

# Cahier de fonctionnement



## Synthèse

Déplacements possibles du **lundi au samedi** de 7 h à 20 h sur un véhicule d'une capacité modulable de 2 fauteuils roulants et 4 places assises ;

Pour des besoins ponctuels, possibilité d'un véhicule de réserve d'une capacité modulable de 3 à 4 fauteuils roulants ;

Nocturnes possibles sur demande préalable.

- **Central d'Appel** de 8 h à 12 h puis 14 h à 17 h, du lundi au vendredi, permettant une réservation plusieurs semaines à l'avance jusqu'en dernière minute dans la limite des moyens disponibles ;
- **Réservations** par opérateurs et par e-mail permettant confirmation adaptée pour les systèmes vocaux des personnes mal-voyantes ;
- **Véhicule aménagé climatisé** d'une capacité modulable de 2 fauteuils roulants et 4 places assises ;
- **Véhicule aménagé de réserve** d'une capacité modulable de 3 à 4 fauteuils roulants pour des besoins ponctuels ;
- Transmission de **rapports d'activités** mensuels ;
- Restitutions de subventions non utilisées ;
- **Participation au Conseil d'Administration** du GIHP LR.

## Introduction

Association Loi de 1901, à but non lucratif, Reconnue d'Utilité Publique, et administrée par des personnes qui vivent le handicap, bénévoles, le GIHP a pour but de contribuer à l'intégration des personnes en manque d'autonomie en particulier (physique, motrice, sensorielle), ou en général dans la vie culturelle, sociale et professionnelle.

Le GIHP du Languedoc-Roussillon, délégation régionale, a vu le jour, en juin 1966.

Conformément à ses objectifs, le GIHP LR a créé divers services dans les domaines de l'aide et l'accompagnement à la mobilité, de la vie à domicile, de l'accessibilité, du conseil technique aux collectivités et aux personnes handicapées, de l'accompagnement à l'enseignement supérieur des étudiants et de l'hébergement.

- **L'aide et l'accompagnement à la mobilité**, créés en 1969, se sont adressés, dans un premier temps, aux étudiants et aux enfants scolarisés, avant de s'étendre aux personnes exerçant une profession, et enfin aux personnes ne pouvant utiliser les transports en commun du fait de leur handicap en particulier ou de leur manque d'autonomie en général (personnes âgées) pour des déplacements de diverses natures.

Ainsi, la volonté première du GIHP LR a été de désenclaver tous les hommes et femmes, quelle que soit leur déficience physique permanente, car sans transport, il n'existe aucune possibilité d'atteindre une véritable insertion tant sociale que professionnelle. C'est pourquoi, le GIHP LR veut permettre aux personnes en situation de handicap de mener une vie normale, de ne plus être isolées chez elles, grâce à des actions d'aide et d'accompagnement à la mobilité et la connexion aux réseaux structurants urbains ou interurbains.

Le GIHP Languedoc-Roussillon réalise des activités d'aide et d'accompagnement à la mobilité urbaines et interurbaines sur la Communauté de Communes du Pays de Lunel, les Agglomérations du Bassin de Thau, Béziers, Montpellier, Pays de l'Or, Perpignan, et le territoire du Syndicat Mixte des Transports du Bassin d'Alès.

Le GIHP intervient également pour le Départements de l'Hérault et de nombreux établissements Médico-Sociaux dans le Languedoc-Roussillon avec des moyens spécifiques. Le GIHP est également en charge de plusieurs lots de transports scolaires pour le compte d'Hérault Transport ainsi que des services pour le compte de l'Agglomération du Pays de l'Or. Enfin, l'association organise des transports à but médical dans le cadre d'une convention avec les organismes de santé.

- **Le Foyer d'Accueil Médicalisé du Millénaire** (création en 1973) ; conçu comme un "sas", une étape vers l'insertion. Il héberge des adultes handicapés physiques, sensoriels et moteurs bien décidés à prendre leur avenir en main : poursuivre des études et/ou avoir une activité salariée.
- **L'accueil temporaire** : cette offre de service supplémentaire du foyer d'Hébergement et d'Accueil Médicalisé est une solution d'accueil de courte durée permettant à la personne handicapée de changer de cadre de vie de façon ponctuelle, et à sa famille de bénéficier de temps de répit.

