



Le MAG HANDISTAR



www.handistar.fr www.handistar-leblog.fr

| Le Mag HANDISTAR | JUIN 2018 | N°53



À la UNE

EDITO



L'été arrive...
HANDISTAR sera actif tout l'été en vous proposant à travers ce Mag plusieurs idées de sorties, et quelques escapades estivales.

HANDISTAR toujours à l'écoute !

Vous trouverez dans les pages de ce Mag le retour de l'enquête satisfaction réalisée en mars 2018. Le niveau de satisfaction globale du service HANDISTAR est élevé. Des pistes d'amélioration ont été détectées, elles nous poussent à parfaire le service. Je remercie toutes les personnes qui ont répondu à ces enquêtes et qui contribuent à l'évolution du service.

Cet été, c'est aussi une page qui se tourne pour notre formateur Jean-Marc. Après 12 années de professionnalisme sans faille, toute l'équipe d'HANDISTAR se joint à moi pour lui souhaiter une belle et heureuse retraite.

Je souhaite un bel été à tous !

*Anne-Hélène Leroy,
Directrice d'HANDISTAR*

Expositions, piscine, festivals... Quand culture et détente deviennent encore plus accessibles

L'été approche et l'on est plus que jamais pris d'envies de sorties ! Mais une fois sur place, qu'en est-il de l'accessibilité ? Indéniablement, elle est largement prise en considération par les organisateurs et responsables de la métropole rennaise. Tour d'horizon.

Pour commencer, pourquoi ne pas se rendre à l'exposition Pinault ?

Besoin de se repérer ? Pour faciliter l'accès au Couvent des Jacobins, deux nouvelles bornes ont été installées, l'une place St-Anne, l'autre rue d'échange. Elles informent par message sonore les personnes déficientes visuelles (dotées d'un appareillage spécifique) de la proximité du site. « Une fois entrées dans l'établissement, une signalétique a été pensée pour elles, précise Patrice Garel, Directeur d'exploitation du bâtiment. Nous avons été très attentifs aux contrastes des couleurs et au rendu des informations très visibles sur nos écrans. » Le site s'est aussi doté de bandes de guidage au sol qui conduisent à la borne d'accueil. « Là où nous sommes allés beaucoup plus loin que la réglementation ne nous y oblige, c'est dans l'attention portée à la lumière avec une grande vigilance. 95% de notre éclairage est par led ! Ce qui assure une grande homogénéité d'éclairage dans les salles et une fluidité dans les déplacements : il n'y a pas de zone d'ombre. »

En conclusion, la li-si-bi-li-té et la clarté sont les deux défis auxquels le Couvent des Jacobins s'est attelé. L'exposition Pinault, au niveau zéro, est ainsi enrichie d'un « guidage expo » avec descriptif audio et des cartels très... lisibles.

Suite page 2)

Mobilité - Les Initiatives Solidaires 2018 : déjà 9 inscriptions !

Une cabane à dons... La prise en charge d'enfants autistes par un éducateur sportif... Une aide à l'assistance informatique... Des livres qui "circulent", des fauteuils remis à neuf, du dépannage de proximité... Avec toujours l'envie de briser l'isolement et de faciliter les échanges entre tous : rapide aperçu avec deux initiatives !



ENVIE AUTONOMIE 35 donne une seconde vie au matériel médical

Avec l'appui de l'Association pour la Promotion des Handicapés (APH) « Le Pommeret » Envie Autonomie 35 a développé une nouvelle mission : « La récupération

du matériel médical roulant et soignant, sa maintenance et sa réparation le cas échéant, détaille Julie Biron, chargée de développement qui a pris conscience de tout un « parc » de matériel non utilisé (et souvent en bon état) dont des familles ne savaient que faire par exemple...

Les personnes à mobilité réduite (qui connaissent le prix élevé d'un fauteuil) peuvent donc en trouver un... au prix adapté à leur budget. « C'est notre but ! Rendre le matériel médical accessible à celles et ceux qui ont des difficultés à s'équiper. Nous le nettoisons, l'aseptisons et le livrons. »



Des livres bien au frais !

Depuis avril 2015, l'association Bruz Citoyenneté et Circul'livre Bruz proposent des rendez-vous mensuels où chacun peut emprunter ou apporter des livres à titre gratuit. Depuis décembre 2017, des « frigo'livres » sont

venus compléter cette action !

