



TRANSPORT  HANDICAP VAUD

Bien plus qu'un trajet

TRANSPORT  HANDICAP VAUD

Bien plus qu'un trajet

Sommaire

Qui sommes-nous ?	6
Nos clients et partenaires	8
THV au cœur de la stratégie du maintien à domicile	10
Bien plus qu'un trajet	12
Au service de la mobilité	14
Sur le terrain	16
Organes de THV	18
Charte	20

Edito

« THV, c'est bien plus qu'un trajet »

Cette exclamation spontanée d'un de nos clients en fauteuil roulant résume parfaitement l'essence même de notre mission au service de la mobilité des personnes handicapées. Dans les pages qui suivent, vous découvrirez pourquoi, depuis plus de 30 ans, THV œuvre bien au-delà d'une simple mission de transport d'un point à un autre.

C'est d'abord nos collaboratrices et collaborateurs qui offrent à nos clients ce plus qui fait toute la différence, que ce soit au volant d'un véhicule, en accompagnant quelqu'un jusqu'à sa porte ou en répondant par téléphone à toute sollicitation.

La formation spécifique de nos chauffeurs, leur expérience et leur professionnalisme leur permettent de prendre en charge 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 toute personne à mobilité réduite, avec des prestations personnalisées et adaptées à chaque situation.

THV, c'est aussi un parc de véhicules en parfait état et dotés des équipements les plus modernes en matière de sécurité pour le transport des fauteuils roulants.

Notre fondation est également un maillon indispensable dans le réseau vaudois de la santé, non seulement pour ses transports de personnes handicapées, mais aussi pour le rôle décisif qu'elle joue afin de favoriser le maintien à domicile. Nous comptons ainsi de nombreux partenaires dans le canton avec lesquels nous dialoguons quotidiennement pour faciliter la prise en charge et le transport de nos clients dans des conditions idéales. L'Etat de Vaud est bien entendu un partenaire clé et nous tenons ici à remercier Mme Rebecca Ruiz, cheffe du Département de la santé et de l'action sociale, pour son soutien et ses encouragements.

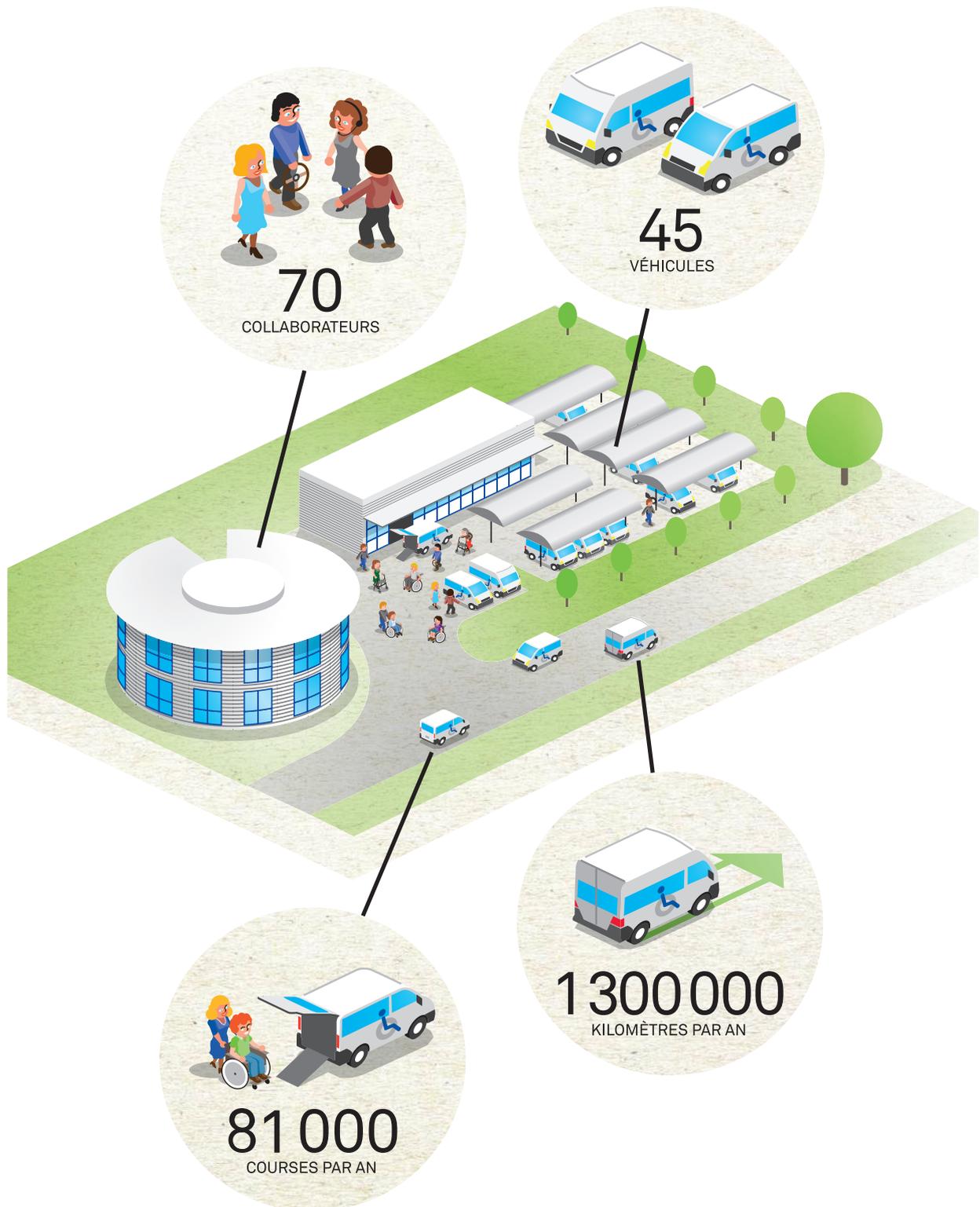
Ce supplément au niveau de la qualité de nos services est également au cœur des préoccupations de notre Conseil de fondation, qui veille en permanence à ce que nos critères d'excellence soient respectés. Enfin, THV ne pourrait fonctionner sans l'appui de son association de soutien et de ses membres.