- **Le Pôle Vie à Domicile** : mis en place en 1982 à Montpellier, les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) ont été créés afin de permettre aux personnes handicapées de vivre chez elle, tout en ayant une qualité de vie identique à toute autre personne, et éviter, par conséquent, l'institutionnalisation. Des services de même nature existent sur les secteurs du bassin de Sète-Agde, de Béziers – Pézenas, et le Lunelois.
- **La Ronde de Nuit** est un service **innovant** d'Aide et d'Accompagnement à Domicile qui intervient de 22 h à 6 h, sur le bassin de Montpellier, permettant aux personnes handicapées de bénéficier de couchers tardifs, de retournements nocturnes... de manière ponctuelle ou programmée de façon régulière.
- **Le SAMSAH** (Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés) est autorisé conjointement par le Conseil Général de l'Hérault et par l'Agence Régionale de Santé (ARS) en 2012, pour une capacité de 25 places. C'est une structure innovante, ayant pour objectif, dans le cadre d'un accompagnement médico-social adapté comportant des prestations de soins, de contribuer à la réalisation du projet de vie des personnes handicapées en favorisant le maintien ou la restauration des liens familiaux, sociaux, universitaires ou professionnels et l'accès à tous les services offerts par la collectivité.
- **L'évaluation des besoins en PCH** : la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) de l'Hérault a missionné le GIHP par convention pour l'évaluation des dossiers de Prestation de Compensation du Handicap. L'équipe pluridisciplinaire est notamment composée d'ergothérapeutes et d'assistants sociaux, afin de réaliser les missions d'évaluations confiées par les MDPH.
- **L'Accueil de Jour** se situe à Sète et accueille des personnes handicapées sur la journée pour des activités ludiques, culturelles, sportives dans le but de contribuer au développement, à l'épanouissement et la qualité de vie de ces usagers et de leurs familles.
- **La mise à disposition de véhicules** : Des véhicules aménagés sans conducteur sont mis à la disposition des adhérents pour des déplacements de courtes ou moyennes distances, pour des durées allant d'un à plusieurs jours. Les véhicules sont aménagés pour le transport d'une personne à six personnes en fauteuil. Il est possible de réserver le véhicule pour des déplacements professionnels comme pour des séjours de vacances.

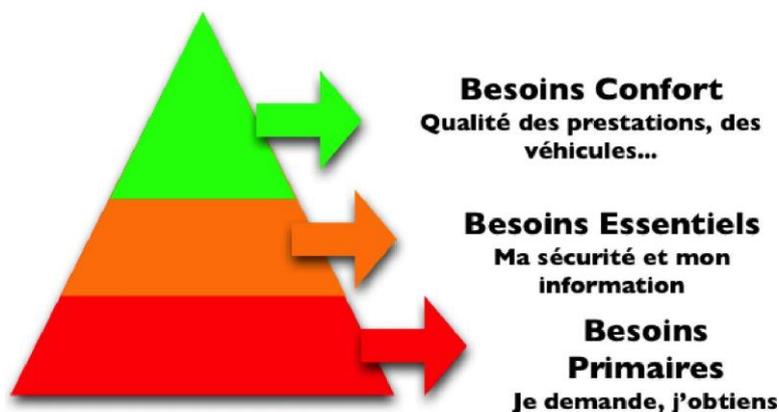
Enfin, le GIHP a mis en place un véhicule à poste de conduite aménagé pour les personnes paraplégiques disposant d'un permis de conduire.

- **Formation** : Le GIHP LR dispose d'un **numéro formateur DIRECCTE N° 9134 0717434**. L'association gère la formation de son personnel à des techniques, un savoir-faire tout en développant un savoir-être respectueux des personnes et des techniques. Le GIHP a réalisé des formations externes, notamment avec le partenariat de la Fédération des Aveugles de France, telle que la formation du personnel de la TAT (réseau de Transport de l'Agglomération de Thau). Cette formation permet de prendre conscience de l'autre et ses aides techniques par immersion.

Conformément à l'éthique de son mouvement associatif, le GIHP LR œuvre pour une meilleure accessibilité de la ville (voirie, établissements recevant du public, logements), milite sur le rôle majeur de l'intégration scolaire et universitaire, propose des services de soutien à domicile, d'auxiliaires de vie, d'accompagnement dans les déplacements, recherche des solutions novatrices aux défis lancés par le handicap, incite chaque personne handicapée ou âgée à se prendre en charge, à faire reculer ses limites et à choisir son mode de vie dans la société.

Le GIHP a développé grâce à l'engagement d'administrateurs handicapés, une action d'aide et d'accompagnement à la mobilité conciliant à la fois une qualité adaptée aux besoins et soucis économiques dans une offre raisonnée.

Cette souplesse permet d'adapter les moyens et de proposer des solutions jusqu'au jour même ou sur des plages horaires encore plus étendues pour des déplacements exceptionnels.



*Une expérience éprouvée,  
validée par des personnes handicapées,  
pour une garantie de qualité*

## A. Réalisation de l'aide et de l'accompagnement à la mobilité

### 1. Zone d'intervention et personnes concernées (conditions d'accès)

- a) L'activité d'aide et d'accompagnement à la mobilité réalise des déplacements principalement sur le territoire de la Communauté de Communes La Domitienne et les communes environnantes et notamment la ville de Béziers. En raison de la demande des bénéficiaires, des déplacements peuvent être réalisés sur le territoire périphérique.

