

Guide Pratique



Ce document existe en version FALC
(Facile à Lire et à Comprendre)



Sommaire

— — — —



Présentation du service DiviAccès **4**
Conditions d'accès au service



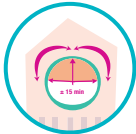
Comment bénéficier du service ? **6**
Horaires de service



Comment réserver ? **8**
Consulter mes réservations



Prévenir en cas d'annulation **10**



Me tenir prêt **12**



Accompagnement **14**



Tarifs et facturation **16**



Bien voyager ensemble **18**



Présentation du service DiviAccès

- Le service DiviAccès est **un service de transport public collectif dédié aux personnes à mobilité réduite**, ne pouvant pas se déplacer sur le réseau de transport régulier Divia Bus&Tram.
La prise en charge s'effectue sur la voie publique, en bordure de voie de circulation, avec des véhicules équipés de rampes d'accès et des véhicules légers assurant un transport dans de parfaites conditions.
- Dijon métropole permet à ses bénéficiaires, **après inscription et réservation préalable**, de se déplacer d'une adresse à une autre au sein de la métropole.

Conditions d'accès au service

L'accès au service est facilité :

- Pour les personnes titulaires de la **Carte Mobilité Inclusion - mention invalidité** se déplaçant en fauteuil roulant ou non-voyantes.

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

- Pour toute personne présentant un handicap ne permettant pas l'utilisation du réseau Bus&Tram.



?



**DiviAccès est un mode
de transport collectif :**
je peux être amené
à voyager avec
d'autres clients.

Comment bénéficier du service ?

Téléchargez le dossier et les conditions d'accès au service :

- Sur notre **site internet** divia.fr
- Par **téléphone** au 03 80 11 29 29
- À l'**agence DiviaMobilités**

Retournez votre dossier de demande d'inscription ainsi que les éventuels justificatifs à :

Keolis Dijon Multimodalité, DiviaServices
49 rue des Ateliers,
CS 47 380, 21073 DIJON Cedex

Selon votre situation, votre demande sera étudiée en commission d'accès ou une simple vérification de votre dossier d'inscription sera effectuée.

Horaires de service

Je peux voyager avec le service DiviAccès **7 jours sur 7**, tout au long de l'année (sauf le 1^{er} mai) :

- **de 6h00 à minuit du lundi au samedi.**
- **de 7h00 à minuit les dimanches et jours fériés.**



Malin !

Je peux consulter mes réservations

- **Sur internet**, à l'adresse suivante :
https://xe.divia.fr:8082/DIJON_XE/
ou à l'aide du QR Code



Comment réserver ?

Je peux effectuer mes réservations du lundi au samedi, de 7h00 à 18h30, en appelant le 03 80 11 29 29 (Taper 2, puis 2 pour DiviaServices) ou en envoyant un e-mail à divia.services@divia.fr

Pour que ma demande de réservation soit bien prise en compte, je prépare à l'avance toutes les informations utiles... sans rien oublier !

- ✗ Date de déplacement
- ✗ Nom et prénom
- ✗ Adresses précises de départ et d'arrivée
- ✗ Motif de déplacement
- ✗ Accompagnateur : oui / non
- ✗ Horaires souhaités (heure de rendez-vous, de travail...)
- ✗ Toute autre information utile

La réservation est possible au plus tôt 30 jours avant le déplacement et au plus tard la veille du déplacement avant 17h00.

Je peux réserver le jour du déplacement (minimum 2h avant le déplacement), mais ma prise en charge n'est pas garantie !

Lorsque j'effectue une réservation, le conseiller peut me proposer un déplacement jusqu'à ± 60 min par rapport à l'horaire que j'ai demandé, en fonction des contraintes du service.

Le saviez-vous ? Si mes transports sont réguliers pendant au moins une semaine (mêmes adresses et horaires), je peux bénéficier d'une réservation automatique en effectuant la demande au moins deux jours avant la date du premier déplacement.

Le saviez-vous ?

En dehors des horaires de réservation, vous pouvez contacter le 03 80 78 68 02 pour annuler ou modifier une réservation.



Prévenir en cas d'annulation

Il est toujours possible d'annuler ma réservation. Toutefois, je suis tenu d'en informer le service en respectant les délais autorisés.

Tout créneau horaire ainsi libéré pourra être proposé à un autre voyageur dont la demande est en attente. Plus j'annule tôt, plus je laisse la chance aux autres de bénéficier du service.

Je dois impérativement signaler une modification ou annulation au plus tard la veille du déplacement avant 17h00.

Je pense à bien annuler mon aller et mon retour si nécessaire.

Une **absence d'annulation** provoquant le déplacement inutile du conducteur vous **sera facturée 20€**.

Sur une période de 4 mois, les 3 premières annulations hors délai seront facturées au tarif de 1,40€.

A partir de la 4ème annulation hors délai, le trajet sera facturé **20€**.

Au-delà de 5 annulations hors délai, le client risque la **suspension temporaire** du service DiviAccès.