J'espère que la lecture des pages qui suivent vous convaincra que nous pouvons vraiment offrir plus à nos clients et à nos partenaires. N'hésitez pas à nous appeler!

Eric Schneider

Président
Fondation Transport Handicap Vaud

Qui sommes-nous?



Présent sur les routes vaudoises depuis plus de 30 ans, Transport Handicap Vaud (THV) contribue à favoriser la mobilité des personnes handicapées. Grâce à nos véhicules spécialement adaptés au transport de passagers en fauteuil roulant, nous assurons les déplacements de celles et ceux qui ne peuvent pas ou très difficilement emprunter les transports publics.

HISTORIQUE

L'Association THV a été créée en 1986 à l'initiative des institutions lausannoises de Béthanie et Plein Soleil pour leurs résidents handicapés. Dès l'année suivante, THV élargit ses prestations aux personnes à mobilité réduite venant d'autres institutions ou vivant à domicile.

L'année 1995 marque la création de la Fondation THV, reconnue d'utilité publique. Elle reprend les activités de l'association, cette dernière se concentrant dès lors sur la recherche de fonds en faveur de la fondation et la promotion de la mobilité des personnes handicapées.

En 2005, la Fondation THV emménage dans de nouveaux locaux que l'association a financés et fait construire au Mont-sur-Lausanne.

Au fil des ans, THV ne cesse de se développer pour répondre aux besoins croissants de mobilité des personnes handicapées. Alors qu'à ses débuts elle effectuait quelques milliers de courses annuelles au moyen de trois véhicules, une quarantaine de véhicules assurent désormais plus de 81 000 courses annuelles, représentant plus d'un million trois cent mille kilomètres.

Grâce à ses prestations, THV est aujourd'hui reconnu comme un acteur majeur de la politique de maintien à domicile du canton de Vaud.

COLLABORATEURS

La Fondation THV compte à ce jour 70 collaboratrices et collaborateurs (61 postes en équivalent plein temps), à raison de 36 chauffeurs fixes, 21 chauffeurs auxiliaires, et 13 personnes, dont 3 apprentis, en charge de l'administration (direction, central téléphonique, planification des transports, facturation).

INFRASTRUCTURE

Idéalement situé au nord de Lausanne, à proximité des axes autoroutiers et du CHUV, le siège de THV abrite les locaux administratifs de la fondation et de l'association, ainsi qu'un atelier d'entretien et de réparations de véhicules, une aire de lavage et un parking de 72 places.

« Créer, favoriser et maintenir le lien social, c'est finalement l'essentiel de notre travail. »

SYLVAIN BONJOUR
Directeur de THV

Nos clients et partenaires



PLUS DE
4000
CLIENTS TRANSPORTÉS
CHAQUE ANNÉE

Notre plus jeune passager a 6 ans. Il vient d'entrer à l'école primaire. Tous les jours, un chauffeur de THV l'accompagne en classe puis le ramène à son domicile en fin d'après-midi. Notre bénéficiaire la plus âgée a plus de 90 ans. Chaque semaine, nous la conduisons depuis l'EMS où elle réside chez sa fille et son gendre pour un repas en famille.

CLIENTS

Les passagers que nous transportons sont pour la majorité en fauteuil roulant. A la suite d'un accident, d'une maladie ou en raison de leur âge, ils ne peuvent pas voyager de manière autonome et ont besoin de THV pour leurs déplacements.

A ce jour, THV compte plus de 2000 clients. Certains empruntent THV tous les jours, que ce soit pour se rendre au travail ou à l'école, d'autres temporairement ou occasionnellement, par exemple pour un traitement ambulatoire, un retour à domicile après une hospitalisation ou tout autre besoin spécifique.