Les bénéficiaires adhèrent annuellement à l'association (25 € en 2018) ce qui donne accès à l'aide et à l'accompagnement à la mobilité sur le secteur de la Communauté de Communes La Domitienne, mais également aux autres activités d'aide et d'accompagnement à la mobilité du GIHP Languedoc-Roussillon : déplacements urbains sur différentes villes du Languedoc-Roussillon dont notamment Béziers et déplacements interurbains sur le territoire couvrant le département de l'Hérault. Par ailleurs, cette adhésion permet de participer aux événements organisés par le GIHP LR : rallye, sorties ludiques, etc...

- b) Les personnes pouvant bénéficier de l'aide et l'accompagnement à la mobilité sont celles qui justifient d'un handicap permanent, résidentes sur le secteur de la Communauté de Communes La Domitienne ou estivantes telles que :

- **les personnes ne pouvant se passer de l'usage d'un fauteuil roulant ;**
- **les personnes non ou mal-voyantes ;**
- **Les personnes dites « semi-valides » ayant un handicap fort au déplacement et ne pouvant utiliser de services de transport en commun réguliers de voyageurs urbain et interurbain. Le GIHP LR procède à l'instruction de ces demandes sur la base d'un dossier d'admission comprenant une carte d'invalidité, et le cas échéant, un avis médical en complément. Le dossier est analysé ensuite par une commission au sein du GIHP LR. Cette commission peut être conduite à rencontrer les demandeurs pour apprécier au mieux leur situation.**

Toutes ces personnes doivent :

- remplir un dossier d'accès,
- justifier de leur handicap par une carte d'invalidité d'au moins 80% ou une Carte Mobilité Inclusion Invalidité.

Pour les personnes ayant un handicap visuel, il est possible d'avoir les cartes avec la mention « étoile verte », « canne blanche » ou pour les cartes récentes ne disposant de cette mention, un certificat médical sera nécessaire.

**Les accompagnants ou tierces personnes** sont des personnes valides ne demandant aucune prise en charge et venant, au contraire, aider la personne à mobilité réduite dans son déplacement. Les accompagnants sont librement choisis par l'adhérent. Les tierces personnes ne peuvent en aucun cas réaliser tout ou partie du trajet sans l'adhérent.

## Cas particuliers :

*L'activité Aide et Accompagnement à la Mobilité n'a pas vocation à se substituer à des établissements d'accueil ou d'hébergement pour assurer la prise en charge de leurs bénéficiaires. En effet, ces derniers doivent règlementairement organiser le transport, qui fait l'objet par ailleurs d'un financement spécifique par une autorité de tarification (ARS,...) : ainsi, des établissements d'éducation spécialisés (IME), des ESAT, Accueils de Jour ou EHPAD ... Cette disposition a pour objet de préserver l'offre de service en évitant un transfert de charges.*

## 2. Horaires de fonctionnement des véhicules

L'aide et l'accompagnement à la mobilité des personnes sont réalisés de 7h à 20h du lundi au samedi.

Une prise en charge peut s'envisager plus tôt le matin (connexion SNCF et Aéroport, par exemple) et plus tard le soir, notamment dans les situations de spectacles tardifs, avec un délai de prévenance suffisant.

L'activité d'aide et d'accompagnement à la mobilité **peut être réservée à tout moment** dans la limite des moyens disponibles engagés, pendant les heures d'ouverture du central de réservation. Exceptionnellement, une intervention ponctuelle peut être gérée par le téléphone d'urgence en dehors des plages du central de réservation.

## 3. Prise en charge et dépose - Porte à Porte

**L'activité fonctionne de porte à porte, c'est-à-dire avec un accompagnement, du seuil du lieu de départ au seuil du lieu d'arrivée, sous réserve de limites d'accompagnement imposées par le franchissement d'obstacle.**

Les limites de franchissement font l'objet de règles précises pour garantir la sécurité des personnes : pour un fauteuil électrique, 1 marche ; pour un fauteuil manuel 2 marches, et 3 si le conducteur-accompagnateur est aidé par une tierce personne à l'arrière. Le conducteur-accompagnateur s'assure de la qualité de l'accueil à la prise en charge. Pour la dépose, le conducteur-accompagnateur s'assure de la sécurité du bénéficiaire avant de repartir.

Il est possible que le conducteur-accompagnateur assiste la personne par un simple accompagnement comme fermer une porte à clef, le handicap de certains bénéficiaires les empêchant de réaliser ces gestes.

## 4. Ponctualité

Les engagements horaires pris avec les adhérents sont tenus dans une fourchette de plus ou moins 10 minutes au maximum et une durée inférieure à 5 minutes habituellement. De plus, les bénéficiaires **sont informés si un retard atteint 10 minutes** sur l'heure convenue en situation normale, 15 minutes en situation perturbée. L'objectif de cette information est de rassurer les personnes handicapées pour éviter un phénomène d'angoisse pouvant être induit par la situation d'attente.

