

TRAIT D'UNION

LE MAGAZINE DU SERVICE HANDIQUB

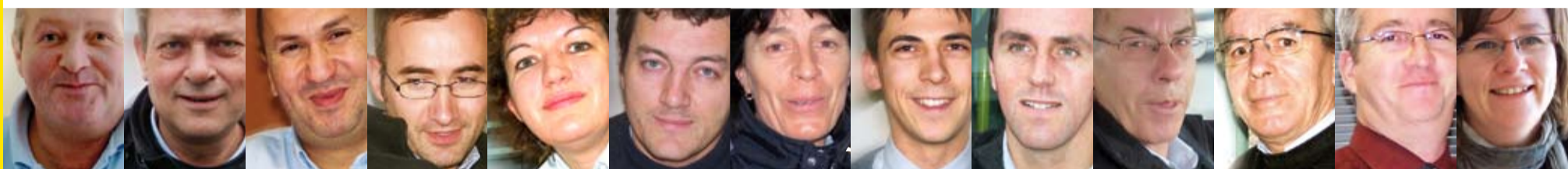


le service des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) de Quimper Communauté

semestriel

décembre 2007

N° 2



JEAN-ALAIN BERNARD MAJID MICKAËL ANNE ROMUALD CLAUDE SÉBASTIEN ÉRIC JOËL JEAN-YVES DAVID CORINNE

EDITO

La première édition de Trait d'Union a été appréciée par la grande majorité des clients du service HandiQUB.

L'équipe de rédaction s'est à nouveau mobilisée pour éditer le second numéro de ce magazine, moment privilégié pour renforcer le lien qui nous unit quotidiennement.

Le succès du service HandiQUB n'est pas contestable, puisqu'en 2007, nous constatons une augmentation de 9 % de la fréquentation. Cette forte croissance ne se fait pas sans poser de difficultés, notamment aux heures de pointe. Une réflexion est d'ailleurs en cours avec Quimper Communauté sur une adaptation du service.

Des efforts conséquents ont été réalisés récemment en matière d'accessibilité puisque dorénavant 2 lignes du réseau de bus sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Un minibus gratuit est également à votre disposition les soirs de match de basket, car nous tenions à ce que chacun puisse avoir la possibilité d'assister à ce spectacle qui réunit près de 2 000 personnes tous les 15 jours à la salle Michel Gloaguen.

Voici déjà les fêtes de fin d'année et je sais que vous serez nombreux à utiliser HandiQUB pour vos achats de Noël. Des moyens supplémentaires viendront renforcer le service les 2 samedis précédant Noël et le lundi 24 décembre.

Vous pourrez bien évidemment participer au grand jeu organisé par les QUB et les Vitrites de Quimper et peut être gagner les nombreux bons d'achats mis en jeu à cette occasion. Je vous souhaite une bonne lecture de Trait d'Union et surtout de joyeuses fêtes de fin d'année.

Bruno GUÉGAN
Directeur



SOMMAIRE

PAGE 2

CHIEN GUIDE D'AVEUGLE

FLASH SPÉCIAL
ANNULATION

PAGE 3

LA LIGNE 1 ET A
DU RÉSEAU QUB
ACCESSIBLES

ZOOM SUR CORINNE

PAGE 4

ARPAQ : COMMENT
ROMPRE L'ISOLEMENT

VISITE HANDISTAR

LES BRÈVES

Chien Guide d'Aveugle

Vity, Labrador Retriever beige de 3 ans, la nouvelle chienne guide de Mme Goarin, fidèle cliente du service HandiQUB.



Elle nous a fait part de tous les avantages d'un chien guide. Si elle est maintenant retraitée, lorsque quelle se rendait au travail à l'hôpital son chien l'y accompagnait, sauf dans les services bien entendu. Elle fait très régulièrement des randonnées avec l'ARPAQ. Vity l'accompagne également pour les courses, au marché ou en grandes surfaces, pour sortir au théâtre ou au concert. Elle a aussi effectué une démonstration dernièrement au lycée Chaptal.

CE QUE VITY SAIT FAIRE :

- répondre aux ordres d'obéissance de base et de direction,
- se positionner devant les passages piétons
- signaler les bordures de trottoirs,
- indiquer un escalier et sécuriser la montée ou la descente,
- trouver une porte, un arrêt de bus, un banc, une boîte aux lettres, une cabine téléphonique...
- mémoriser plusieurs parcours, prendre des initiatives...
- désobéir aux ordres en cas de danger.

CE QUE VITY LUI PROCURE :

- confort, sécurité, rapidité et détente en déplacement,
- une plus grande confiance en elle,
- l'envie de s'ouvrir aux autres,
- le désir d'entreprendre de nouvelles choses...