PARTENAIRES

De nombreux acteurs interviennent dans la prise en charge et le suivi de nos prestations. C'est ainsi que THV collabore quotidiennement avec de nombreuses structures médico-sociales (EMS) ou encore d'institutions spécialisées hébergeant des personnes handicapées.

Nos interlocuteurs réguliers comptent également les services sociaux du canton de Vaud et des communes, les centres médico-sociaux (CMS), la caisse cantonale de compensation ainsi que les caisses-maladie.

« C'est une aide qui apporte beaucoup aux personnes âgées ou handicapées. THV est indispensable en termes de transport. »

EMS CHÂTEAU DE LA RIVE
Lutry

THV au cœur de la stratégie du maintien à domicile

Rebecca Ruiz, conseillère d'Etat, cheffe du Département de la santé et de l'action sociale (DSAS), s'exprime sur le rôle décisif que joue THV dans la politique cantonale du maintien à domicile.

« Sans THV, il s'agirait pour le canton d'assurer la reprise de milliers de courses indispensables à de très nombreuses personnes. »

REBECCA RUIZ
Conseillère d'Etat

Transport Handicap Vaud: Quel regard porte le canton sur la Fondation Transport Handicap Vaud? Est-ce un acteur incontournable de la santé publique?

Rebecca Ruiz: La politique cantonale vise à favoriser le maintien à domicile des personnes fragiles, parmi lesquelles se trouvent celles à mobilité réduite. Dans ce cadre, THV est reconnu comme un acteur important de l'action médico-sociale.

THV: De quelle manière le canton soutient-il le travail de THV?

RR: Afin que des personnes à mobilité réduite puissent continuer de vivre chez elle, il est nécessaire d'organiser l'accessibilité à un mode de transport adapté à leurs besoins. Dans le canton, quatre bureaux de coordination de l'AVASAD¹ sont chargés de planifier et de coordonner les transports individuels en faveur des personnes à mobilité réduite vivant à domicile. Il s'agit de courses pour se rendre chez le médecin (courses thérapeutiques), à but professionnel ou de formation, pour se rendre dans un centre d'accueil de jour, mais également de courses de loisirs ou pour des démarches administratives. Les bureaux de coordination collaborent avec les fournisseurs de prestations reconnus par la DGCS² et actifs dans leur région d'intervention: services bénévoles, compagnies de taxis, fournisseurs spécialisés. THV fait partie de ces transporteurs spécifiques: la fondation s'occupe des bénéficiaires qui rencontrent les plus grandes difficultés à se déplacer dans leur vie quotidienne. Le soutien à THV se manifeste par une subvention annuelle du canton de Vaud.



THV: *THV est-il votre interlocuteur privilégié pour le transport spécialisé, ou y a-t-il d'autres organismes également soutenus par le canton ?*

RR: THV est le plus important service de transports spécialisés reconnu par le DGCS. Le canton de Vaud appuie également d'autres associations de transports comme des groupes bénévoles actifs sur un territoire limité. Citons par exemple les « quatre roues de secours », l'Entraide montreusienne ou encore la Croix-Rouge vaudoise qui réalisent au total près de 33'000 transports par an.

THV: *On parle aujourd'hui de privilégier autant que possible le maintien à domicile. Serait-ce réalisable sans Transport Handicap Vaud ?*

