STAR, la mobilité pour tous

Le mode d’emploi HANDISTAR édition 2024

Rennes Métropole a confié la délégation de l’ensemble de son réseau de transport à Keolis Rennes et l’exploitation technique du service HANDISTAR à la Société Rennaise de Transports et Services (SRTS).

HANDISTAR, un service de Rennes Métropole. C’est le service de transport public de Rennes Métropole dédié aux personnes à mobilité réduite des 43 communes qui composent son territoire.

Sommaire

[**Chapitre 1 : Je découvre le service HANDISTAR** 2](#_Toc168568382)

[HANDISTAR, comment bénéficier du service ? 2](#_Toc168568383)

[Je m’inscris en 3 étapes 2](#_Toc168568384)

[**Chapitre 2 : J’utilise le service HANDISTAR** 3](#_Toc168568385)

[Première étape : Je choisis ma formule 3](#_Toc168568386)

[Deuxième étape : J’achète mon titre de transport 3](#_Toc168568387)

[Troisième étape : Je réserve mon transport 4](#_Toc168568388)

[Si j’annule un voyage 5](#_Toc168568389)

[Mon voyage HANDISTAR en détails 6](#_Toc168568390)

[Je me rends à un rendez-vous médical 6](#_Toc168568391)

[**Chapitre 3 : Je voyage sur d’autres réseaux** 6](#_Toc168568392)

[Je prends le métro 7](#_Toc168568393)

[Je prends le bus 7](#_Toc168568394)

[Parcours découverte 7](#_Toc168568395)

[STARmeguide 7](#_Toc168568396)

[HANDISTAR + STAR 8](#_Toc168568397)

[HANDISTAR + SNCF 8](#_Toc168568398)

[Les + HANDISTAR 8](#_Toc168568399)

# **Chapitre 1 : Je découvre le service HANDISTAR**

Tout savoir sur le fonctionnement du service et y accéder par étape.

## HANDISTAR, comment bénéficier du service ?

HANDISTAR s’adresse aux personnes se déplaçant sur le territoire de la métropole rennaise.

Le service est accessible de plein droit :

* aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant
* aux personnes non-voyantes titulaires de la carte « mobilité inclusion » délivrée par une MDPH, avec la mention « Cécité »

Sous réserve de la décision de Rennes Métropole :

* aux personnes ne pouvant pas utiliser les transports publics (bus et métro) seules ou accompagnées (décision prise après avis de la commission mobilité et sécurité)

HANDISTAR assure un service de transports tous les jours de l’année, excepté le 1er mai :

* sur réservation préalable
* réguliers ou occasionnels sur Rennes Métropole
* de porte à porte, domaine public à domaine public sans accompagnement aux étages, ni portage

## Je m’inscris en 3 étapes

Le service HANDISTAR est accessible après avis de la commission mobilité et sécurité.

**Première étape :** Je contacte HANDISTAR.

Pour recevoir un dossier d’inscription.

Service Administratif HANDISTAR : 02 99 26 05 08

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

**Deuxième étape :** Je suis convié à une journée d’inscription.

Lors de cette visite obligatoire de 2 heures environ, je rencontre les membres de la commission mobilité et sécurité : un médecin (excepté pour les personnes titulaires de la carte « mobilité inclusion » avec la mention « Invalidité »), un ergothérapeute, un représentant de Rennes Métropole et de HANDISTAR.

**Troisième étape :** Je reçois la décision de Rennes Métropole.

La décision de Rennes Métropole, après avis de la commission mobilité et sécurité, m’est envoyée sous 10 jours après ma visite. Si elle est favorable, mes conditions d’accès me sont précisées (accompagnement obligatoire ou non, conditions matérielles, référent ou non,…).

# **Chapitre 2 : J’utilise le service HANDISTAR**

Que je voyage ponctuellement ou chaque jour avec HANDISTAR, l’utilisation du service est adaptée.

## Première étape : Je choisis ma formule

* Formule confort

Au 02 99 26 05 55
Je réserve jusqu’à 20h en semaine, 19h les week-end et jours fériés
De 8 jours avant mon trajet jusqu’à la veille

Je me déplace du lundi au samedi de 7h jusqu’à 00h30

Je me déplace dimanche et jours fériés de 9h jusqu’à 00h30

* Formule impro’
* Impro’Rennes : pour les trajets Rennes - Rennes au 06 15 95 36 30
* Impro’Métropole : pour les trajets Rennes - Métropole au 02 99 26 05 55

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

Le jour même à partir de 8h jusqu’à 18h30

Je me déplace du lundi au samedi de 9h jusqu’à 19h30

Bon à savoir

Une astreinte est organisée le 1er 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.

