



HANDISTAR

un service de Rennes Métropole

infos



Accessibilité

Saline, super-chien super-star
[Lire page 2](#)



Portraits

Ils viennent d'arriver chez HANDISTAR
[Lire page 2](#)



Initiatives

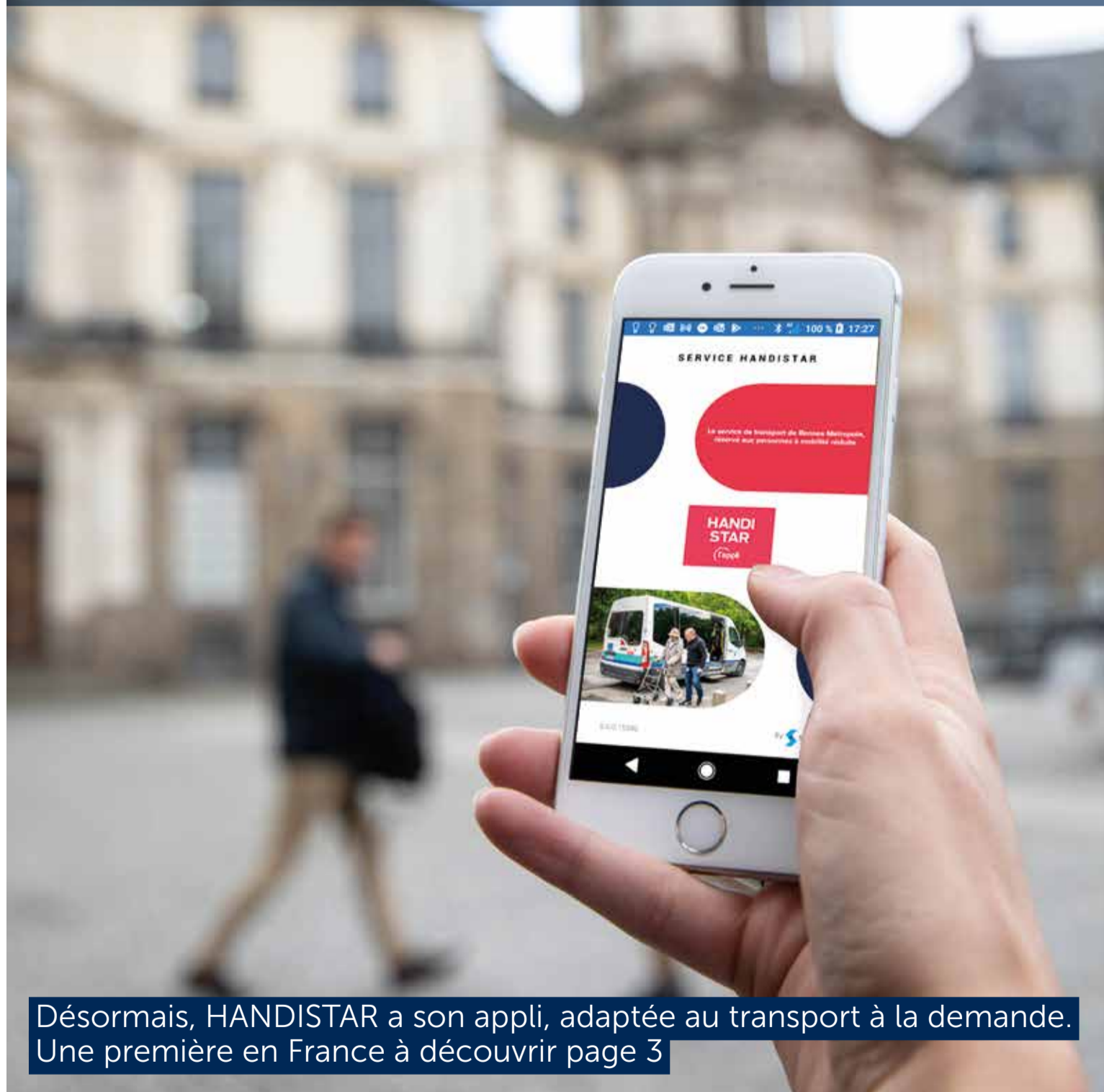
Grand Prix des Initiatives Solidaires
[Lire au dos](#)



Évadez-vous

Nos coups de ♥ sorties et livres
[Lire au dos](#)

Vous et nous Nouveau : HANDISTAR, l'appli, une première française !