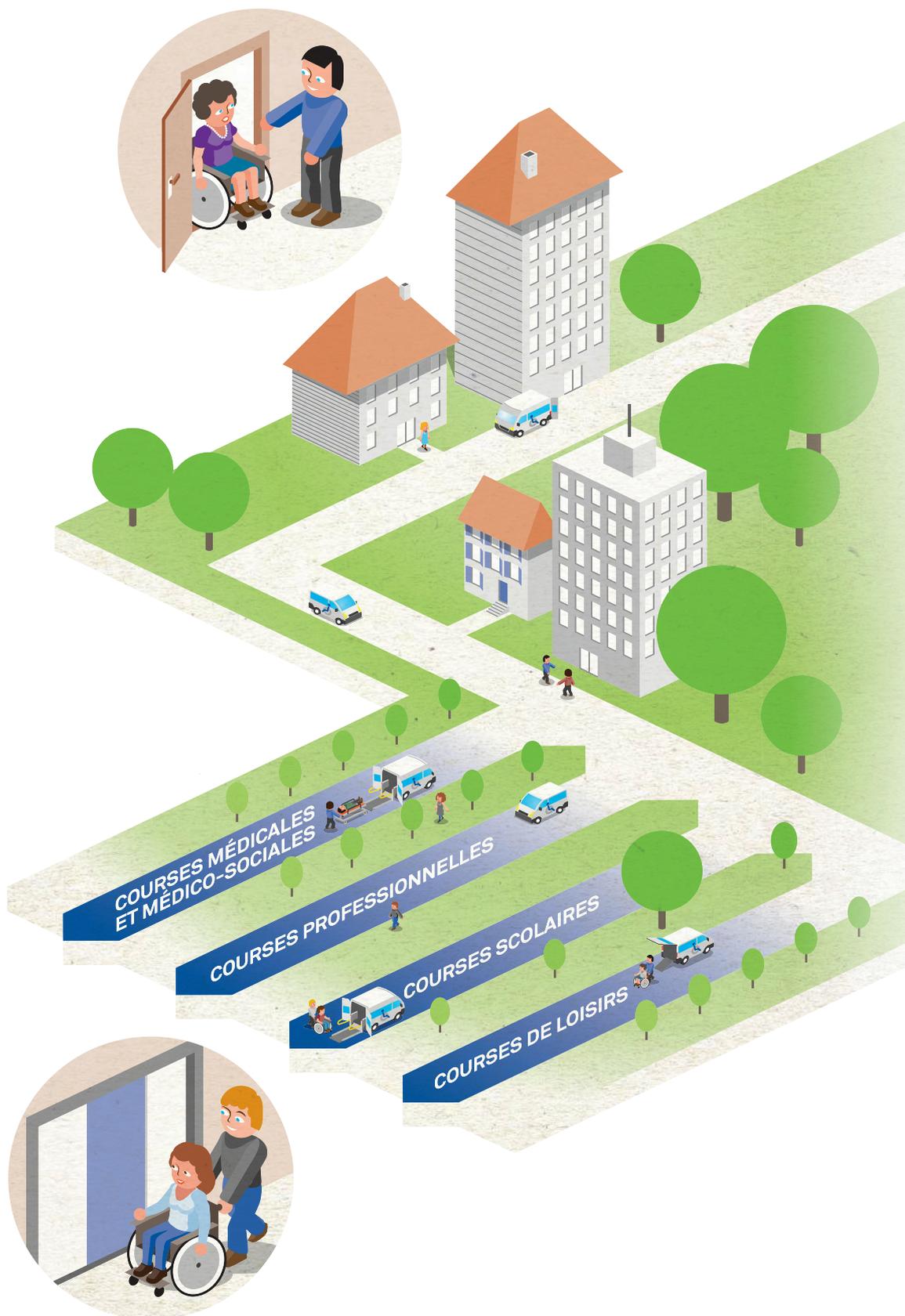
RR: Sans THV, il s'agirait pour le canton d'assurer la reprise de milliers de courses indispensables à de très nombreuses personnes. Assurément, la prestation « transports » représente une activité primordiale pour assurer la réussite d'un projet de maintien à domicile, et cela dans de nombreuses situations.

« THV est le plus important service de transports spécialisés reconnu par le DGCS. »

¹ AVASAD: Association vaudoise d'aide et de soins à domicile

² DGCS: Direction Générale de la Cohésion Sociale

Bien plus qu'un trajet



UN SERVICE PERSONNALISÉ PORTE À PORTE

Les transports de THV sont destinés tant à des personnes vivant à domicile qu'à celles résidant en institution (EMS, institutions spécialisées).

Disponibles sur réservation 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, nos chauffeurs ont à cœur de fournir non seulement un service de qualité, mais également des prestations personnalisées et adaptées à chaque situation.

La plupart du temps, nos chauffeurs vont chercher leurs clients chez eux, à l'intérieur même de leur chambre ou de leur appartement, et les accompagnent jusqu'à leur lieu de destination, souvent situé à l'intérieur d'un bâtiment.

Depuis quelques années, THV assure également des transports couchés non médicalisés. Cette grande flexibilité et la diversité des prestations constituent un atout majeur pour nos clients et partenaires.

UNE PRÉSENCE DANS LE CANTON DE VAUD ET AU-DELÀ

THV déploie son activité dans l'ensemble du canton de Vaud. Les courses couvrent principalement la région lausannoise ainsi que les districts de Lavaux, de Morges et du Gros-de-Vaud. Dès 2018, notre antenne sur la Riviera et dans la Broye (Avenches) assure une prise en charge quotidienne des demandes.

Il nous arrive également d'effectuer des courses hors du canton de Vaud, voire à l'étranger, notamment pour des retours à domicile suite à une hospitalisation.

TYPES DE COURSES

Courses médicales et médico-sociales

Consultations chez le médecin, transferts entre hôpitaux, retours à domicile, thérapies (physiothérapie, ergothérapie, dialyse, etc.).

Courses Centres Accueil Temporaires (CAT)

Trajets du domicile ou d'une institution (EMS) au lieu du Centre Accueil Temporaire.

Transports couchés non-médicalisés

Transferts entre hôpitaux de patients stables.

Courses professionnelles

Trajets du domicile au lieu de travail, séances, déplacements divers.

Courses « scolaires »

Institutions spécialisées, écoles publiques, écoles privées.

Courses de loisirs

Repas de famille, restaurant, promenades, concerts, musées, cinéma, excursions, magasins, coiffeur, etc.