Installés dans des aires commerciales de Bruz, ces frigo « littéraires » permettent à tout un chacun d'avoir accès aux livres, en toute liberté. « Des gens nous disaient qu'ils avaient manqué l'un de nos rendez-vous mensuels, se souvient Jérôme Homery. Nous avons donc réfléchi à une idée de rendez-vous « statique », en extérieur et protégé des intempéries. »

En favorisant la mobilité sociale et culturelle, le dispositif vise ainsi à favoriser les échanges entre les personnes et à rompre toute forme d'isolement.

www.lesinitiatives-solidaires.com - www.facebook.com/initiativessolidaires/

Une idée KEOLIS



METROPOLE ACCESSIBLE

Travaux menés en matière d'accessibilité : ce mois ci, rendez-vous à Thorigné-Fouillard

L'HEURE EST AU SUR-MESURE



Forte de nombreux bâtiments récents, où l'accessibilité a été prise en compte, Thorigné-Fouillard (8 600 habitants) affiche aussi une belle réactivité en vue de faciliter les déplacements.

« Prenez l'avenue des Landelles : les racines des arbres déforment les cheminements piétons. Nous allons y faire des reprises afin de permettre aux Personnes à Mobilité réduite (PMR) d'accéder au centre-ville, illustre Dominique Duault Directeur Services Techniques. Ces 10 dernières années, notre commune a investi dans des bâtiments aux normes. Nous avons réalisé pour 20 500 euros de travaux dans ce sens. »

Une somme très réduite par rapport aux communes dotées d'un patrimoine très ancien avec nécessité d'envisager des marches ou un ascenseur... « Etre réactifs ! C'est ainsi que nous voyons les choses et nous allons réunir de nouveau la Commission Accessibilité. » Ainsi, tous les grands axes doivent être accessibles PMR mais si des personnes ont une problématique particulière ? « A nous de les rencontrer pour trouver une solution. Par exemple si un cheminement n'est pas encore éclairé ou est ensablé et que la personne ne peut emprunter que cet axe pour se déplacer, nous procédons alors à un élargissement. »

Ce qui fut aussi fait au profit des chicanes aux entrées des cheminements doux pour permettre le passage des landaus comme des fauteuils.

UN SERVICE APPRÉCIÉ



Marine Masson et Valérie Guilbert - TRYOM

Une enquête de satisfaction a été menée par l'agence TRYOM en mars dernier auprès de 301 des usagers du service. 95% des clients interrogés se déclarent satisfaits du service.

De l'information fournie par les conducteurs, au respect des horaires prévus en passant par l'accueil et l'amabilité du conducteur ainsi que le confort à bord des véhicules et le rapport qualité-prix, le niveau de satisfaction reste constant avec un excellent résultat de 99%.

Un petit bémol est à noter quant à la réservation des voyages : les demandes de transports sont de plus en plus souvent en « liste d'attente ». Face à cette difficulté, une attention particulière a été déployée pour un meilleur traitement des demandes et une plus grande disponibilité téléphonique du service. 6 nouveaux conducteurs ont également été formés depuis le début de l'année. Les clients ont également été sondés sur les nouveautés du service. Il ressort que :

- le changement d'horaires d'ouverture du service de réservation, effectif depuis le 1^{er} janvier 2018, convient à 92% d'entre eux.
- 71% des clients savent qu'en cas de retard de leur transport, ils seront informés par SMS, message vocal ou mail. Pour 90% d'entre eux ce dispositif est apprécié.
- alors que le nouveau courrier récapitulatif des frais d'annulations tardives se veut plus clair, seuls 40% des clients y voient une amélioration. Depuis, nous avons complété ce courrier par des contacts téléphoniques pour favoriser les échanges et faciliter le règlement de ces frais.

Environ 60% des personnes en fauteuil et 64 % des personnes déficientes visuelles, utilisent le bus ou le métro. HANDISTAR/STAR confirment donc leur complémentarité et leur synergie.

Toute l'équipe HANDISTAR remercie les clients qui ont accepté de répondre à cette enquête. Ils participent ainsi grandement à la démarche d'amélioration continue du service.

Suite de la UNE : Culture, détente... toujours plus accessibles

Et si on allait se baigner en extérieur ?



Direction le bassin nordique inauguré fin avril à Bréquigny. Long de 50 m avec 10 lignes, il a de quoi séduire, quel que soit son type de handicap : « des bandes sonores aident ainsi les personnes malentendantes à se diriger de l'intérieur de la piscine vers le bassin nordique, explique Yvon Liezard, conseiller municipal délégué au sport à la Ville de Rennes.

