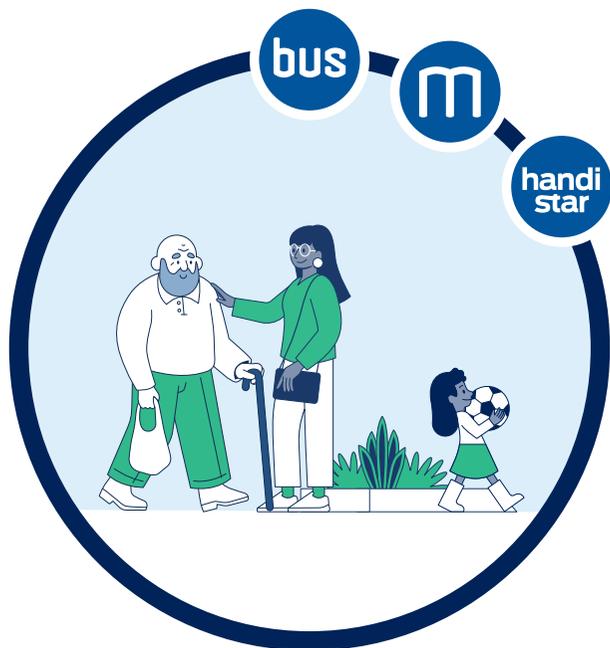




Document en FALC - Facile à Lire et à Comprendre



guide de l'accessibilité pour tous

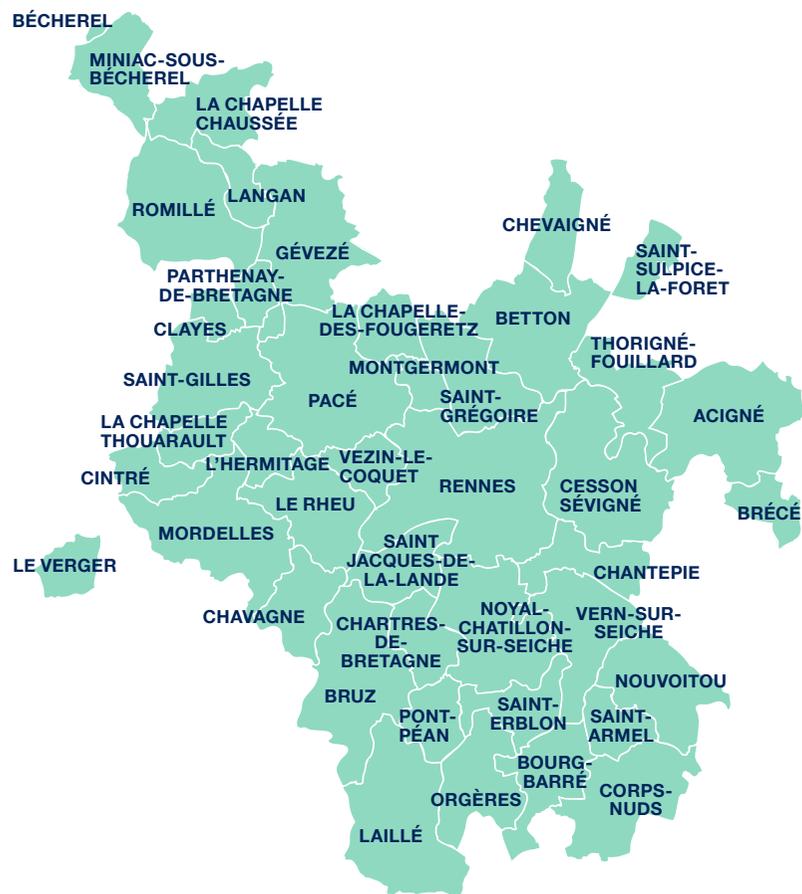
2024 > 2025



UN SERVICE DE
RENNES MÉTROPOLE

La métropole rennaise, c'est 43 communes.

