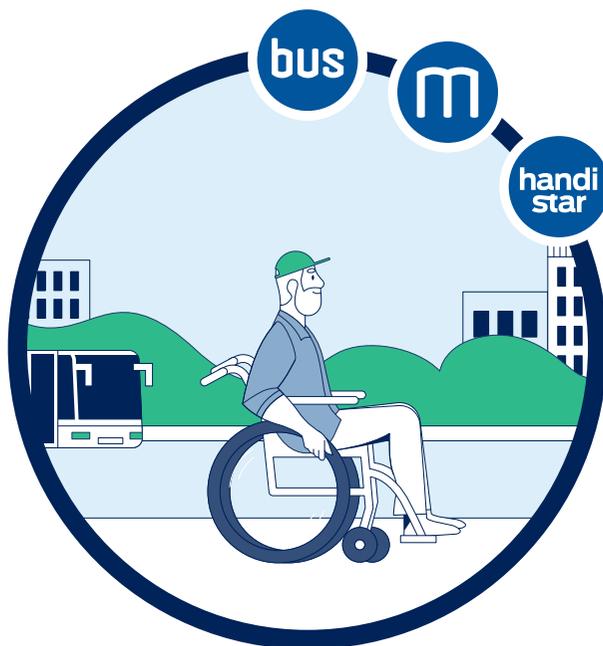




Document en FALC - Facile à Lire et à Comprendre



guide pratique

handistar

2024



UN SERVICE DE
RENNES MÉTROPOLE



TRANSPORT DE VOYAGEURS
Transport à la demande

www.marque-nf.com



Document en FALC - Facile à Lire et à Comprendre

Je me déplace avec HANDISTAR

**L'accessibilité des transports publics
dans Rennes et sa métropole
pour les personnes en situation de handicap**

Sommaire

Informations pratiques	page 4
HANDISTAR	page 6
Je choisis ma formule	page 8
J'achète mon titre de transport	page 10
Je réserve mon transport	page 12
Mon voyage HANDISTAR en détail	page 16
Je me rends à un rendez-vous médical	page 18
Les règles d'HANDISTAR	page 20

Informations pratiques

HANDISTAR, c'est quoi ?

HANDISTAR c'est un service de transports public pour les personnes à mobilité réduite.

Service de porte à porte, domaine public à domaine public, sans accompagnement aux étages.

C'est sur réservation.

Pour qui ?

Les personnes inscrites qui ont droit d'utiliser HANDISTAR sont :

- les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant et les personnes non-voyantes
- pour les personnes qui ne peuvent pas prendre seules ou accompagnées le bus ou métro



**Après une visite
auprès de la commission mobilité et sécurité,
je reçois la décision de Rennes Métropole.**



Si vous avez des questions,

vous pouvez appeler le numéro HANDISTAR au **02 99 26 05 08**
du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30
ou aller sur le site : **handistar.star.fr/aide-et-contact**



Accueil téléphonique des personnes sourdes et malentendantes.

HANDISTAR propose des appels téléphoniques avec :

- un interprète en LSF Langue des Signes Française
- une transcription écrite
- la Langue Parlée Complétée



Pour profiter de cet appel :

- il faut avoir son téléphone et une caméra sur son ordinateur
- il faut aller sur le site internet handistar.fr :
 - > cliquer sur Aide et contact
 - > puis cliquer sur Vous êtes sourds ou malentendant

Vous pouvez utiliser ce service :

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

HANDISTAR

HANDISTAR est le service de transports pour les personnes à mobilité réduite

qui se déplacent sur les 43 communes de Rennes Métropole.

Où je peux me déplacer avec HANDISTAR ?

