

Les transports des usagers scolarisés

Nous effectuons 22 transports par jour pour motif scolaire. Les établissements sont situés à Quimper, (l'IUT, le lycée de Cornouaille ; Le Likès, l'école Saint Corentin, Ecole de Kervilien). Nous transportons également des scolaires sur Ergué-Gaberic. Certains de ces scolaires ont en plus des activités dans le cadre de l'école, comme la piscine et la bibliothèque.

Ces transports sont principalement réalisés sur les tranches horaires suivantes :

07h30 – 09h00
12h00 – 12h30
13h00 – 13h30
16h30 – 17h30

Portrait de Guénolé usager scolarisé du service HandiQUB



Guénolé, étudiant de 19 ans à l'IUT de Quimper, en 2ème année de GEA (Gestion des Entreprises et Administrations) utilise le service HandiQUB depuis sa classe de 4ème au collège de la Tourelle, service qu'il a utilisé ensuite lorsqu'il était étudiant au lycée de Cornouaille et maintenant à l'IUT. Entre les transports scolaires, les kinés et les sorties il utilise HandiQUB en moyenne 20 fois par semaine. Guénolé envisage, après une expérience dans une banque l'été dernier, de poursuivre ses études par alternance en licence banque et compte beaucoup sur HandiQUB pour assurer ses futurs déplacements. Guénolé, globalement satisfait du service, regrette toute fois qu'il n'y ait pas un service du soir et du dimanche.

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.



Madame Le Bihan, utilisatrice de la navette gratuite "Elections"

ELECTIONS MUNICIPALES ET CANTONALES 2008

En 2007, un circuit avait été mis en place pour chacun des tours des élections législatives et présidentielles. Au total, 76 personnes ont été transportées pour l'occasion. Cette année, à la demande de la ville de Quimper, nous avons de nouveau organisé les déplacements pour les deux tours des élections municipales et cantonales. Une trentaine de personnes ont bénéficié de ces transports pour les élections de mars 2008.



RENFORT DU SERVICE HANDIQUB À NOËL 2007

À Noël, le service HandiQUB comme les lignes régulières, a disposé de moyens supplémentaires pour permettre à ses usagers de faire leurs achats de fin d'année. Ainsi, les samedis 15 et 22 décembre, nous avons rajouté un minibus supplémentaire de 14h à 19h. Cette démarche a été réitérée le lundi 24 décembre. Au total, douze usagers ont bénéficié de ce service supplémentaire. Alors que nous l'avions prévu pour le lundi 24 décembre, les demandes de déplacements enregistrées ce jour là n'ont pas nécessité la mise en place de ce minibus supplémentaire.



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.

TRAIT D'UNION

LE MAGAZINE DU SERVICE HANDIQUB



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

semestriel

mai 2008

N° 3



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

EDITO

Cela fait 5 ans maintenant que le service HandiQUB existe. Organisée et financée par Quimper Communauté, l'exploitation du service de transport des personnes à mobilité réduite de l'agglomération quimpéroise a été confiée à Keolis Quimper, qui exploite également le réseau QUB.

Vous êtes aujourd'hui plus de 400 usagers inscrits au service HandiQUB. Vous êtes de plus en plus nombreux à utiliser le service, qui a enregistré en 2007 une hausse de 8,4 % de la fréquentation. Les minibus HandiQUB parcourent plus de 210 000 kilomètres par an, soit l'équivalent d'un aller-retour Quimper-Paris-Quimper tous les deux jours, montrant ainsi l'importance du service auprès des habitants de l'agglomération quimpéroise.

Nous avons la volonté de poursuivre dans cette voie, en apportant des réponses adaptées à vos besoins en matière de transports pour vous permettre d'améliorer votre autonomie.

La mission de ce service est d'assurer au quotidien votre transport dans des conditions de sécurité et de qualité optimales. Les équipes du service HandiQUB sont très sensibles à cette notion de qualité et mettent tout en

Œuvre pour vous proposer chaque jour le meilleur service possible.

Nous souhaitons œuvrer toujours davantage pour garantir cette qualité de service : amélioration de l'accueil téléphonique, modalités de réservation des trajets via internet sont des exemples de sujets sur lesquels nous continuons de réfléchir et de travailler.

C'est également dans cette optique qu'une étude de satisfaction et d'image du service HandiQUB sera réalisée dans les prochaines semaines, afin de recueillir votre opinion sur le service et de savoir quels points mériteraient d'être améliorés à l'avenir. Nous avons besoin de mieux connaître et cerner vos attentes, car c'est ensemble que nous pourrions faire encore progresser la prestation du service HandiQUB.