Acigné, Bécherel, Betton, Bourgbarré, Brécé, Bruz, Cesson-Sévigné, Chantepie, La Chapelle-Chaussée, La Chapelle-des-Fougeretz, La Chapelle Thouarault, Chartres-de-Bretagne, Chavagne, Chevaigné, Cintré, Clayes, Corps-Nuds, Gévezé, L'Hermitage, Laillé, Langan, Miniac-sous-Bécherel, Montgermont, Mordelles, Nouvoitou, Noyal-Châtillon-sur-Seiche, Orgères, Pacé, Parthenay-de-Bretagne, Pont-Péan, Rennes, Le Rheu, Romillé, Saint-Armel, Saint-Erblon, Saint-Gilles, Saint-Grégoire, Saint-Jacques-de-la-Lande, Saint-Sulpice-La-Forêt, Thorigné-Fouillard, Le Verger, Vern-sur-Seiche, Vezin-le-Coquet.



Le réseau STAR est accessible à tous



Sommaire

Informations pratiques	page 4
Le métro et le bus	page 6
Les parcours découverte et les ateliers numériques STAR	page 10
Le service STARmeguide	page 14
HANDISTAR	page 20

Je veux me déplacer sur Rennes et sa métropole

je
peux prendre les transports en commun seul



je
prends le métro et le bus qui sont accessibles à tous

page 6

je
veux qu'on me montre comment prendre le métro et le bus



je
fais un parcours découverte

page 10

je
dois être accompagné quand je prends le métro et le bus



je
profite de STARmeguide

page 14

je
ne peux pas prendre le métro et le bus, même accompagné



je
profite d'HANDISTAR

page 20

Je veux avoir une transcription téléphonique



Le service ElioZ est un service de transcription téléphonique qui permet aux personnes sourdes ou malentendantes de communiquer avec STAR et HANDISTAR grâce à un interprète en :

Langue des Signes Française (LSF)



Langue française Parlée Complétée (LPC)



Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP)



Pour utiliser ElioZ :

- je vais sur le site internet star.fr
- je clique sur STAR sur-mesure
- je clique sur Accessibilité et découverte du réseau
- je clique sur Échanger avec STAR en LSF, LPC ou TTRP



Vous pouvez utiliser ce service :

du lundi au vendredi de 8h30 à 19h
et le samedi de 9h30 à 12h.

Le métro et le bus



Se déplacer dans Rennes et sa métropole est un droit pour tous les habitants.

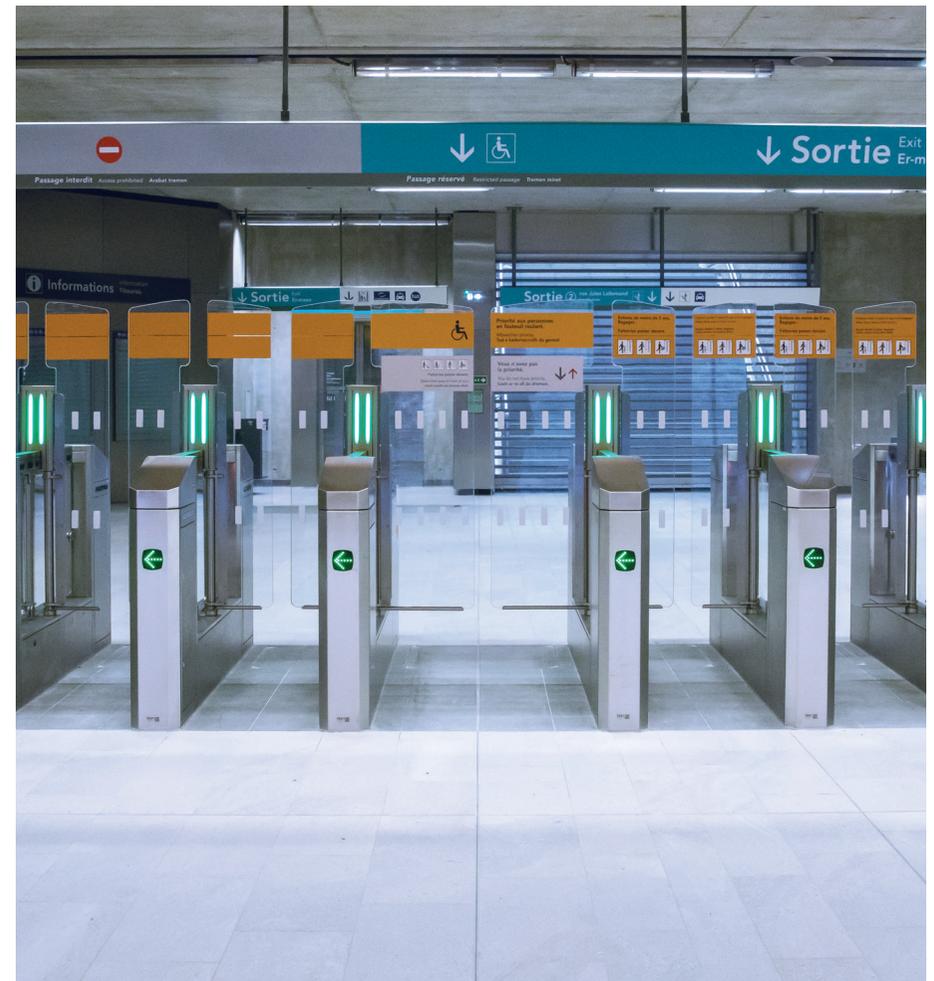
Des habitants de la métropole rennaise ont des difficultés à prendre le métro et le bus. C'est pour cela que STAR s'engage à avoir un réseau accessible à tous.