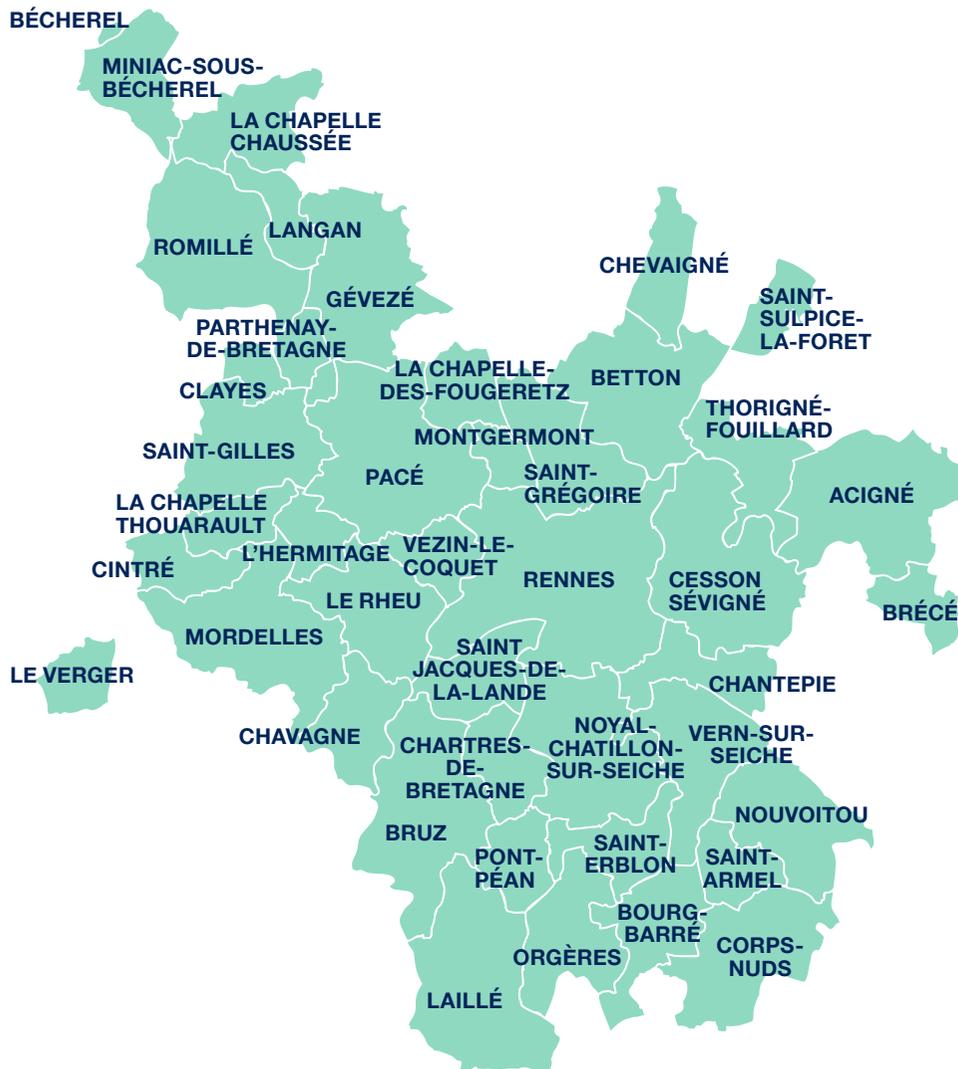
Dans les communes de Rennes Métropole :

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.

Service réservations

Confort et Impro'Métropole : **02 99 26 05 55**

Impro'Rennes : **06 15 95 36 30**



Je choisis ma formule



> formule confort

Je réserve

De 8 jours avant ————— → jusqu'à la veille

Je réserve au **02 99 26 05 55** jusqu'à 20h en semaine
et 19h les week-end et jours fériés



Je me
déplace

Jour du transport > du lundi au samedi

De 7h ————— → jusqu'à 00h30



Je me
déplace

Jour du transport > dimanche et jours fériés

De 9h ————— → jusqu'à 00h30

Bon à savoir

Les transports doivent faire plus de 500 mètres de distance.
Il faut 30 minutes minimum sur place entre 2 transports.



> formule impro'

Je réserve

Le jour même _____ → jusqu'à **18h30**
à partir de 8h

Je réserve du lundi au samedi,
au plus tard 1h avant l'horaire souhaité

Impro'Rennes

pour les trajets Rennes < > Rennes, réservez au **06 15 95 36 30**

Impro'Métropole

pour les trajets Rennes < > Métropole, réservez au **02 99 26 05 55**



**Je me
déplace**

Jour du transport > du lundi au samedi

De 9h _____ → jusqu'à **19h30**



information

HANDISTAR assure un service de transport
tous les jours de l'année sauf le 1^{er} mai.

J'achète mon titre de transport

**Tous les titres de transport sont utilisables sur
sur tout le réseau STAR et HANDISTAR
pour les usagers et leurs accompagnateurs.**



Mes titres sur ma carte KorriGo Services

- 1 voyage
- abonnement 1 ou 12 mois
- PASS 1 jour, PASS 3 jours, PASS 7 jours
et PASS 7 jours à tarif réduit
- formules 10 / 30 / 50 / 80 voyages
- formule post-paiement
- PASS Qualité Air
- tarifs réduits (sous conditions de ressources)
- abonnements gratuits :
invalidité et enfant de moins de 12 ans

Bon à savoir

Si vous souhaitez voyager avec un accompagnateur, et que votre carte KorriGo Services est chargée d'un abonnement, vous devrez créer une nouvelle carte KorriGo Services ou avoir un ticket rechargeable chargé de la formule de votre choix pour pouvoir valider le titre de l'accompagnateur.



