

Cahier de fonctionnement

2026



Synthèse du dispositif

Déplacements possibles du **lundi au samedi**, de 7 h à 20 h ;

Nocturnes assurées selon demande ;

Déplacements assurés au moyen d'un véhicule de type Transit « Moyen » d'une capacité modulable de 2 ou 3 fauteuils roulants électriques ou 4 fauteuils roulants manuels et de 3 à 5 places assises.

- **Centrale d'Appel** de 8h à 12h puis 14h à 17h, 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, site internet accessible, applications smartphone, e-mail ou formulaire. Les réservations ou annulations reçoivent une confirmation qui est également conçue adaptée pour les systèmes vocaux des personnes mal-voyantes ;
- **Site internet de réservation adapté tout handicap**, tous handicaps, 7/7 jours, 24/24 heures (réservation, modification, annulation et consultation – accompagnements récurrents et factures de participation aux frais de gestion) ;
- **Applications (Android-IOS) permettant une réservation adaptée**, tous handicaps, 7/7 jours, 24/24 heures (réservation, modification, annulation et consultation) ;
- **Véhicule aménagé climatisé** (Ford Transit) d'une capacité modulable de 2 ou 3 fauteuils roulants électriques ou 4 fauteuils roulants manuels et de 3 à 5 places assises ;
- **États d'activités** numériques et dynamiques (Microsoft Power BI) ;
- Restitutions de subventions non utilisées ;
- **Participation au Conseil d'Administration** du GIHP Occitanie 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 Occitanie Languedoc-Roussillon, délégation régionale, a vu le jour, en juin 1966.

Conformément à ses objectifs, le GIHP Occitanie 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 en situation de handicap, 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 pour des déplacements de diverses natures.

Ainsi, la volonté première du GIHP Occitanie LR a été de désenclaver tous les hommes et femmes, quelle que soit leur déficience physique permanente, car sans moyen de se déplacer, il n'existe aucune possibilité d'atteindre une véritable insertion tant sociale que professionnelle. C'est pourquoi, le GIHP Occitanie 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 Occitanie LR réalise des activités d'aide et d'accompagnement à la mobilité urbaines et interurbaines sur les Communautés de Communes du Pays de Lunel et de la Domitienne, 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 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 de transports à but médical dans le cadre d'une convention avec les organismes d'Assurance Maladie.

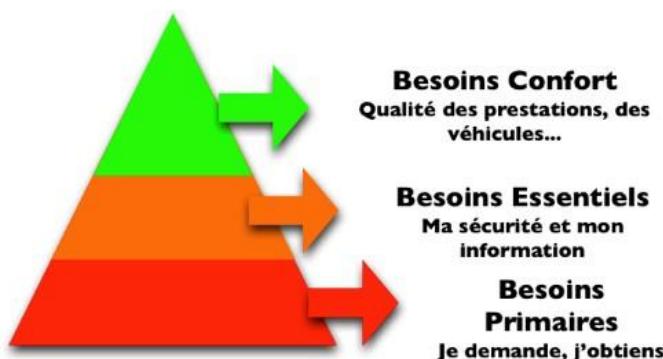
- **L'Établissement d'Accueil Médicalisé du Millénaire** (création en 1973) ; conçu comme un "sas", une étape vers l'insertion. Il héberge des adultes handicapés physiques, sensoriels et moteurs décidés à prendre leur avenir en main : poursuivre des études, avoir une activité salariée, et préparer leur projet de Vie à Domicile.
- **L'accueil temporaire** : cette offre de service supplémentaire de l'Établissement d'Hébergement et d'Accueil Médicalisé est une solution d'accueil de courte durée permettant à la personne en situation de handicap de changer de cadre de vie de façon ponctuelle, et permettre un 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 en situation de handicap de vivre chez elles, 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 (2006), de Béziers – Pézenas (2011), 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 en situation de handicap de bénéficier de couchers tardifs, de retournements nocturnes... de manière ponctuelle ou programmée de façon régulière.
- **L'Unité de Logements et Services (ULS)** se situe à Castelnau le Lez. Ce projet innovant, réalisé en association avec le Bailleur social « Un Toit pour tous » constitue la première expérimentation d'habitat inclusif à destination de personnes en situation de handicap moteur sur la région Occitanie. Cette résidence de 20 logements propose 10 appartements adaptés et entièrement domotisés, réservés à des personnes en situation de handicap avec une permanence intégrée d'auxiliaires de vie (7j/7, 24h/24). Ce mode de logement inclusif a pour but de permettre à des personnes avec un handicap moteur de vivre de façon autonome, dans des logements adaptés, et d'apporter de la spontanéité au quotidien.
- **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 18 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 en situation de handicap 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.
- Le GIHP est également autorisé pour 6 places de **Service d'Accompagnements à la Vie Sociale** (SAVS). Ce nouveau service, dont la mise en place effective est prévue pour le printemps 2022, vient compléter et enrichir la plateforme de services proposés pour répondre aux besoins des personnes accompagnées.
- **L'Accueil de Jour** se situe à Sète et accueille des personnes en situation de handicap 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.
- **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 la MDPH.
- **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.