## 5. Attentes

Les attentes consécutives à des retards d'adhérents ne peuvent excéder 15 minutes et sont ramenées à 5 minutes dans le cas où l'attente pénaliserait un autre adhérent. Passé ce délai, l'association poursuit ses missions. Dans ce cas, le bénéficiaire doit contacter le central d'appel pour une réservation de dernière minute, si besoin est.

## 6. Participation aux frais de gestion

L'association réalise son objectif au moyen notamment de l'aide et l'accompagnement à la mobilité à l'attention de ses membres. Cette activité est pensée pour la réalisation de l'objectif statutaire de l'intégration dans la société en général, et en particulier dans le milieu ordinaire de vie par la mise en place de solutions pratiques et efficaces répondant aux besoins des personnes atteintes d'un handicap physique, moteur ou sensoriel.

L'aide et l'accompagnement à la mobilité sont l'un des moyens permettant une insertion sociale pour tous les motifs de vie quotidienne et venant en synergie avec les services d'aide à domicile afin de permettre la vie à domicile, le Foyer et les actions proposées par les autres associations.

Afin de permettre une participation civique des personnes, il a été décidé de proposer une participation forfaitaire aux frais de gestion et de fonctionnement de l'Association pour la mise en place de ses différents moyens (aide et accompagnement à la mobilité – sorties - etc), indépendamment du coût du transport qui, lui, est gratuit.

S'agissant du moyen « Aide et Accompagnement à la Mobilité », seuls les trajets répondant aux objectifs relevant du but de l'association seront réalisés à la demande par l'association.

A ce titre, chaque ayant droit (et chaque accompagnant) s'acquittera de la participation forfaitaire susvisée qui sera appelée à chaque trajet. A noter qu'un seul accompagnant peut être autorisé par l'Association dès lors que la carte d'invalidité de la personne accompagnée porte la mention « Tierce Personne ». Cet accompagnant, non membre de l'association, ne participe pas au frais de gestion et de fonctionnement.

Le GIHP peut accepter des accompagnants familiaux du membre, le cas échéant, ils participent également aux frais de gestion.

Le forfait appliqué est le même pour tout trajet durant la semaine et est majoré le samedi ainsi que lors des cas exceptionnels (nuit, dimanche, jours fériés), compte tenu des coûts plus important pour faire fonctionner administrativement l'activité dans ces conditions.

## Annulations

Les **annulations demandées dans les délais**, c'est-à-dire avant la veille ouvrée du trajet, sont faites sous paiement de la participation forfaitaire. Il n'y a pas de limitations individuelles.

Compte tenu des coûts administratifs engagés par l'Association prévus lors de la commande de la mission pour la gestion et le fonctionnement de ce moyen mis à disposition des membres, **les annulations hors délais**, soit la veille ouvrée ou le jour du trajet (même véhicule non déplacé), donnent lieu à versement d'une participation aux frais de gestion. Cette disposition a pour but de responsabiliser les membres utilisateurs et permettre une meilleure utilisation de ce moyen mis à disposition par l'Association.

## 7. Situation perturbée

Les intempéries peuvent avoir des conséquences sur le fonctionnement de l'activité notamment lors d'une alerte orange aggravée, ou alerte rouge.

**Le GIHP LR est informé prioritairement par la Préfecture de l'Hérault.**

Cette information est importante en raison des spécificités du handicap des personnes transportées.

Nous avons mis en place pour suivre l'évolution de ces événements une **cellule de suivi d'événements météo**. Elle apporte une analyse suivie des événements climatiques afin de prévenir les risques pour le fonctionnement de l'activité Aide et Accompagnement à la Mobilité.

Par ailleurs, le GIHP LR utilise depuis plusieurs années une **cartographie de prévision de circulation** qui intègre les événements perturbants connus de moyenne et longue durée comme les travaux, etc. L'utilisation de cette cartographie permet de limiter les situations perturbées aux seuls événements imprévisibles qui, de fait, restent ponctuels (accidents, incident de voirie, etc.)

## 8. Déplacements pouvant être pris en charge dans le cadre d'un financement spécifique

L'existence de ces déplacements présente un triple intérêt :

- Répondre aux besoins réels d'aide et d'accompagnement à la mobilité des personnes, afin de maintenir leur autonomie à domicile, autrement difficile.
- Eviter que ces missions ne génère une participation aux frais de gestion alors qu'ils peuvent être pris en charge par des organismes extérieurs.
- Permettre de générer des ressources supérieures aux montants de la participation, clairement identifiées et prises en charge par des organismes extérieurs, permettant de ne pas faire supporter la charge au bénéficiaire.