Mes titres sur mon ticket rechargeable

- 1 voyage
- 10 voyages
- PASS 1 jour, PASS 3 jours
- PASS pluriel
- PASS Qualité Air,
lors des journées d'alerte à la pollution déclarées



information

Je peux recharger ma carte KorriGo Services et mon ticket rechargeable auprès des conducteurs, dans les véhicules HANDISTAR.

Les titres vendus dans les véhicules sont :
les titres 1 voyage, les formules et le PASS Qualité Air.

Tous les tarifs STAR s'appliquent à HANDISTAR et je retrouve tous les tarifs et les renseignements pratiques dans le guide des tarifs STAR et sur star.fr

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

Quand vous réservez, s'il n'y a pas de place libre, le conseiller vous inscrit sur une liste d'attente.

Si une place se libère, vous serez informé au plus tard la veille du trajet.



2 Pendant la réservation, je donne :

- le jour et l'horaire de mon transport
(en précisant si j'ai des contraintes de départ ou d'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.

Bon à savoir

Si je veux aller à un endroit qui est à moins de 500 mètres d'un arrêt de bus ou de métro, j'ai le choix.

Pendant la réservation,

le conseiller HANDISTAR peut me proposer :

- des itinéraires en bus ou en métro adaptés pour moi
- des soutions avec HANDISTAR



Pour vos transports réguliers,

si vous faites souvent les mêmes trajets pendant au moins 2 mois, ce sont des trajets réguliers.

Il faut que ce soit :

- les mêmes jours
- les mêmes adresses
- la même heure

Dans ce cas,

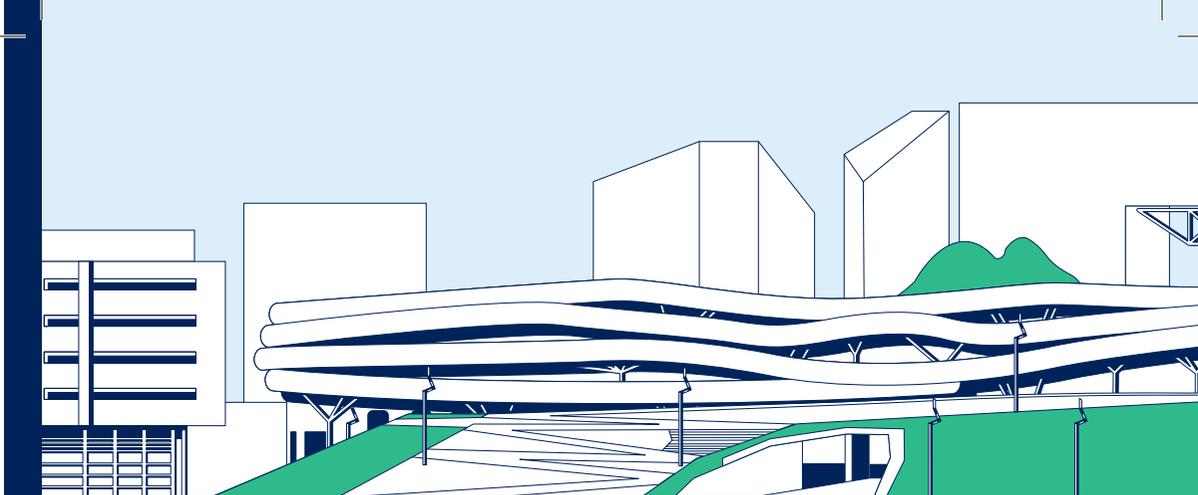
vous pouvez faire une demande de dossier à HANDISTAR et votre trajet se réserve automatiquement.

Vous devez appeler si vous voulez annuler mais pas besoin d'appeler pour réserver.

Pour des occasions exceptionnelles,

le service HANDISTAR finit plus tard.

Par exemple, pour les réveillons de fin d'année.



Si je veux voyager avec la SNCF,

il y a un service d'assistance en gare.

C'est un service d'accompagnement en gare pour les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite.

2 étapes :

> je réserve avec la SNCF

Service d'assistance en gare aux personnes en situation de handicap et à mobilité réduite : **sncf.fr**

> je réserve avec HANDISTAR

et je donne les horaires de mon train.

Le conseiller HANDISTAR prévoit votre arrivée à la gare 30 minutes avant le départ de votre train.

Et le départ de la gare 20 minutes après l'arrivée de votre train.

