

# Tremag

## Certification CAP'HANDEO

**Le service TRÉMA favorise chaque jour la mobilité des personnes en situation de handicap à travers une offre de service adaptée. Nous proposons du transport public à la demande, en porte à porte, avec réservation de façon collective sur 16 communes de la Communauté Urbaine du Grand Reims.**

Nous avons le plaisir de vous informer que depuis le 9 décembre 2022, notre service est certifié Cap'Handéo Services de mobilité.

Le transport au quotidien des personnes en situation de fragilité est une réalité depuis notre création mais la démarche Cap'Handéo – par son exigence - nous a permis d'aller plus loin dans les engagements pris.

Ainsi, l'équipe conducteurs-accompagnateurs a été formée et sensibilisée aux différents types de handicap à travers par exemple l'organisation de mises en situation ; notre communication a été adaptée aux besoins spécifiques des personnes, l'accompagnement et le recueil de la satisfaction client ont été améliorés afin de répondre aux besoins et attentes de nos usagers en situation de handicap.

Handéo créée par les principaux organismes du handicap a pour objectif d'améliorer l'accompagnement et l'accès des personnes en situation de handicap, à toutes les étapes de leur vie. Handéo s'attache à Améliorer la connaissance du handicap et Renforcer la qualité de service.

Aujourd'hui, plus de 300 organismes Cap'Handéo (établissements, services à la personnes, services de transport) accompagnent plus de 140 000 personnes handicapées et personnes âgées dans plus de 70 départements.

Nous sommes engagés, aux côtés de Handéo Services, dans l'amélioration continue des réponses en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap et en perte d'autonomie à leur domicile et dans la société.

**« Nous sommes fiers d'avoir obtenu la certification Cap'Handéo - Services de Mobilité. Cette certification est le résultat d'une démarche qualité initiée depuis de nombreuses années. Elle témoigne de notre volonté d'améliorer en permanence la qualité de notre prestation de transport pour les personnes à mobilité réduite et la satisfaction de nos clients »**

Marylène SAVIO – Directrice Adjointe

### Certifié Cap'Handéo Services de Mobilité

- ✓ Déplacements sécurisés et véhicules adaptés
- ✓ Conducteurs - accompagnateurs formés
- ✓ Solution alternative en cas d'imprévu

2022  
2025



Comme chaque année, une enquête de satisfaction a été réalisée afin de mesurer la satisfaction des utilisateurs du service sur différents aspects.

261 utilisateurs du service ont été sondés soit par internet ou par téléphone.

Voici le profil des personnes interrogées

## > Fréquence d'utilisation

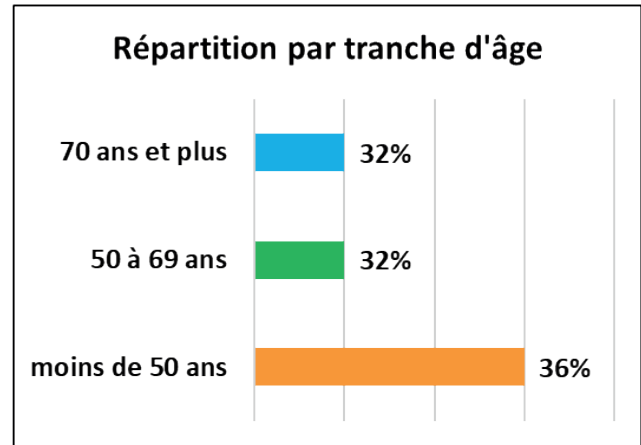
- 136 usagers occasionnels (52%)
- 125 usagers réguliers (48%)

## > Matériel utilisé

- 188 usagers sans fauteuil (72%)
- 73 usagers utilisant un fauteuil roulant (28%)

## > Mode de paiement

- 198 usagers règlent par prélèvement (76%)
- 55 usagers règlent par chèque (21%)
- 8 usagers règlent par virement (3%)



## Points clés

La satisfaction générale du service obtient, la bonne note de 8,9 / 10.

La note de recommandation atteint 9,1 / 10.

## > Concernant la réservation

Obtient la moyenne de 8,5/10. Le mode de réservation le plus utilisé est le téléphone, suivi du mail. L'accueil téléphonique est particulièrement apprécié.

## > Concernant le voyage

La propreté du véhicule obtient la note de 9/10

Le point le plus faible, même si l'évaluation reste d'un bon niveau, est le confort à bord du véhicule (8,2 /10)

## > Concernant la facturation

Le prélèvement automatique reste le premier moyen de paiement privilégié .

## Améliorations attendues

- Les véhicules, en particulier son confort.
- L'adaptation de l'horaire proposé au moment de la réservation (il arrive parfois que le service soit saturé aux horaires demandés, les opérateurs recherchent d'autres solutions et proposent d'autres créneaux disponibles)

**Parce qu'il n'existe pas de résultat sans effort, vos retours nous permettent d'améliorer au quotidien la qualité de service que nous souhaitons délivrer auprès de nos utilisateurs.**

**Nous tenons à remercier tous les utilisateurs ayant participé à cette enquête.**

**Merci pour votre confiance !**

# RAPPEL SUR...

## ◇ LE REGLEMENT DES FACTURES

Que vous ayez opté pour le billet unitaire, l'abonnement mensuel ou l'abonnement annuel, sachez qu'il existe plusieurs modes de règlement.

