

# Le MAG HANDISTAR

[www.handistar.fr](http://www.handistar.fr) [www.handistar-leblog.fr](http://www.handistar-leblog.fr)

| Le Mag HANDISTAR | NOVEMBRE 2018 | N°54



## À la UNE

### EDITO



Après un bel été ensoleillé, l'ensemble du personnel s'est mobilisé pour faire de cette rentrée 2018 une réussite. L'équipe des conducteurs, celle du service réservation et

celle du service administratif se sont renforcées en 2018 avec l'intégration de 5 nouveaux conducteurs, et l'évolution de 3 postes en interne.

Notre politique de recrutement est et restera essentiellement basée sur un recrutement de personnalité avec notamment le besoin de rendre service, l'envie d'être aux côtés des personnes à mobilité réduite, la capacité de se remettre en cause, tout en ayant conscience des enjeux du transport public.

Cette nouvelle édition du Mag est l'occasion de vous faire découvrir les métiers au service d'HANDISTAR à partir de témoignages de plusieurs salariés.

*Anne-Hélène Leroy,  
Directrice d'HANDISTAR*

## HANDISTAR est à votre écoute : Les salariés livrent leurs secrets pour un service de transport réussi.

**Un très bon relationnel avec les clients, associé à la maîtrise technique et le désir quotidien de bien faire...qu'ils soient conducteurs-accompagnateurs, opérateurs ou agents au service administratif, tous semblent adopter la même ligne de conduite.**

La journée de Catherine G, opératrice de réservation depuis quatre ans, commence au plus tôt à 6h45 et peut s'achever au plus tard à 20h45 ! « Je traite chaque jour 70 à 100 appels. Les trois quarts d'entre eux sont des demandes pour les transports des jours à venir. Le reste concerne des rendez-vous au pied levé le jour même. Les clients peuvent être stressés surtout si leurs demandes sont mises sur liste d'attente ».

Contraintes à respecter (impérativement) ou possibilité de décaler l'heure de rendez-vous (pour trouver une solution de transport). Catherine G. insiste sur la souplesse dont il faut toujours faire preuve : « un bon relationnel passe toujours par l'écoute en vue de bien saisir la demande et ainsi la traduire en solution de transport. »

Si cela passe par les informations ordinaires (horaires et adresses où se rendre), la demande peut se révéler plus complexe : « parfois des personnes ne savent pas précisément le lieu de leur rendez-vous : « au coin de la rue ». Si le client va chez des amis ou dans un magasin, on lui demande alors de se renseigner au mieux et de revenir vers nous. Mais, au fil du temps on finit par connaître nos clients réguliers, j'ai aussi eu l'occasion de rencontrer certaines personnes et cela facilite indéniablement les échanges. »

*(Suite pages 2 et 3)*

## Suite de la UNE : **HANDISTAR est à votre écoute**

« Nous veillons à être très attentifs pour traiter de façon optimale la demande confirme Françoise M., opératrice de réservation et de planification en charge des transports réguliers, en poste depuis 1983. Nous faisons toujours comprendre au client qu'en plus de son heure de rendez-vous, nous allons tenir compte du temps de transport. Il faut donc anticiper avec lui son heure de départ. »

« Prendre le temps d'expliquer le déroulement »

Même dynamisme au service information où Catherine M. travaille depuis trois ans et demi. « La journée commence à 9h00 avec l'ouverture du standard téléphonique. Une demande de dossier d'inscription, une de renseignements... les appels sont très diversifiés et variés, nous avons également des demandes qui arrivent via notre boîte mail « info ». Au service information, nous sommes en charge de donner les renseignements sur le service HANDISTAR. On explique à qui s'adresse notre service, c'est-à-dire à toute personne qui ne peut pas prendre le bus seule ou accompagné.e puis on leur envoie un dossier d'inscription. »

En moyenne 40 à 50 dossiers de demandes d'inscription sont envoyés par mois. Pour Catherine, l'essentiel est de « faire au mieux pour servir au mieux ! Il se peut qu'il y ait jusqu'à deux mois d'attente pour venir en journée d'inscription. On explique alors gentiment le déroulement, que cela peut aussi prendre moins de temps, on rassure et dès que nous avons connaissance de la date, la personne est recontactée ! »



« On écoute, on rassure, on conseille »

Ainsi, pour Catherine M., c'est toujours la manière de présenter les choses qui fait la différence, surtout quand il s'agit de comprendre la demande et se faire aussi comprendre.