Conformément à l'éthique de son mouvement associatif, le GIHP Occitanie 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 en situation de handicap 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 qui vivent le handicap, un dispositif d'aide et d'accompagnement à la mobilité, conciliant à la fois une qualité adaptée aux besoins spécifiques des personnes et un cadre économique parcimonieux, respectueux de l'argent public.

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.



L'adhérent, personne en situation de handicap, est au centre du dispositif, l'outil et l'offre s'adaptent à ses besoins.

Une expérience éprouvée, validée par des personnes en situation de handicap, 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 secteur de la Communauté de Communes La Domitienne.

Les bénéficiaires adhèrent annuellement à l'association (28 € en 2026) 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 Occitanie LR : déplacements urbains sur différentes villes du Languedoc-Roussillon et déplacements interurbains sur le territoire couvrant le département de l'Hérault. Par ailleurs, cette adhésion permet de participer aux évènements organisés par le GIHP Occitanie LR : rallye, sorties ludiques, etc...

- b) Le dispositif s'adresse aux personnes justifiant d'un handicap, moteur ou visuel, permanent et habitant sur le secteur de la Communauté de Communes La Domitienne.

Pour bénéficier du dispositif, les personnes doivent obligatoirement constituer et transmettre un dossier de demande d'admission dûment complété, informant notamment sur :

- l'aide technique utilisée pour se déplacer,
- les besoins de la personne concernée,

La personne doit également être titulaire d'une CMI invalidité ou carte invalidité à un taux supérieur ou égal à 80% en cours de validité.

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 réglementairement 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.

Néanmoins, le dispositif pourra accueillir des personnes dites à mobilité réduite de façon TEMPORAIRE, pour résoudre un handicap au déplacement ne relevant pas d'un accompagnement humain dans les transports publics pendant leur mise en accessibilité. Cet accès temporaire pourra être éventuellement maintenu jusqu'à la mise en accessibilité du réseau public de transport dans le cadre de la Loi 2005-102 du 11 février 2005, et du SDA-AP.

2. Horaires de fonctionnement des véhicules

L'aide et l'accompagnement à la mobilité des personnes est réalisé 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

Afin d'éviter des refus et de limiter les retards dus aux impondérables, « l'heure juste » d'un véhicule du GIHP c'est plus ou moins 10 minutes par rapport à l'heure convenue. A ce titre, il vous est demandé d'être prêt à partir de 10 minutes avant l'heure convenue.

Le conducteur-accompagnateur ne peut attendre au-delà de l'heure convenue.

Un retard induira généralement un décalage également pour le conducteur-accompagnateur mais aussi pour les autres adhérents à bord du véhicule ou de ceux ayant programmé un déplacement à la suite.

Des retards répétés feront l'objet d'une sensibilisation de la part du GIHP. En cas de comportement répété, le GIHP pourra modifier unilatéralement l'heure de prise en charge en la différant. Si la situation perdure, le GIHP pourra procéder à une suspension d'accès au dispositif.

En cas de retard du conducteur-accompagnateur estimé à 10 minutes ou plus, un planificateur appellera l'adhérent pour l'informer, dans la mesure où la personne sera joignable par téléphone.

5. Attentes

Les attentes consécutives à des retards d'utilisateurs ne peuvent excéder 15 minutes et sont ramenées à 5 minutes dans le cas où l'attente pénaliserait un autre utilisateur. Passé ce délai, le conducteur-accompagnateur poursuit ses missions. Dans ce cas, l'utilisateur doit contacter le service pour un nouvel accompagnement de dernière minute, si besoin est.

6. Participation aux frais de gestion

a) Modalités

L'association réalise son objectif au moyen notamment du Dispositif d'Aide et d'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 en situation de handicap physique, moteur ou sensoriel.