CE QUE MME GOARIN PEUT FAIRE AVEC VITY :

- mener une vie sociale harmonieuse, en accédant plus facilement aux lieux de loisirs, restaurants...
- aller et venir sans dépendre de l'entourage,
- être active, autonome : aller au travail, avoir des activités (associatives), aller chercher les enfants à l'école, aller chez le médecin, prendre les transports en commun...

Les chiots sont sélectionnés par le CESECAH (Centre d'études, de sélection et d'élevage de Chiens pour Aveugles et autres Handicapés). Ce centre basé à Angers, opère une sélection très sévère parmi les reproducteurs pour ne remettre aux écoles de chiens Guides que des chiots exempts de toutes tares physiques et comportementales

Les chiots sont soumis à toute une série de test, suivis tout au long de leur apprentissage par un éducateur, pendant cette période le chiot est confié à une famille d'accueil. Ensuite à l'âge d'environ un an de nouveaux tests de compatibilité entre le chien et son futur maître sont effectués au centre de sélection, puis au domicile du non voyant et seulement après trois mois de vie commune le chien est définitivement attribué à son maître

Il faut savoir que le prix de revient d'un chien guide d'aveugle est d'environ 15 000 € et que les chiens guides sont remis gratuitement aux déficients visuels. Les frais d'hébergement et de formation des déficients visuels sont pris en charge par l'école.



Flash Spécial Annulation

En cas d'annulation d'un transport demandé et programmé, n'oubliez pas de prévenir le service HandiQUB au 02 98 53 17 90, le plus tôt possible.



Le non-respect de cette démarche engendre un transport perdu pour un autre client.

En cas d'annulation tardive ou non signalée et sauf circonstances exceptionnelle, le règlement d'exploitation prévoit que des pénalités peuvent être appliquées. Dans les situations abusives, il sera envoyé une première lettre de mise en garde. Si le manquement venait à se reproduire il sera appliqué une pénalité de 15 €.

En cas d'annulation d'un transport le jour même et en dehors des heures d'ouverture du standard, le numéro d'urgence

06 12 222 666
est à votre disposition.

Les ressources financières de l'École des Chiens Guides d'Aveugles de l'Ouest (chiffres 2000)

| | | |
|-------------------|---------|---|
| LES DONNS PRIVES | 69,50 % | Les dons particuliers et legs qui sont le résultat : <ul style="list-style-type: none"> • du bulletin trimestriel • des lettres de relance • des prospections |
| | 7,20 % | Les actions des associations et antennes départementales : <ul style="list-style-type: none"> • dons de Clubs services • ventes de biscuits • ventes de pommes • participation à des manifestations |
| | 1,95 % | La vente de pommes faite à Angers par les Clubs services de la ville |
| | 17,35 % | Divers dont les produits financiers |
| LES DONNS PUBLICS | 4 % | Les subventions publiques |

La ligne 1 et A (dimanche) du réseau QUB accessibles

Dans le cadre de la loi sur l'accessibilité qui prévoit l'obligation pour un réseau de transport en commun de rendre accessibles les lignes de bus d'ici 2015, la ligne 1 et A (dimanche) sont désormais adaptées aux Personnes à Mobilité Réduite depuis le dimanche 2 septembre 2007. Cette évolution ne s'est pas faite du jour au lendemain et a supposé des mois de travail entre Quimper Communauté, les QUB et les APF.

Aujourd'hui, tous les bus qui circulent sur les lignes 1 et A sont équipés de rampes rétractables.

Un audit des points d'arrêts a été effectué afin de rendre accessible plus de 60 % des arrêts sur la ligne. Par ailleurs, trois nouveaux bus sont désormais équipés d'un système d'annonces visuelles et vocales des arrêts, ce qui offre une meilleure information aux personnes non-voyantes et souffrant de déficience auditive.

A terme, c'est l'ensemble des lignes qui sera rendu accessible d'ici 2015. Dans cette optique, Quimper Communauté réalise actuellement un audit des points d'arrêts (il y en a près de 700 sur l'agglomération) afin de prévoir les aménagements nécessaires en terme de voirie pour les arrêts dont le degré de pente est supérieur à 16 % ou qui ne disposent pas de plateforme ou de trottoirs.

À l'heure actuelle, plusieurs clients en situation de handicap empruntent la ligne 1 au quotidien.



RAPPEL DES QUELQUES RÈGLES D'ACCÈS AU RÉSEAU QUB :

- Avant votre départ n'oubliez pas de vérifier l'accessibilité de vos arrêts de départ et d'arrivée :



vos arrêts et accessible.



vous pourrez avoir besoin d'un accompagnement pour votre déplacement.