Par exemple :

- STAR a mis des portillons larges
- tous les lieux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Pour les personnes qui ne prennent pas le métro et le bus seules, STAR propose des accompagnements comme STARméguide et les parcours découvertes.



Je prends le métro



Toutes les stations sont accessibles.

À Rennes, il y a 2 lignes de métro : a et b
et 28 stations de métro.

Toutes les stations sont accessibles
aux personnes en situation de handicap.

Des ascenseurs permettent d'aller
aux lieux d'achat de titres de transport et sur le quai.

Quand on est sur le quai,
il n'y a pas de marche pour entrer dans le métro.

Dans le métro, des places sont réservées
pour les personnes en situation de handicap :

- pour les personnes en fauteuil roulant
- pour les personnes en situation de handicap
qui veulent s'asseoir

Pour vérifier si une station est accessible,
je vais sur le site internet star.fr ou sur l'application STAR l'appli.

Je prends le bus

Les lignes de bus sont accessibles à tous, tous les jours et à toutes les heures.

Sauf :

- les lignes qui ont un numéro plus grand que 200
- les transports scolaires
- la ligne 63

Les bus ont une rampe d'accès.

Si une personne est en fauteuil roulant,
le chauffeur met la rampe
et la personne peut monter ou descendre du bus.



A l'intérieur du bus,

il y a des écrans qui indiquent les prochains arrêts.
Une voix annonce le prochain arrêt.

Pour vérifier si ma ligne de bus est accessible,
je vais sur le site star.fr ou sur l'application STAR l'appli.
Je peux chercher mon trajet
et préciser que je veux un trajet accessible.



Un guide pratique bus et métro est à ma disposition
dans les agences commerciales STAR.

Les parcours découverte et les ateliers numériques STAR

Si je ne connais pas le métro et le bus, STAR m'accompagne.

Les parcours découvertes m'aident à découvrir le réseau STAR (le bus, le métro, les stations, les arrêts...)

Si je ne connais pas le site internet STAR et l'application STAR l'appli, STAR m'accompagne.

Des ateliers de découverte des outils numériques star.fr et l'application STAR l'appli sont aussi proposés.



Les parcours découverte STAR



Pour gagner en autonomie.

Des parcours sont organisés pour les personnes qui ne connaissent pas le métro et le bus du réseau STAR.

Les parcours durent 2 heures, en petit groupe.