Le Dispositif d'Aide et d'Accompagnement à la Mobilité est l'un des moyens permettant une insertion sociale pour tous les motifs de vie quotidienne et venant en synergie avec les autres dispositifs d'Aide à Domicile afin de permettre la vie à domicile, les accompagnements médicaux sociaux, l'hébergement en Établissement d'Accueil Médicalisé et les actions proposées par les autres associations.

Afin de permettre une participation civique des personnes, le Conseil d'Administration du GIHP a 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 déplacement qui, lui, est gratuit.

S'agissant du moyen « Dispositif d'Aide et d'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 transporté par l'Association dès lors que la carte d'invalidité de la personne transportée porte la mention « Tierce Personne ». Cet accompagnant, non membre de l'association, ne participe pas aux frais de gestion et de fonctionnement.

Le GIHP peut aussi accepter, le cas échéant, des accompagnants familiaux complémentaires de l'adhérent, lesquels participent alors également aux frais de gestion.

Le forfait appliqué est le même pour tout trajet sur le territoire de la Communauté de Communes La Domitienne du lundi au samedi et de 7h à 20 h. Ce dernier est majoré pour un trajet de nuit (de 20 h à 7 heures) ou de week-end et, les week-end et les jours fériés compte tenu des coûts plus importants pour assurer administrativement le fonctionnement du dispositif.

Au-delà de cette zone, un autre dispositif est proposé pour les déplacements occasionnels des personnes partant de la Communauté de Communes La Domitienne vers le département de l'Hérault (Service d'Aide et d'Accompagnement à la Mobilité Hérault : 04 67 20 59 45).

b) Annulations

Les annulations demandées dans les délais, c'est-à-dire avant la veille ouvrée du trajet, ne sont pas soumises à participation, sans limitation de nombre.

Compte tenu des coûts administratifs engagés, prévus lors de la commande pour la course réservée par l'Association pour la gestion et le fonctionnement de ce moyen mis à disposition des membres, les annulations hors délais, c'est à dire le jour du trajet donnent lieu à une participation aux frais de gestion (même en cas de véhicule non déplacé).

Cette disposition a pour but de responsabiliser les membres utilisateurs et permettre une meilleure utilisation du Dispositif d'Aide et d'Accompagnement à la Mobilité.

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 est informé prioritairement par la Préfecture de l'Hérault.

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

Par ailleurs le GIHP dispose d'une **cellule de suivi d'événement météo** avec le recours à une société de prévisions permettant d'établir des simulations de perturbations et un suivi en temps réel. Les informations dispensées permettent de réaliser une analyse fine et locale des événements climatiques afin de prévenir et anticiper les risques pour le fonctionnement du dispositif.

Par ailleurs, le GIHP utilise depuis plusieurs années une **cartographie de prévision de circulation** qui intègre les évènements 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.). Le GIHP étant administrateur localement de la cartographie.

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

L'existence de ces déplacements revêt un triple intérêt :

- Répondre aux besoins réels d'aide et d'accompagnement à la mobilité des personnes nécessaires à leur autonomie dans le cadre de leur choix de vie à domicile.
- Eviter que ces missions ne génèrent une participation aux frais de gestion pour l'adhérent 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 Occitanie 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 en situation de handicap, notamment pour celles en fauteuils roulants, 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 utilisateurs, afin de limiter les intervenants déjà nombreux et complexes à gérer (infirmiers, auxiliaires de vies, etc...).

Le GIHP assure ces prestations et accomplit les démarches mensuelles auprès des organismes de santé.

Ces trajets sont à distinguer des transports de type VSL ou ambulance, comportant la notion de transport médicalisé. Cela induit des véhicules spécifiques et/ou du personnel formé aux gestes médicaux. Les déplacements accompagnés réalisés par le GIHP ne se substituent pas aux transports médicalisés.

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 de la Communauté de Communes la Domitienne.

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),
- Connaissance du Handicap et prise en compte des contraintes personnelles de chaque utilisateur,
- Éco-conduite,
- PSC1,
- Formation aux risques routiers dans le cadre d'un partenariat initié avec la Sécurité Routière et la Gendarmerie.

3. Accueil et présentation

Un accueil de qualité, prévenant, poli et attentif, sera dispensé 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 Occitanie LR pour les personnes en fauteuil roulant.

5. Continuité du dispositif

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'adhérent.

