

Pour toutes informations

- > Je contacte le service information au **02 99 26 05 08**
du lundi au vendredi
de 9h à 12h et de 14h à 17h30
- > J'envoie un par mail à info@handistar.fr
- > Je consulte le site Internet www.handistar.fr

Pour toutes réservations

- > Je contacte le service réservation au **02 99 26 05 55**
du lundi au vendredi de 7h à 20h
le samedi de 8h à 19h
le dimanche et les jours fériés (excepté le 1^{er} mai)
de 9h à 12h et de 14h à 19h
- > En cas d'indisponibilité du standard (au bout de 3 mn d'attente) et à condition que votre numéro de téléphone s'affiche, le service de réservation vous rappelle.



www.handistar.fr



HANDISTAR

le mode d'emploi

À partir du 1^{er} Janvier 2019

Rivacom



UN SERVICE DE
RENNES MÉTROPOLE





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 avant le trajet.
- > 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).



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



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



- > Tous les bus sont accessibles. Ils sont équipés de palette d'embarquement et d'un système d'information sonore annonçant le prochain arrêt. Le guide accessibilité présente la liste des lignes et arrêts accessibles. Ce guide est disponible dans les agences commerciales du STAR.

Je peux bénéficier du parcours découverte.

- > Une personne m'accompagne sur mes premiers trajets pour m'aider à me déplacer en bus ou en métro.
- > Je contacte le service information d'HANDISTAR au 02 99 26 05 08.



Devenir client du service HANDISTAR ?



Qui peut en bénéficier ?

Le service HANDISTAR s'adresse aux personnes résidant sur le territoire de Rennes Métropole.

Le service est accessible de plein droit

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

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

- > aux personnes ne pouvant pas utiliser les transports publics (bus et métro) en étant seules ou accompagnées, décision prise après avis de la commission d'accès.

Comment s'inscrire ?

- > Je contacte le service Information au 02 99 26 05 08, ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h30.
Sur demande, un dossier d'inscription me sera adressé.



Je suis convié à participer à une journée d'inscription. 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 d'HANDISTAR. Cette commission donne un avis suite à ma demande d'inscription et définit le cas échéant mes conditions d'accès au service (accompagnement obligatoire, conditions matérielles, référent...).

J'achète un titre de transport

Mes titres avec la Carte KorriGo



Tarifcation solidaire selon ressources

Gratuité
- Invalidité
- Moins de 6 ans

Abonnement de 1 à 12 mois

Pass de 1 à 7 jours

Formule 10/30/50/80 tickets



Je retrouve toute la gamme tarifaire et les renseignements pratiques dans le guide des tarifs STAR HANDISTAR, disponible auprès des conducteurs HANDISTAR

Tous les titres de transport sont utilisables sur l'ensemble du réseau STAR et HANDISTAR pour les usagers et leurs accompagnateurs.

Mes titres papiers

Ticket unité



Carnet de 10

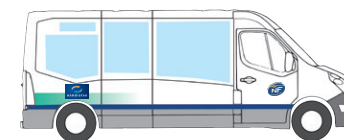


Pass 1 jour



Pass Qualité Air

lors des journées d'alerte à la pollution déclarées.



Titres de transport vendus par les conducteurs HANDISTAR.



Je réserve mon transport



> Par téléphone au **02 99 26 05 55**.

> Par mail : reservation@handistar.fr.

> À partir du formulaire : www.handistar.fr/reservez-en-ligne.

> Par internet : www.handistar.fr.

*Délai spécifique pour les demandes par mail ou par internet :
jusqu'à 48 h avant le déplacement.*

Au moment de la réservation, j'indique :

- > **le jour** de mon transport
- > **l'heure** en précisant si j'ai des contraintes horaires
de départ ou **d'arrivée**
- > l'adresse complète **de départ**
- > l'adresse complète **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**.

Le conseiller me propose de placer ma demande
en liste d'attente en cas d'indisponibilité du service.
Je serai informé au plus tard la veille de mon transport
si un créneau se libère.

Si mes transports sont réguliers au moins pendant 2 mois
(même jour, mêmes adresses, mêmes horaires), je peux
bénéficier d'une réservation automatique. J'appelle uniquement
pour annuler.

Pour en bénéficier, il me suffit de demander un dossier de mise
en place de transport régulier.



J'obtiens confirmation de mes horaires



> **du jour même** et **du lendemain** en appelant le service
réservation au **02 99 26 05 55** puis en composant le 4
et en m'identifiant avec le code personnel envoyé lors
de mon inscription ou sur demande.