- **En espèces** : directement à l'accueil de nos locaux.
- **Par prélèvement automatique** : le **prélèvement s'intitule DFIP**. (il faut au préalable avoir rempli le mandat SEPA et fournir un RIB)
- **Par virement** : en précisant le nom de l'utilisateur concerné par le paiement ainsi que le numéro de factures.

Exemple : DUPONT FACT\_6778\_USA

- **Par chèques** : **règlement à l'ordre du Trésor Public**. Merci de noter le numéro de la facture au dos de votre chèque et de préciser le nom de l'utilisateur concerné.



Facturation des transports de  
pour la période du 01/06/2023 au 30/06/2023

Date : 30 juin 2023	Paiement : Prélèvement	Echéance : 20/07/2023
---------------------	------------------------	-----------------------

Le numéro de facture se situe en haut à gauche.

Pour plus de renseignement, n'hésitez pas à nous contacter :

Par téléphone au 03 52 74 51 51  
ou par mail à l'adresse suivante :  
[contact@trema.fr](mailto:contact@trema.fr)

## ◇ LE TRANSPORTS D'OBJETS ET SAC



Extrait de l'article 3 du règlement d'exploitation :

« Les conducteurs-accompagnateurs assurent gratuitement le portage et le transport, des bagages peu encombrants ou colis inférieur à 15kg et peu volumineux »

**Les sacs de courses sont limités à bord du véhicule. 1 sac cabas accepté, 2 sacs tolérés si le poids reste raisonnable. 1 valise type cabine en cas de départ en vacances (au maximum 40 x 50 cm)**

Les conducteurs-accompagnateurs peuvent apporter leur aide mais les objets restent sous l'entière responsabilité de leur propriétaire.

En cas d'abus et de non-respect, les conducteurs-accompagnateurs peuvent refuser le transport. Pour rappels, en dehors du matériel utilisé par l'utilisateur (fauteuil, déambulateur..) les autres objets non arrimés peuvent représenter un danger (projectiles en cas d'accident ou de freinage d'urgence)

**En limitant le transport d'objets, vous préservez l'ensemble des usagers à bord.**

# AGENDA

## ■ Rêves électroniques

Première édition du festival dédié aux musiques électroniques exploratoires. De l'Eglise Saint Jacques à la Cartonnerie en passant par le plateau de l'Opéra de Reims, il sera possible de découvrir un panel large et inédit des musiques électroniques au féminin.

**Date : du 29 septembre au 1er octobre 2023**

Lieu : Cartonnerie de Reims

Plus d'infos : 03 26 88 65 74 ou sur [cesare-cncm.com](http://cesare-cncm.com)

## ■ Ramsés II et l'or des Pharaons

Conférencière : Cendrine VIVIER - Historienne de l'art

"Ramsès II est considéré comme le plus grand roi ayant régné sur l'Égypte" souligne l'ancien ministre égyptien des Antiquités et célèbre archéologue, le Dr Zahi Hawass. De nombreux artefacts et structures que nous avons utilisé pour retracer l'histoire de l'Égypte datent de son règne. L'exposition à La Villette d'août à septembre a mis en lumière les moments charnières qui ont permis au grand pharaon d'entrer dans l'histoire.

**Date : le mercredi 4 octobre 2023 à 18h15**

Lieu : Médiathèque Jean Falala

Plus d'infos : 03 26 40 05 88 ou par mail : [saam.reims51@gmail.com](mailto:saam.reims51@gmail.com)

## ■ Visite en Langue des Signes Française

Le FRAC invite tous les publics à une visite guidée de l'exposition "Dans un pays lointain..." en compagnie d'un médiateur et d'un interprète en Langue des Signes Française.

Un événement en partenariat avec Cinésourds et SILS 51.

**Date : le samedi 7 octobre 2023 à 16h**

Lieu : FRAC - 1 place Museaux à Reims

Plus d'infos : 03 26 05 78 32

## ■ Journée de l'Eau

Dans le cadre des Semaines Européennes du Développement Durable, la Direction de l'Eau et de l'Assainissement du Grand Reims organise des portes ouvertes à la station d'épuration de Reims. Le public pourra découvrir ou redécouvrir le cycle de l'eau : de la production d'eau potable jusqu'au rejet des eaux épurées dans le milieu naturel, en passant par les conseils pratiques aux usagers pour faire des économies et bien consommer l'eau, adopter les bons gestes pour l'environnement et le bon fonctionnement des équipements... Entrée libre de 9h à 12h et de 13h30 à 17h.

**Date : le samedi 7 octobre 2023**

Lieu : Chemin des Temples, 51370 Saint-Brice-Courcelles

## ■ Sunnyside Festival

Un festival autour du jazz et des musiques afro-américaines avec une programmation riche et multi-disciplinaire : concerts, projections, ateliers et expositions.

**Date : du 11 au 15 octobre 2023**

Plus d'infos : 03 26 40 90 69 ou sur [sunnyside.fr](http://sunnyside.fr)

## ■ La Semaine Bleue

La "Semaine bleue" permet aux retraités Rémois de participer pendant 2 semaines à de nombreuses activités et événements. Au programme : visites, initiations, spectacles et de belles rencontres qui raviront petits et grands ! En effet, les liens intergénérationnels sont au cœur de cette édition.

**Date : du 16 au 29 octobre 2023**

Plus d'infos :

<https://www.reims.fr/solidarite-sante-seniors/dispositifs-seniors/lintergenerationnel/semaine-bleue-2022>