

# Des indicateurs Qualité au sein du service HandiQub

Dans un souci d'amélioration du service HandiQUB, Quimper Communauté a souhaité mesurer notre efficacité et notre qualité de service. A l'instar de ce qui se fait déjà depuis 7 ans sur le réseau régulier, des mesures qualité sont mises en place dans notre service depuis le 01/01/2010.

- Ces mesures s'articulent autour de 3 grands thèmes :
- l'état des véhicules
  - la ponctualité
  - l'accueil téléphonique et la satisfaction du client

Chaque trimestre, selon les indicateurs mesurés, le contrôle sera effectué soit par un cabinet d'études spécialisé, soit par un responsable de Quimper Communauté qui effectuera des mesures.



## Jean-Yves vous salue bien...

Après une carrière militaire puis 2 années passées en Arabie Saoudite, Jean-Yves devient chauffeur de taxi à Quimper pendant 26 ans. En 2002, il intègre le GIHP en tant que conducteur, service repris en 2003 par Keolis Quimper sous le nom « HandiQUB ». Maintenant, pour Jean-Yves, c'est l'heure du départ à la retraite. Une autre vie s'ouvre à lui. Remerciements et bonne continuation...

## Infos pratiques

### HandiQUB fonctionne

Du lundi au samedi de 7h00 à 21h00.  
Tél. : **02 98 53 17 90**

### Changement d'horaires au 30 août

A partir du 30 août 2010, HandiQUB fonctionnera du lundi au samedi de 7h à 21h et le dimanche de 13h à 21h.

### L'accueil téléphonique

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

### TÉL : 02 98 95 26 27

L'accueil téléphonique sera assuré de 8h30 à 19h du lundi au samedi sans interruption.

**RÉSERVATION JUSQU'À 16H30 POUR UN TRANSPORT LE LENDEMAIN.**  
En dehors de ces plages horaires, un répondeur et à votre service.

**Contact par Internet sur [handiqub.fr](http://handiqub.fr)**

**UNE RÉCLAMATION ? CONTACTEZ-NOUS** par courrier, par mail ou par fax. Par ailleurs, une procédure de dépôt de plainte sera mise en place au siège de l'agglomération à partir de Juillet. Retrouvez le formulaire sur le site Internet [www.quimper-communauté.fr](http://www.quimper-communauté.fr).

Un numéro d'urgence (en dehors des horaires d'ouverture du standard) est à disposition dans 3 cas précis : **06 12 222 666**

- Annulation d'un rendez-vous le jour même.
- Retard indépendant de l'utilisateur 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.

## RÉSERVEZ PAR INTERNET !

N'oubliez pas, il est possible de réserver un transport par mail. N'hésitez plus, connectez-vous sur [www.handiqub.fr](http://www.handiqub.fr)



## Les brèves

### LES ÉVÈNEMENTS DE L'ÉTÉ 2010

#### LES LIGNES DES PLAGES

Profitez des lignes des plages en partenariat avec le réseau Penn Ar Bed, pour seulement **3€30 avec la carte Plage**. Rendez-vous sur les plages de Bénodet et Concarneau avec les lignes accessibles afin de profiter des plaisirs du bord de mer.

Une place pour un fauteuil roulant est disponible par véhicule, sur réservation au 0 810 810 029. Les réservations s'effectuent la veille avant 17h (le vendredi avant 17h pour le dimanche et lundi).

Toutes les infos dans le dépliant de l'été et sur [www.qub.fr](http://www.qub.fr) !



#### LE FEU D'ARTIFICE

Pour venir profiter du feu d'artifice qui aura lieu le mardi 13 juillet à Créac'h Gwen un service HandiQUB sera mis en place en complément des lignes régulières accessibles. Des affiches seront posées dans les véhicules pour vous tenir informé de l'ouverture des réservations. Retrouvez toutes les informations concernant les lignes des plages et le feu d'artifice dans le guide des événements de l'été qui sera distribué avec le guide horaire ou rendez-vous sur le site internet [www.handiqub.fr](http://www.handiqub.fr)



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

# Trait d'union

Le magazine du service HandiQUB

SEMESTRIEL / JUIN 2010 • N°7



## Edito

L'offre liée aux transports collectifs évolue de jour en jour. A cet égard, plusieurs mesures vont être rapidement mises en oeuvre à la rentrée :

L'accueil HandiQUB qui sera transféré en centre ville au sein de l'agence commerciale et les horaires d'ouverture étendus de 8h30 à 19h00 sans interruption.