« Mes missions au service information, sont très variées et comportent beaucoup de contacts téléphoniques avec les gens. Et contrairement à mes collègues de la réservation nos communications sont plutôt longues, on écoute, on rassure, on conseille et lorsque les demandes ne concernent pas HANDISTAR on réoriente la demande. C'est vraiment un aspect qui me plaît dans mon nouveau métier. »

Si le client a du mal à formuler sa demande ? « Je demande toujours s'il y a une personne dans la pièce, conjoint, auxiliaire, autre personne, qui peut devenir notre interlocuteur. Ainsi les échanges sont facilités et la demande mieux traitée. »

« C'est le rôle du référent : rendre les échanges plus simples de parts et d'autres, complète Françoise M., du service de réservation. Je veille toujours à ne pas faire répéter les clients : cela peut les fatiguer. D'ailleurs, le mail peut aussi être plus facile pour certains pour faire leur réservation ». « Vous savez,

quand on accueille avec le sourire au téléphone, et qu'on répond avec simplicité et empathie, tout se passe dans l'harmonie. C'est le principe même du métier ! » conclut Catherine G. à ses côtés.



« On a beaucoup à apprendre de nos clients. »

« Tout à fait ! confirme Marie P, conductrice-accompagnatrice depuis 7 ans en janvier prochain. Si on n'est pas dans l'échange avec nos clients, autant faire autre chose. Ce qui qualifie le mieux mon métier, c'est l'enrichissement. On touche un public très large, de tout âge, culture, milieu... On a beaucoup à apprendre ! Et je n'oublie jamais que mon rôle est d'apporter un petit plus : sans HANDISTAR, beaucoup de nos clients n'iraient pas travailler tout simplement, ou en famille le dimanche. C'est vraiment dans cette optique que j'ai envie d'aller travailler chaque matin ! »

« Témoin de leur vie »

Soulager la famille ou les proches de la question du transport tout en aidant le client dans sa vie au quotidien : « un vrai moteur ! » pour Marie, qui ajoute : « je vois régulièrement les mêmes personnes. C'est tout sauf anonyme. Avec les années, nous devenons témoin de leur vie, nous voyons aussi leurs enfants grandir. Et il nous arrive de nous inquiéter quand on ne voit plus un tel ou une telle depuis un moment sur tel trajet. »

Cette proximité et complicité avec les clients, Sébastien l'a très vite découverte. Conducteur-accompagnateur en poste depuis novembre 2017, il note : « tout en aimant rencontrer de nouveaux clients, je suis très attaché à retrouver ceux que je connais déjà. Je sais que chez telle personne, il y a un portillon et qu'avec mon aide, je vais lui faciliter son accès. Certains clients préfèrent aussi que je les aide en leur proposant mon bras pour leurs déplacements. On peut parler d'une relation personnelle qui se tisse. »





« Beaucoup de préjugés volent en éclat au fil des années avec des choses impressionnantes, souligne Marie P. en pensant à cet ingénieur qui, comme beaucoup, conjugue travail, handicap très lourd et aides à domicile 24h/24. Il travaille à temps plein et a des activités en dehors. Je sais que je vais, par le biais du transport, faciliter son quotidien et c'est super gratifiant ! Tout comme l'idée de savoir que le prochain client que l'on va accueillir va nous reconnaître et nous saluer avec un « bonjour Marie ! On arrive toujours à tisser des liens et lors du transport nous connaissons leurs habitudes : comment les installer, quelle est leur radio préférée... »

« C'est tout à fait ça, intervient Stéphane N., conducteur-accompagnateur depuis 1991. Ce qui est déterminant dans notre travail, c'est aimer l'humain ! C'est pourquoi le lancement en 2007 de la formule Impro'Rennes m'a d'emblée motivé ! Le client appelle directement le conducteur. De la négociation de l'heure

de transport jusqu'au transport, on suit tout de A à Z. Cette approche « en direct » ajoute énormément à la relation. Les clients comprennent encore mieux notre métier, nos impératifs et le service que nous voulons leur rendre. »