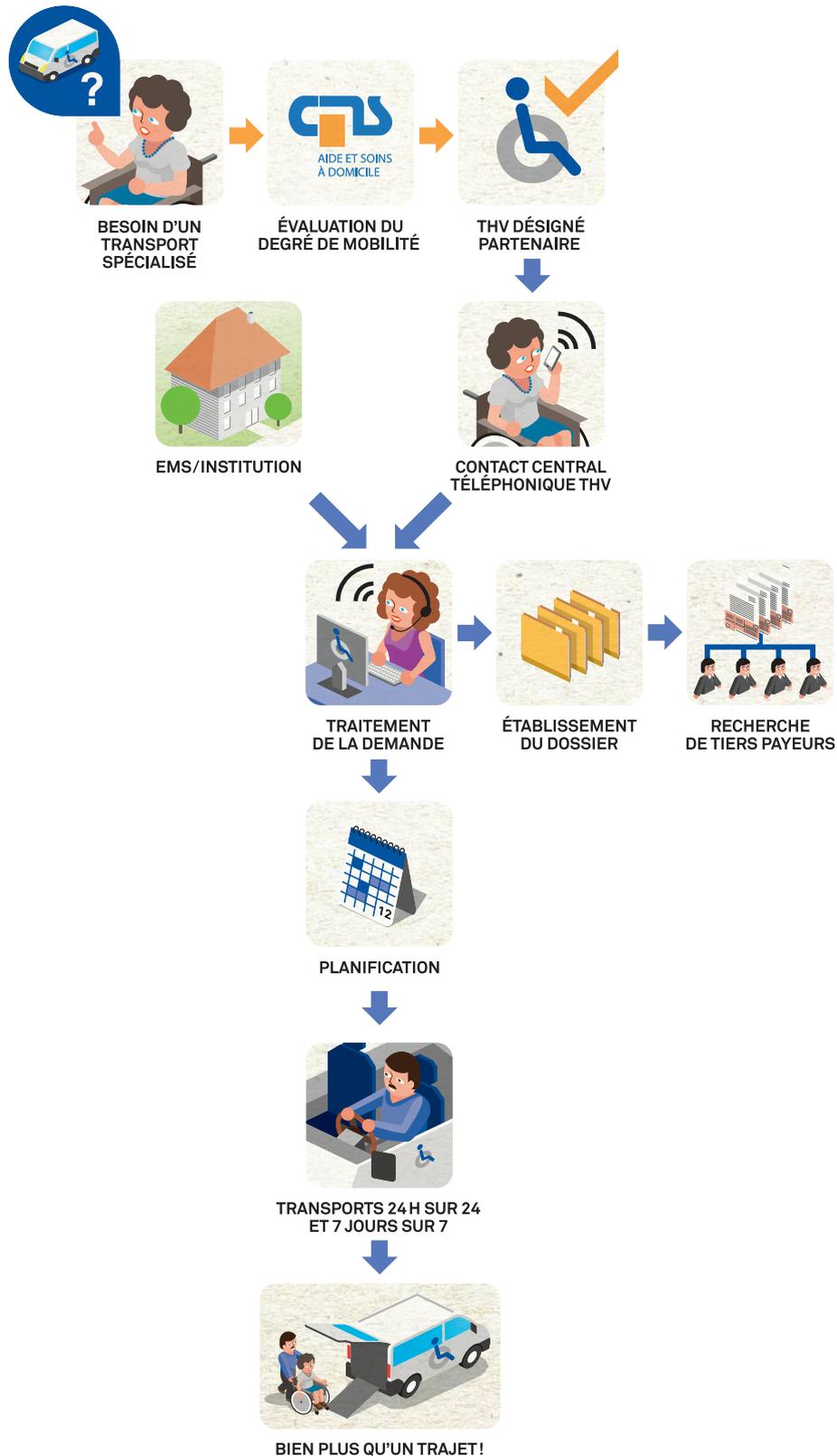
Rapatriements (non-médicalisés)

Rapatriements depuis les pays limitrophes.

« Pour moi, THV est synonyme d'accès facile au monde extérieur, aussi bien pour le travail que pour les loisirs. »

UN CLIENT
TÉTRAPLÉGIQUE

Au service de la mobilité



ASSISTANCE ADMINISTRATIVE

Lorsqu'on est confronté à un problème de mobilité, il n'est pas rare qu'un premier contact aboutisse chez THV. Nos collaboratrices et collaborateurs administratifs aiguillent la personne concernée auprès du CMS correspondant à son lieu de domicile. Le CMS est alors chargé d'évaluer le degré de mobilité du bénéficiaire. Cette évaluation permet de déterminer le prestataire le mieux approprié – THV ou autre – pour sa prise en charge. Les personnes en institution ne sont pas soumises à cette procédure.

Une fois que THV a été désigné comme prestataire, nous ouvrons un dossier et assistons notre client dans la recherche de tiers payeurs potentiels (assurances maladie, accident ou invalidité, prestations complémentaires, etc.). En cas de besoin à très court terme, THV est autorisé à effectuer un transport voire deux avant que n'aboutisse le processus d'évaluation.

TARIFS

Les tarifs des transports sont fixés d'entente avec la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) du canton de Vaud.

