

RÈGLEMENT D'USAGE DU SERVICE DE TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (DiviAccès) DE DIJON MÉTROPOLE

I. PRÉAMBULE

La loi d'orientation n° 75-534 du 30 juin 1975 complétée dans le domaine des transports par le décret n° 78-1167 du 9 décembre 1978 et par les articles L 1112-1 et suivants du Code des Transports, a donné obligation aux autorités organisatrices de transports urbains d'établir des programmes d'aménagement des services et des installations de transport collectif en faveur des personnes handicapées. La Loi d'Orientation des Mobilités du 24 décembre 2019 vient compléter ces modalités par l'instauration de dispositions relatives à l'accès aux services de transports dédiés aux Personnes à Mobilité Réduite d'une part et par l'obligation de proposer une tarification dédiée aux accompagnateurs de ces personnes dans les services de transports urbains, d'autre part.

Dijon Métropole, en lien avec Keolis Dijon Mobilités et les associations œuvrant en faveur des personnes à mobilité réduite, a mis en place des services dont il convient de réglementer les modalités de fonctionnement, ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation par les bénéficiaires.

II. NATURE DU SERVICE

DiviAccès est un service de transport public destiné aux personnes en situation de handicap ne pouvant se déplacer sur le réseau de transport régulier Divia Mobilités. Les conditions d'accès à ce service sont précisées à l'article [IV. BÉNÉFICIAIRES DU SERVICE](#).

- **Couverture géographique du service** : les communes appartenant à Dijon métropole. Le trajet doit être entièrement compris dans l'aire géographique de la métropole.
- **Amplitude** :
 - en semaine de 6h00 à 0h15
 - les dimanches et jours fériés de 7h00 à 0h15
 - ne circule pas le 1^{er} mai
- **Nature des déplacements** : La prestation transport s'entend à partir d'un déplacement supérieur à 500 mètres en cheminement piéton. Il s'agit d'un service à la demande permettant aux adhérents d'effectuer des déplacements d'adresse à adresse, en bordure de voirie.

III. MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE DES CLIENTS ET RÔLE DES CONDUCTEURS

La prise en charge et la dépose des clients s'effectuent exclusivement en bordure de voirie sur le domaine public ou privé ouvert à la circulation automobile.

Une attention particulière sera portée aux nouveaux bénéficiaires du service DiviAccès, lors de leur premier trajet. S'il s'avérait que le service DiviAccès n'est pas le plus adapté à leurs besoins, les services de Keolis Dijon Mobilités pourront suspendre l'accès au service DiviAccès et orienter ces clients vers les modes de transports les plus adaptés à leurs besoins (réseau régulier Divia ou transports médicalisés). Keolis Dijon Mobilités pourra également demander au bénéficiaire d'être accompagné lors de ses prochains trajets.

De manière à garantir l'efficacité et la rapidité du service, ce dernier peut être un transport collectif. Ainsi, l'itinéraire défini par Keolis Dijon Mobilités pourra inclure un ou plusieurs arrêts intermédiaires afin de prendre en charge ou déposer d'autres clients. Le service DiviAccès étant un transport en commun, le client ne sera pas prévenu dans le cas d'un transport collectif.

Le conducteur du véhicule n'est pas autorisé à réaliser des prestations d'accompagnement. Afin d'assurer la sécurité des clients et des conducteurs DiviAccès, ces derniers ne sont pas autorisés à :

- entrer dans les lieux privés (domicile...)
- accompagner/chercher un usager en correspondance à la montée/descente avec un autre mode de transport (train, bus, tramway...)
- assurer le portage de la personne transportée, notamment dans les escaliers
- manipuler et transférer des fauteuils roulants
- assurer toute prestation ou tâche privée sortant du cadre du transport réservé (vêtir les clients, porter des courses ou des bagages, apporter une aide médicale...).

En cas d'aide à la montée ou à la descente, le conducteur n'engage pas sa responsabilité.