Désormais, HANDISTAR a son appli, adaptée au transport à la demande.
Une première en France à découvrir page 3



Le chiffre

18 ans

Cela fait 18 années consécutives que HANDISTAR reçoit la certification « NF Service » qui distingue l'engagement de HANDISTAR pour améliorer continuellement la qualité du service rendu aux voyageurs. Lire page 3.

Saline, super-chien super-star

L'association HANDI'CHIENS éduque et remet gratuitement des chiens d'assistance à des personnes en situation de handicap. Rencontre avec « Saline », labrador croisé golden retriever, futur super-chien en formation chez Sylvain, conducteur STAR.

Sensibles au monde du handicap, Sylvain et son épouse ont décidé de s'investir en devenant famille d'accueil... de chien d'assistance. 16 mois d'hébergement à la maison pour une future super-star de l'aide à la personne.

Au programme : la pré-éducation de Saline, chien d'assistance en devenir qui va apprendre les bases dans sa famille d'accueil. Tous les 15 jours, Sylvain et son épouse l'emmènent en cours d'éducation. « Les rudiments d'abord, explique Sylvain au bout de la laisse, mais plus tard Saline apprendra 52 commandes simples comme ouvrir les portes, apporter un objet ou prendre le bus avec une personne souffrant d'un handicap. Elle pourra même valider ! » Il faut dire que Sylvain, conducteur de bus et formateur chez STAR, est sensible au sujet. « Chez Keolis Rennes, nous tentons de valoriser cette démarche, en mettant à disposition un bus le samedi matin pour

entraîner les chiens, tout en sensibilisant les salariés. L'accessibilité aux transports en commun est l'une de nos priorités. »

Dans 16 mois, Saline partira de sa famille d'accueil pour terminer sa formation autour des aptitudes qu'elle aura révélées. Sera-t-elle chien d'éveil pour enfants autistes, chien d'assistance pour personnes épileptiques (grâce à leur instinct, les chiens « sentent » la crise arriver 7 minutes avant !), ou encore chien COVID-19 pour détecter le virus en maison de retraite ?

Des super-pouvoirs qui rendent chaque chien unique et bien identifiable : avec leur cape jaune et bleue homologuée « Chien d'assistance », ils sont facilement repérables sur le réseau STAR et ailleurs. Peut-être y croiserez-vous Saline ?

> + d'infos : handichiens.org
> contact.bretagne@handichiens.org



PORTRAITS

Bienvenue à bord !

Jean-Luc, Benoist et Délia ont rejoint l'équipe HANDISTAR. Vous les croiserez sans doute sur votre route.



Jean-Luc Goujon
Conducteur accompagnateur

« Ayant travaillé dans le spectacle et l'humanitaire, j'ai beaucoup voyagé : Inde, Burkina Faso, Sénégal, Europe... J'ai adoré toutes ces rencontres, ces histoires. Puis j'ai atterri en Bretagne, où j'ai été chauffeur de taxi et auxiliaire ambulancier... L'adrénaline, l'urgence, la nuit... tout ça était trépidant mais fatigant !

Il y a un temps pour tout : aujourd'hui, je pose mes valises à Rennes où j'aide à ma manière en conduisant des gens qui en ont besoin, en toute sécurité. Ça leur change le quotidien, et en échange je reçois beaucoup de ces contacts humains. »



Benoist Piel
Conducteur accompagnateur

« J'ai travaillé 10 ans dans le handicap en tant qu'éducateur en foyer. On ne fait pas ça par obligation mais par passion, celle d'avoir envie de se lever le matin en sachant qu'on va faire quelque chose de bien. Et ça, ça ne s'apprend pas : ça se cultive.