Service de transport et d'accompagnement qui s'illustre notamment par l'aide à la montée et à la descente du véhicule : « le client peut être accompagné. Conjoint, enfant, aide... Il s'agit de bien sécuriser toutes les personnes transportées ! C'est pourquoi je fais toujours monter l'enfant avant mon client : pas question de le laisser au bord de la route le temps que j'aide à installer son parent ! »

« Nous sommes tous pleinement conscients de l'importance de notre mission de service public, c'est pourquoi chacun d'entre nous fait son travail avec le plus grand intérêt » conclue Catherine M.

## METROPOLE ACCESSIBLE

LAILLÉ MISE SUR LA PARTICIPATION DE TOUS



« Abaissement des trottoirs, voie Spécial piétons, largeur de chemins revue à 1,40 m minimum : qu'il s'agisse de se rendre vers les nouveaux lotissements de la ZAC du Chemin vert ou de prendre la direction de Vert Village, à Laillé, les chemins ont été mis aux normes et seront prolongés dans ce sens en 2018-2019, » illustre Christian Perreul (adjoint de la commission patrimoine communal, suivi des travaux, équipements publics et sécurité) en citant notamment celui qui mène vers le collège de la commune. Quant au lotissement du Champ Moulin, il sera, cette année, doté d'une voie partagée sans trottoir. « C'est à signaler car la Maison des anciens est juste derrière et cela se fera au bénéfice de tous, notamment des Personnes à Mobilité Réduite. »

Convaincu que l'obligation faite aux communes de se mettre aux normes profite à tous - « il faut aussi penser aux personnes avec des landaus » - Laillé c'est aussi une démarche qui passe par la volonté d'associer la population en amont de tout projet. « Ouverture vers la population, voilà ce à quoi nous sommes très attachés, insiste Patrick Le Mesle (adjoint de la commission aménagement du territoire et urbanisme). Ainsi en avril dernier une réunion publique portait sur « un logement participatif avec réflexion sur l'accessibilité ».

Pour mieux croiser les échanges et les attentes, les « Café Quartier » permettent aussi d'entendre encore mieux les besoins exprimés. Autant d'idées qui fument et germent, confirment les deux adjoints qui avancent ici avec les associations pour toute modification : « une hauteur de trottoir à 1 cm, cela fait toute la différence pour la personne qui veut le suivre avec sa canne ! »

## Mobilité Les Initiatives Solidaires : 15 inscrits de qualité



Pour cette saison, quinze actions engagées pour le bien-vivre ensemble, la solidarité et la mobilité pour tous ont été recensées. Zoom sur les derniers inscrits.

Bulles Solidaires collecte, grâce à des boîtes en carton dans les lieux publics, des échantillons et produits d'hygiène afin de les distribuer à des personnes en situation de précarité.

Handichien, quant à elle, éduque des chiens-guide pour les proposer gratuitement aux personnes en situation de handicap : capable de ramasser une carte bancaire ou d'ouvrir une porte, le chien est un complice de chaque instant qui permet à la personne de compter sur son aide et de tisser du lien social.

L'association Relais Services de son côté a mis en place sur Betton Transport'Age, un service de covoiturage pour les personnes âgées ne pouvant pas conduire. Le principe génère une solidarité entre bettonnais de différentes générations.

*Les actions recensées dans cette 3<sup>e</sup> édition de Mobilité – Les Initiatives Solidaires seront présentées et mises en valeur lors d'un événement à venir au premier trimestre 2019.*

Toutes les initiatives sont à retrouver sur :

[www.lesinitiatives-solidaires.com](http://www.lesinitiatives-solidaires.com),

la page Facebook [www.facebook.com/initiativessolidaires/](https://www.facebook.com/initiativessolidaires/)

et le compte Twitter [https://twitter.com/OpeMobilite\\_IS](https://twitter.com/OpeMobilite_IS)

# 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.

## Star 80 & friends

**Jeudi 21 février à 20h au MusikHall**



Venez danser, chanter et vivre une nuit de folie avec les chanteurs emblématiques de STARS 80.

