



COMMISSION INTERCOMMUNALE D'ACCESSIBILITE

RAPPORT ANNEE 2025



Le Conseil de Communauté au cours de sa séance du jeudi 19 novembre 2020 a fixé pour le mandat 2020 - 2026, la composition de la Commission Intercommunale d'Accessibilité de Dijon métropole comme suit :

Conformément aux dispositions de l'article L. 2143-3 du Code Général des Collectivités territoriales, il est créé une commission pour l'accessibilité des personnes handicapées composée du Président, ou son représentant, de représentants de Dijon Métropole, d'un représentant de la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales, d'un représentant de la Direction Départementale de l'Équipement, d'un représentant de l'ordre des architectes, de représentants des bailleurs sociaux, de représentant d'association des handicapés : ADAPEI, Association handicap Evasion Loisirs, Association nationale pour l'intégration des handicapés moteurs, Association pour adultes et jeunes handicapés, Association des Paralysés de France, Association Valentin Haüy, Association France Alzheimer Côte d'Or, Association des Sourds de Bourgogne, Comité Départemental pour le Droit aux travaux des Handicapés, Groupe d'études pour l'insertion des personnes porteuses de trisomie, Union Nationale des Amis et Familles de Malades Mentaux, de représentants de la FNAUT.

Représentants de Dijon métropole

1. Madame Brigitte POPARD, Présidente
2. Madame Isabelle PASTEUR
3. Madame Dominique MARTIN-GENDRE
4. Madame Stéphanie VACHEROT
5. Monsieur Fabian RUINET
6. Monsieur Jean-François DODET

Autres organismes, bailleurs sociaux, associations

1. Représentant de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale
2. Représentant de la Direction Départementale des territoires
3. ADAPEI – Association des Amis et Parents d'Enfants Inadaptés
4. Association Handicap Evasion Loisirs
5. Association nationale pour l'intégration des handicapés moteurs
6. Association pour adultes et jeunes handicapés
7. Association des Paralysés de France
8. Association Valentin Haüy
9. Association France Alzheimer Côte d'Or
10. Association des Sourds de Bourgogne
11. Comité Départemental pour le Droit aux travaux des Handicapés
12. Groupe d'études pour l'insertion des personnes porteuses de trisomie
13. Union Nationale des Amis et Familles de Malades Mentaux
14. Représentants de la FNAUT
15. Représentant de l'ordre des architectes
16. Représentants des bailleurs sociaux

La Commission Intercommunale d'Accessibilité 2024 de Dijon métropole s'est tenue le 21 mai 2025. Ses travaux ont porté sur :

1. Accessibilité des points d'arrêts
2. Exploitation du service DiviAccès : bilan 2024
3. Nouvelles modalités mises en place en 2022 : bilan
4. Modification du règlement d'utilisation

Ces travaux sont consignés dans la synthèse du compte-rendu de la Commission intercommunale d'Accessibilité figurant ci-après.

COMPTE RENDU DE LA COMMISSION INTERCOMMUNALE D'ACCESSIBILITE DU MERCREDI 21 MAI 2025
--

Présents :

- **Pour Dijon métropole :**

- Mme POPARD, Présidente de la Commission, Conseillère de Dijon métropole délégation Handicap, accessibilité, 1^{ère} adjointe au maire de Chenôve

- **Pour les associations et autres organismes :**

- M. NOIROT (A.P.F 21)
- Mme CUENOT (A.P.F 21)
- M. GOURNAY (FNAUT Bourgogne Franche-Comté)
- Mme BERTUCAT (Les yeux en promenade)
- Mme DELON (DDT)

- **Pour les services de Dijon métropole/Ville de Dijon:**

- Mme BONIN (Chargée de coordination des stratégies de Mobilité – Direction des Mobilités)
- Mme METROT (Chargée de mission handicap - Direction de l'Action sociale)
- Mme BOURDIN (Directrice Générale Déléguée à la Cohésion Sociale)
- Mme MALARDIER (Chargée d'Efficacité Réseau – Direction des Mobilités)

