



STAO<sub>72</sub>



mobili' TIS

[www.lestis72.com](http://www.lestis72.com)

Le Conseil général vous transporte





- **Lancé le 1<sup>er</sup> février 2005**
- **Facteur d'intégration sociale**
- **Principe : un véhicule dédié**
- **Transport à la Demande PMR**
- **170 communes sur le schéma**
- **Un développement rapide**
- **Un numéro vert**
- **Tarifification unique 2€**





**Prestation réservée aux résidents des communes de la Sarthe, desservies par les lignes régulières TIS et remplissant l'une des conditions suivantes :**

- Titulaire de la carte d'invalidité au moins égale à 80%

**Ou :**

- Droit d'accès au service validé par la Maison Départementale des Handicapés





# Carte du réseau





# Les moyens du service Mobili'Tis

## **Une centrale de mobilité**

Deux chargées de clientèle assurent l'accueil téléphonique et l'optimisation des services. Les réservations s'effectuent par simple appel téléphonique à un numéro gratuit.

## **La chargée de clientèle**

Première interface avec notre clientèle, elle doit à la fois comprendre rapidement les besoins et attentes que suscitent ce service pour chaque client et, si besoin est, rassurer ce dernier. Compréhension, souplesse et personnalisation sont essentielles.





## **Les conducteurs**

Plus que de simples conducteurs, ils assurent un véritable accompagnement de la personne dans sa mobilité. Ils sont sensibilisés aux difficultés des PMR. Tous les conducteurs affectés sur ce service sont reconnus Sauveteur Secouriste au Travail.

Ils ont également suivi une formation dispensée par l'ADAPT (sur 28 heures) pour accompagner physiquement une personne en situation de handicap, comprendre les répercussions physiologiques de ses contraintes et identifier les gestes et moyens de les prévenir, prendre des repères sur les principales origines de situations de handicap...





## **Le logiciel Titus**

Installé au 1er semestre 2010, ce logiciel permet à la chargée de clientèle de gérer les commandes des clients en direct et d'élaborer le planning des conducteurs.

Le fichier clients a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL en octobre 2013.





## Les véhicules

5 minibus Renault Master équipés PMR par GRUAU :

- ✓ plancher plat
- ✓ rampe d'accès
- ✓ rails de fixation

La configuration de ces véhicules est modifiée en fonction des demandes réceptionnées par la centrale d'appel :

**de 1 à 7 places assises  
et de 1 à 5 fauteuils.**







### **Certification AFNOR :**

Le conseil général de la Sarthe a souhaité disposer d'un outil de mesure fiable, précis et sensible qui lui permette de mesurer et de suivre la satisfaction de la clientèle (clients et prospects) et sa fidélité, l'objectif étant également de définir une politique d'amélioration constante de sa prestation.

Le service Mobili'Tis a obtenu le certificat NF service délivré par l'AFNOR (NF 281 « Transport de voyageurs » - Référentiel NF 371 « Service de Transport A la Demande » )

Depuis l'obtention en 2008, le service a été renouvelé tous les ans





# Intervention de Mme Claire Bourget de L'AFM

## **ATOUT DU SERVICE**

**Outil informatique de réservation** : logiciel TITUS

**Objectifs annoncés d'utilisation du service** :

Loisirs, promenade, Rdv Associatif, rencontre familiale  
Desserte porte à porte

Réservation date au plus tard la veille jusqu'à 12h (le samedi jusqu'à 11 h pour un déplacement le lundi )

Service TISSEA transport à la demande en zone rurale en complément du réseau TIS





# Intervention de Mme Claire Bourget de L'AFM

## **LA REALITE DU PARTICULIER**

**A l'instant « t »** de la demande le particulier a la réponse si possibilité du transport ou non

Quand la réponse **est positive** pour le transport cela permet aux handicapés de retrouver une **égalité sur le point de vue social, mais aussi une autonomie plus grande**

Quand la réponse **est négative** pas de solution

- Isolement
- Pas d'action associative
- Pas de loisirs

Actuellement, beaucoup de transports sont refusés Ex : Au niveau de notre association organisation d'une sortie par mois





# Intervention de Mme Claire Bourget de L'AFM

## **LA REALITE DU PARTICULIER**

Programmation du trimestre, envoyée à l'avance au service pour prévenir (1 à 2 mois) des éventuels transports de particuliers ces jours-là.

Indication aux personnes intéressées d'appeler le 1<sup>er</sup> du mois précédent **sinon refus de transport**

-cas exceptionnel pour des match pour lesquels des transports sont mis en place

Pas de transports en soirée pour sorties ciné, restaurant, dimanches et jours fériés

Ce service est peu connu, peu proposé ! Ce service est difficile car implique de nombreux transports / transferts d'un point à un autre donc du temps, du stress.





# Intervention de Mme Claire Bourget de L'AFM

## NOTRE QUESTIONNEMENT

Beaucoup trop de réponses négatives sans solutions

### **Qui utilise le mobilitis ?**

Les résidents des établissements parce que financement du CG ?

Est- ce le rôle du mobilitis ?

Les établissements ne doivent-ils pas utiliser leurs propres véhicules ? Coûts ?

Qu'entend-on par visites familiales ?

### **Pas d'imprévus possibles, même à quelques jours**

La personne handicapée doit s'adapter d'une autre manière pour assurer son transport si elle doit absolument se déplacer

*Du point de vue du particulier handicapé, le service ne répond pas complètement aux objectifs annoncés*



Délégation Sarthe - 181 avenue Olivier Heuzé - 72 000 LE MANS

E-mail : [delegation72@afm.genethon.fr](mailto:delegation72@afm.genethon.fr)

C.BOURGET – Déléguée départementale 72 – novembre 2013

