



Le MAG HANDISTAR



www.handistar.fr www.handistar-leblog.fr
| Le Mag HANDISTAR | JUIN 2016 | N°47



Les conditions de voyage plébiscitées !

Conseil apporté lors du transport, ponctualité, qualité de l'accompagnement et de la conduite, adaptabilité à chaque type de handicap mais aussi propreté des véhicules : avec 99,7% de niveau de satisfaction, le voyage à bord a été salué dans la dernière enquête de satisfaction réalisée en début d'année auprès des clients usagers du service HANDISTAR.

« C'est vraiment toute la prestation dans son ensemble qui séduit ici les clients d'HANDISTAR », insiste Caroline Le Goff, Responsable Qualité, qui parle de l'importance de chaque enquête pour améliorer le service.

Avec un taux de satisfaction qui s'établissait à 98% en 2012 et en 2014, la prestation a donc encore gagné en points cette année (avec un taux de satisfaction qui s'établit à 96% rien que pour la qualité de la conduite).

Les auditeurs de NF Services (certification reçue par HANDISTAR) relèvent chaque fois l'implication et le professionnalisme des conducteurs-accompagnateurs.

« En fait, si globalement, le voyage à bord a encore progressé en termes de qualité perçue par les clients, c'est en partie grâce aux moyens octroyés pour la formation des conducteurs », explique Caroline.

Pour rappel, tout nouveau conducteur HANDISTAR reçoit 12 jours de formation à son arrivée et bénéficie d'un accompagnement régulier la première année et à chaque renouvellement de nouveaux matériels ou véhicules.

« A côté de cela, les conducteurs eux-mêmes nous font énormément de remontées de terrain, tout au long de l'année, reprend Caroline.

A la fois les résultats des enquêtes satisfaction et les retours en interne alimentent la démarche dynamique de la qualité. »

Les lycéens sensibilisés



Pour la 2^{ème} année, HANDISTAR est allé à la rencontre des élèves du Lycée Frédéric Ozanam à Cesson-Sévigné.

Plusieurs classes se sont succédées le 3 mai dernier afin de tester la piste d'accessibilité. Les jeunes ont pu se mettre en situation de personnes en fauteuil roulant et de personnes non-voyantes et ainsi appréhender les difficultés qu'elles rencontrent dans leurs déplacements.

Cette action est importante pour HANDISTAR car la piste avait été construite il y a quatre ans par les élèves professionnels de ce même lycée.

METROPOLE ACCESSIBLE

Dans ce numéro et ceux à venir, le Mag HANDISTAR va à la rencontre de communes de Rennes Métropole pour connaître les actions menées en terme d'accessibilité. L'occasion de voir que sur ce sujet, chacun est mobilisé et doit trouver des réponses adaptées à chaque espace public.

LE RHEU REMET TOUT À PLAT

50 000 euros de budget annuel voté et renouvelé sur 3 ans par le Conseil municipal : tel est le montant de l'enveloppe allouée au Rheu pour la mise en accessibilité de son axe principal : la rue Jean Châtel.

« Les travaux se sont achevés l'an passé au terme de trois ans. Comme toujours, dès que l'on touche à la voirie, les sommes à dégager sont conséquentes », rappelle André Latreille, Conseiller Municipal délégué aux questions d'accessibilité. « Avec deux écoles, mais aussi un cabinet médical important, sans parler des commerces, cette rue devait être corrigée au bénéfice du plus grand nombre. Nous devons dans le même temps être attentifs aux personnes en situation de handicap, avec des bornes podo-tactiles pour les personnes mal-voyantes et des trottoirs rabaissés pour celles en fauteuil. Il fallait aussi tout simplement remettre de l'enrobé en vue de boucher les trous dans les trottoirs pour faciliter au mieux tous les types de déplacements. »

Chaque année, un rapport est établi sur la question de l'accessibilité, en étroite collaboration avec les associations représentatives. C'est ainsi que ces travaux ont été actés.