L'accompagnateur explique et montre :

- comment prendre le bus et le métro
- comment changer de métro ou de bus pendant le même trajet
- comment acheter son titre de transport
- comment créer et recharger sa carte KorriGo Services

Les ateliers numériques STAR



Pour découvrir les outils numériques.

Les ateliers durent 2 heures, en petit groupe.

Le formateur explique et montre :

- comment utiliser l'application STAR l'appli
- comment utiliser le site internet star.fr
- comment préparer son itinéraire
- comment trouver un horaire



Les parcours découverte STAR et les ateliers numériques STAR sont gratuits.

Tout le monde peut participer à ces parcours et ces ateliers.



Pour s'inscrire, il faut :

- aller sur le site internet star.fr/accessibilite et cliquer sur Parcours découverte puis remplir le formulaire
- ou appeler le numéro infostar au **09 70 82 18 00** du lundi au vendredi de 10h à 18h.



Un agent STAR me rappelle pour confirmer mon inscription et me donne :

- la date
- l'heure
- le lieu du rendez-vous (centre-ville de Rennes)



information

Pour participer à un atelier, je dois m'inscrire sur le site internet star.fr
Si j'ai moins de 16 ans, je dois être accompagné par un adulte.

Le service STARmeguide



Un service d'accompagnement en bus ou en métro du réseau STAR.

Les accompagnateurs font le trajet avec les personnes qui en ont besoin.



Les accompagnateurs aident :

- à monter et descendre
- à s'installer dans le bus ou le métro
- à prendre les ascenseurs et les escalators
- à acheter et valider son titre de transport
- à montrer le chemin

C'est pour qui ?

- pour les habitants de Rennes Métropole qui ne peuvent pas prendre le bus ou le métro seuls
- pour les personnes en fauteuil roulant ou les personnes non voyantes inscrites à HANDISTAR

Je m'inscris à STARmeguide



Pour s'inscrire,

il faut appeler le numéro infostar au **09 70 82 18 00** pour recevoir le dossier d'inscription.

Quand je suis inscrit,

je peux réserver un accompagnateur pour le trajet de mon choix

en appelant le numéro infostar au **09 70 82 18 00** du lundi au vendredi de 10h à 18h.

Il faut réserver son trajet **2 à 8 jours avant la date.**

Les trajets accompagnés sont du lundi au samedi de 9h à 19h.

Chaque personne a le droit à 5 allers retours par semaine maximum.

Je dois avoir mon titre de transport mais je ne paie pas pour l'accompagnateur.

Je réserve un trajet avec STARmeguide



Quand je réserve, je dois indiquer :

- la date
- le lieu de départ et d'arrivée souhaité
- l'horaire de départ ou d'arrivée souhaité



Le point de rendez-vous peut être :

- une station
- une adresse si elle est à moins de 500 mètres d'une station de métro ou d'un arrêt de bus

Un trajet dure 1 heure maximum.

Je me déplace avec STARmeguide



La veille du départ

je reçois un message de confirmation par sms ou par mail.



Le jour même, je dois :

- être prêt 10 minutes avant
- préparer mon titre de transport
- rejoindre mon accompagnateur au lieu de rendez-vous



Si mon accompagnateur ne vient pas :

je préviens en téléphonant au numéro infostar au **09 70 82 18 00**.



Si je suis en retard :

l'accompagnateur part sans moi.



Si je dois annuler mon trajet :

je dois prévenir le plus tôt possible infostar au **09 70 82 18 00**.



Si j'annule trop tard

c'est-à-dire moins de 2 heures avant le trajet,
ou si je ne suis pas au rendez-vous,
je dois payer le prix d'un titre de transport pour 1 voyage
ou 10 € selon les cas.



information

**L'accompagnateur porte un gilet bleu marine
ou noir avec écrit STARmeguide.**



Un guide pratique STARmeguide
et Parcours découverte
est à ma disposition
dans les agences commerciales STAR.



HANDISTAR

HANDISTAR, c'est quoi ?