Après 11 années de tournées sold out et plus de 3,5 millions spectateurs, retrouvez les chanteurs iconiques de ces tournées, leurs musiciens en live, leurs danseuses et danseurs pour LA MASSIVE MAIN PARTY 80 !!!

**Tarif : 35 €**

**(Comprend le transport et le spectacle)**

## Exposition Cyclops, explorateur de l'océan

**Mardi 4 décembre à 15h30 à l'Espace des Sciences**



Partez pour un voyage sensoriel inoubliable. Explorez les profondeurs de la mer et ses écosystèmes insoupçonnés.

Découvrez les espèces qui peuplent les océans, dans une exposition immersive et ludique qui parcourt les abysses, les pôles et les tropiques.

**Tarif : 8,50 € (comprend le transport et la visite)**

Vous souhaitez participer à une Escapade, contactez le service information par téléphone au 02 99 26 05 50, ou par mail à [info@handistar.fr](mailto:info@handistar.fr). Places limitées pour chaque Escapade !

## Des vidéos mode d'emploi ... pour mieux connaître le service HANDISTAR

Comment puis je bénéficier du service HANDISTAR ? A quels publics s'adresse-t-il ? Puis-je être accompagné.e ? Comment bien préparer mon déplacement ? Comment l'annuler sans frais ? Quelles sont les différentes formules de transport proposées ?

Pour les personnes souhaitant découvrir le service ou mieux comprendre son fonctionnement et les conditions d'utilisation, six vidéos « mode d'emploi » ont été réalisées. On y trouve quelques schémas et surtout des mises en situation avec des conducteurs-accompagnateurs, opérateurs et usagers.

Elles reprennent les images et les explications apportées lors de la journée d'inscription.

Ainsi, il est possible pour tous de consulter ces vidéos pour mieux prendre en compte tous les détails de l'organisation et du règlement du service HANDISTAR.

Conçus sous forme de tutoriels de 3 minutes en moyenne, les vidéos sont disponibles sur le site [www.handistar.fr](http://www.handistar.fr), Rubrique « Vidéos Mode d'emploi »

## BIENVENUE CHEZ HANDISTAR



Conductrice-ccompagnatrice chez HANDISTAR depuis le 18 juin, Sonia, 43 ans, a très vite orienté sa carrière vers l'aide à la personne.

Après des études de service à la personne, Sonia a effectué deux ans d'armée à l'hôpital des armées de Brest. Elle a ensuite travaillé comme ambulancière au SAMU militaire pendant quinze ans,

dont six en tant que chef d'entreprise.

« J'ai voulu intégrer le service HANDISTAR car j'aime l'aspect relationnel de ce poste. Le travail est totalement différent de mon emploi précédent, mes trajets ne sont plus forcément d'ordre médical mais de nature diverse et variée. »



D'abord mécanicien travaux publics puis mécanicien poids lourds, Jérôme, 40 ans, a été embauché en 2009 par Keolis Armor. « Je m'occupais déjà des véhicules HANDISTAR depuis plus d'un an quand le Directeur Technique de Keolis m'a proposé le poste en CDI de mécanicien chez SRTS HANDISTAR. Je travaillais déjà avec les équipes de

l'exploitation avec lesquelles j'entretenais de bonnes relations, ainsi que l'ensemble du personnel en général. J'ai ainsi décidé d'accepter. »

## RETOUR SUR UNE ESCAPADE AU JARDIN



Le 21 septembre dernier, les clients HANDISTAR ont pu profiter d'une Escapade sous le soleil à la découverte des jardins de Rocamboles à Corps-Nuds, pour une visite guidée de ce lieu atypique.

Le groupe a pu bénéficier d'un accueil très sympathique par des personnes passionnées qui mettent en avant l'agriculture biologique de manière originale : dans un jardin décoré de sculptures et d'expositions de photos...

Après cette visite passionnante, le groupe s'est installé pour un moment convivial autour d'un verre au vert. Quel plaisir de visiter un tel jardin.



DIRECTRICE DE PUBLICATION : Anne-Hélène Leroy

Conception - Réalisation : Agence Rivacom

RCS Rennes B329 880 173 - Tirage : 2 000 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