Pour les courses de loisirs, la plupart des communes de la région lausannoise octroient à leurs habitants à mobilité réduite une aide financière couvrant un certain nombre de trajets mensuels, ce qui leur permet de se déplacer au tarif des transports publics.

Concernant les transports médicaux, selon la LAMAL (Loi fédérale sur l'assurance-maladie), le client à mobilité réduite a droit à une participation aux frais de transport médicalement attestés.

Quant aux clients bénéficiaires de prestations complémentaires (PC), tous les frais de transports thérapeutiques et CAT (Centre d'accueil temporaire) sont pris en charge par l'assurance-maladie et les PC.

PLANIFICATION DES TRANSPORTS

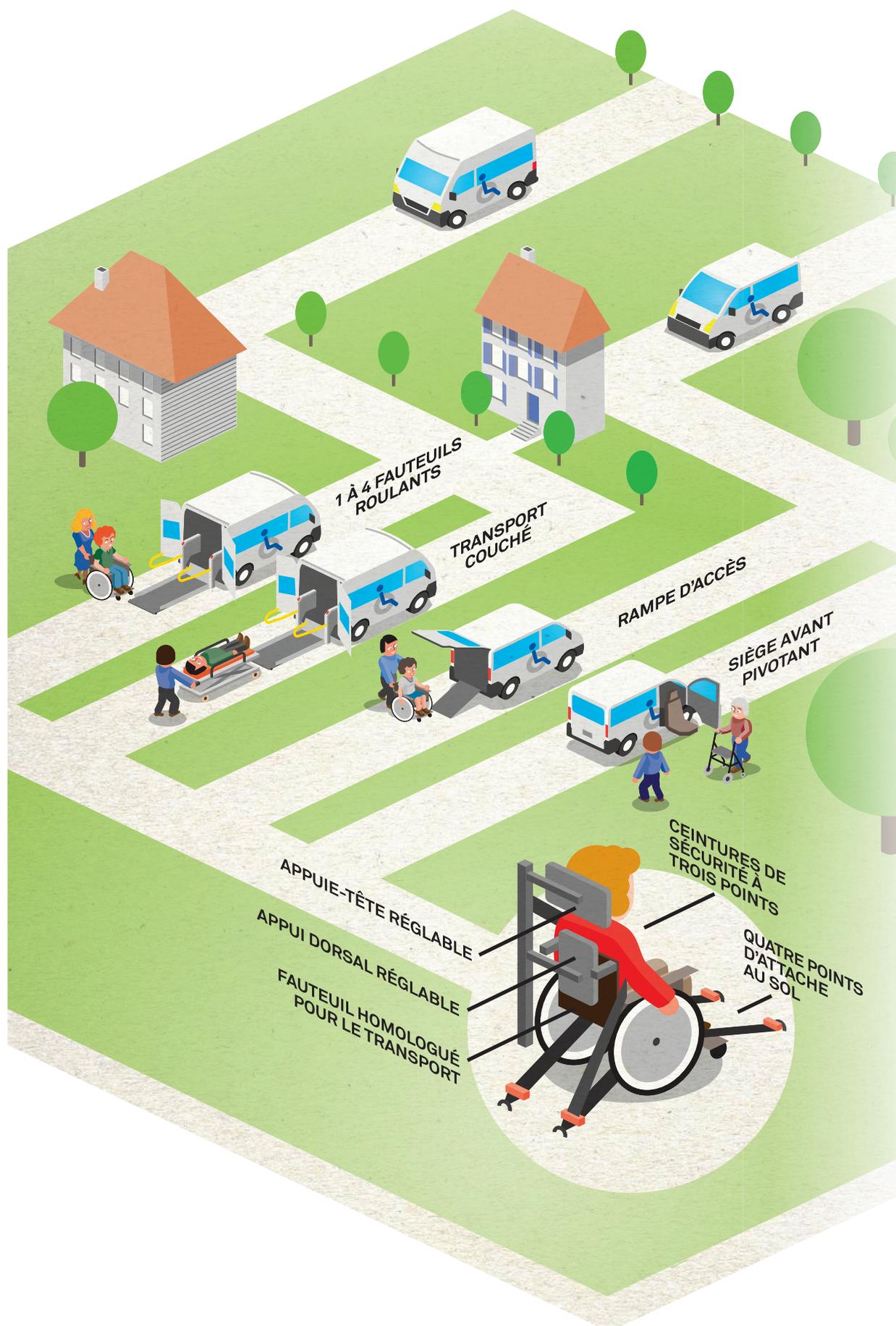
Chaque jour de la semaine, quelque 200 à 250 personnes à mobilité réduite font appel à THV pour leurs déplacements. Les samedis et dimanches, elles sont souvent près de 60. En moyenne, 36 à 40 véhicules entrent en service chaque jour du lundi au vendredi, alors qu'une dizaine est engagée les samedis et dimanches.

Répondre dans la mesure du possible aux souhaits et besoins de chacun, planifier des transports du lundi au dimanche et à toute heure du jour et de la nuit, composer avec les ressources à disposition, tel est le défi quotidien de notre équipe de planification des transports. Cette disponibilité se traduit en outre par une adaptation constante de l'horaire de travail des chauffeurs.