- **Pour Keolis Dijon Multimodalité :**

- M. GACHOT (Responsable Relation Client)
- Mme PATTEIN (Téléconseillère)
- Mme EDOUARD

Excusés

- **Pour Dijon métropole :**

- M. REBSAMEN, Président de Dijon métropole
- Mme PASTEUR, Conseillère de Dijon métropole
- Mme MARTIN-GENDRE, Conseillère de Dijon métropole
- Mme VACHEROT, Conseillère de Dijon métropole, Conseillère déléguée de Dijon, Handicap et inclusion
- M. RUINET, Maire de Talant, Adjoint au délégué aux travaux à l'aménagement du territoire et au numérique
- M. DODET, 7^{ème} vice-président de Dijon métropole Délégation Biodiversité, qualité de l'air, plan, bruit, Maire de Saint-apollinaire

- **Pour les Associations, autres organismes :**

- M. JAMES (Ordre des Architectes de Bourgogne Franche-Comte)
- Mme COMTE (Association France Alzheimer Côte d'Or)
- Mme JOTTRAS (Association France Alzheimer Côte d'Or)
- M. LAVILLE (UNAFAM Côte d'Or)

- M. PICARDAT (AVH)
- Mme BOULAND (Responsable Unité Protection Personnes Vulnérables)
- M. BORTONDELLOT (Responsable Unité Protection Personnes Vulnérables)
- Mme ARDISSON (Grand Dijon Habitat)
- Mme PELTRET (ORVITIS)
- Mme MULLER (A.D.A.P.E.I. 21)
- M. AVENA (A.D.A.P.E.I. 21)
- M. ASSANTE (A.N.P.I.H.M.)
- M. DELROCQUE (A.N.P.I.H.M.)

- **Pour les services de Dijon métropole/Ville de Dijon:**

- M. FELDER
- M. HEITZMANN
- M. RIGOLLE
- M. CARRAUD
- M. ROULAND

Mme POPARD, Présidente de la Commission, accueille les participants à 10h30 à Dijon Métropole, situé 40, avenue du Drapeau à Dijon. Elle présente l'Ordre Du Jour :

1.Accessibilité des points d'arrêts

2.Exploitation du service DiviAccès : bilan 2024

3.Nouvelles modalités mises en place en 2022 : bilan

4.Modification du règlement d'utilisation

1. Accessibilité des points d'arrêts

Madame Popard ouvre la séance et présente l'accessibilité des points d'arrêts sur le réseau en rappelant que le niveau global d'accessibilité du réseau Divia Bus & Tram est très satisfaisant avec 100 % des trams et 59 % des arrêts de bus accessibles à fin 2024. Il est présenté un bilan complet des arrêts mis en accessibilité en 2024.

Au 31 décembre 2024, ce sont 644 arrêts et stations accessibles sur les 1036 que compte le réseau Divia Bus&Tram. Le nombre d'arrêts accessibles a augmenté puisque 37 arrêts ont été rendus accessibles.

32 arrêts sont identifiés en 2025 et en cours d'étude : 19 dans le cadre de la programmation annuelle et 13 dans le cadre de programmes d'aménagements.

Lors des échanges, il a été rappelé que :

- 100% des rames de tramway sont accessibles
- 100% des bus sont à plancher bas, afin de faciliter l'accès aux voyageurs à mobilité réduite
- 100% d'entre eux sont équipés de rampes d'accès pour les voyageurs en fauteuil roulant
- 100% des véhicules (bus, tram, navette City) sont dotés d'espaces réservés et signalés à bord

Il a été signalé que durant un certain temps, les annonces sonores dans les trams ne fonctionnaient plus. Le service Divia a été prévenu et ceci est revenu à la normal. Une enquête va être menée pour comprendre d'où vient cette anomalie afin d'éviter que cela ne se reproduise.

Les bandes podotactiles au niveau de l'arrêt « Poincaré » ne sont plus considérées en bon état d'après l'association les yeux en promenade.