Transport d'un enfant ou d'un adulte non autonome inscrit au service :

En cas de transport d'un mineur ou d'un adulte non autonome, il est obligatoire pour les parents référents ou pour le tuteur d'assurer la présence d'un adulte au lieu de rendez-vous sur la voie publique lors de la prise en charge et de la dépose. Dans le cas contraire, le client pourra se voir refuser l'accès aux transports des services DiviAccès.

Le transport d'enfants de moins de 10 ans ne peut être réalisé qu'après la désignation d'un adulte référent et en présence obligatoire d'un relai lors de la prise en charge et de la dépose. L'adulte en question peut être le référent.

Le référent est en charge de la réservation et des annulations des déplacements. Il est impératif que le référent précise au moment de la réservation le nom de l'enfant à transporter.

L'utilisation d'un système homologué de retenue pour enfant de moins de 10 ans est obligatoire dans un véhicule léger affecté au transport public routier de personnes (article R412-2 du code de la route).

Il appartient au référent de fournir le matériel nécessaire au transport de l'enfant en toute sécurité (siège rehausseur, coque de protection) adapté à la taille/poids de l'enfant. De même, il appartient au référent de sangler ce matériel au véhicule, en aucun cas il ne pourra être demandé au conducteur DiviAccès d'assurer le portage et l'attache de l'enfant dans le véhicule.

IV. BÉNÉFICIAIRES DU SERVICE

Le service DiviAccès est **accessible prioritairement et sur présentation d'un dossier de demande d'admission complet** aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes aveugles titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion (CMI) mention « invalidité »

Le service est **accessible après examen de la demande** aux :

- personnes titulaires d'une CMI mention « invalidité » non inclus dans la cible prioritaire (c'est-à-dire ni en fauteuil roulant ni aveugles)
- personnes titulaires d'une CMI mention « priorité » ou « stationnement »
- autres demandeurs (sans CMI)

Les documents et pièces justificatives à fournir pour l'inscription au service sont détaillés à l'article [V. DEMANDE D'ADMISSION AU SERVICE DIVIACCÈS](#).

Ne sont pas des critères justifiant à eux seuls de l'attribution du service :

- L'âge
- La nécessité d'être accompagné
- L'existence de troubles cognitifs (déficience psychique ou intellectuelle)

N'entrent pas dans le champ du service DiviAccès :

- Les transports des élèves et étudiants handicapés pris en charge par le Département de Côte d'Or ou tout autre Département
- Les transports de groupes associatifs
- Les transports sanitaires pris en charge par les caisses d'assurance maladie ou tout autre organisme
- Les transports de personnes ne pouvant voyager qu'en position allongée

- Les transports de personnes relevant de soins spécifiquement infirmiers
- Les transports de résidents en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD).

Le service étant réalisé par des personnes qui ne sont aucunement habilitées à apporter une aide médicale, le handicap des demandeurs ne doit pas nécessiter d'accompagnement médicalisé ou de matériel spécialisé lors du transport.

V. DEMANDE D'ADMISSION AU SERVICE DIVIACCÈS

Toute personne souhaitant bénéficier du service DiviAccès devra au préalable transmettre un dossier de demande d'inscription auprès des services de Keolis Dijon Mobilités. Le dossier d'inscription est disponible :

- en téléchargement sur le site www.divia.fr, rubrique DiviAccès
- sur demande par mail à divia.service@divia.fr
- sur demande par téléphone au 03.80.11.29.29
- à l'agence commerciale Divia Mobilités située Place Darcy à Dijon.

Il devra être retourné à :

Keolis Dijon Mobilités - DiviaServices
49 Rue des Ateliers
CS 47 380
21073 DIJON Cedex

ou par mail à l'adresse divia.services@divia.fr

Le dossier d'inscription est constitué, **pour tous**, des pièces suivantes :

- o Un questionnaire relatif aux habitudes et conditions de mobilité du demandeur
- o Le présent règlement d'usage du service, à retourner signé
- o Un mandat SEPA à compléter et signer.

