture partagée



**Application mobile DiviaMobilités**

Horaires en temps réel - Itinéraires -  
Infos trafic ...



**Téléphone**

03 80 11 29 29 (prix d'un appel local)  
Lundi au samedi / 7h - 20h



**Agence DiviaMobilités**

16 Place Darcy - Dijon  
Lundi au samedi / 9h30 - 19h