> A L'ARRÊT :

- Quand le bus arrive, vérifiez qu'il porte bien le pictogramme à l'avant.



- L'accès se fait par la porte du milieu et c'est le conducteur qui déclenche la sortie de la rampe.

> DANS LE BUS :

- Chaque bus est équipé d'une place pour un voyageur en fauteuil. Votre montée est possible si la place est disponible. Dans le cas contraire, le conducteur vous proposera d'attendre le bus suivant.
- Votre titre de transport doit être validé à chaque montée. Pour simplifier votre déplacement, prévoyez votre titre de transport à l'avance. Ensuite, dirigez-vous vers l'emplacement réservé qui se trouve à votre droite.
- Pour votre sécurité, le fauteuil doit être placé le dos à la route, le frein enclenché et la barre latérale de maintien abaissée.
- A la descente : demandez l'arrêt à l'aide du bouton situé à proximité de l'emplacement réservé. La rampe sera de nouveau actionnée par le conducteur.



André GUÉNÉGAN, vice-président de Quimper Communauté, inaugure la nouvelle ligne 1 accessible.

Le saviez-vous ?

SPÉCIAL FORMATIONS

Les conducteurs HandiQUB suivent régulièrement différentes formations. La dernière étant destinée à une information sur les maladies invalidantes a été animée par un ergothérapeute de Rennes et suivie par trois conducteurs de Quimper, deux de Brest et deux de Cherbourg. Six conducteurs de Quimper ont suivi cette formation. Les conducteurs ont appris à appréhender les différentes formes de handicap et de maladie afin d'assurer une meilleure prise en charge du client : manipulation du fauteuil, fixation des sangles, utilisation des ceintures de sécurité, découverte des futures normes de sécurité (trois points d'attache). Ce stage a permis des échanges avec les autres réseaux urbains et de comparer nos modes de fonctionnement.

Au cours de ce stage des mises en situation ont permis au stagiaires de mieux connaître les difficultés journalière des personnes handicapées, par exemple celles des non voyants : parcours les yeux bandés durant 35 minutes.

Zoom sur Corinne

(opératrice du service HandiQUB)



DEPUIS QUAND TRAVILLES-TU AU SERVICE HANDIQUB ?

J'ai été embauchée dans le cadre d'une mission intérim le 16 avril 2007, puis titularisée depuis le 1er juillet 2007.

QUEL EST TON PARCOURS PROFESSIONNEL ?

Je possède un baccalauréat « Commerces et services ». J'ai travaillé dans une entreprise de maintenance où je m'occupais des relations clients et de la partie administrative et ce pendant huit ans, puis j'ai intégré Gaz de France et France Télécom en tant que téléconseillère.

EN QUOI CONSISTE TON TRAVAIL ?

Chaque jour, je planifie les transports des clients et j'organise les feuilles de route des conducteurs. Par ailleurs aux heures de pointe, il m'arrive d'effectuer des transports pour les salariés clients d'HandiQUB.

QU'EST CE QUI TE PLAÎT DANS TON MÉTIER ?

J'aime le contact clientèle et je suis très consciente du rôle social que nous jouons. J'attache aussi de l'importance à l'écoute du client. Enfin, j'apprécie beaucoup de travailler dans une bonne ambiance au sein d'une équipe sensibilisée à la gestion du handicap.

QUELLES SONT LES PRINCIPALES DIFFICULTÉS DANS CE MÉTIER ?

Les difficultés de ce métier sont de répondre dans des délais courts à des demandes de transport, tout en ayant beaucoup d'impératifs, tels que: des trajets logiques à mettre en place, cohérents, en fonction du lieu d'habitation des clients, des horaires de travail ou de sortie d'école ou d'I.U.T., du nombre de personnes en fauteuil ou valides.

C'est un transport collectif, j'organise donc des « groupages », qui permettent de répondre à davantage de demandes de transport.



ARPAQ : comment rompre l'isolement

CONTACT :
ARPAQ
4, RUE DES COLS VERTS
29000 QUIMPER
02 98 55 53 86
arpaq@wanadoo.fr

