

HANDISTAR en pratique



Tarif :

> L'ensemble de la gamme tarifaire est détaillé dans le guide des tarifs STAR - HANDISTAR

Réservez

Le standard de réservation est ouvert :

- > du lundi au vendredi de 7h à 22h
- > le samedi de 8h à 19h
- > le dimanche et les jours fériés** de 9h à 12h et de 14h à 19h

Vos réservations peuvent se faire :

- > Par téléphone au 02 99 26 05 55
- > Par mail : reservation@handistar.fr
- > Par Internet : www.handistar.fr, rubrique réservation

Voyagez

Les transports sont assurés de 7h (premier déplacement) à 0h30 (dernier déplacement) du lundi au samedi et de 9h à 0h30 le dimanche et les jours fériés**.

** Une astreinte est organisée le 1^{er} mai afin de garantir la prise en charge des urgences sur les horaires habituels des jours fériés. Cette journée n'est pas ouverte aux réservations.

> Informez-vous

- > Je contacte le service Information au 02 99 26 05 50, ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30
- > par mail à info@handistar.fr
- > sur le site Internet www.handistar.fr

www.handistar.fr
www.handistar-leblog.fr



pharesetbalises.com

HANDISTAR

le mode d'emploi

À partir du 1^{er} septembre 2014



HANDISTAR : 02 99 26 05 50
APPEL NON SURTAXÉ

HANDISTAR



Le service de transport de Rennes Métropole **réservé aux personnes à mobilité réduite sur les 43 communes de l'agglomération.**

Sa mission

Ouvert 7 jours sur 7

- > Service de transport collectif public.
- > Transport de porte à porte, sans accompagnement aux étages, ni portage.
- > Réservation préalable, de 8 jours à 1h à l'avance.
- > Déplacements réguliers ou occasionnels dans Rennes Métropole.
- > Rennes Métropole a confié la délégation de l'ensemble du réseau à Keolis Rennes et l'exploitation technique du service HANDISTAR à la Société Rennaise de Transports et Services (SRTS).

BON À SAVOIR

L'inscription au service HANDISTAR et les conditions d'utilisation du service dépendent de Rennes Métropole, après avis de la commission d'accès.



Je peux participer

À des sorties culturelles et de loisirs avec HANDISTAR

> Concerts, théâtre, musées, jardins... HANDISTAR propose au cours de l'année des **Escapades** : des sorties organisées dans Rennes Métropole pour découvrir, échanger et partager de bons moments.

> Pour chaque Escapade, des idées de sorties sont proposées dans « Le Mag », magazine d'information d'HANDISTAR. Toute l'équipe se mobilise alors pour préparer chaque sortie, incluant transport, entrée et parfois déjeuner ou collation.

Aux grands événements qui se déroulent dans Rennes Métropole avec HANDISTAR

Tout au long de l'année, les véhicules HANDISTAR accompagnent le dispositif mis en place par le réseau STAR (bus + métro) pour vivre :

Les grands événements de Rennes Métropole :

- > la Fête de la Musique le 21 juin
- > le feu d'artifice à Rennes le 13 juillet
- > le Nouvel An le 31 décembre

Et ses temps forts :

- > salons, festivals, spectacles
- > matchs de football au Stade Rennais



Devenir client du service HANDISTAR ?



Qui peut en bénéficier ?



Le service est accessible de plein droit

- > aux personnes se déplaçant en fauteuil*
- > aux personnes non voyantes* (titulaires de la carte d'invalidité délivrée par une MDPH, comportant la mention « cécité »).

Le service est accessible sous réserve de la décision de Rennes Métropole

- > aux personnes ne pouvant pas utiliser les transports collectifs en étant seules ou accompagnées, décision prise après avis de la commission d'accès*.

* résidents d'une commune de Rennes Métropole

Comment s'inscrire ?



- > Je contacte le service Information au 02 99 26 05 50, ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.

Sur simple demande, un dossier d'inscription me sera adressé.

BON À SAVOIR

Je suis convié à participer à une journée d'inscription dans les locaux d'HANDISTAR. Lors de cette journée, obligatoire pour tous, je rencontre les membres de la commission d'accès : un médecin, un ergothérapeute, un représentant de Rennes Métropole et un responsable d'HANDISTAR. Cette commission d'accès me donne l'autorisation ou non de bénéficier du service et définit mes conditions d'accès au service (accompagnement obligatoire, conditions matérielles, référent, ...)

J'achète un titre au trajet



Le ticket unité

Le ticket est utilisable pour un voyage HANDISTAR, quelle que soit sa durée.



Le carnet de 10



Le ticket unité et le carnet 10 tickets sont disponibles à la vente sous forme papier.