« Elles sont guidées par le son. Les personnes à mobilité réduite peuvent aussi profiter de la zone végétalisée avec rampe d'accès et pique-niquer aux deux tables (hauteurs revues spécialement pour les personnes en fauteuil.) » On comprend ainsi que ce nouveau bassin a permis de repenser globalement l'accueil de toutes les personnes à mobilité réduite : la borne d'accueil a été surbaissée, des ascenseurs permettent désormais d'accéder aux différents niveaux (dont les vestiaires avec 12 cabines dédiées...), la signalétique rend plus accessible la circulation et le contraste des couleurs a été pensé en direction des personnes déficientes visuelles. Sans oublier 20 places adaptées dans les tribunes. « Mais surtout, insiste Yvon Liezard, nous avons voulu que les personnes en situation de handicap puissent accéder aux bains ! Nous avons donc acquis deux fauteuils pour adultes et deux autres pour enfants et tout le matériel nécessaire pour aider à faire leur transfert dans l'eau. »

Poursuivons en plein air...

A Corps-Nuds, Les Jardins de Rocamboles (6 000 m²) proposent formations et ateliers pédagogiques. « Tout d'abord, explique Christine Bannier, nous avons un chemin dédié qui les mènent à la salle d'accueil. Ensuite, le jardin est en grande partie accessible pour les personnes en fauteuils via nos allées engazonnées. Nous avons réalisé un plan à leur attention et nous les guidons volontiers. » Quant aux ateliers de jardinage, « ils sont également proposés aux personnes à mobilité réduite au moins pour la partie théorique ».

Et côté Festivals ?

Les Tombées de la Nuit

Responsable des relations au public pour le compte du festival Les Tombées de la Nuit (du 4 au 8 Juillet), Marion Poupineau est très claire quand on lui pose la question : « nous y avons porté attention très tôt et nous sommes plutôt reconnus des acteurs culturels rennais comme « de bons élèves » sur la question. En fait, il faut aborder ce sujet sous différents aspects. Nous travaillons dans des espaces publics, souvent non adaptés et variables. »

Dès lors les organisateurs fonctionnent au cas par cas : des repérages en extérieur seront ainsi réalisés avec les artistes et les techniciens « en vue de voir ce qui peut être mis ou pas en accessibilité. Il ne s'agit pas de faire venir des personnes en fauteuils si cela reste compliqué en déambulation. »

Cette attention touche bien tous les types de handicap. « Avec une comédienne mal-entendante, illustre Marion, nous repérons certains spectacles sur lesquels elle va proposer des vidéos

en langue des signes par exemple et sur lesquels nous allons communiquer. »

La réflexion peut même aller plus loin ! L'an passé, le traducteur en langue des signes d'un spectacle de danse (avec texte) fut ainsi directement intégré dans la scénographie.

Quartiers d'Eté

« Nous devons être accessibles à tous ! » enchaine de son côté Aurélie Macé, coordinatrice du festival Quartiers d'été (18 et 19 juillet). Festival gratuit, voulu pour et organisé par les jeunes, « quels que soient la situation de chacun et le cas échéant son type de handicap », ce rendez-vous estival se tient chaque année Parc des Gayeulles.

Au-delà de l'accueil toujours amélioré (accès, signalétique, communication ciblée, travail en relation avec des associations...), d'opérations ciblées (SOS Handicap est venu sensibiliser les jeunes en 2017), les organisateurs savent qu'ils peuvent compter sur des extensions d'horaires du réseau STAR « jusqu'à la fin des concerts, se réjouit Aurélie. Nous avons bien sûr mis en place une rampe pour les personnes en fauteuil mais nous avons vite compris qu'ils attendent aussi d'autres propositions avec le bar, les tables, les toilettes sèches également accessibles. » Cette attention profite aussi à... la scène, accessibles aux artistes en situation de handicap ! On ne peut que s'en réjouir et souligner dans le même temps que les modes de transport - bus et métro - contribuent largement à cette qualité de vie, favorisant les déplacements du plus grand nombre. C'est d'ailleurs dans cet esprit qu'en mars dernier, avec l'événement InOut, Rennes était la capitale et le laboratoire « à ciel ouvert » des... mobilités avec 900 professionnels du numérique et des mobilités réunis au Couvent des Jacobins, et près de 20 000 participants dans toute la ville !

On peut donc en juger : Rennes bouge et le réseau STAR et le service HANDISTAR ont à cœur chaque jour de toujours mieux transporter (tous) les usagers, en les rapprochant notamment de sites et événements culturels.



Les jardins de Rocamboles tout en couleurs

Sorties d'été : HANDISTAR joue les extensions !