Selon le profil du demandeur, il peut être complété des pièces suivantes :

- Pour les **titulaires de CMI** (mention « invalidité », « priorité » ou « stationnement ») :
 - o Copie recto/verso de la CMI
- Pour les **personnes non-titulaires d'une CMI mention « invalidité »** :
 - o Certificat médical et/ou ophtalmologique rempli(s) par le médecin traitant et/ou l'ophtalmologue et transmis sous pli cachet
- Pour les **personnes se déplaçant en fauteuil roulant** :
 - o Certificat d'homologation du fauteuil

Les demandes de personnes titulaires d'une **CMI mention « invalidité » et se déplaçant en fauteuil roulant et/ou aveugles** seront étudiées au fur et à mesure de leur réception et une réponse par courrier leur sera faite sous 3 semaines.

Les autres dossiers de demandes d'admission seront étudiés dans le cas d'une Commission d'Admission dédiée, composée de la façon suivante :

Membres titulaires :

- o élus et techniciens de Dijon Métropole
- o un représentant de Keolis Dijon Mobilités
- o trois représentants des associations de handicapés physiques, sensoriels et mentaux, et autant de membres suppléants.

Cette commission sera complétée de deux médecins, dont un généraliste et un spécialiste, pour l'examen des dossiers de **demandeurs qui ne sont pas titulaires d'une CMI mention « invalidité »**. Les informations d'ordre médical seront étudiées par les médecins uniquement, qui donneront leur avis à la commission suite à l'analyse du dossier. Les informations médicales ne sont pas transmises à la commission en raison du respect du Secret Médical.

Quel que soit le profil du demandeur, celui-ci ne participe pas à la Commission d'Admission.

La Commission d'Admission DiviAccès se réunit a minima 3 fois par an, les dates seront communiquées sur le site www.divia.fr (rubrique DiviAccès). Les dossiers de demandes d'admission doivent être transmis aux services de Keolis Dijon Mobilités trois semaines avant la date de la commission.

Le droit accordé pour bénéficier du service DiviAccès peut l'être à titre temporaire ou permanent, en fonction de l'évolution des conditions de mobilité du demandeur et/ou de la date de validité de la CMI.

VI. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

DiviAccès est un service spécifique à la demande qui assure le transport des usagers d'adresse à adresse sans avoir à se rendre à un arrêt de bus.

1. Organisation du déplacement

Les déplacements sont effectués avec des véhicules adaptés aux conditions de mobilité des clients (véhicules adaptés au transport de fauteuils roulants ou véhicules légers).

Keolis Dijon Mobilités organise la prestation de transport qui lui est confiée. Il a notamment la maîtrise :

- du choix du véhicule
- du choix du conducteur
- de la réalisation du transport en individuel ou en collectif
- de l'itinéraire emprunté.

En fonction de la disponibilité des véhicules et des contraintes personnelles de chaque client, Keolis Dijon Mobilités pourra confier la réalisation du transport à un partenaire, transporteur sous-traitant ou taxi. Cette sous-traitance sera transparente pour le client et la prestation sera facturée au même prix et dans les mêmes conditions de paiement qu'un transport assuré par un véhicule DiviAccès.

Keolis Dijon Mobilités est responsable de la qualité des services vis-à-vis de la métropole et de la clientèle.

2. Modalités de réservation des services

Les ayants droit peuvent réserver par téléphone (03.80.11.29.29) du lundi au samedi de 07h00 à 18h30 ou par courriel auprès de divia.services@divia.fr

Les informations permettant de réserver un service par courrier et par courriel sont précisées sur les supports de communication édités par Divia Mobilités et diffusés auprès des ayants droit. En cas de réservation par courriel, aucune pièce jointe ne sera ouverte par mesure de sécurité informatique. La demande de réservation devra apparaître dans le corps du message.

La réservation est possible à partir de 30 jours avant le déplacement et jusqu'à la veille du déplacement à 17h00.