Enfin, nous voulons renforcer l'accessibilité des lignes régulières du réseau de bus aux personnes à mobilité réduite. Depuis l'an dernier, des progrès ont été réalisés en la matière, avec deux lignes du réseau de bus devenues accessibles. Nous veillerons à poursuivre et renforcer ces efforts dans les aménagements futurs du réseau de transport urbain.

BERNARD POIGNANT
Président de Quimper Communauté



SOMMAIRE

PAGE 2
LE PIMMS DE
QUIMPER-CORNOUAILLE

INFORMATIQUE ET
HANDICAP :
UN MARIAGE RÉUSSI

FLASH SPÉCIAL
RESPECT DES HORAIRES

PAGE 3
COMMENT RÉSERVER
UN TRANSPORT

ZOOM SUR ERWAN

PAGE 4
LES TRANSPORTS DES
USAGERS SCOLARISÉS
(PORTRAIT DE GWENOLÉ)

LES BRÈVES

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 usagers laissent un message sur le répondeur du service.

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

LES TARIFS AU 1^{ER} MAI 2008

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 : 27,80 €
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 usagers dans 3 cas précis :

- annulation d'un rendez-vous le jour même
- retard indépendant de l'usager 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.



Plus d'infos : HandiQUB / 1 rond point de Quistinidal - Quimper / Tél. 02 98 53 17 90 - www.handiqub.fr





Le PIMMS de Quimper-Cornouaille



LE PIMMS C'EST QUOI ?

Le Point d'Information et de Médiation Multi-Services (PIMMS) est un concept né à Lyon en 1995. Il s'agit d'un accueil de proximité ouvert au public, structuré sous forme d'association de type loi 1901. Celui de Quimper Cornouaille a été ouvert le 10 décembre 2007, il est installé dans le centre commercial de Kermoysan. C'est un relais d'information et de médiation qui facilite l'utilisation des services publics. EDF, EGD (EDF et GDF Distribution), GDF, Keolis Quimper (exploitant du réseau QUB et du service HandiQUB), l'OPAC Quimper Cornouaille, la SNCF et Veolia

Eau sont adhérents à cette association. La présidence de cette structure a été confiée pour trois ans au directeur de Keolis Quimper, Bruno GUÉGAN.

EN QUOI, LE PIMMS PEUT-IL ÊTRE UTILE AUX USAGERS HANDIQUB ?

Actuellement, trois personnes dont le taux d'invalidité est égal à 80 % fréquentent le PIMMS. Cette association a pour vocation de faciliter l'accès des services publics aux habitants. Le rôle des agents d'accueil consiste à orienter les habitants vers les

bons interlocuteurs des entreprises de services publics, à informer, à expliquer et à aider les usagers dans toutes leurs démarches administratives. Les agents peuvent également vendre les produits de base des entreprises. Ils effectuent enfin de la médiation et de la gestion de conflits (médiation avec les services solidarité des entreprises partenaires en cas de difficultés de paiement).

N'hésitez pas à vous rendre sur place, les agents sont à votre écoute.



Informatique et Handicap : un mariage réussi

Grâce à l'association Défi-Visu.com (Chiens Guide d'Aveugles), Eric Sellier a obtenu une formation d'informatique, secrétariat et bureautique au Vertou près de Nantes. En partenariat avec la ville de Quimper et les Cyber Bases de Kermoysan et de Kerfeunteun (Maison Pour Tous), il propose aujourd'hui des animations de découverte et de sensibilisation

aux technologies de l'information et de la communication aux déficients visuels et à leur famille. Une fois par semaine, Eric Sellier anime une commission chargée de former les déficients visuels aux rudiments de l'informatique, tels que lire un document, s'informer sur la maladie, appréhender le clavier et la souris, maîtriser le traitement de texte, écrire des courriers, envoyer des emails, naviguer sur internet.

La Cyber Base met à disposition ses équipements informatiques adaptés aux personnes mal et non voyantes, à savoir un poste informatique dédié, équipé d'un logiciel de synthèse vocale. Ce logiciel lit ce qui s'affiche sur l'écran et permet de travailler sur ordinateur. Eric accueille des personnes de tout âge et les cours sont gratuits. La Cyber Base de Kermoysan est située au cœur de la galerie marchande de Kermoysan.