Aujourd'hui, Le Rheu réfléchit à d'autres interventions : rampes d'accès, travaux de rénovation, sur les toilettes... et des travaux sur la voirie en vue de faciliter l'accès aux commerces. « Nous avons beaucoup de marches en centre-bourg. Aujourd'hui, il faut tout remettre "à plat" en quelque sorte. »



ACIGNÉ LANCÉE DANS UN PROJET NOVATEUR

Prévu pour 2019 à Acigné, sur la zone du Champ du Botrel, un projet de construction a pour idée de proposer 50 logements "classiques" mais aussi un habitat à destination de personnes handicapées.

« A l'origine de ce projet, amorcé en avril 2015, c'est le Président de l'association Le Temps du Regard à Rennes qui nous a signalé comment le vieillissement de leurs parents pouvait poser un problème aux personnes en situation de handicap qui vont se retrouver seules » rappelle Robert Rubion, adjoint à la Mairie en charge de la santé, de la politique du handicap et de la prise en compte du vieillissement de la population.

L'idée a alors commencé à prendre forme avec la volonté d'associer directement les habitants de la commune à ce projet global. Des groupes de travail vont se tenir de juin à décembre de cette année, dans la foulée d'une présentation par Aiguillon Construction en mai. « Aiguillon Construction a retenu un cabinet d'architecture connu pour avoir déjà travaillé sur ces questions d'accessibilité. Nous aurons besoin de 600 000 euros par an pour assurer le parfait fonctionnement de cette structure directement gérée par Le Temps du Regard. Elle pourra accueillir 12 personnes.

Nous comptons sur les allocations perçues par les personnes en situation de handicap qui seront ici hébergées, sur des fondations d'entreprises, mais aussi la participation financière d'associations, voire des habitants. »



LA MOBILITÉ AU SERVICE DE TOUS

L'opération MOBILITÉ – les Initiatives Solidaires continue son tour d'horizon avec trois nouvelles actions dont le but est de faciliter la mobilité au quotidien des publics fragiles.



ACCESS TRIP

Il s'agit d'un site web collaboratif, permettant à chaque voyageur d'informer sur les destinations du monde entier, et notamment sur leur accessibilité, par le biais de retours d'expérience des touristes, qu'ils soient valides ou en situation de handicap.



LA PETITE RENNES

Cette association se veut comme un atelier d'auto-réparation de vélos mis à disposition du public, le principe reposant sur le partage des connaissances techniques entre les membres. En permettant à tout un chacun de pouvoir réparer son vélo à moindre coût, La Petite Rennes roule en faveur de la mobilité verte.



EHOP SOLIDAIRES

Avec cette formule, Covoiturage + vise à apporter une solution de déplacement pour les personnes en situation de retour vers l'emploi ou la formation. Le principe : mobiliser les salariés se rendant au travail en voiture pour covoiturer ponctuellement les personnes en insertion professionnelle.

Retrouvez toutes les initiatives sur www.lesinitiatives-solidaires.com

Une opération organisée par STAR, HANDISTAR et le Collectif Handicap 35 et avec le concours de la SNCF, le Crédit Agricole, Keolis Armor et Rennes Métropole

Reportage

« 95% de répondants ! »

Téléphone, Internet, face à face : Tryom, la société d'étude marketing choisie par Keolis, doit adapter ses méthodes aux différents types d'études demandées. Valérie Guilbert, en charge de réaliser l'enquête satisfaction au sein du cabinet, explique le déroulement.

Une semaine de préparation avec Keolis Rennes et SRTS pour bien comprendre les objectifs de l'enquête, une autre pour le recueil des informations auprès des clients d'HANDISTAR et une troisième pour tout analyser en détail : « réalisée en février dernier, celle-ci s'est opérée en trois temps », détaille Valérie qui rappelle qu'en 2014 Tryom avait déjà été missionnée pour la réalisation de l'enquête d'alors.

