



INTERVIEW CAP'HANDÉO

SYNCHRO ACCESS'

DÉPARTEMENT 73

UN RÉSEAU DE TRANSPORT ACCESSIBLE POUR TOUS

*Rencontre avec Sandrine Miège, Responsable qualité
chez Keolis Chambéry, exploitant du réseau Synchro*

TÉMOIGNAGE D'UN ORGANISME CERTIFIÉ CAP'HANDÉO SERVICES DE MOBILITÉ

RENCONTRE AVEC SANDRINE MIÈGE, RESPONSABLE QUALITÉ

Certifié Cap'Handéo Services de mobilité depuis 2022, Synchro Access' poursuit son engagement dans la mise en place d'un service de transport accessible pour tous. Sandrine Miège, Responsable qualité s'est prêtée au jeu de notre interview pour nous en dire plus sur l'organisme.

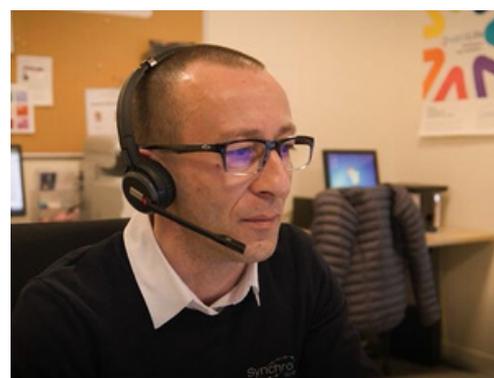
Que fait Synchro Access' ?



Synchro Access' est **le service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite de Grand Chambéry**. Keolis Chambéry, exploite le service Synchro Access' pour le compte de Grand Chambéry (autorité organisatrice) depuis 2019.

Le transport est réalisé par notre partenaire (sous-traitance) **SYNERGIHP Rhône-Alpes** qui possède un actionariat 100% associatif et **issu de l'Économie Sociale et Solidaire avec une expérience de 25 ans dans le domaine du transport adapté**.

La réservation est effectuée auprès de notre centrale d'appel « Allo Synchro » ainsi que la planification des courses. Accompagné par notre partenaire et soutenu par notre Autorité organisatrice, nous poursuivons notre volonté de nous engager en faveur **d'un réseau accessible pour tous et mettons tout en œuvre afin que le handicap ne soit pas un obstacle à une inclusion sociale et professionnelle**.



Nous poursuivons notre volonté de nous engager en faveur d'un réseau accessible pour tous [...]



Quel service proposez vous et pour quels types de handicap ?



Le service **Synchro Access'** est un service de **transport de porte à porte et sur réservation** au sein des différentes communes de **Grand Chambéry**.

Ce service est **dédié aux personnes en situation de handicap moteur ou visuel et dans l'incapacité d'utiliser seules le réseau de transports urbains de l'agglomération Chambérienne**.

Qu'est ce que la certification Cap'Handéo apporte à votre structure ?

La certification Cap'Handéo Services de mobilité **permet une meilleure visibilité auprès des personnes qui sont à la recherche d'un transport adapté**. Répondant aux exigences du référentiel, notre organisme certifié permet de leur assurer une prestation de transport de qualité et leur accorde une simplicité sur les processus de réservation et de communication.

Egalement, elle nous a permis de **vérifier si l'on répondait bien aux attentes des personnes en situation de handicap**. Aussi bien sur la préparation du déplacement que sur sa réalisation, la vérification d'accès à une information complète et détaillée, la mise en place d'un accueil adapté, la présence de salariés formés, la ponctualité du service ou encore la mise à disposition de véhicules adaptés, etc... **L'objectif étant que le client réalise un déplacement sécurisé et de qualité**.

La certification vient aussi **valoriser la dynamique mise en oeuvre chaque jour par nos équipes** et permet de challenger nos services pour conserver ce niveau de qualité de façon pérenne.



L'équipe de Synchro Access', clients du service et Aurélie Pierre-Leandre, Directrice de Handéo Services lors de la cérémonie de remise de certificat Cap'Handéo Services de mobilité le 24 février 2023.

Quels conseils donneriez vous à une structure qui souhaitez obtenir votre certification ?