Le président de la FNAUT a fait remarquer la présence d'un mat sans totem à l'arrêt « Monge-Cité de la Gastronomie », et a également appuyé sur le fait que lors de la descente du bus, la cohabitation piétons/cyclistes est difficile dû au positionnement de la piste cyclable.

2. Exploitation du service DiviAccès : bilan 2024

Dijon métropole présente le service TPMR, en rappelant son lancement en 1983 et le but qui est le déplacement des ayants droits et de leurs accompagnateurs d'adresse à adresse.

L'éligibilité et le parcours d'accès au service DiviAccès est rappelé. Le service est accessible de manière facilitée aux personnes titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion – mention Invalidité se déplaçant en fauteuil roulant et non ou malvoyantes. Il est soumis à la décision de Dijon métropole et de la commission d'accès pour les personnes atteintes d'un handicap les empêchant de monter à bord du tramway ou dans les bus.

Un bilan des dossiers étudiés dans le cadre des commissions DiviAccès 2024 est présenté. 233 demandes ont été reçues, 43 pour la Cible 1 (accès de manière facilitée au service), 69 pour la cible 2 (évaluation à l'aide de la grille d'évaluation de la mobilité) et 114 pour la cible 3 (dossier médical confidentiel confié aux médecins de la commission). Avec 55% d'admissions, ce sont 127 nouveaux adhérents qui ont intégré le service DiviAccès en 2024.

La DDT estime qu'il serait pertinent d'analyser l'augmentation de 13 % des dépôts de dossiers afin de comprendre ses origines et d'identifier la cible (1, 2 ou 3). Cette évolution pourrait avoir des implications différentes, selon qu'elle soit liée à l'augmentation de l'âge de la population ou à une communication accrue autour de DiviAccès.

2024 montre une stabilisation des voyages au niveau de 2019, soit un nombre de voyages conforme aux niveaux observés les années avant covid. La fréquentation du service observe la même tendance. En moyenne, ce sont 313 adhérents actifs chaque mois sur l'année (305 en 2023). Une hausse de 6% des utilisateurs actifs est à noter en 2024. La majorité est domiciliée à Dijon (54%). Un utilisateur est dit actif à partir d'une utilisation du service par an.

Le profil des ayants droit n'a pas évolué avec :

- 48 % de personnes « marchantes » ;
- 31 % en fauteuil roulant ;
- 15 % de personnes atteintes de cécité ;
- 6 % d'accompagnant.

Utilisation du service : Près de 50 000 voyages ont été réalisés en 2024, avec 47 % des missions au départ de Dijon suivi de Quetigny à 12%.

Le motif travail retrouve son niveau habituel et reste le principal motif de déplacement avec 50% des déplacements. Il participe à la hausse de fréquentation en semaine qui représente 94% de l'ensemble des déplacements. Cette hausse se traduit sur le nombre de missions réalisées en semaine, mais surtout des heures de pointe très fréquentées.

La majorité des clients est occasionnelle (<50 fois : 58% des utilisateurs dont 27% : <10 fois) mais à noter quelques « super » utilisateurs (>400 fois : 35 utilisateurs).

En 2024, 224 clients « *Pass20 voyages gratuits illimités* » circulent avec le réseau Bus&Tram.

Lors de cette présentation, plusieurs échanges entre les membres de la commission ont concerné l'organisation du service DiviAccès et les possibilités de déplacements, notamment lors des weekends. Il a été convenu qu'une nouvelle communication va être réalisée sur ce sujet afin de rassurer les adhérents sur les possibilités de déplacement le week-end, et les associations se sont engagées à en parler.

3. Nouvelles modalités mises en place en 2022 : bilan

Keolis Dijon Multimodalité rappelle la mise en place de nouvelles modalités de réservation, avec un déplacement garanti et une annulation sans frais jusqu'à la veille du déplacement avant 17h. Cette modalité a été bien intégrée par les adhérents.