En cas de déplacement imprévu, la réservation est possible le jour du déplacement (minimum 2h avant le déplacement), **dans la limite des places disponibles uniquement. Aucune garantie de prise en charge n'est possible en cas de réservation le jour même.**

Lors de chaque réservation, le client est tenu d'indiquer :

- Les horaires de départ ou d'arrivée souhaités,
- Les adresses de départ et d'arrivée souhaitées avec nom de la commune, rue, n° de rue, bâtiment...,
- Le motif du déplacement et les contraintes horaires associées,
- La présence éventuelle d'un accompagnateur de confort, en précisant l'âge dans le cas d'un enfant accompagnateur,
- La présence éventuelle d'un bagage, d'un animal de compagnie,
- Toute information utile à la bonne réalisation du transport.

3. Fixation des heures et lieux de prise en charge

Horaires souhaités :

Lors de la réservation, le client ne peut préciser qu'une seule contrainte horaire : l'heure souhaité de départ ou l'heure souhaité d'arrivée.

Le conseiller valide avec le client l'horaire dit "horaire convenu" dans une fenêtre de + ou - 60 minutes par rapport à l'horaire demandé. Le client est pris en charge dans une fourchette de plus ou moins 15 minutes par rapport à cet horaire.

Respect des horaires :

Les horaires de prise en charge définis lors de la réservation sont respectés par DiviAccès, avec une tolérance de plus ou moins 15 minutes par rapport aux horaires convenus.

En cas de retard de plus de 15 minutes, DiviAccès doit contacter le client pour le tenir informé et lui proposer si possible un transport alternatif.

Les lieux et heures convenus doivent être scrupuleusement respectés par le client. Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle du service DiviAccès, il est donc demandé à l'utilisateur d'être prêt 15mn avant l'horaire confirmé (des retards répétés pourront amener à l'exclusion du service). En fonction des contraintes de circulation, le véhicule pourra arriver à l'adresse indiquée +/- 15mn par rapport à l'horaire confirmé la veille au soir.

Le jour du déplacement, un SMS de confirmation de l'horaire de prise en charge sera envoyé 20 mn avant l'arrivée du véhicule.

4. Modification ou annulation d'une réservation

Toute demande de modification ou d'annulation doit être signalée **impérativement au plus tard la veille du déplacement avant 17h00** en téléphonant au **03.80.11.29.29**, sur les horaires d'ouverture de la centrale de réservation.

En dehors de ces créneaux horaires, les dimanches et jours fériés, avec le même délai, les ayants droit pourront contacter le numéro de téléphone **03.80.78.68.02** pour effectuer une annulation ou une modification :

- Du lundi au samedi : de 5h à 7h et de 19h à 23h
- Dimanche et Jour Férié : de 6h à 23h.

De manière exceptionnelle, et dans le cas d'une annulation tardive (après la veille 17h00), pour raison impérieuse justifiée, l'annulation ne sera pas pénalisée.

Les déplacements réservés et annulés le jour même seront pénalisés.

Toute annulation ne respectant pas les conditions précisées ci-dessus sera facturée selon les modalités suivantes :

Lorsque le client, quelle qu'en soit la raison, ne peut effectuer le déplacement qu'il a réservé, il est tenu d'en informer DiviAccès par tout moyen approprié au plus tard la veille du déplacement à 17h00.

Le présent règlement d'exploitation distingue l'annulation tardive et le déplacement inutile du fait du défaut d'annulation :

- Annulation hors-délai

L'annulation de sa réservation par le client intervient après 17h00 la veille du déplacement réservé :

- 1,40€ lors des 3 premières annulations sur une période de 4 mois,
- 20€ à partir de la 4ème annulation sur une période de 4 mois,
- Au-delà et pour toutes annulations répétées, le client risque une suspension temporaire du service.

- Absence d'annulation provoquant le déplacement inutile du conducteur

Le client n'ayant pas annulé sa réservation, le conducteur se déplace inutilement aux dépens des autres utilisateurs. Une pénalité forfaitaire de 20€ est alors appliquée.