POUR TOUT RENSEIGNEMENT :
Cyber Base
1 rue du Dauphiné
29000 Quimper
02 98 55 69 02
www.quimper.fr (rubrique Multimedia)
yhascoet@cyber-base.org
informatique@mjckerfeunteun.org

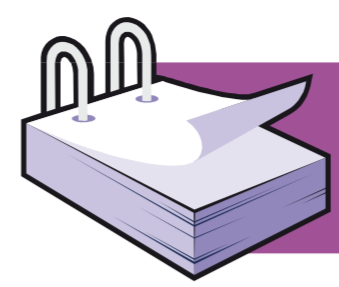


Flash Spécial Respect des horaires



Aidez-nous à respecter les horaires...

Il est demandé à l'utilisateur d'être prêt 5 minutes avant l'heure convenu lors de la réservation. Le respect de cette règle est extrêmement important car des retards accumulés sur plusieurs transports ont des conséquences sur la prise en charge des autres usagers du service programmés sur le même parcours. Toute l'équipe HandiQUB vous remercie de respecter les horaires qui vous sont communiqués lors de votre réservation.



Comment réserver un transport

1 DEMANDE DE TRANSPORT :

Du lundi au vendredi de 08h30 à 12h et de 14h à 16h30, vous pouvez appeler le standard HandiQUB au 02 98 53 17 90

Si le standard est occupé, votre appel est dirigé vers le standard général de l'entreprise qui prendra vos coordonnées afin de permettre à Corinne de vous rappeler dans les plus brefs délais. En dehors des horaires d'ouverture du standard, n'hésitez pas à laisser un message.

www.handiqub.fr vous offre la possibilité de réserver vos transports.

A ce sujet, suite à vos suggestions, nous réfléchissons à la possibilité de réserver plusieurs transports sur 1 seul formulaire pour plus de souplesse.

2 TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE :

Qu'il s'agisse d'un message mail ou répondeur, l'opératrice vous rappelle dans la journée afin de définir ensemble la solution la plus adaptée. Nous mettons tout en œuvre pour que votre demande soit prise en compte immédiatement. Cependant, il se peut que nous ne soyons pas en mesure d'honorer le transport (en fonction de la capacité des véhicules et vos nombreuses demandes). Pour clore votre réservation, Corinne reviendra vers vous pour valider définitivement l'heure de votre transport.



Corinne, opératrice des services HandiQUB



Le saviez-vous ?

AVEC L'UJAP

Dans le cadre du partenariat avec l'UJAP Quimper 29, le service HandiQUB assure gratuitement les transports lors de matchs à domicile. A ce jour sur 16 dates proposées, 20 usagers ont assisté à 6 rencontres.

Pour bénéficier de ces transports, il suffit de s'inscrire auprès de Corinne avant le jeudi précédent le match. L'achat des places reste à la charge des usagers, sauf si vos êtes tirés au sort dans le cadre du jeu QUB-UJAP.

Dès la reprise de la saison, le calendrier des matchs sera disponible sur notre site internet www.qub.fr



Zoom sur Erwan (nouveau conducteur polyvalent HandiQUB)



DEPUIS QUAND TRAVAILLES-TU AUX QUB ?

J'ai intégré Keolis Quimper en janvier 1998 en tant que conducteur receveur en contrat de qualification au Centre de Formation Régional Keolis.

QUEL EST TON PARCOURS PROFESSIONNEL ?

Je suis titulaire d'un BEP (Brevet d'Etudes Professionnelles) ORSUC (Opérateur Régleur des Systèmes d'Usinage), je n'ai jamais travaillé dans cette branche. En effet, je me suis rendu compte que je préférais

un métier au contact de l'utilisateur.

POURQUOI AS-TU CHOISI D'INTÉGRER PONCTUELLEMENT LE SERVICE HANDIQUB ?

Outre le plaisir de la conduite, être conducteur au sein du service HandiQUB permet de varier les activités et de développer mon côté relationnel.

QUELLES SONT LES PRINCIPALES DIFFICULTÉS DE CE MÉTIER ?

La connaissance du handicap (prise en charge et accompagnement des

usagers, manipulations des fauteuils, ...), le respect des règles de sécurité et la connaissance des itinéraires et du territoire de Quimper Communauté.

QUELLES DISTINCTIONS FAIS-TU ENTRE TON TRAVAIL SUR LES LIGNES DU RÉSEAU QUB ET TES MISSIONS AU SEIN DU SERVICE HANDIQUB ?

Chez HandiQUB, il faut être plus attentif au confort de l'utilisateur et plus à son écoute. Calme et tact sont les maîtres-mots de ce métier.