Ensuite, afin de limiter les annulations tardives, un système de sanction graduelle (facturation de 1,40€ pour les 3 premières annulations, 20€ à partir de la 4^{ème}), remis à 0 chaque trimestre, a été établi. Après une période d'observation et de sensibilisation (>1 an), les pénalités sont appliquées depuis l'été 2024.

L'APF a exprimé des réserves concernant la facturation de 20 € appliquée au-delà de 3 annulations hors délai, estimant cette mesure excessive. Il a alors été précisé que cette facturation était annulée en cas d'annulations justifiées, et que le compteur était réinitialisé chaque trimestre. Par ailleurs, les données du premier trimestre 2025 révèlent que 20 courses n'ont pas pu être assurées par le service DiviAccès, tandis que 38 courses ont été annulées tardivement ou non honorées par les clients. Ainsi, cette facturation a avant tout une visée dissuasive. L'objectif est de réduire le nombre de courses non respectées par les usagers, afin de libérer des créneaux et permettre au réseau de répondre à un plus grand nombre de demandes.

La proposition de prise en charge +/- 60 minutes avant/après l'horaire demandée a rencontré des difficultés lors de sa mise en place. Plusieurs réclamations ont été comptabilisées. En concertation avec les associations, il a été demandé au délégataire de réduire cette plage horaire de prise en charge à 30 minutes après 22h (mise en place au 1^{er} juillet 2025).

La prise en charge des adhérents au départ de leur transport a vu sa tolérance horaire s'élargir, passant de 10 minutes à 15 minutes en 2022. La veille du déplacement, ils reçoivent un SMS qui confirme l'horaire exact de prise en charge. Un travail pédagogique avec les associations a été mené pour augmenter l'acceptation de la mesure par les adhérents. Grâce à cette modification, 2 500 courses supplémentaires peuvent être réalisées par an, soit 10 courses par jour sans augmenter les moyens. Cette mesure permet une augmentation de 10% d'adhérents actifs par an.

4. Modification du règlement d'utilisation

Le règlement d'usage du service de transports de personnes à mobilité réduite de Dijon métropole fait l'objet d'une réorganisation complète des thématiques et d'une révision de certaines modalités.

Un temps minimum de 30 minutes sur place est imposé à un même utilisateur entre deux demandes de transport. Cela évite un trajet et la mobilisation de moyens alors que l'adhérent va se déplacer à nouveau dans la journée. (26 adhérents concernés = 596 courses en 6 mois (données 2024)).

Les courses pour le motif santé sont assurées de préférence entre 9h et 16h, mais sont possibles en dehors de cette plage horaire lorsqu'elles s'enchaînent avec un déplacement pour le motif travail (140 adhérents concernés = 793 courses en 6 mois (données 2024)).

Les certificats médicaux pour le transport exclusif en taxis ne sont pas acceptés par le service DiviAccès. Un plan d'action est en cours avec : (69 adhérents identifiés)

- Une identification des personnes avec « restriction taxis »
- Une sensibilisation des équipes DiviAccès à l'utilisation des véhicules légers que ce soit des véhicules Divia ou Taxis
- Un travail pédagogique avec les usagers et les associations

Une précision a été apportée sur les délais de réservation. Pour les réservations prises avant le 15 du mois pour le mois suivant, l'horaire définitif de prise en charge est fixé le 15 du mois pour le mois suivant. Ce délai permet d'organiser et optimiser les circuits à destination des ESAT.

Une mention a été précisée aux modalités de prises en charge. Il est demandé aux usagers de pouvoir se rendre sur le trottoir pour la prise en charge et d'être en capacité de poursuivre son déplacement une fois déposé sur le trottoir.

La prise en charge d'objets peu volumineux est autorisée dans la limite des capacités des véhicules, sous l'entière responsabilité du propriétaire et sous réserve que le bagage soit maintenu par le propriétaire ou arrimé par le conducteur afin de permettre la sécurité des passagers.

Délibération en date du 27/03/2025 avec application du nouveau règlement d'usage du service de transport de personnes à mobilité réduite de Dijon métropole sera effective au 1^{er} juillet 2025.