Envie de prendre vos Quartier d'été les 18 et 19 juillet ? En complément des lignes accessibles mises en place par le STAR, HANDISTAR assure des retours au-delà des horaires habituels (sur réservation).

Ne pas manquer le feu d'artifices le 13 juillet ! Notez que des navettes STAR (accessibles) sont organisées de République à La Bélangerais (Aller/Retour), et que des trajets avec HANDISTAR sont possibles (sur réservation).

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.

Sortie aux Jardins de Rocamboles

Vendredi 21 septembre à 14h30 à Corps-Nuds



Les Jardins de Rocambole vous accueillent à la découverte d'un jardin éco-insolite de 6000 m² autour d'un potager fantaisiste, coloré et poétique pour une rencontre dépaysante entre art et nature.

Aux détours des allées, laissez-vous surprendre par les installations insolites et les nombreuses ambiances végétales du jardin.

Tarif : 11,50€
(Comprend le transport, l'entrée au jardin et le goûter)

« Debout » - Exposition de la collection Pinault Mardi 10 juillet à 11h30 au Couvent des Jacobins



Rennes accueille une exposition exceptionnelle d'art contemporain de la Collection Pinault.

Le parcours de l'exposition rassemble des artistes de renommée internationale, tels que Maurizio Cattelan, Marlene Dumas, Bertrand Lavier ou Thomas Schütte mais, aussi, des artistes émergents, à l'instar du Français Vincent Gicquel et du Brésilien Lucas Arruda dont l'atelier est, actuellement, installé dans la résidence d'artistes de la Collection Pinault, à Lens.

Tarif : 15€ (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.
Places limitées pour chaque Escapade !

Une bonne qualité de service... l'affaire de tous

Afin de permettre de délivrer le meilleur service de transport à tous, HANDISTAR vous rappelle d'être sur le lieu de prise en charge 10 minutes avant l'heure de rendez-vous. Cette ponctualité permet d'éviter des retards pour les clients suivants.

En cas de doute, vous pouvez obtenir la confirmation de votre horaire du jour ou du lendemain en appelant le 02 99 26 05 55, puis en composant le 4 et en vous identifiant via le code personnel reçu lors de votre inscription.

Pensez également à préparer votre titre de transport (ticket, Carte KorriGo) avant l'arrivée du conducteur-accompagnateur.

Toute l'équipe HANDISTAR vous remercie pour votre vigilance.

BIENVENUE CHEZ HANDISTAR



Depuis le 1^{er} mars, Anne a intégré HANDISTAR en tant que nouvelle conductrice-accompagnatrice.

« Ambulancière jusqu'à 2013, j'ai dû arrêter mon emploi pour des raisons familiales. J'ai donc pendant quelques années fait des remplacements en lycées comme agent de services mais je m'ennuyais à ce poste. Aussi, j'ai décidé de revenir vers un métier que j'aime, à savoir un métier qui mêle la conduite et l'accompagnement à la personne. HANDISTAR répondait complètement à mes attentes. »

UNE PAGE SE TOURNE



Après 12 années d'implication...
Après 2 600 jours d'engagement et de bons conseils...
Après 17 000 heures de conscience professionnelle et de bienveillance...
Après 400 000 km parcourus sur l'ensemble de la métropole rennais...
Jean-Marc va pouvoir retirer sa veste HANDISTAR et profiter de ses proches à temps complet.

Un grand merci pour tout ce que tu nous as apporté.
Bon vent Jean-Marc !

RETOUR SUR UNE ESCAPADE PRÉCÉDENTE

La Foire Internationale : un incontournable



Cette année encore, de nombreux clients HANDISTAR se sont donnés rendez-vous le 27 mars dernier pour une Escapade à la Foire Internationale de Rennes. Le soleil rennais a donné la part belle à l'invité d'honneur de cette édition, la Californie.

La fin de matinée a été propice à découvrir les différents exposants, chacun prenant le temps de déambuler à son rythme dans les allées de la Foire. A midi, tout le groupe s'est retrouvé au restaurant pour un déjeuner 100% créole. Explosion des papilles et bonne humeur étaient au rendez-vous. Après cette petite pause gustative, direction le hall de la Californie. Au programme : présentation de danses, découverte de produits importés, exposition photos et reconstitution d'un saloon du Far West pour un dépaysement total du groupe.

Une belle journée qui s'est achevée en fin d'après-midi. Contents mais fatigués, les clients se sont quittés... en attendant la prochaine Escapade !



DIRECTRICE DE PUBLICATION : Anne-Hélène Leroy
Conception - Réalisation : Agence Phares & Balises

RCS Rennes B329 880 173 - Tirage : 1 800 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