« Avec THV, je n'ai pas de soucis de barrières architecturales. Si nécessaire, les chauffeurs viennent à deux pour m'aider à monter une rampe d'escalier. »

PIERRE ROCHAT
Paraplégique, un des fondateurs de THV

Sur le terrain



CHAUFFEURS

L'équipe de chauffeurs de THV comprend 43,2 postes en équivalent plein temps, soit 36 chauffeurs fixes et 21 chauffeurs auxiliaires. Nous employons uniquement des chauffeurs au bénéfice d'un permis de conduire de catégorie professionnelle pour le transport de personnes.

Nos chauffeurs ont tous suivi une formation spécifique à la prise en charge de personnes à mobilité réduite. Leur formation continue inclut des cours sur l'évolution du matériel et de la technologie, ainsi que sur les normes sanitaires et de sécurité. Tous nos chauffeurs sont en outre formés à la réanimation cardio-pulmonaire.

VÉHICULES ET SÉCURITÉ

Grâce à la générosité de ses donateurs (Loterie Romande, fondations, clubs-service, entreprises et particuliers), THV est en mesure d'acquérir cinq ou six nouveaux véhicules par année. Ainsi, la flotte de THV est récente et parfaitement adaptée aux besoins.

Les véhicules sont transformés et équipés pour le transport de fauteuils roulants par un partenaire spécialisé. Cela nous permet non seulement de prendre en compte les remarques et souhaits de nos clients, mais également d'être à la pointe en matière de sécurité, tous nos véhicules répondant rigoureusement aux normes en vigueur, voire les excédant.

Notre parc de véhicules compte actuellement 1 mono-space hybrid, 16 voitures **dont 1 à moteur 100% électrique** pouvant accueillir un fauteuil roulant et un accompagnant et 30 minibus équipés pour recevoir trois ou quatre personnes en fauteuil roulant et leur accompagnant. Les véhicules de THV sont expertisés chaque année. L'entretien courant et les réparations sont assurés par un garagiste professionnel, au sein de notre propre atelier.

On ne badine pas avec la sécurité !

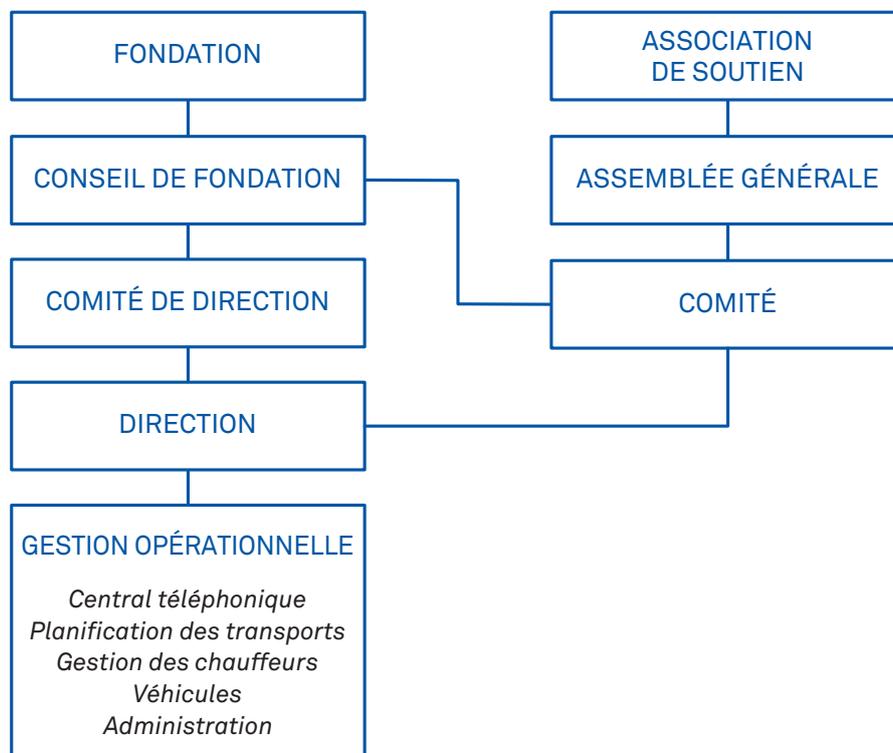
Chaque véhicule de THV est équipé de points d'attache au sol, au nombre de quatre par fauteuil roulant. Une ceinture de sécurité à trois points, un appui dorsal et un appui-tête complètent l'équipement de sécurité dont bénéficie chaque passager en fauteuil roulant (voir module « Sécurité » sur notre site Internet www.thvd.ch).