La pénalité s'applique pour l'annulation d'un ou plusieurs déplacements le jour-même.

Le respect de ces délais est essentiel à la bonne utilisation des moyens publics. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.

En revanche, pour toute annulation tardive ou tout déplacement inutile justifié par une raison médicale ou technique (non prévisible) empêchant le déplacement ou la prise de contact avec le service de réservation, un justificatif (un certificat médical ou autre) sera demandé et la pénalité ne sera pas appliquée.

Toute pénalité fait l'objet d'une facture adressée au client par DiviAccès.

Faute de régularisation par le client sous les 60 jours de ces pénalités, l'accès au service peut être suspendu.

5. Cas particuliers des transports réguliers et des transports en groupe

a. Transports réguliers

Une exception est faite aux transports réguliers lors de la réservation.

Un transport est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique (jours, heures et adresses fixes) et à intervalle régulier sur une période supérieure à deux mois pour vous rendre à une activité organisée (heure de début ou de fin fixée).

Quel que soit le mode de réservation utilisé, la demande devra :

- parvenir au moins huit jours avant la date du premier déplacement
- préciser la durée pendant laquelle le trajet sera régulièrement effectué
- comporter un planning précis des différents besoins de déplacement.

Contrairement à une réservation « classique », le service DiviAccès ne peut s'engager à donner une réponse favorable dans l'immédiat et se réserve le droit de répondre dans un délai de huit jours. Pendant cette période de huit jours, le client est invité à réserver chacun de ses déplacements.

Les transports réguliers sont automatiquement suspendus les jours fériés.

Si plus de 20% des transports réguliers sont annulés ou modifiés, les transports déjà planifiés feront l'objet d'une cessation et une nouvelle demande de transports devra être faite.

Pour les durées inférieures à deux mois, les demandes de transport peuvent être prises dans le cadre des réservations ponctuelles multiples.

b. Transports en groupe

Le service DiviAccès n'a pas pour vocation à effectuer les transports privés d'associations ou d'établissements lors d'événements organisés par leur soin et auxquels ils participent.

VII. ACCOMPAGNATEURS

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

Sa prise en charge se fait obligatoirement aux mêmes adresses (origine et destination) que le voyageur. Aucun détour n'est autorisé.

L'accompagnateur - de confort ou d'aide à la mobilité - n'est pas désigné nommément mais il est par définition valide et apte à assister le voyageur par sa connaissance du handicap. Par conséquent, un voyageur DiviAccès ne peut pas intervenir, lui-même, en tant qu'accompagnateur.

La présence éventuelle d'un accompagnateur dit de confort est à préciser lors de la réservation.

Dans le cas d'un enfant accompagnateur, il est de la responsabilité de l'adulte qu'il accompagne d'assurer son installation à bord du véhicule, dans les mêmes conditions que celles précisées à l'article [III. MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE DES CLIENTS ET RÔLE DES CONDUCTEURS](#). Exceptionnellement, et dans la limite des places disponibles, 1 à 3 enfants accompagnateurs peuvent être acceptés à bord du véhicule.

La nécessité pour le voyageur d'être accompagné dans ses déplacements par un accompagnateur d'aide à la mobilité est établie au regard de son autonomie et de sa mobilité, identifiés dans le questionnaire de mobilité et en accord avec le bénéficiaire avant le premier voyage ou à la suite des remontées-conducteurs après le premier voyage. Dans ce cas, aucun transport ne pourra être effectué en son absence.

VIII. CONTRIBUTION FINANCIÈRE DES CLIENTS

Les tarifs sont fixés par Dijon Métropole.

Deux tarifs sont proposés dans le cadre du service DiviAccès :

- **Le tarif normal** est accessible à tous les utilisateurs du service (1,40 € au 01/07/2022).
- **Le tarif réduit**, qui offre une réduction de 50 % sur le tarif normal :
 - Aux accompagnateurs des bénéficiaires du service DiviAccès qui sont titulaires d'une CMI

Afin de faire bénéficier leurs accompagnateurs d'un tarif réduit de 50 %, les bénéficiaires de DiviAccès titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion devront se rendre à l'Agence Divia Mobilités pour y créer une carte Divia Mobilités avec un profil « accompagnateur ». Cette carte n'est pas nominative et valable uniquement si la personne qui la présente accompagne une personne titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion. Si une personne présente cette carte « accompagnateur » seule, elle s'expose à une verbalisation.