Ce service commun de renseignements et de réservations sera aussi accessible à travers un numéro de téléphone unique, le 02.98.95.26.27.

Puis, un service supplémentaire HandiQUB est mis en place le dimanche après-midi en complément des 3 lignes régulières du dimanche (A,B,C), déjà accessibles depuis septembre 2007.

Enfin, les nouveaux indicateurs qualités ont été mis en place pour mesurer chaque trimestre le service rendu et permettre ainsi de l'améliorer régulièrement.

Toutes ces mesures ont vocation à développer le niveau de service offert à chacun. C'est dans ce même esprit qu'une nouvelle tarification solidaire basée sur les revenus du foyer va être mise en place à partir du 1er juillet.

Enfin, pour cet été, l'opération « Ligne des plages », menée en collaboration avec le Conseil général du Finistère, permet aux personnes en fauteuil de se rendre à Concarneau et Bénodet. Cette coopération entre ces deux entités traduit une nouvelle fois l'importance qui est donnée par la collectivité aux déplacements des personnes à mobilité réduite.

Bernard POIGNANT  
Président de Quimper Communauté



## Sommaire

**PAGE 2**  
2010-2016 : un nouveau contrat  
L'accueil téléphonique du service HandiQub déménage  
Passage de témoin  
Zoom bus le dimanche

**PAGE 3**  
Les nouveaux titres  
Nouvelle mission : faire connaissance  
Du matériel plus performant

**PAGE 4**  
Des indicateurs qualité  
Jean-Yves vous salue  
Les brèves  
Infos pratiques



Mentions légales : Directeur de la publication : André Lepers. Rédacteur en chef : Fabrice Rodrigo. Equipe de rédaction : Brenda Gahinet et l'équipe de rédaction. Nombre d'exemplaires : 800 - Création graphique, maquette : Agence Dausset - Quimper - Brest - 02 98 44 66 02 - 06/10 - Imprimé sur papier recyclé.