Cette année, la société a été de nouveau chargée d'évaluer le niveau de satisfaction du service HANDISTAR. Tout s'est fait uniquement par des appels en direct auprès de personnes qui ont utilisé le service au moins une fois en 2015.

« Nous avons passé 300 appels. Keolis Rennes nous avait précisé en amont que nos quotas d'appels devaient être représentatifs des types de handicaps et des zones de domiciliation. Nous avons donc contacté 50% de personnes en fauteuils, 39% de personnes semi-valides et 12% de clients mal-voyants et non-voyants.

Nous sommes partis de la base de questions existantes tout en adaptant le questionnaire sur le réseau général, en concertation avec Keolis Rennes et SRTS. Il fallait donc recueillir les impressions des clients, chercher à savoir pourquoi ils choisissaient le réseau STAR ou HANDISTAR. Nous avons aussi été attentifs à reformuler certaines questions, voire à alléger le questionnaire. Il ne faut pas



que ce soit trop long pour les personnes. » Avec une vingtaine de minutes ainsi passées avec les clients d'HANDISTAR appelés, Valérie tient à souligner : « nous avons eu un excellent accueil de leur part !

HANDISTAR avait avisé les usagers de cette campagne d'enquête à partir de l'affichage à bord des véhicules. Si besoin, les enquêteurs de Tryom n'avaient plus qu'à les prévenir qu'ils pouvaient s'appuyer sur une personne de leur entourage pour

les aider à répondre. En sachant que les gens sont saturés d'appels commerciaux, nous avons eu 95% de répondants ! »

Handistar tient à remercier chaleureusement tous ses clients qui ont donné de leur temps pour enrichir cette enquête. Leur témoignage est de première importance pour contribuer à la démarche d'amélioration continue.

Oui au serveur interactif

Avec une satisfaction générale qui s'établit cette année à 95,2%, le niveau reste stable, enquête après enquête. Pour autant, HANDISTAR reste très attaché à corriger ce que ses clients lui signalent. C'est ainsi que le serveur vocal a été revu l'été dernier, pour la plus grande satisfaction des personnes sondées cette année.

En 2014, les clients HANDISTAR avaient signalé que le serveur vocal était un outil « arrivé à bout de souffle », ne cache pas Caroline Le Goff. « C'est pourquoi l'été dernier, Rennes Métropole et SRTS ont décidé de le remplacer en vue de proposer une meilleure qualité de réception des appels. »

Composer le 1 pour toutes les demandes concernant aujourd'hui, le 2 pour demain,

le 3 pour les autres jours...

Manifestement, l'initiative a payé avec un niveau de satisfaction qui se monte cette fois-ci à 94,4% contre 87% en 2014 !

« Grâce à une nouvelle fonctionnalité, tout client peut désormais consulter ses horaires de transport pour le jour même et le lendemain via le choix n°4, car le serveur est interactif, explique Caroline. Ainsi, l'information des horaires est immédiatement disponible. »

Pour ce faire, vous aurez besoin de votre numéro identifiant personnel. Ce dernier vous sera remis par un conseiller en contactant le service Réservation au 02 99 26 05 55.

Le service Information reste joignable au 02 99 26 05 50.



Escapades

Tout au long de l'année, HANDISTAR vous propose de participer à différentes activités : événements culturels, sportifs et touristiques ! L'organisation prévoit le transport et la réservation des places.

**Visite guidée « Le parc du Thabor, parenthèse enchantée »
Jeudi 23 juin à 14h - Parc du Thabor de Rennes**



Laissez-vous guider dans l'un des plus beaux jardins de France. Un peu de romance et d'élégance avec la découverte des merveilles du Parc du Thabor, où même « l'Enfer » est un agréable théâtre de verdure. Cet ancien jardin des moines de l'abbaye bénédictine Saint-Melaine fut aménagé par Denis Bühler, célèbre paysagiste du XIX^e siècle. Ce parc de 10 hectares allie jardin à la française, parc à l'anglaise, grotte, kiosque à musique, volière, et roseraie exceptionnelle de plus de 2 000 variétés !