« Sandra semble apprécier les trajets. Elle est sereine et essaie de communiquer, chose très rare, avec le chauffeur. C'est important pour nous que notre fille soit bien, et c'est le cas avec THV. »

MAMAN DE SANDRA

Organes de THV

(état au 1^{er} juillet 2019)



FONDATION TRANSPORT HANDICAP VAUD

La Fondation THV est responsable de l'exploitation générale du service de transport de personnes à mobilité réduite, comprenant la gestion du personnel, l'exploitation des véhicules et la planification des transports. La Fondation bénéficie d'un soutien de l'Etat de Vaud.

Conseil de fondation

Président	Eric Schneider
Vice-président	Jacques Stöckli
Trésorier	Pierre-André Duc
Membres	Edna Chevalley Ernest Molliet Xavier Biard Anne-Gaëlle Masson Michel Bloch

Direction

Directeur	Sylvain Bonjour
-----------	-----------------

ASSOCIATION TRANSPORT HANDICAP VAUD

L'Association THV est chargée de la recherche de fonds, de la promotion et du soutien de toute activité en faveur de la fondation. Elle œuvre également à la promotion d'une plus grande mobilité des personnes handicapées.

Comité

Président	Jacques Stöckli
Vice-président	Eric Schneider
Trésorier	Pierre-André Duc
Membres	Bettina Durrenmatt Pierre Rochat
Secrétaire	Sylvain Bonjour

Membres

L'Association Transport Handicap Vaud compte à ce jour quelque 100 membres individuels et 50 membres collectifs.

Donateurs

Les donateurs de l'association, dont le nombre dépasse 38 000, contribuent par leurs dons au financement du renouvellement du parc de véhicules. L'association peut également compter sur le soutien de la Loterie Romande, de plusieurs fondations, clubs-service et entreprises partenaires.

Charte

MISSION

Notre Mission est de fournir un service de mobilité de qualité à nos clients par une prise en charge globale, professionnelle et personnalisée jusqu'à destination. La sécurité et la ponctualité sont les éléments de base de notre mission.

VISION

Le respect, la bienveillance et la responsabilité sont au centre des préoccupations de la Direction et des collaborateurs de THV.

Le respect :

De l'autre, dans sa différence. De l'autre, usager de la route. De l'autre, interlocuteur au téléphone. De l'autre, collègue de travail. Des consignes de sécurité en toutes circonstances.

La bienveillance :

Notre attitude démontre de l'empathie. Nous voulons avoir le souci du bien-être et du confort de nos passagers. Nous sommes attentifs à leurs besoins.

La responsabilité :

Cette valeur s'incarne principalement dans trois domaines: économique, environnemental et social.

Responsabilité économique :

Nous visons une gestion performante ancrée dans une vision à long terme. Nous voulons faire bon usage des ressources mises à notre disposition et maîtriser les coûts. Notre gestion financière est transparente et conforme aux normes légales.

Responsabilité environnementale :

Nous cherchons à réduire nos émissions de CO2 par une optimisation de nos tournées. Nous privilégierons l'utilisation de véhicules hybrides ou 100% électriques dès que cela deviendra possible.

Nous réduisons, trions et recyclons nos déchets et utilisons les bons canaux pour évacuer nos déchets spéciaux (pneus, huiles, etc...).

Responsabilité sociale :

Nous voulons satisfaire pleinement aux obligations juridiques applicable mais aussi au-delà et prendre plus en considération l'humain, l'environnement et le maintien de bonnes relations avec les parties prenantes (clients, fournisseurs, partenaires, institutionnels, organes subventionneurs, autres). La Direction et le personnel s'engagent pour prévenir les accidents dans le respect des règles internes à l'entreprise et des directives de la SUVA.

ENGAGEMENT

Nos véhicules :

Ils sont transformés et équipés pour garantir sécurité et confort à nos passagers. Ils sont conformes aux normes de sécurité en vigueur (ISO 7176-19 et 10542). Ils sont maintenus propres, ordrés et sont expertisés chaque année par le Service des Automobiles et de la Navigation (SAN) du canton de Vaud.

Nos chauffeurs :

Ils incarnent les valeurs de notre Fondation. Ils sont au bénéfice d'un permis pour le transport professionnel de personnes. Ce sont des salariés qui, après une formation initiale dispensée en interne, sont au bénéfice d'un programme de formation continue sur deux axes: le savoir-faire et le savoir-être.

Ils adoptent une conduite prudente et adaptée à l'état de santé du/des passagers(s) et gardent la sécurité comme base de chaque action.

Nos collaborateurs administratifs :

Ils incarnent les valeurs de notre fondation. Les collaborateurs de la centrale d'accueil assurent la coordination de toutes les demandes de transport qui nous sont soumises. Les planificateurs préparent et optimisent les tournées, gèrent les imprévus du quotidien et planifient les services réguliers, les expertises et les répartitions de toute notre flotte de véhicules. La comptabilité est tenue et la facturation établie par des collaborateurs formés, dans le respect des normes légales en vigueur et des tarifs convenus.

TRANSPORT HANDICAP VAUD

Route de la Clochette 69
Case postale 95
1052 Le Mont-sur-Lausanne
Tél. 021 648 53 53
Fax 021 648 53 55
info@thvd.ch



www.thvd.ch