HANDISTAR c'est un service de transports public pour les personnes à mobilité réduite dans Rennes Métropole. Je peux utiliser HANDISTAR tous les jours de l'année, sauf le 1^{er} mai.

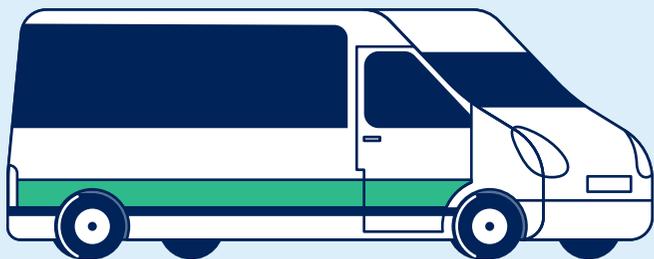
Service de porte à porte, lieu public à lieu public, sans accompagnement aux étages. C'est sur réservation.

Pour qui ?

Des personnes ont automatiquement le droit d'utiliser HANDISTAR :

- les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant
- les personnes non-voyantes qui ont la carte mobilité inclusion.

Des personnes ont le droit à HANDISTAR si Rennes Métropole accepte :
les personnes qui ne peuvent pas prendre le métro ou le bus seules ou accompagnées



Comment faire ma demande ?



> Je me renseigne

Je me connecte sur le site internet handistar.fr ou j'appelle infostar au **09 70 821 800**. Une personne m'explique comment m'inscrire.



> Je m'inscris

Je complète le dossier et je l'envoie à cette adresse :
HANDISTAR - 26, rue du Bignon - 35135 Chantepie



> Je suis invité à une journée d'inscription

C'est une visite de 2 heures. Elle est obligatoire.

Pendant cette visite, je rencontre des membres de la commission Mobilité et Sécurité.

Par exemple :

- médecin,
- ergothérapeute,
- représentants de Rennes Métropole ou HANDISTAR



> Je reçois la décision de Rennes Métropole

Maximum 10 jours après la visite,

je reçois la décision de Rennes Métropole.

Si la décision est positive, je reçois des précisions sur mes trajets avec HANDISTAR.

Je réserve mon transport



Les horaires du service réservations

- du lundi au vendredi de 7h à 20h
- le samedi de 8h à 19h
- les dimanches et jours fériés de 9h à 12h et de 14h à 19h



1 Je prends contact :

Par téléphone : **02 99 26 05 55**

Si le service HANDISTAR ne vous répond pas après 3 minutes d'attente, et si votre numéro s'affiche, le service vous rappellera.

Par l'application : **HANDISTAR l'appli**

Par internet : **handistar.star.fr**

Par e-mail : **reservation@handistar.fr**

> jusqu'à 48h avant le déplacement

Bon à savoir

HANDISTAR est un service de transport public. Il ne remplace pas :

- les transports scolaires
- les transports médicaux comme les ambulances
- les arrêts de bus devant les ESAT



2 Pendant la réservation, je donne :

- le jour et l'heure de mon transport (en précisant si j'ai des demandes particulières pour mon départ ou mon arrivée)
- l'adresse complète de départ et d'arrivée
- la présence ou non d'un accompagnateur, et s'il s'agit d'un enfant
- la présence ou non d'un chien d'assistance ou d'un chien guide



3 La veille de mon transport :

Je reçois une confirmation des horaires par sms ou par e-mail (sauf pour les transports réguliers). Sinon, je peux appeler le **02 99 26 05 55** touche 4 du serveur vocal, avec mon code personnel reçu à mon inscription.



UN SERVICE DE
RENNES MÉTROPOLE

infos trafic

 STAR l'appli

 @STARendirect

 STARsms

actus

@STARmeparle



applis



star.fr

Textes et méthode : Aurélie Chasles
Ce document a été travaillé avec l'association
Le Temps du regard.
Merci à Emilie, Manon, Simon et Christophe.

 **infostar** 09 70 821 800

APPEL NON SURTAXÉ

> du lundi au samedi de 7h à 20h



LE TRI
+ FACILE



novembre 2024