- Aux bénéficiaires de la CSS et de l'AME

Les bénéficiaires adressent une copie de l'attestation délivrée par la Caisse d'Assurance Maladie au nom de l'intéressé et pour la période en cours de validité à Keolis Dijon Mobilités.

Lors de la réservation, l'outil de gestion du service et de facturation prend en compte la demande (pour l'adhérent et son éventuel accompagnateur). L'utilisateur du service se verra alors :

- Prélevé au début de chaque mois du nombre de voyages consommés l'avant dernier mois précédent, si l'adhérent choisit l'option prélèvement automatique (sous réserve de transmission d'un mandat SEPA signé aux services de Keolis Dijon Mobilités)
- Facturé au 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 Mobilités à réception de ce document.

Tout paiement non acquitté entraîne la suspension de l'accès au service pour l'utilisateur.

Tous les adhérents DiviAccès doivent être dotés d'une carte ou d'un ticket billettique pour utiliser les bus et tram du réseau Divia Mobilités. Ces supports peuvent être rechargés de tous les titres :

- à l'Agence Divia Mobilités - 16 Place Darcy, à Dijon
- dans les points-relais (commerçants assurant la vente de titres Divia Mobilités)
- par internet - eBoutique sur www.divia.fr (à l'exception du tarif « accompagnateurs »)
- aux distributeurs automatiques de titres du réseau DiviaBus&Tram.

IX. DISCIPLINE À BORD ET RESPECT DES RÈGLES DE SÉCURITÉ

1. Contrôles et sanctions

Les agents de Keolis Dijon Mobilités sont habilités à procéder à tout contrôle.

Le voyageur en situation irrégulière est passible des sanctions prévues par la réglementation en vigueur sur le réseau des transports publics urbains de voyageurs.

Tout manquement aux règles normales d'utilisation du service décrites dans le présent règlement expose son auteur à des sanctions pouvant aller jusqu'à l'interdiction d'utiliser le service à titre temporaire ou définitif.

2. Respect des règles de sécurité

À bord du véhicule, les utilisateurs doivent se conformer aux instructions de sécurité et notamment être obligatoirement assis, ne pas refuser le port de la ceinture et la fixation du fauteuil. Le conducteur accompagnateur pourra refuser le transport d'une personne s'il considère que la sécurité ne peut être correctement assurée (fauteuil en mauvais état, fauteuil non homologué au transport en charge...). Toute opposition à ces dispositions entraîne la suspension du service DiviAccès.

3. Prise en charge des animaux

La présence d'animaux tels que les chiens d'aide à la personne (guide et assistance), éduqués ou en cours d'éducation, est autorisée à bord des véhicules. Ils peuvent être exemptés du port de la muselière mais doivent être tenus en laisse.

En outre, comme pour tous transports publics, à titre exceptionnel, les animaux domestiques de petite taille, lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés, et dès l'instant où ils n'occupent pas une place assise, sont admis gratuitement.

Ils ne devront ni salir, ni incommoder les passagers, ni constituer une gêne à leur égard. DiviAccès ne peut être tenu pour responsable ni des conséquences des accidents dont les animaux seraient l'objet, ni des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Leur présence doit être signalée à DiviaServices lors de la réservation.

4. Prise en charge de bagages ou de charges lourdes

Le transport de petits bagages ou de colis peu encombrants dans les véhicules peut être accepté. Ils sont sous la responsabilité de leur propriétaire.

5. Matières dangereuses

Il est interdit d'introduire à bord des véhicules des matières dangereuses ou tout autre produit susceptible de salir ou d'incommoder les passagers ainsi que celles dont la possession est pénalement poursuivie.