**Le GIHP LR peut réaliser des transports à but Médical, dans le cadre d'une Affection 100% Longue Durée (ALD)**

Ce besoin reste important pour les personnes handicapées, notamment pour celles en fauteuils roulants électriques, qui seront amenées sur le lieu de soin en position assise sur leur fauteuil et non pas, au contraire, en position allongée, étant privées de l'autonomie de mouvement sur le lieu de soin. Ces besoins sont constatés depuis plusieurs années en dehors des heures de pointes. Un interlocuteur unique est réclamé par les bénéficiaires, afin de limiter les intervenants déjà nombreux et complexes à gérer (infirmiers, auxiliaires de vies, etc) :

- L'utilisateur n'aura rien à payer.
- Le GIHP LR assure ces prestations et accomplit les démarches mensuelles auprès des organismes de santé.

## **B. Conducteur-Accompagnateur**

### 1. Recrutement attentif

Un recrutement, orienté sur un **savoir-être et également sur un savoir faire** (complété par la formation), est effectué en priorité sur le territoire.

### 2. Conduite et Formation

Les conducteurs-accompagnateurs sont formés à la conduite adaptée et à l'approche des différents handicaps à travers un plan de formation rigoureux et complet.

La flexibilité du temps de travail apportée par la modulation de l'accord salarial de l'Association permet une grande souplesse d'organisation, permettant une adaptation efficace du temps conducteurs-accompagnateurs à la demande des adhérents.

La formation des conducteurs-accompagnateurs se fait sur la base d'un apprentissage en binôme (par des conducteurs-accompagnateurs spécialisés) sur la conduite, les systèmes d'attache et la présentation à la personne.

Cette formation, essentielle, est appuyée par au moins une ou plusieurs journées annuelles de formation portant sur :

- Conduite adaptée (souplesse, vitesse du véhicule) et/ou,
- Eco-conduite,
- Connaissance du Handicap et prise en compte des contraintes personnelles de chaque utilisateur,
- PSC 1.

### 3. Accueil et présentation

Un accueil de qualité, prévenant, poli et attentif, sera offert aux personnes montant à bord.

Les conducteurs-accompagnateurs réaliseront leurs missions dans une tenue correcte et une excellente présentation.

#### 4. Sécurité

Les conducteurs-accompagnateurs s'assurent de la sécurité des personnes accompagnées : fixation des fauteuils roulants, ceinture de sécurité et ceinture de maintien de confort spécifique au GIHP-LR pour les personnes en fauteuil roulant.

#### 5. Continuité de l'activité

Un conducteur-accompagnateur défaillant pourra être remplacé à la prise de l'activité. Une procédure de suivi des **conducteurs-accompagnateurs** permet le plus souvent un **remplacement immédiat** et sans conséquence pour l'utilisateur.

### **C. Véhicule**

#### 1. Flotte

Afin de pouvoir prendre en charge un nombre optimal de bénéficiaires, la flotte est composée d'un véhicule d'une capacité modulable de 2 fauteuils roulants et 4 places assises.

Pour des besoins ponctuels, un véhicule de réserve d'une capacité modulable de 3 à 4 fauteuils roulants pourra être utilisé.

Le véhicule mis en service est neuf à l'achat et renouvelé après une période d'amortissement de 5 années.

Le véhicule dispose d'un aménagement réalisé par un spécialiste français qui est validé par le service des mines (DREAL). Les systèmes de fixations mis en place sont homologués et garantissent une sécurité maximale pour tout type de fauteuil. Les crochets de sangles permettent de résoudre tous type d'accroche des fauteuils homologués à l'utilisation dans un véhicule.

#### 2. Entretien et qualité

Le véhicule est en excellent état et entretenu régulièrement par un garagiste, avec des délais d'intervention très courts sur site, et à toute heure et sur le lieu de stationnement ou de panne du véhicule. Les contrôles techniques annuels et visites périodiques d'entretien sont rigoureusement respectés.

L'adhérent dispose d'un véhicule en bon état technique (visite annuelle et procédures sécurité) et propre aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur. Le conducteur-accompagnateur entretient son véhicule régulièrement.

#### 3. Continuité de l'activité

L'association dispose de véhicules indépendants de réserve, au caractère régional. Ces véhicules ont vocation à combler l'absence d'un véhicule rattaché à l'activité d'aide et d'accompagnement à la mobilité de la Communauté de Communes, lors d'un besoin ponctuel.

#### 4. Eléments de confort et sécurité

- **Climatisation**, poignées de montée et descente supplémentaires,
- Hayon élévateur et Rampe d'accès,
- Système de fixation tous fauteuils homologués.
- **Ceintures de maintien de confort, spécifiques au GIHP LR**

### **D. Central d'information et de réservation**

Permanence téléphonique de 8 h à 12 h puis 14 h à 17 h, du lundi au vendredi.