Les formules 10/30/50 ou 100 tickets



Les formules 10, 30, 50 ou 100 tickets sont **des titres de transport chargeables sur la carte KorriGo.**

un titre à la durée



Les abonnements :



Si je voyage régulièrement avec le service HANDISTAR et/ou sur le réseau STAR, je peux **choisir l'abonnement qui me correspond le mieux :**

- > Abonnement 1 à 12 mois
- > Le Pass 1 à 7 jours

Ces abonnements sont chargeables sur la carte KorriGo.

Je bénéficie de la gratuité



Je bénéficie de la gratuité :



Avant 6 ans,
c'est gratuit

> Si je possède la **carte d'invalidité orange** avec la mention « **besoin d'accompagnement** » ou « **tierce personne** » ou « **besoin accompagnement cécité** » ou ancien modèle avec tampon « **gratuité STAR** » ou la carte **des anciens combattants.**

> **Selon mes revenus,** je peux bénéficier de la gratuité.

Ces titres de gratuité sont à charger sur la carte KorriGo uniquement à l'agence STAR rue du Pré Botté, sur présentation des justificatifs correspondants.

malin

Je retrouve tous les renseignements pratiques
dans le guide des tarifs STAR - HANDISTAR

J'utilise la carte KorriGo



Elle est disponible dans les agences STAR avec une pièce d'identité et une photo récente. Je peux également télécharger le formulaire sur www.star.fr.



Je réserve mon transport



Au moment de la réservation, j'indique :

- > le jour et l'heure souhaités de mon transport
- > l'adresse complète de départ
- > l'adresse complète d'arrivée
- > la présence ou non d'un accompagnateur, d'un enfant
- > la présence ou non d'un chien d'assistance

Je réserve :

> Par téléphone

Je suis guidé par un opérateur-conseil tout le long de ma réservation par téléphone : **02 99 26 05 55**.

> Par courrier électronique : reservation@handistar.fr

Je peux réserver jusqu'à l'avant-veille, 20h en semaine, 19h le week-end et jours fériés.

> Par Internet : www.handistar.fr

L'inscription en ligne est nécessaire pour pouvoir réserver sur le site d'HANDISTAR.

Une fois inscrit, je peux réserver jusqu'à l'avant-veille, 20h en semaine, 19h le week-end et jours fériés.

malin

Pour réserver, j'appelle de préférence

- les lundis et mardis toute la journée
- les après-midi des mercredis, jeudis et vendredis.



Je voyage avec HANDISTAR



> Je n'oublie pas de prendre mon titre de transport afin de le présenter au conducteur (ticket, carte KorriGo chargée).

> Je me rends sur le lieu de RDV **10 mn avant l'horaire convenu**.

En respectant ce délai (règle de ponctualité des +/- 10mn), je participe à la bonne organisation du service HANDISTAR.

> Je respecte le règlement d'usage du service : les mesures de sécurité au sein du service (ceinture obligatoire, sécurisation des fauteuils), les règles de civisme...



« Je souhaite me déplacer demain ou dans les jours à venir »



Je choisis la Solution CONFORT

Solution Confort

Je réserve au 02 99 26 05 55 de 8 jours à la veille 20h du déplacement

Je bénéficie d'un transport **du lundi au samedi** (premier transport à 7h), **le dimanche et jours fériés** (premier transport à 9h).
Dernier transport à 0h30.

> **Avantage** : j'ai la garantie d'un transport au plus près de mes besoins.

Solution Confort PLUS (Pack régulier)

Je demande un formulaire « Pack régulier » 3 semaines de mise en place

Je contacte HANDISTAR pour que le formulaire me soit adressé.
Je bénéficie d'un transport **pour mes déplacements très réguliers** (chaque jour pour le travail, par exemple).

> **Avantage** : mes transports sont automatiquement réservés.

« Je souhaite me déplacer aujourd'hui »



Je choisis la Solution IMPROVISATION

Solution Impro' Rennes

Je réserve auprès d'un conducteur au 06 15 95 36 30 au plus tard 1h avant le départ

Je bénéficie d'un transport **le jour même du lundi au samedi** (hors jours fériés) de 9h à 19h30.

> **Avantage** : une réponse transport m'est délivrée immédiatement pour mes déplacements improvisés sur Rennes.

Solution Impro' Métropole

Je réserve au 02 99 26 05 55 au plus tard 1h avant le départ

Je bénéficie d'un transport **le jour même du lundi au samedi** (hors jours fériés) de 9h à 19h30.

> **Avantage** : une réponse transport m'est délivrée immédiatement pour mes déplacements improvisés dans Rennes Métropole (hors Rennes<->Rennes), durée d'un trajet limitée à 30 mn.