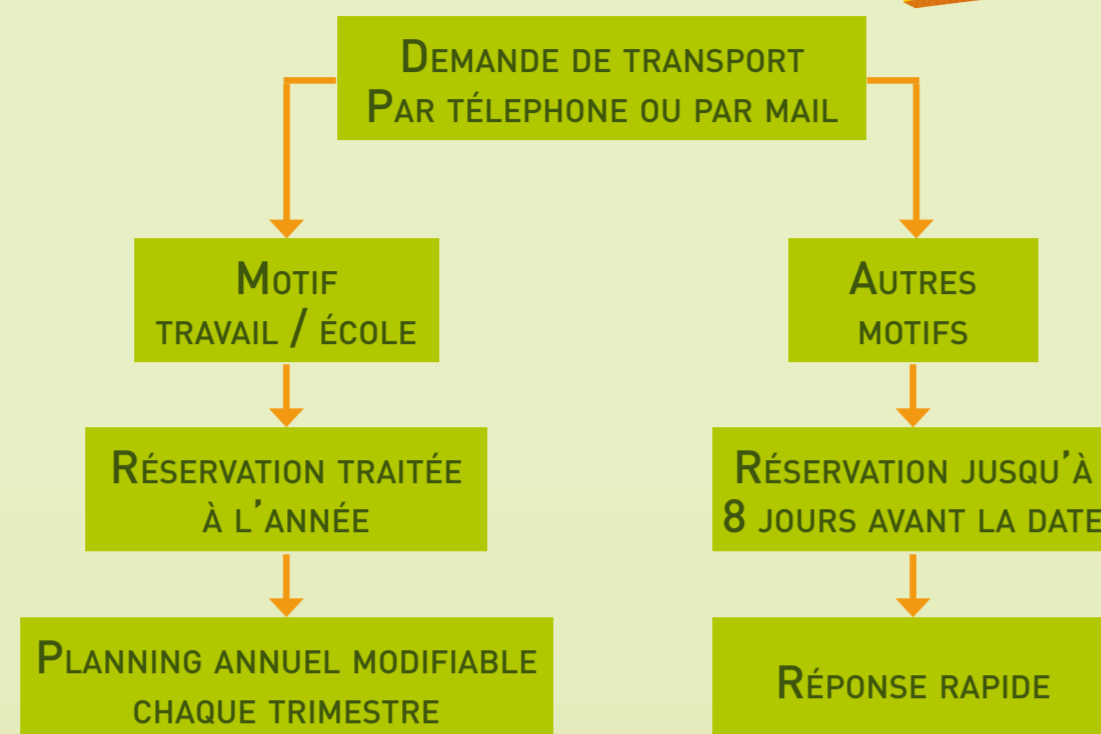
# 2010-2016 : Un NOUVEAU CONTRAT

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, Quimper Communauté a renouvelé la gestion du réseau de bus (QUB et HandiQub) à Keolis pour une durée de 6 ans.

Ce nouveau contrat s'accompagne de mesures pour continuer à améliorer le service de transport et apporter une meilleure qualité de service auprès de tous les voyageurs.

Pour le service HandiQub, cela se traduit par :  
La création d'un pack régulier pour les abonnés avec un rythme de transport défini.  
Une réservation qui ne va pas au-delà des 8 jours mais avec une réponse rapide pour les déplacements occasionnels.

Afin de proposer un plus grand choix dans les horaires proposés, nous demanderons à nos abonnés de bien vouloir nous prévenir en cas d'annulation la veille avant 16h30 au plus tard.



## L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DU SERVICE HANDIQUB DÉMÉNAGE

Au cours du mois de juin, l'accueil téléphonique du service HandiQub est transféré à l'agence commerciale des Qub au 2 quai de l'Odet à Quimper.

→ **Durant toute la période estivale**, le numéro de téléphone et les horaires d'ouverture restent identiques :

Tel : 02 98 53 17 90

horaires : 8h30 à 12h et 14h à 16h30

[www.handiqub.fr](http://www.handiqub.fr)

Cette période permettra aux agents du service HandiQub et de l'agence commerciale de prendre en main la nouvelle version du logiciel de réservation (Titus).

## → A PARTIR DU LUNDI 30 AOUT

1. Le numéro de téléphone est un **numéro unique** : le numéro de l'agence commerciale

**02 98 95 26 27**

(Répondeur en dehors des heures d'ouverture)

2. Un **accueil physique et téléphonique** du lundi au samedi de 8h30 à 19h00, avec la réservation jusqu'à 16h30 pour un transport le lendemain. Les réservations seront ouvertes sur le nouveau principe de réservation soit 8 jours avant la date.

3. Un **lieu d'accueil unique** pour la vente de titres et l'information commerciale.

Le site web reste inchangé : [www.handiqub.fr](http://www.handiqub.fr)



## Passage de témoin à HandiQUB

André Lepers remplace Bruno Guegan appelé à de nouvelles fonctions à la direction des Bus Verts du Calvados.

Originaire du Nord de la France, André Lepers est diplômé de l'École Supérieure de Gestion à Paris. D'abord engagé dans une filiale d'Auchan à Boulogne sur Mer pour la création d'un magasin Kiabi, il est ensuite contacté par Keolis, en 1988, via un cabinet de recrutement, pour préparer et assurer à Laon l'exploitation unique en son genre d'un métro entièrement automatique tracté par câble. C'est le même groupe qui le sollicite, en 1994 pour prendre la direction des transports urbains de Blois puis celle de Keolis Quimper depuis le 1<sup>er</sup> mars 2010.

« Cette activité au service du public est passionnante, les projets variés et intéressants. Il s'agit d'un travail d'équipe, de contacts humains et d'adaptation pour répondre aux besoins quotidiens de la clientèle. Le service spécialisé HandiQUB, confié par Quimper Communauté en est une illustration. Il est désormais élargi au dimanche après midi et s'articule sur de nouveaux critères de qualité au profit de plus de 400 utilisateurs réguliers ».

## ZOOM

**Un bus HandiQub le dimanche : une réalité dès le dimanche 29/08**

A compter du dimanche 29 Août, un bus circulera le dimanche de 13h00 à 21h00.