L'ARPAQ (Association des Retraités et Personnes Agées Quimpéroises) créée en 1972 est un des outils essentiels pour le maintien du lien social à l'attention des personnes âgées. Tous les jeudis après midi Jeannette, Joséphine, Joseph, Louise, Anne-Marie, ... utilisent le service HandiQUB pour se rendre au foyer Ste Thérèse où ils sont accueillis avec une soixantaine de personnes âgées par Mme Herlédan bénévole à l'ARPAQ depuis 35 ans. Les locaux de la Tourelle étant en voie de reconstruction, les activités ont été déplacées provisoirement à Ste Thérèse. Les Clubs de l'ARPAQ, comme celui de la salle St Thérèse, sont au nombre de 12 sur la ville de Quimper. Ils couvrent tous les quartiers de la ville. Ce sont des lieux de rencontre qui permettent différentes activités telles que cartes, scrabble, dominos, tricot, ou bavardages tout simplement ceci se terminant autour d'un café. Une fois par mois une sortie est organisée. HandiQUB participe aussi au transport des personnes âgées handicapées vers les autres clubs et activités de l'ARPAQ. : aux Goélands,

siège de l'association, aux Abeilles à la Terre Noire, aux Bruyères et au Centre Social de Kermoisan sur Penhars, au club de la Fontaine à la MPT de Kerfeunteun, au club du Moustoir, au club à la MPT du Moulin Vert, aux Châtaigniers situé au Braden et au Foyer de Kerlaéron à Ergué-Armel.

L'ARPAQ compte 1 200 adhérents sur Quimper et son agglomération et se finance par les cotisations de ses adhérents et une subvention de la ville de Quimper.



Une visite HANDISTAR pour améliorer notre offre



HANDISTAR
RENNES METROPOLE

Les responsables HandiQUB, se sont rendus au centre d'exploitation Handistar à Rennes, le 23 Octobre 2007.

Handistar est considéré comme un acteur de référence sur le secteur du transport de personnes à mobilité réduite, au niveau national. Ils sont labellisés NF (Norme Française), ce qui garantit un niveau de qualité conforme à des normes préétablies.

Exploitant des réseaux Handistar et HandiQUB, le groupe KEOLIS encourage ses équipes à échanger sur les bonnes pratiques. Dans ce cadre, les quimpérois sont allés observer les collègues rennais : leurs aménagements, la gestion des réservations, les conditions d'accès au service, les méthodes de travail et leur application, le matériel confié aux conducteurs, ...

Ces échanges entre filiales du groupe KEOLIS, permettent d'améliorer encore le service offert aux usagers de l'agglomération quimpéroise dans les mois qui viennent, grâce à la mise en œuvre de ces bonnes pratiques.

BRÈVES



RÉSERVATION PAR INTERNET

Depuis la rentrée, il est possible de réaliser la réservation d'un transport par internet. N'hésitez plus, connectez-vous sur www.handiqub.fr Ce nouveau moyen de communication facilitera les réservations de toutes celles et ceux qui préfèrent envoyer un message électronique.



PARTAGEONS LA PASSION DU BASKET EN MINIBUS

Dans le cadre du partenariat entre le réseau QUB et l'UJAP Quimper 29, il est possible depuis septembre dernier, de bénéficier d'une navette gratuite HandiQUB pour les soirs de match à domicile de l'équipe UJAP Pro B. Il suffit de vous inscrire auprès de Corinne avant le jeudi précédent le match. L'achat des places pour le match reste à la charge du client.



SUGGESTIONS

Vous avez des idées d'articles ? Dites-le nous ! Vous souhaitez un complément d'information sur un point spécifique ? Vous vous posez des questions sur le fonctionnement du service ? « Trait d'Union » est réalisé par l'ensemble du personnel du service HandiQUB et le comité de rédaction les étudiera avec la plus grande attention.

INFOS PRATIQUES

LE SERVICE

fonctionne du lundi au samedi de 7h00 à 21h00

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

est assuré du lundi au vendredi :
8h30 à 12h00 et
de 14h00 à 16h30

En dehors de ces plages horaires, les clients laissent un message sur le répondeur du service.

La réservation doit se faire 24h au plus tard avant le transport souhaité.

LES TARIFS

Les titres de transport utilisés sont identiques à ceux utilisés sur les lignes urbaines et suburbaines.

Les titres de transport sont vendus directement dans le bus par le conducteur.

En aucun cas, la carte Sésame (de couleur verte) gratuite sur le réseau QUB ne permet de voyager gratuitement sur le réseau HandiQUB.

Billet unité : 1 €
Carte 10 voyages : 9 €
Carte mensuelle TN : 2780 €
Carte mensuelle Jeunes : 22.20 €
Carte annuelle TN : 278 €
Carte annuelle Jeunes : 222 €

Un numéro d'urgence (en dehors des horaires d'ouverture du standard)

06 12 222 666

est à disposition des clients dans 3 cas précis :

- annulation d'un rendez-vous le jour même
- retard indépendant du client à l'aller ou au retour
- retard pris par le personnel médical pendant le rendez-vous.

Ce numéro est attribué à un conducteur du matin puis à un autre conducteur le soir.

Le conducteur ayant le téléphone d'urgence dispose de la liste des transports du jour et des affectations des véhicules et portables et peut ainsi décider d'appeler ses collègues.