Tarif : 12€ (comprend le transport, la visite et le goûter)

**Exposition « Rêveries urbaines » des Frères Bourroulec
Mardi 28 juin à 14h aux Champs Libres de Rennes**



Rennes accueille en 2016 un événement culturel exceptionnel : Les Champs Libres, le Frac Bretagne et le Parlement de Bretagne s'associent pour présenter les créations de Ronan et Erwan Bourroulec, designers de renommée internationale.

Les Champs Libres proposent leurs premiers projets pensés pour l'espace public créant les conditions d'une rêverie urbaine à travers mobiliers, pergolas, ruisseaux et chapiteaux. Cette métamorphose de l'espace par la ligne, l'harmonie et la transparence, vise à réenchanter les lieux de promenades, de rencontres et d'échanges dans nos villes.

Tarif : 8€ (comprend le transport et la visite)

Inscrivez-vous avant le 15 juin !

Contactez Nathalie par téléphone au 02 99 26 05 50, par fax au 02 99 26 05 51, par mail à info@handistar.fr, ou envoyez-nous votre/vos choix sur papier libre à HANDISTAR 26, rue du Bignon, 35135 Chantepie. Vous pouvez également remettre directement votre document au conducteur lors de votre prochain transport.

L'agenda

> Grande Braderie de Rennes

Mercredi 29 juin en centre-ville de Rennes

> Les Tombées de la Nuit : Festival d'été

Du 2 au 17 juillet à Rennes et alentours

> Lumières : projections du Parlement de Bretagne

Du vendredi 08 juillet au dimanche 21 août 2016 dès 22:30

> Feu d'artifice de Rennes

Mercredi 13 juillet

POUR RÉSERVER... LE FORMULAIRE EN LIGNE : PLUS FACILE ET POUR NE RIEN OUBLIER.

Depuis maintenant 2 mois, HANDISTAR propose un nouveau service de réservation des transports. Plus pratique que l'envoi du mail, le formulaire de réservation en ligne permet aux clients de planifier plusieurs demandes de réservation à la suite.

Après la première réservation effectuée via ce système, les champs (nom, prénom, coordonnées...) sont pré-remplis pour un gain de temps lors des prochaines demandes.

Comme tout mode de demande de réservation, celle-ci est traitée et confirmée dans les délais, à savoir de 8 jours à 48h avant le déplacement.

RENNES INSOLITE EN ESCAPADE



« Vendredi 20 mai, nous avons rendez-vous devant l'office de tourisme de Rennes pour une visite des trésors cachés de la ville, raconte Nathalie, en charge à HANDISTAR de l'organisation de l'Escapade.

Accompagnés par un guide, nous avons cheminé dans le vieux Rennes. De la rue St Yves en passant par la rue des Dames, la rue des portes Mordelaises..., l'histoire de Rennes nous a été contée avec passion.

Après deux heures de déambulation dans l'hypercentre de notre belle ville, nous avons fait une pause bien méritée au niveau de la place Ste Anne à l'ombre des arbres.

Merci à Edith, Chantal, Alice, Marcel, Daniel, Gilles, François et notre guide pour cette délicieuse après-midi. »



DIRECTRICE DE PUBLICATION : Anne-Hélène Marie
Conception - Réalisation : Agence Phares & Balises

RCS Rennes B329 880 173 - Tirage : 1 800 exemplaires



Magazine HANDISTAR
S.R.T.S
26 rue du Bignon
35135 CHANTEPIE
Téléphone : 02 99 26 05 50
Fax : 02 99 26 05 51

HANDISTAR est un service de Rennes Métropole