Après toutes ces années en foyer, j'ai voulu relâcher un peu la pression tout en restant dans le service à la personne. Rejoindre l'équipe HANDISTAR m'a permis d'être formé à un nouveau métier. La formation est passionnante, j'ai gagné en autonomie et je mets mon savoir-faire et mon savoir-être au service des clients. Un bon équilibre ! »



Délia Arribas
Conductrice accompagnatrice

« Mon brevet d'État d'éducatrice sportive m'a tout d'abord amenée dans le monde équestre, où j'ai été formée au sport adapté au handicap. C'est impressionnant de voir ce qu'un cheval peut apporter à l'humain !

Après avoir dirigé ma propre structure, j'ai changé de voie pour devenir conductrice poids lourds. Mais le relationnel me manquait. J'adore conduire, aider... et maintenant j'adore mon job ! Honnêtement, c'est plus qu'un métier, sans une empathie développée, difficile d'y arriver. »

Innovation : l'appli HANDISTAR est arrivée

Très attendue, la nouvelle application HANDISTAR a été testée et approuvée avant d'être lancée. Tour d'horizon de ses fonctionnalités.

Réservation en ligne, consultation et gestion de vos réservations... les cinq testeurs et le Collectif Handicaps 35 ont testé la version bêta de l'application pour qu'elle soit parfaite lors de son lancement. Choisissez parmi vos adresses favorites dans la mémoire de l'appli ou une nouvelle destination, réservez la date au moins 48 h à l'avance, et sélectionnez la proposition de votre choix. Facile !

1. Gérez, réservez ou annulez vos trajets
2. Consultez l'historique de vos déplacements
3. Soyez alerté en cas d'événements exceptionnels (perturbations, retards...)
4. Visualisez votre trajet



Page d'accueil



Authentification



Réservation du trajet



Récapitulatif du trajet

Pour l'utiliser, rien de plus simple : téléchargez HANDISTAR, l'appli sur votre smartphone puis créez votre compte. Vos identifiants vous seront adressés directement par mail.

Bons voyages avec HANDISTAR !



HANDISTAR certifié Qualité NF Service pour la 18^e année consécutive

Une norme NF Service engage sur la qualité d'un service et doit être renouvelée chaque année. HANDISTAR a décroché le précieux sésame pour la 18^e fois de suite !

1^{er} service de transport à la demande certifié « NF 281 » en 2004, HANDISTAR a toujours fait de la qualité de service sa priorité. Chaque année, un auditeur indépendant des normes AFNOR vient contrôler les différents points qualité sur lesquels HANDISTAR s'est engagé : offre de transport bien sûr, mais aussi information du voyageur, propreté, sécurité...

Tous les 3 ans, un nouveau cycle de contrôle se met en place, avec un nouvel auditeur au regard neuf dans un principe d'amélioration continue.

« Le but est d'atteindre nos objectifs, précise Étienne Poulain, chef de mission Qualité HANDISTAR, et de faire mieux chaque année ». Un comité de clients, d'experts de Rennes Métropole et de professionnels HANDISTAR décide d'engagements à prendre – un gage de volonté d'amélioration qui rentre en compte dans la reconduction de la certification.

Cette année, 5 points forts ont été relevés par l'auditeur :
> des résultats conformes aux objectifs annoncés,

> une vraie expertise à l'inscription au service (grâce notamment à la présence d'un ergothérapeute et d'un médecin),
> le professionnalisme des conducteurs dans un contexte compliqué (COVID-19, travaux...),
> la qualité du service (parapluies à bord, ceintures pour les chiens d'assistance, véhicules toujours propres)
> une bonne communication vers la clientèle (SMS, infotrafic, réservation internet, nouvelle appli dédiée...).

Bravo à nos équipes et merci à nos clients !

Grand Prix STAR des Initiatives Solidaires : bravo aux lauréats



Chaque année, le Grand Prix STAR des Initiatives Solidaires récompense des actions qui facilitent le quotidien des personnes en situation de handicap ou en situation de fragilité dans la métropole rennaise.