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 vous munir d’un ticket rechargeable chargé de la formule de votre choix afin de pouvoir valider le titre de l’accompagnateur.

## Deuxième étape : J’achète mon titre de transport

Tous les titres de transport sont utilisables sur l’ensemble du 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

Je peux recharger ma carte KorriGo Services auprès des conducteurs, à bord des véhicules HANDISTAR.

Les titres vendus à bord sont : les titres 1 voyage, les formules 10/30/50/80 voyages et le PASS Qualité Air.

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

Bon à savoir

Je peux acheter et recharger mon ticket rechargeable auprès des conducteurs, à bord des véhicules HANDISTAR.

Les titres vendus à bord sont : les titres 1 voyage, 10 voyages et PASS Qualité Air.

Je retrouve toute la gamme tarifaire et les renseignements pratiques (lieux de vente, modes de règlement…) dans le guide des tarifs STAR et sur [www.star.fr](http://www.star.fr)

## Troisième étape : Je réserve mon transport

Etape 1 : Je prends contact :

* par téléphone au 02 99 26 05 55

Sans réponse du service au bout de 3 minutes d’attente et à condition que mon numéro de téléphone s’affiche, le Service Réservations me rappelle.

* sur HANDISTAR, l’appli
* par internet : [www.handistar.fr](http://www.handistar.fr) puis cliquer sur réserver un transport
* par e-mail : reservation@handistar.fr jusqu’à 48 h avant le déplacement

Etape 2 : Lors de la réservation, j’indique :

* 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

Etape 3 : La veille de mon transport :

je reçois, sur demande, une confirmation des horaires par sms ou par e-mail (excepté pour les transports réguliers). Sinon, je peux appeler le 02 99 26 05 55 puis touche 4 du serveur vocal, muni de mon code personnel reçu lors de mon inscription.

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

Bon à savoir

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

Pour mes transports réguliers

Si mes transports sont réguliers pendant au moins 2 mois (mêmes jours, adresses et horaires), je peux bénéficier d’une réservation automatique en demandant un dossier de transport régulier. Une fois mis en place, j’appelle uniquement pour annuler.

### Si j’annule un voyage

Le respect des délais est essentiel à la bonne utilisation du service public, il permet de proposer chaque transport annulé à un autre voyageur en attente.

Formule confort : tous les jours

J’annule sans frais : jusqu’à 20h la veille (jusqu'à 19h la veille pour les week-ends et jours fériés

1,70 € : jusqu’à 10 minutes avant

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

1,70 € : jusqu’à 10 minutes avant

10 € : jusqu’à l’horaire convenu

Bon à savoir

En cas d’annulation tardive de ma part, et sur demande, je reçois un sms ou un e-mail pour m’informer le jour même.

Puis, le mois suivant, un récapitulatif des frais d’annulation du mois précédent m’est adressé par courrier ou par e-mail.

### Mon voyage HANDISTAR en détails

Je me rends 10 minutes avant l’horaire convenu sur le lieu de rendez-vous

Je peux patienter jusqu’à 10 après l’horaire convenu

Le conducteur peut se présenter 10 minutes avant l'horaire convenu

En mon absence, à l’horaire convenu le conducteur part

Bon à savoir

Sur demande, je peux être informé des éventuelles perturbations de circulation par sms ou par e-mail.

Sur demande, je suis informé en cas de retard du véhicule

Je reçois un premier message (par sms, par message vocal ou par e-mail) si l’arrivée du véhicule HANDISTAR est estimée à plus de 10 minutes après l’horaire convenu.

Puis, je reçois un second message pour m’avertir que le véhicule arrive dans moins de 10 min.

### Je me rends à un rendez-vous médical

Je me déplace avec HANDISTAR pour un rendez-vous médical (exceptés les transports sanitaires) de 9h à 16h.

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.

Première étape : Je précise au secrétariat médical que je viendrai avec HANDISTAR et qu’à ce titre, le transport sera réalisé entre 9h et 16h.

Deuxième étape : Je demande au secrétariat médical de m’indiquer le retard habituel du médecin, la durée de la consultation ou de l’examen de façon à prévoir mon horaire de retour.

Troisième étape : Je prévois une marge de sécurité (au minimum 20min) puisque je dois être prêt 10 minutes avant l’horaire convenu avec HANDISTAR.

Quatrième étape : Le jour de mon déplacement, j’informe le secrétariat médical de l’horaire de mon retour avec HANDISTAR.