Je voyage avec HANDISTAR



- > Je me rends sur **le lieu de rdv 10 mn** avant l'horaire convenu.
- > En respectant ce délai, je participe à la bonne organisation
du service HANDISTAR.
- > Je respecte **le règlement d'utilisation du service**.
- > Je présente **mon titre de transport au conducteur**.



Je suis informé en cas de retard



- > **Par sms, par message vocal ou par mail**.
- > Je reçois un premier message si le véhicule HANDISTAR
a du retard, c'est-à-dire quand son arrivée est estimée **après**
10 mn au-delà de l'horaire convenu.
- > Je reçois un second message pour m'avertir que le véhicule
arrive dans moins de 10 mn.

JE RÉSERVE

**De 8 jours
jusqu'à la veille**

20 h en semaine
19 h les week-end et jours fériés

»»» **02 99 26 05 55**

JE ME DÉPLACE

Du lundi au samedi
de 7h à 00h30

Dimanche et jours fériés
de 9h à 00h30

LA
SOLUTION
CONFORT

JE RÉSERVE

**Le jour même
jusqu'à 1 h avant**

»»» Pour des trajets
RENNES/RENNES **06 15 95 36 30**

»»» Pour des trajets
sur la MÉTROPOLE **02 99 26 05 55**

LA
SOLUTION
IMPROVISATION

Impro'
Rennes

Impro'
Métropole

JE ME DÉPLACE

Du lundi au samedi
de 9h à 19h30



Si j'annule un voyage



Un courrier me sera adressé récapitulant les frais d'annulations tardives du mois précédent : les frais d'annulation hors délai d'un montant de 1,50€ et les frais de déplacement en absence d'un montant de 10€.

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.

Du lundi au vendredi



Week-end et jours fériés



Pour les réservations le jour même en IMPROVISATION





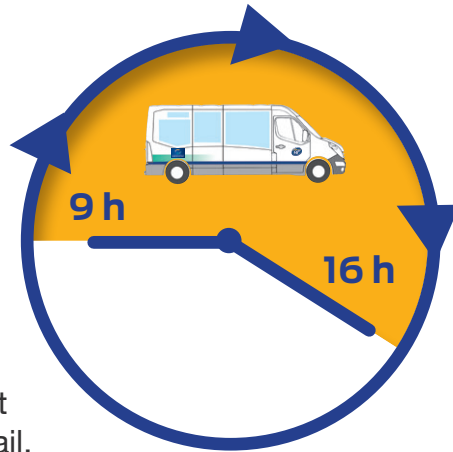
J'ai un rendez-vous médical



Je me déplace avec HANDISTAR pour un rendez-vous médical uniquement entre :
9h premier transport
et 16h dernier transport.

Si je travaille, HANDISTAR peut assurer mes trajets pour mes rendez-vous médicaux directement avant ou après ma journée de travail.

Dans tous les cas, je réserve mon transport auprès du service réservation en précisant mon horaire de début et de fin de rendez-vous.



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** (au minimum 20 mn) 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.



Les plus d'HANDISTAR



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

- > Diffusé dans les boîtes aux lettres trois fois par an.
- > Reportages et articles sur le service, la vie associative et les prochaines Escapades proposées.

Je peux participer

à des sorties « Escapades »

- > Organisées dans Rennes Métropole : concerts, théâtre, musées, expositions...
- > L'équipe se mobilise pour préparer chaque sortie, incluant transport, accompagnement, entrée et parfois déjeuner.

à des événements exceptionnels

- > Fête de la Musique, feu d'artifice du 14 juillet, réveillon de Noël et du Nouvel an...
- > Pour ces occasions, HANDISTAR prolonge son service.

Je réalise une correspondance



HANDISTAR / STAR



Plusieurs points de correspondance sont à ma disposition :
République, Fréville, Poterie...

Je peux voyager en bus ou en métro puis effectuer une correspondance avec HANDISTAR (et inversement).

J'utilise le même titre de transport dans la limite d'un déplacement d'une heure.

HANDISTAR / SNCF



Je souhaite voyager avec la SNCF

En gare de Rennes, je peux bénéficier gratuitement du service "Accès Plus", un service d'accueil et d'accompagnement au train.

- > Je réserve auprès de la SNCF au moins 48h à l'avance au 0 890 640 650 (0,12 € TTC par minute + prix d'un appel) tous les jours 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.

Le conseiller 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.