Prix Mobilité STAR

Les dépareillés, pour repartir du bon pied

Pourquoi les personnes amputées d'un pied devraient payer la deuxième chaussure dont ils n'ont pas besoin ? Gwénaëlle Dominé Guennoc apporte la solution en créant le site internet « lesdepareilles.fr », qui permet de déposer une annonce pour vendre ou trouver chaussure à son pied, mais aussi tout le matériel d'ergothérapie à prix d'occasion.

> + d'infos : lesdepareilles.fr

Prix Mobilité HANDISTAR et Keolis Armor

AGIRabcd, pour ne pas rester sur le bord de la route

L'Association Générale des Intervenants Retraités s'illustre à Rennes en accompagnant les personnes qui ont des difficultés d'insertion : pour les jeunes, aide à l'obtention du permis de conduire, côté seniors, sensibilisation aux évolutions de la route, dispositif CAR (Conduire l'Automobile du Retraité) qui trouve des conducteurs pour ceux qui ont une voiture...

> + d'infos : agirabcd.eu

Prix Mobilité Crédit Agricole

Ma Cycloentreprise, pour une mobilité douce des micro-entrepreneurs

L'objectif du programme : inciter au passage à la cyclomobilité pour les petites entreprises, commerçants, artisans et professions libérales de la métropole rennaise, en faisant la promotion des avantages du vélo pour leurs déplacements professionnels quotidiens... le tout enrichi de stages et formations gratuites.

> + d'infos : macycloentreprise.fr

Coup de cœur du Jury, par le Collectif Handicaps 35 et Rennes Métropole

Les Rennes du Compost, pour collecter les biodéchets

Une « tournée des popotes » en vélo-remorque électrique auprès de professionnels identifiés. Le fruit de leur collecte est ensuite valorisé en compost haute qualité 100 % local, proposé à la vente.

> + d'infos : facebook.com/rennesducompost

ÉVADEZ-VOUS

coups de cœur ♥ sorties



Fête du livre

Les 16, 17 et 18 avril - Bécherel
Ce festival convivial et familial se déroule sur trois jours, pendant le weekend de Pâques. Parcs, places, jardins, ruelles, librairies et ateliers d'artistes... tout le centre ancien de la commune et la Maison du livre sont investis le temps de la fête.



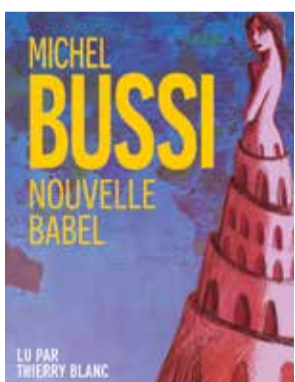
Les P'tits Bateaux

Base nautique

48, Canal Saint-Martin - Rennes

Les P'tits Bateaux, installés sur la nouvelle base nautique des Prairies Saint-Martin, proposent des balades le long du canal de L'Îlle. Électriques et sans permis, ils se louent à l'heure, entre amis ou en famille. Les bateaux sont accessibles aux personnes en fauteuils roulants.

coups de cœur ♥ livres



Nouvelle Babel

Michel Bussi - Livre audio

Lu par Thierry Blanc

Éditions Lizzie, 2022

2097. Sur une île privée paradisiaque inaccessible, de paisibles retraités sont assassinés. Trois policiers, un journaliste ambitieux et une institutrice nostalgique s'engagent dans une folle course contre la montre pour préserver l'équilibre d'un monde désormais sans frontières.



Reconnaître facilement les oiseaux du jardin

Daniela Strauss - Éditions Ulmer, 2018

Le guide illustré idéal pour l'observation ornithologique au quotidien. On y retrouve toutes les informations pour identifier très facilement plus de 60 espèces d'oiseaux les plus fréquentes dans nos jardins.

HANDISTAR infos - Mars 2022

Direction de publication Keolis Rennes Conception, rédaction et maquetting Here We Are

Impression Imprimerie des Hauts de Vilaine - 35220 Châteaubourg / Tiré à 1 900 exemplaires

Crédits photos DR, Nicolas Joubard Contact HANDISTAR - 26, rue du Bignon - 35135 Chantepie / 09 70 82 18 00