Mon voyage HANDISTAR en détail



La prise en charge

Je me rends 10 min avant l'horaire convenu

sur le lieu de rendez-vous,

je peux patienter jusqu'à 10 min après l'horaire convenu.

Le conducteur peut arriver 10 min avant l'horaire convenu.

En mon absence, à l'horaire convenu le conducteur part.



information

Je suis informé par sms ou par e-mail, s'il y a du retard.

Si le véhicule a plus de 10 min de retard,

je reçois un message pour me prévenir.

Ce message peut être :

- un sms
- un e-mail
- un message vocal

Ensuite, je reçois un autre message

pour me dire que le véhicule arrive dans moins de 10 minutes.



information

Si j'annule un voyage

Annuler son voyage en avance est important.

Cela permet au service HANDISTAR de bien fonctionner.

Un voyage annulé peut être proposé à un autre voyageur.

> formule confort

Tous les jours :

- j'annule sans frais jusqu'à 20h la veille (19h pour les week-ends et jours fériés)
- pour 1,70 € jusqu'à 10 minutes avant
- pour 10 € jusqu'à l'horaire convenu

> formule impro'

Le jour même, du lundi au samedi :

- j'annule sans frais jusqu'à 2h avant l'horaire convenu
- pour 1,70 € jusqu'à 10 minutes avant
- pour 10 € jusqu'à l'horaire convenu

Bon à savoir

Si j'ai annulé trop tard, le mois suivant, je reçois un bilan de mes annulations et du tarif à payer par courrier ou par mail.

Je me rends à un rendez-vous médical



Je me déplace avec HANDISTAR pour un rendez-vous médical entre 9h et 16h.

Si je travaille,

HANDISTAR peut assurer mes trajets pour s'occuper de mes rendez-vous médicaux directement avant ou après mon travail.

Dans tous les cas, je réserve mon transport et je donne mon horaire de début et de fin du rendez-vous.

Les transports pour des soins pour une maladie de longue durée sont gérés par l'Assurance maladie. Dans ce cas, ce n'est pas HANDISTAR mais des taxis ou des ambulances.

1 Je précise au secrétariat médical

que je viendrai avec HANDISTAR
et que le transport sera entre **9h et 16h**.

2 Je demande au secrétariat médical :

- la durée de la consultation ou du soin
- le temps de retard du médecin s'il a souvent du retard

3 Je prévois du temps en plus au moins 30 minutes.

4 Le jour de mon transport, je donne l'horaire de mon retour au secrétariat médical.



Les règles HANDISTAR

pour avoir un service de qualité



1 Bien communiquer avec ses clients

HANDISTAR s'engage :

- à informer sur les services proposés
- s'assurer qu'on reconnaisse bien les véhicules
- informer ses clients sur les problèmes prévues par exemple une manifestation qui peut créer du retard
- informer ses clients sur les retards

2 Être encore plus attentif à ses clients

- améliorer l'accessibilité et l'accueil de notre service téléphonique
- faire des réservations efficaces en vérifiant les informations du transport
- les conducteurs s'engagent à bien accueillir les voyageurs
- si un client a une réclamation, apporter une réponse rapide

3 Faire que le transport soit un moment agréable

- transport confortable
- transport accessible
- transport ponctuel, c'est-à-dire qui respecte les horaires
- transport convivial un bon accueil et une bonne ambiance

4 Assurer la sécurité de ses transports

- améliorer les conditions d'accueil des clients
- mettre les clients en sécurité



> Engagement pour l'environnement

Depuis plusieurs années, HANDISTAR s'engage pour l'environnement. C'est pour cela que tous les véhicules changent et deviennent des véhicules qui utilisent du gaz naturel bio.

**La qualité et la sécurité
sont les 2 mots très importants
pour HANDISTAR**

Les bonnes adresses HANDISTAR

> service administratif

02 99 26 05 08

> du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30

> info@handistar.fr

> service réservations

02 99 26 05 55

> du lundi au vendredi de 7h à 20h

> le samedi de 8h à 19h

> les dimanches et jours fériés (excepté le 1^{er} mai)
de 9h à 12h et de 14h à 19h

> HANDISTAR l'appli



> handistar.fr > réserver un transport

reservation@handistar.fr



26 rue du Bignon
35135 Chantepie
handistar.fr



UN SERVICE DE
RENNES MÉTROPOLE

infos trafic



STAR l'appli



@STARendirect



STARsms

actus

@STARmeparle



applis



star.fr

infostar 09 70 821 800

APPEL NON SURTAXÉ

> du lundi au samedi de 7h à 20h



LE TRI
+ FACILE



juillet 2024