6. Comportement à bord des véhicules

Comme dans tout transport collectif, les personnes transportées ne doivent pas avoir un comportement qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule, auquel cas elles pourraient se voir interdire de manière provisoire l'accès au service. Il est notamment interdit de fumer et d'être en état d'ébriété dans un véhicule.

7. Non-respect des consignes

Toute infraction à ces instructions peut amener Keolis Dijon Mobilités à refuser d'assurer la prestation de transport. En cas de situations répétées, DiviAccès pourra envisager d'exclure le voyageur du service, en accord avec les services de Dijon métropole.

8. Pourboires

Les conducteurs ne sont pas autorisés à accepter de pourboire.

X. SECRET MÉDICAL ET CONFIDENTIALITÉ

1. Secret médical

Dijon métropole applique les dispositions de la Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, notamment son article 11 portant sur l'accès et la consultation des informations concernant la santé des personnes.

Dijon métropole et Keolis Dijon Mobilités ont mis en place un protocole de préservation du secret médical.

2. Droits d'accès aux données personnelles

Le service DiviAccès enregistre pour les besoins du service et de la sécurisation de ses clients des informations personnelles.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, chaque client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent.

Chaque client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Pour exercer ce droit, le client peut s'adresser par courrier auprès de dpo-diviamobilites@keolis.com, compléter le formulaire en ligne à l'adresse suivante : www.divia.fr/nous-contacter ou envoyer un courrier à Keolis Dijon Mobilités, Service Clients, 49 rue des Ateliers, CS47380 21073 Dijon Cedex.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique dont la finalité est la gestion du service DiviAccès. Le fichier informatique des clients est la propriété de l'exploitant du réseau Divia Mobilités. Le fichier est utilisé par Keolis Dijon Mobilités pour organiser les transports.

XI. RELATIONS CLIENTS

1. Réclamations et suggestions

Tout client peut faire une suggestion ou déposer une réclamation :

- Par courrier auprès de Keolis Dijon Mobilités
- Par courriel à divia.services@divia.fr
- Par téléphone au 03.80.11.29.29
- Via l'application ou le site Internet www.divia.fr

Le service DiviAccès s'engage à répondre dans un délai de 14 jours aux réclamations formulées par les utilisateurs.

2. Objets trouvés

Les objets trouvés dans les véhicules seront centralisés à l'agence Divia Mobilités située place Darcy à Dijon où ils pourront être récupérés sur justificatif par leur propriétaire.

3. Mise à jour de la fiche utilisateur

- Modification de la situation du client :

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, ou de toute modification des conditions de déplacement liée notamment au type de fauteuil roulant utilisé et à l'évolution du handicap et du niveau d'autonomie du client, il est obligatoire de prévenir au moins 72h avant par courrier ou message électronique Keolis Dijon Mobilités pour permettre la prise en compte de ces informations dans la programmation du service.

- Non-utilisation du service :

Le fichier clients est mis à jour annuellement sur la base de la fréquentation effective des personnes sur les 12 derniers mois. Les fiches des clients n'ayant pas utilisé le service sur cette période sont supprimées.

La réinscription peut être soumise à un nouveau passage en commission, afin de remettre à jour les données utilisées par Keolis Dijon Mobilités pour organiser les déplacements.

XII. APPLICATION

Le présent règlement est seul applicable au fonctionnement du service de transport des personnes à mobilité réduite DiviAccès de Dijon Métropole. Il se substitue à toutes règles ou règlements antérieurs.

Keolis Dijon Mobilités portera à la connaissance de tous les ayants droit DiviAccès le présent règlement et leur indiquera qu'ils doivent respecter toutes les dispositions le composant.

Le présent règlement d'exploitation est applicable à compter du 1^{er} juillet 2022.

L'autorité organisatrice de la mobilité, Dijon métropole, et l'exploitant du service, Keolis Dijon Mobilités, sont les garants de la mise en œuvre de ce règlement.

Date et lieu,