J'annule un voyage



Sans pénalité
si j'annule mon voyage dans les délais autorisés :

CONFORT

jusqu'à 20h la veille
(ou 19h le samedi, dimanche et jours fériés)

IMPROVISATION

Impro'Rennes
Impro'Métropole

jusqu'à 2h avant le déplacement



Je devrais 1 ticket unité - plein tarif
si j'annule mon voyage en dehors des délais autorisés
cités ci-dessus et jusqu'à 10 mn avant l'horaire convenu



Je devrais 10 €
si je n'annule pas mon voyage
ou si j'annule mon voyage dans les 10 mn avant l'horaire
convenu

**BON À
SAVOIR**

Le respect des délais est essentiel à la bonne utilisation des moyens publics. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.



J'ai un rendez-vous médical



Je me déplace avec HANDISTAR pour un rendez-vous médical uniquement entre 9h (premier transport) et 16h (dernier transport). Je réserve mon transport auprès du service réservation en précisant mon horaire de début et de fin de rendez-vous.

**BON À
SAVOIR**

Par dérogation et uniquement pour les personnes en fauteuil, HANDISTAR est autorisé à assurer certains transports pris en charge par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, dans le cadre d'une affection de longue durée. Si je suis dans ce cas, il me sera demandé de remettre mon bon de transport au service HANDISTAR.

malin

Comment prévoir mon heure de retour ?

- > Je précise au secrétariat médical que je viendrai avec HANDISTAR et qu'à ce titre, le transport sera réalisé **entre 9h et 16h**.
- > Je demande au praticien ou au secrétariat médical de m'indiquer l'heure à laquelle ma consultation prendra fin.
- > Je prévois **une marge de sécurité** (ex : 20mn) pour palier à un éventuel retard de mon praticien.
- > Le jour de mon déplacement, j'informe le secrétariat de l'horaire de mon retour avec HANDISTAR.



Je voyage sur le réseau STAR



En métro

- > 15 stations de la ligne a du métro toutes équipées d'ascenseurs.
- > Accès direct à la salle des billets puis au quai directement depuis la surface, sans aucune marche intermédiaire.
- > Une fois sur le quai, l'accès à la rame se fait de plain-pied et sans obstacle.

En bus

- > Lignes de bus accessibles (liste détaillée dans le Guide Accessibilité) spécialement adaptées qui permettent aux personnes à mobilité réduite d'accéder aisément au véhicule.

malin

Je peux bénéficier d'une aide pour mes premiers déplacements en bus ou en métro.
Je contacte le service Information d'HANDISTAR au 02 99 26 05 50.



Je réalise une correspondance



HANDISTAR / STAR



Plusieurs points de correspondance sont déjà à ma disposition : République, Fréville, Poterie...
Je peux voyager en bus ou en métro puis effectuer une correspondance avec HANDISTAR (et inversement).

HANDISTAR / SNCF



accès plus

Je souhaite voyager avec la SNCF

En gare de Rennes, je bénéficie de la prestation d'accompagnement au train appelée "accès plus".

- > Je réserve auprès de la SNCF au moins 48h à l'avance au 0 890 640 650 (7j/7 et de 7h à 22h) et je précise que je serai transporté par HANDISTAR.
- > Je réserve auprès d'HANDISTAR et je précise les horaires de mon train.

BON À SAVOIR

L'opérateur-conseil prendra en compte une arrivée à la gare 30 mn avant le départ du train et un départ 20 mn après l'arrivée du train afin de garantir le relais entre le personnel de la gare et le conducteur HANDISTAR.



Les plus d'HANDISTAR



Je m'informe avec « Le Mag » d'HANDISTAR

- > Diffusé dans les boîtes aux lettres trois fois par an.
- > Lettre d'information sur l'actualité d'HANDISTAR et son fonctionnement.
- > Reportages pour connaître les acteurs du service et mieux comprendre son organisation.
- > Articles sur la vie associative et sur les prochaines Escapades proposées.

Je m'informe avec « Le Blog » d'HANDISTAR

www.handistar-leblog.fr

Suivez l'actualité d'HANDISTAR...

- > Avec des articles sur la vie du service, l'annonce d'événements, et des reportages.
- > Le blog est le trait d'union permanent entre les clients et HANDISTAR.

Je bénéficie d'avantages avec la « carte Club HANDISTAR »

Liste des partenaires sur www.handistar.fr

Je bénéficie de nombreux avantages avec cette carte offerte gratuitement sans condition à tous les clients HANDISTAR. Cinéma, musée, services, commerces, restauration...
À glisser dans son portefeuille !