Une souplesse sera apportée à ces horaires pour des déplacements plus matinaux ou plus tardifs sous réserve d'un délai de réservation suffisant.

La permanence se fait autour d'un **numéro unique et spécifique**.

Elle est assurée par des planificateurs très qualifiés, formés aux techniques téléphoniques, sur un outil informatique puissant avec système cartographique (SIG), qui répond avec un niveau de qualité très élevé aux utilisateurs sur toute la plage horaire de fonctionnement de l'activité. Cette équipe permet d'assurer avec pertinence une réponse fiable et précise.



L'organisation rigoureuse mise en place par le GIHP LR sur ses centraux d'appel permet :

#### 1. La qualité de l'écoute

Le dialogue est conduit à l'aide d'un canevas éprouvé qui permet d'assurer l'exhaustivité de l'information grâce à une reformulation des demandes et des réponses. L'utilisateur obtient des réponses précises sur le fonctionnement de l'activité par un opérateur qui respecte au minimum les pratiques d'accueil suivantes (procédure qualité) :

- Accueil personnalisé ;
- Élocution claire et compréhensible ;
- Prévenance ;
- Prise de congé.

#### 2. La réactivité

Le temps habituel de réservation est inférieur à 2 minutes, comprenant accueil, optimisation des moyens, reformulation et confirmation. **Nous garantissons à l'adhérent de disposer de la confirmation de son déplacement et de ses caractéristiques à la fin de l'appel téléphonique.**

***Cette organisation dispense le bénéficiaire de tout rappel ultérieur.***

La solution technique proposée est un modèle du genre, nos services du GIHP Agglomération de Montpellier et de Nîmes ont été pris à plusieurs reprises en référence pour des publications du Centre Etude Réseaux Transport Urbain (CERTU CEREMA - Etat) sur le transport adapté.

Ces avantages sont offerts par la **technicité développée** et par la **structure de la centrale de réservation et d'information pour qui les caractéristiques des bénéficiaires** (nom, nature du handicap, habitude de déplacements) **sont connues ainsi que l'appréhension du territoire géographique** (nom des communes, lieux dits, rues) **et de ses caractéristiques de circulation.**

**Ces informations sont essentielles pour offrir une prestation de qualité à l'adhérent et s'engager sur des critères qualitatifs de ponctualité, d'exhaustivité et d'optimisation des ressources.**

Ce système de procédures permet d'offrir un niveau qualitatif supérieur pour un coût inférieur grâce à des économies d'échelle importantes.

### 3. Optimisation des moyens

Le central de réservation propose une précision et une qualité dans sa réponse grâce à un **système informatique très réactif** qui optimise les ressources matérielles et humaines en utilisant un logiciel puissant adapté aux réalités du territoire et actualisé en permanence (travaux, ralentissement en heures de pointes, etc). De même, le logiciel intègre un temps de prise en charge personnalisé pour chaque adhérent. Cet outil permet le calcul des temps de route en toutes circonstances, en charge, à vide, en dérivation (groupage d'individuels, etc.)

L'outil cartographique et le logiciel de réservation de haut niveau permettent **d'assurer à la collectivité une réduction des coûts d'exploitation.** Le système cartographique mis en place par le GIHP Languedoc-Roussillon, permet un gain de productivité de 15 % au moins par rapport à un système sans optimisation.

Les opérateurs ont une technicité acquise sur ce système et bénéficient également d'une connaissance de la réalité du terrain, ce qui permet de prendre des décisions rapides et fiables, assistées par informatique.

Cet outil permet aux utilisateurs **d'obtenir une réponse immédiate**, tout en intégrant par ailleurs :

- toutes les solutions d'optimisation de trajets groupés pour tout ou partie
- les heures convenues avec les personnes ayant déjà commandé
- la capacité des véhicules
- la prise en compte pour chaque bénéficiaire du temps de prise en charge individualisé.

Cet outil permet aux collectivités d'obtenir une transparence et une optimisation en recherche d'économie de coût :

- Les **meilleures solutions d'utilisation du véhicule** en s'assurant des approches les plus courtes et des temps passés les mieux utilisés.
- Une **optimisation de la flotte quotidienne** pour améliorer encore les ratios de l'organisation lors de l'appel et générer le maximum de temps conducteur libre.
- Une **transparence** sur l'exploitation à tous moments par une traçabilité informatique de toutes les informations relatives aux demandes de réservation, propositions, modifications...

Par ailleurs, grâce à l'analyse objective apportée sur l'exploitation par ce système, le centre de gestion des appels est en mesure de traiter les demandes complexes et d'assurer la rapidité de mise en œuvre de la réponse. Une aide peut être apportée pour une recherche de renseignements liée au transport (adresse, horaire SNCF, ...).

#### 4. Accréditation

La vérification de l'accréditation est doublée d'une identification personnalisée (handicap, temps de prise en charge, etc...).