# Les NOUVEAUX titres et tarifs à partir du 1<sup>er</sup> juillet

## 1. Le BILLET UNITÉ

Le billet unité passe de 1€ à 1,10€. Il est désormais valable 1 heure. Il permet maintenant de faire un aller retour sur la même ligne.

## 2. La tarification SOLIDAIRE

A partir du 1<sup>er</sup> juillet la tarification solidaire basée sur les revenus du foyer remplace la carte Sésame qui était basée sur les statuts.

Les cartes délivrées jusqu'au 30 juin restent valables jusqu'à la fin de leur validité (durée 6 mois). Cette tarification a pour finalité d'être plus équitable en matière d'accès aux transports collectifs. 3 niveaux de réduction sont déterminés en fonction du quotient familial et donnent droit au titre correspondant.

QUOTIENT	RÉDUCTION	TITRE
472 < QF < 634	25 %	Pass 25
347 < QF < 471	50 %	Pass 50
QF < 346	Participation	Pass 95



Il existe 3 cartes différentes selon le niveau de réduction.

- Les **personnes allocataires CAF** se rendront directement à l'agence QUB muni de leur attestation CAF indiquant leur quotient familial, les QUB leur établiront leur carte immédiatement.
- Les **personnes non allocataires CAF** doivent déposer un dossier auprès du CCAS.

Les titres Pass peuvent être achetés mensuellement ou annuellement soit à l'agence commerciale soit par correspondance (2 quai de l'Odet, 29000 QUIMPER).

TITRE	COÛT ABONNEMENT MENSUEL	COÛT ABONNEMENT ANNUEL
Pass 25	21,80 €	210 €
Pass 50	14,55 €	140 €
Pass 95	1,50 €	15 €

Ces cartes sont valables à la fois sur le réseau QUB et HandiQUB.

## 3. La carte 10 VOYAGES TARIF RÉDUIT

La carte 10 voyages tarif réduit va remplacer les cartes 10 voyages Famille et Senior. Les conditions d'acceptation restent cependant les mêmes et le tarif inchangé soit 6,70€.

Si vous êtes bénéficiaire de la tarification solidaire (Pass 25, 50 ou 95), vous pouvez acheter la carte 10 voyages tarif réduit (6,70€).

## 4. La carte TRIBU

(à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2010)

Ce nouveau titre est en vente au prix de 2,80€. Il permet de voyager le samedi ou le dimanche en famille ou en groupe de 3 à 4 personnes pour la même destination (même lieu de départ et de destination). En ce qui concerne les bus HandiQUB, la carte tribu peut-être utilisée par 3 ou 4 usagers inscrits au service.



# Nouvelle mission

## Faire connaissance, c'est la base de notre relation de transport.

Faire connaissance avec nos nouveaux clients, c'est dire qui l'on est, expliquer ce que l'on fait et bien comprendre les attentes de nos voyageurs, c'est une nouvelle démarche du service HandiQub.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, chaque client nouvellement inscrit sera reçu par un membre du service HandiQub et un agent commercial au cours d'une « journée d'accueil ».

La première journée d'accueil a eu lieu le lundi 29 mars de 14h00 à 15h30. Deux nouvelles clientes sont

venues nous rendre visite au centre d'exploitation des Qub. Ce fut pour nous l'occasion de faire connaissance, d'entendre leurs attentes et leurs contraintes de transport, de leur présenter notre entreprise et son organisation et de définir avec elles les modalités d'utilisation du service de transport.

D'autres journées ont eu lieu en avril et mai et ont permis de belles rencontres.



## Du matériel encore plus performant...

Quimper Communauté ayant choisi de renouveler 2 bus PMR en 2010, les véhicules 12 et 14 vont être remisés au garage à l'automne. Dès novembre, nous prendrons réception de 2 nouveaux véhicules probablement de type Renault Master. Par ailleurs, au cours

du mois de juin, les 6 véhicules vont être équipés d'un système GPRS. Ce système de localisation nous permettra à la fois de mieux gérer les contraintes de circulation qui s'imposent à nous (travaux, manifestations, embouteillages,..), de mesurer notre

punctualité en temps réel et de prévenir les voyageurs et les conducteurs des modifications d'horaires (transports annulés, bus en retard,...).