C. Véhicule

1. Flotte

Afin de pouvoir prendre en charge un nombre optimal de bénéficiaires, la flotte est composée de :

- 1 véhicule de type Ford Transit « Moyen » équipé d'un hayon élévateur d'une capacité modulable de 2 à 4 fauteuils roulants électriques ou manuels et de 4 à 5 places assises.

Le véhicule mis en service est neuf à l'achat et renouvelé après une période d'amortissement de 6 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 La Domitienne, lors d'un besoin ponctuel.

4. Éléments 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 Occitanie LR**

D. Centrale d'information et de réservation

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

Une flexibilité sur les horaires de réservation peut exister, motivée par l'urgence du besoin.

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

Elle est assurée par des planificateurs qualifiés, formés aux techniques téléphoniques, sur un outil informatique puissant avec système cartographique (SIG), qui répond avec un niveau de qualité 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 Occitanie 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 ;
- Reformulation
- 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 (CEREMA - Etat) sur le transport adapté.

Ces avantages sont offerts par la **technicité développée** et par la **structure du central 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

La centrale 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 usager. 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 optimisation de l'exploitation**. Le système cartographique mis en place par le GIHP 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.

Le logiciel utilisé a fait l'objet d'une évolution majeure permettant de nouvelles fonctionnalités et notamment :

- Confirmation par notification la veille du déplacement,
- Notification de l'arrivée du véhicule 10 minutes avant,
- Numérisation des feuilles de route des conducteurs sur smartphones professionnels,
- Remontées automatiques d'informations d'exploitation (heure d'arrivée, prise en charge, dépose),
- Réservation grâce à une application en complément du site internet rénové, accessible RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité).

Les adhérents ont été informés de la mise en exploitation de ce nouvel environnement applicatif afin de leur permettre de s'approprier les nouvelles fonctionnalités.

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 Occitanie 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) Délais

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 serveur internet, par courrier, et par courrier électronique.

Téléphone :

Un numéro de téléphone unique et spécifique est mis en place (04 67 53 33 34).

Un accueil téléphonique personnalisé est offert aux adhérents.

Par App Smartphone :



- Permettant de consulter les horaires, sans opérateur 24h/24 – 7j/7. ;
- De demander une réservation plusieurs semaines à l'avance et jusqu'à la veille du transport. Des réservations seront prises pour le jour même du déplacement en fonction des moyens disponibles,

Mail : mobilite-domitienne@gihp-occitanielr.org

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

Serveur Internet : www.reservations-gihp-occitanielr.org

Un serveur Internet permettant consultations, annulation et réservations entièrement accessible à tous les handicaps est en place afin de permettre un accès à l'information 7/7 jours, 24/24 heures. Les adhérents utilisateurs peuvent également réserver et annuler leur réservation sans opérateur avec un délai de prévenance correspondant aux délais d'annulation gratuits.

Formulaire Mail :

Un formulaire mail, accessible depuis le site internet, permet d'adresser une demande de réservation. Une confirmation horaire est systématiquement adressée en retour par mail. **Les personnes non voyantes reçoivent un mail adapté aux systèmes de synthèse vocale.**

c) Liste d'attente et saturation

Le GIHP Occitanie 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. Cette possibilité ne concerne que les déplacements aller-retour. 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 Occitanie 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 Occitanie 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 Occitanie LR a proposé à Sète Agglopôle Méditerranée de siéger à titre consultatif au Conseil d'Administration du GIHP Occitanie LR.

2. 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

Le GIHP Occitanie LR organise ses activités, pour la partie d'accompagnement relative au transport, en s'inscrivant en compatibilité avec la certification **NF371-Transport à la demande**, et cela a conduit à la mise en place de procédures écrite, 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 Occitanie LR 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 Occitanie LR**.

Le GIHP Occitanie LR 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 Occitanie 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 Occitanie LR

1. Centrale de mobilité pour PMR

Le GIHP Occitanie LR 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 Occitanie 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 Occitanie LR et les collectivités, nous proposons d'apporter un conseil technique dans les différents métiers relatifs au handicap maîtrisé par le GIHP Occitanie 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

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

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

Déplacements en relation avec à l'activité Professionnelle Déplacements répondant à une activité de Loisirs et Vie Quotidienne	Lundi au Vendredi 7h à 19h	Lundi au Vendredi A partir de 19h	Samedi
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.	3,00 €	4,40 €	4,40 €