Comme indiqué précédemment, le GIHP LR gère les accompagnants au regard des spécifications de la carte d'invalidité.

Les accompagnants sont identifiés automatiquement, gérés dans la capacité du véhicule et transmis au conducteur-accompagnateur sur sa feuille de route.

#### 5. Réservation

##### a) Délai

Les réservations peuvent s'effectuer, en général, jusqu'à **la veille du déplacement**. Pour les samedis (le cas échéant, certains dimanches et jours fériés), la réservation doit se faire au plus tard le jour ouvré précédent.

L'engagement de réalisation se fera immédiatement, dans ce cas, en fonction :

- des disponibilités restantes,
- du temps de transit du véhicule au lieu de rendez-vous choisi par le bénéficiaire.

La **réservation de dernière minute** peut se faire également (le jour même jusqu'à quelques minutes avant le déplacement) en fonction :

- des disponibilités restantes ;
- du temps de transit du véhicule au lieu de rendez-vous choisi par l'adhérent ;
- de la durée de transmission de l'information au conducteur-accompagnateur ;
- des contraintes réglementaires (notamment en ce qui concerne le temps de travail).

### b) Mode de réservation

La réservation est possible par téléphone, par courrier, par courrier électronique et par fax.

**Téléphone : 04 67 09 22 89**

Un numéro de téléphone unique et spécifique est mis en place. Un accueil téléphonique personnalisé est offert aux adhérents.

**Mail : [reservation@gihp-ladomitienne.org](mailto:reservation@gihp-ladomitienne.org)**

Les demandes par mail reçoivent un mail de confirmation horaire. **Les personnes non voyantes reçoivent un mail adapté aux systèmes de synthèse vocale.**

### c) Liste d'attente et saturation

Le GIHP LR met en place tous les éléments qui permettent de gérer et de suivre la saturation des moyens afin d'en limiter les effets pour les personnes.

Ces éléments sont composés de :

- Une liste d'attente permettant de conserver les demandes ne pouvant obtenir satisfaction immédiatement lors de l'appel. Dès qu'une annulation compatible avec une demande en attente survient, une alerte proposant des solutions apparaît et le central d'appel joint le bénéficiaire pour lui faire des propositions.
- Un dialogue téléphonique pédagogique lors des réservations pour éviter les annulations de dernières minutes.
- Des propositions de déplacements décalées mais acceptables, « en lissage », notamment autour des heures de pointes.
- Une analyse statistique des refus afin de prévoir les solutions pour l'exploitation future.

## CARACTERISTIQUES COMPLEMENTAIRES

### 1. Transparence

Le GIHP LR fonctionne dans un cadre transparent de gestion mais aussi de réalisation. Ainsi, **l'accès à l'information est possible tant à la collectivité qu'aux adhérents**. Il est possible d'obtenir le nom de l'opérateur, la date et l'heure pour toutes les actions de planification. La réservation, l'heure demandée par le bénéficiaire, la méthode et le niveau de choix de planification sont également consignés. Un **historique par adhérent est conservé et accessible immédiatement**. C'est un véritable système de traçabilité des missions qui existe, de la réservation au suivi de facturation, en passant par la réalisation de l'action et la facturation elle-même.

Une approche statistique évoluée permet de rendre compte de l'exploitation, d'apporter un recul chiffré permettant de faire évoluer l'offre véhicule par tranche horaire, l'information utilisateur, etc.

Par ailleurs, le GIHP LR dispose d'une analyse en origine destination des utilisateurs et des délais de réservation et annulation.

Les éléments statistiques communiqués aux collectivités peuvent être définis en fonction des besoins périodiques mais aussi pour satisfaire des demandes ponctuelles.

**Cette transparence s'illustre** également en cas d'excédent budgétaire pour une livraison matérielle décalée, par exemple, **par un engagement de minoration de subventions** en cours d'année ou pour l'année suivante.

**Dans cet esprit, le GIHP LR a proposé à la Communauté de Communes La Domitienne de siéger au Conseil d'Administration du GIHP Languedoc-Roussillon.**

### 3. Rigueur

- Rigueur au niveau de la gestion quotidienne des demandes par des procédures et un outil technique précis.
- Rigueur au niveau de la facturation bénéficiaires et des statistiques.
- Offrir un maximum de qualité professionnelle dans un budget maîtrisé et respectant les engagements pris avec les partenaires.
- Contrôle budgétaire régulier et procédures de contrôle interne, **Comptes certifiés par un Commissaire aux Comptes.**

### 3. Qualité

#### **Certification NF 371**

Le GIHP LR organise ses activités, pour la partie d'accompagnement relative au transport, en compatibilité avec la certification **NF371-Transport à la demande**, et cela a conduit à la mise en place de procédures écrites, formalisées. Certaines de ces procédures sont en pratique dans l'association depuis un certain nombre d'années avec des améliorations permanentes sur des critères facultatifs, tels que : l'engagement immédiat pour répondre à une demande, le délai très court de traitement des demandes écrites : Mail et Fax, qui obtiennent une confirmation sur le même mode avec une forme toujours identique.