De manière exceptionnelle, si le trajet a été réservé jusqu'à la veille (17h00), et si l'annulation tardive est justifiée par une raison médicale ou technique (non prévisible), **un justificatif sera demandé** et la pénalité ne sera pas appliquée.

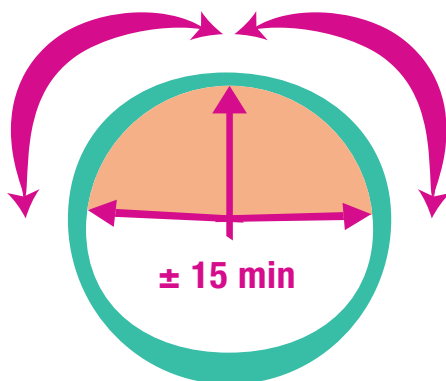


Me tenir prêt

— — — —

Je me tiens toujours prêt, au lieu de prise en charge en bordure de voie de circulation, avant l'heure prévue.

La prise en charge pourra être réalisée dans un horaire proche de ± 15 min par rapport à l'horaire convenu.



Le jour du déplacement, je reçois un SMS de confirmation de l'horaire précis de ma prise en charge 20 min avant l'arrivée du véhicule.

Je vérifie l'heure indiquée sur le SMS et je me présente 5 minutes avant l'heure indiquée.



Accompagnement

Seule une personne valide peut m'accompagner. Cette personne m'accompagnera de l'adresse de départ à l'adresse d'arrivée.
Le conducteur ne pourra pas faire de détour, ni de dépose intermédiaire.

Je peux avoir 2 types d'accompagnateur :

- **L'accompagnateur d'aide à la mobilité :**

Si j'ai besoin d'être systématiquement accompagné durant mes voyages, je dois l'indiquer dans mon dossier d'inscription.

Je ne pourrai pas effectuer de trajet sans un accompagnateur.

- **L'accompagnateur de confort :**

Si je veux être accompagné de temps en temps, par un ami par exemple, je dois m'assurer de la disponibilité des places dans le véhicule lors de ma réservation.

Si je voyage accompagné, je dois le signaler lors de ma réservation !



— — — — —

Plus de 1 000 personnes sont transportées chaque semaine dans des véhicules parfaitement adaptés, équipés et entretenus.

Le saviez-vous ?

Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive du service.

Tarifs et facturation

Deux tarifs sont proposés et fixés par Dijon métropole dans le cadre du service DiviAccès :

- **Le tarif normal à 1,40 € par trajet**, accessible à tous les utilisateurs du service,
- **Le tarif réduit à 0,70 € par trajet**, qui offre une réduction de 50% sur le tarif normal
 - Pour les accompagnateurs des clients qui possèdent une **Carte Mobilité Inclusion (CMI)** Priorité, Stationnement ou Invalidité
 - Pour les **bénéficiaires de la CSS (sans participation financière) et de l'AME**

Le Saviez-vous?

Sur le réseau Bus&Tram les accompagnateurs de titulaire d'une carte CMI bénéficient d'un tarif réduit sur le PASS 10+1. Pour cela ils doivent être en possession d'une carte DiviaMobilités « Accompagnateur ». Rendez-vous à l'agence DiviaMobilités, 16 place Darcy à Dijon pour en bénéficier.

Deux options pour la facturation :

- **Prélèvement automatique au début de chaque mois** du nombre de voyages consommés l'avant-dernier mois précédent, si l'adhérent choisit l'option prélèvement automatique.
- **Facturation en début de chaque mois** du nombre de voyages consommés l'avant dernier-mois précédent. L'adhérent régularise sa situation auprès des services de Keolis Dijon Multimodalité à réception de ce document.

Si je ne paye pas mes voyages, je ne pourrai plus effectuer de déplacement avec DiviAccès.

C'est parti !



Rappel :

Le conducteur du véhicule n'est pas autorisé à réaliser des prestations d'accompagnement : par exemple, il ne peut pas entrer dans votre domicile, sur un parking...

Bien voyager ensemble

— — — — —

Même s'il m'arrive d'être seul avec le conducteur, il ne s'agit pas d'un véhicule particulier.

Comme tous les transports en commun, ce service est... collectif.

L'itinéraire défini pourra inclure un ou plusieurs arrêts intermédiaires pour prendre en charge ou déposer d'autres passagers.

Essentiel

- J'accepte les consignes de sécurité (fixation du fauteuil, port de la ceinture...).
- Je ne transporte pas d'objets dangereux, salissants ou encombrants.
- Je ne fume pas et ne monte pas en état d'ébriété dans le véhicule.
- Les animaux sont interdits, sauf les chiens-guides ainsi que les animaux domestiques de petite taille transportés dans des paniers, sacs ou petites cages.
- Je ne suis pas autorisé à modifier le trajet réservé auprès du conducteur. Le conducteur emprunte l'itinéraire planifié.

Le saviez-vous ?



Ce document existe en version FALC
(Facile à Lire et à Comprendre)

Informations et contact



Agence DiviaMobilités

16, place Darcy
de 9h30 à 19h00 du lundi au samedi



03 80 11 29 29

de 7h à 20h
du lundi au samedi



divia.fr

Appli DiviaMobilités