Lancez-vous ! La certification Cap'Handéo Services de mobilité est **une démarche exigeante d'amélioration continue sur la qualité de service**. Elle vous permettra d'avoir un état des lieux du service que vous apportez.

Préparez bien l'autodiagnostic de votre service, donnez-vous du temps, désigner un pilote pour cette démarche, organiser des COPIL avec les différents acteurs concernés afin de suivre régulièrement votre rétroplanning des actions à mener, cela vous permettra d'être prêts lors de l'audit.

Le référentiel permet de vous rassurer sur ce qui est déjà fait, vérifier que cela répond bien aux besoins et attentes en formalisant vos process. **L'objectif étant de repérer rapidement ce qu'il reste à mettre en place** afin de répondre à toutes les attentes des personnes en situation de handicap que vous transportez au quotidien.



Un vrai travail de collaboration entre les équipes et de collecte d'information sont importants.

Réaliser un audit accessibilité en interne est d'une grande aide et mener des contrôles réguliers afin de vous évaluer et poursuivre une démarche d'amélioration continue est nécessaire.

Une anecdote à nous partager ?

Un jour, un de nos conducteurs faisait le transport pour un usager et son papa afin de les ramener chez eux. Quelques minutes après les avoir déposés, le conducteur reçoit un appel du père: **"Excusez-nous mais nous avons pris votre sac à dos par erreur : nous possédons le même !"** Un rendez-vous est alors programmé un peu plus tard pour s'échanger les sacs.

L'heure de la restitution venue, le conducteur voit arriver le père tout ébouriffé, ses chaussures à la main et le sac à dos en question : **" Excusez-moi mais je viens de chuter. Voici votre sac"**.

Le conducteur rentre alors chez lui mais s'aperçoit qu'il doit rappeler le père : **" On peut se donner de nouveau rendez-vous ? Vous avez bien rendu mon sac à dos mais il y a vos clefs de voiture à l'intérieur.. Je vous les ramène..."**.

Dans le sac à dos, le papa avait également **glissé un mot gentil à l'intention du conducteur pour le remercier du service précédemment rendu**.

La parole est à vous : partagez votre actualité

Dernièrement, **un film a été réalisé** avec une équipe de tournage professionnelle et la collaboration de 2 clients du service, conducteurs et conseillers. Il permet **d'informer les clients de l'existence du service Synchro Access' et d'expliquer son fonctionnement.** Ce film est disponible sur notre [site](#).

[Cliquez ici pour voir la vidéo](#)



Nous continuons également à faire des **partenariats avec différentes associations locales** telles que le Comité Handisport Savoie/Zicomatic, l'APF pour des formations, etc..



Enfin, pour se **tenir informé de l'actualité de SYNERGIHP Rhône-Alpes**, rendez-vous sur leur site internet, rubrique "nos actualités" : <https://synergihp.fr/actualites/>.

CONTACTS

SYNCHRO ACCESS :

<https://synchro.grandchambery.fr/transport-des-personnes-a-mobilite-reduite/> | 04 79 68 73 73
synchro-access@synchro-bus.fr

HANDÉO :

www.handeo.fr | 01 43 12 19 29
communication@handeo.fr

LA CERTIFICATION CAP' HANDÉO SERVICES DE MOBILITÉ : QU'EST CE QUE C'EST ?



Cap'Handéo Services de mobilité facilite la mobilité pour tous en permettant de repérer les **professionnels du transport adaptés et compétents**.

Le réseau des organismes certifiés Cap'Handéo Services de mobilité propose des **services de transport à la demande - individuel ou collectif, des services de transport collectif et des services d'accompagnement individuel**.

LES ENGAGEMENTS QUALITÉ DES ORGANISMES CERTIFIÉS



Un **déplacement sécurisé** tout au long du trajet



Des véhicules **adaptés**



Une **solution alternative** en cas d'imprévu



Des conducteurs-accompagnateurs **formés au(x) handicap(s)**



Un **service ponctuel**



La prise en compte des **avis clients**

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LA CERTIFICATION RENDEZ-VOUS SUR [HANDEO.FR](https://www.handeo.fr)