Bien au-delà de ces engagements, déjà importants, **mesurés par un système informatique**, il est possible de prendre un engagement sur l'écart entre la qualité demandée et la qualité offerte (heures demandées – heures proposées). Cet écart fait apparaître une qualité supérieure à 90%.

La mesure de la qualité réalisée (écart entre l'heure proposée et l'heure réalisée) est également possible.

Le GIHP Languedoc-Roussillon offre des garanties élevées de qualité sur l'ensemble de l'activité Aide et Accompagnement à la Mobilité, assurant les collectivités partenaires d'une **gestion professionnelle**, mesurées par des outils évolués **exclusifs au GIHP Languedoc-Roussillon**.

Le GIHP Languedoc-Roussillon a mis en place des indicateurs « qualité » et des outils de communication. L'objectif est d'arriver à rapporter les principales tendances de la vie de l'activité :

- habitudes d'utilisation (délai de réservation, délai d'annulation avec segmentation par type d'utilisateurs (professionnel, loisir...),
- saturation éventuelle des moyens,
- ...

### 4. Cellule Assistance Formation

Le GIHP LR dispose d'une expérience conséquente, portée par des équipes techniques très qualifiées et passionnées. Cela permet de disposer en interne des ressources de formation pour les personnes intervenant au centre de réservation, et de **s'affranchir en grande partie des coûts de formations**.

La formation interne est néanmoins complétée par une formation réalisée par un formateur spécialisé dans la conduite téléphonique et l'amélioration de l'attitude attentive des opérateurs. Ces deux formations permettent une technicité et une **qualité de réponse aux bénéficiaires**.

La maîtrise des outils techniques permet de disposer en interne d'au moins deux spécialistes étant en capacité de gérer tous les incidents techniques pouvant se présenter, que ce soit au niveau du matériel ou des logiciels.

## Evolution possible des activités du GIHP Languedoc-Roussillon

### 1. Centrale de mobilité pour PMR

Le GIHP Languedoc-Roussillon peut offrir la possibilité, en développant les moyens humains, de réaliser des prestations annexes à l'aide et l'accompagnement à la mobilité. Ainsi la réservation d'un autre déplacement GIHP régional, d'un trajet SNCF et/ou d'un autre service adapté en France acceptant les voyageurs non résidents peut être réalisé par le GIHP LR. Ces réservations sont confirmées par écrit sur la forme habituelle, avec le cas échéant un code de réservation (SNCF). Les réservations donnant lieu à versement d'un acompte financier ne pourront être effectuées.

### 2. Conseil aux collectivités

Dans le cadre des relations techniques entre le GIHP LR et les collectivités, nous proposons d'apporter un conseil technique dans les différents métiers relatifs au handicap maîtrisé par le GIHP LR.

Ce conseil peut être proposé sur plusieurs formes :

- Analyse en cas pratique des problématiques d'accessibilités, d'aide et d'accompagnement à la mobilité, ou de méthodologie dans l'intervention à domicile (auxiliaire de vie) ;
- Analyses techniques de besoins de la collectivité (par exemple positionnement des personnes à mobilité réduite autour de l'implantation d'arrêts aménagés) ;
- Proposition pour envisager de nouvelles solutions innovantes autour du transport, grâce à des techniciens ayant une large connaissance sur la mobilité des Personnes à Mobilité Réduite et maintenant une veille technique en relation avec le CEREMA ;
- Conseils dans la mise en œuvre de la Loi de février 2005 et de ses décrets (Sda-Adp), des commissions d'accessibilité...

### 3. Formation

Le GIHP est en mesure de proposer des formations sur les thématiques de l'accueil des personnes en situation de handicap à bord du réseau structurant par exemple ou de la bonne utilisation des aides techniques à bord, etc.

## ANNEXE 1

### Participation aux frais de gestion

#### A l'Aide et l'Accompagnement à la Mobilité par les membres adhérents utilisateurs

Liste indicative des participations forfaitaires aux frais de gestion demandées aux adhérents utilisateurs :

Déplacements en relation avec à l'activité Professionnelle Déplacements répondant à une activité de Loisirs et Vie Quotidienne	7h à 19h <b>Lundi au Vendredi</b>	A partir de 19h <b>Samedi</b> <b>Cas exceptionnels :</b> <b>Dimanche et Jour Férié</b>
La participation aux frais de gestion a été différenciée selon deux structures de coût de frais de gestion en fonction des besoins nécessaires en amont du fonctionnement du service.	<b>2,40 €</b>	<b>3,70 €</b>