Les transports sanitaires en lien avec une affection longue durée relèvent de la compétence de l’Assurance Maladie.

Ils ne sont donc pas assurés par HANDISTAR mais par les VSL, les ambulances et les taxis conventionnés.

# **Chapitre 3 : Je voyage sur d’autres réseaux**

HANDISTAR facilite vos correspondances et vous permet de voyager plus facilement dans la métropole et bien au-delà. L’ensemble du réseau STAR et la SNCF sont équipés pour accueillir toutes les mobilités.

Je voyage en bus ou en métro

Grâce à l’accessibilité de son réseau, STAR offre un grand choix de solutions combinables avec celles de HANDISTAR.

## Je prends le métro

Toutes les stations de métro du réseau STAR sont équipées d’ascenseurs.

L’accès à la salle des billets puis aux quais est direct 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.

## Je prends le bus

100 % des 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. Il est disponible dans les agences commerciales STAR et sur [www.star.fr](http://www.star.fr)

Si j’en ai fait la demande, et si mes destinations sont à moins de 500 m d’une station ou d’un arrêt, le conseiller HANDISTAR peut me proposer à la fois des itinéraires bus ou métro adaptés et des solutions avec HANDISTAR. À moi de choisir au moment de la réservation !

En tant que client HANDISTAR, je peux bénéficier des services :

## Parcours découverte

En petit groupe, un accompagnateur effectue avec nous un parcours de 2 heures pour que nous nous familiarisons avec le réseau STAR : acheter un titre de transport, recharger ma carte KorriGo Services…

## STARmeguide

Un accompagnateur effectue avec moi le trajet de porte à porte. Il m’aide à m’orienter et à repérer mon parcours, à m’installer dans le bus et le métro, à emprunter les équipements...

Pour plus d’informations sur ces services, je peux contacter le Service Clients STAR au 09 70 821 800

Je réalise une correspondance

Avec STAR, en bus ou en métro.

Avec la SNCF, pour un voyage en train.

## HANDISTAR + STAR

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

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

J’utilise le même titre de transport dans la limite d’un déplacement d’1 heure.

La durée de validité du titre 1 voyage est d’1 heure, correspondances comprises. Si ma montée à bord du véhicule HANDISTAR, dans le métro ou le bus est bien effectuée dans la limite d’une heure après cette première validation, je suis en règle jusqu’à ma descente du bus ou du métro.

## HANDISTAR + SNCF

Si 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.

Deux étapes :

Je réserve auprès de la SNCF au moins 48h à l’avance en précisant que je serai transporté par HANDISTAR. Le service est ouvert tous les jours de 7h à 22h.

Je peux effectuer ma demande :

* par téléphone : 3635 puis je tape le #45, ou annonce « service » puis « Accès Plus » (service gratuit + prix appel)
* par internet : sur sncf.com, j’accède au formulaire de réservation Accès Plus
* directement aux guichets et dans les boutiques SNCF

Je réserve auprès de HANDISTAR et je précise les horaires de mon train. Le conseiller HANDISTAR prend en compte une arrivée à la gare 30 minutes avant le départ du train et un départ 20 minutes après l’arrivée du train afin de garantir le relais entre le personnel de la gare et le conducteur HANDISTAR.

# Les + HANDISTAR

HANDISTAR infos

Je m’informe grâce au journal HANDISTAR infos édité trois fois par an. De nombreux reportages et articles me présentent le service, les innovations et les sorties culturelles et touristiques.

Escapades

Je peux participer à des sorties « Escapades » organisées par HANDISTAR sur le territoire de Rennes Métropole : concerts, théâtre, musées, expositions…

L’équipe de HANDISTAR se mobilise pour préparer chaque sortie, incluant transport, accompagnement, ticket d’entrée et parfois déjeuner.

Évènements

HANDISTAR se mobilise également pour des occasions exceptionnelles et prolonge son service (festival Quartiers d’Été, feu d’artifice du 14 juillet, réveillon de Noël et du nouvel an).

Elioz

transcription téléphonique pour les personnes malentendantes

Mémo HANDISTAR :

les bonnes adresses, les bons numéros

26, rue du Bignon 35135 Chantepie

[www.handistar.fr](http://www.handistar.fr)

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 1er mai)

de 9h à 12h et de 14h à 19h

HANDISTAR l’appli

[www.handistar.fr](http://www.handistar.fr) puis réserver un transport

reservation@handistar.fr

Société Rennaise de Transports et Services au 26, rue du Bignon, 35135 Chantepie

Service Administratif

02 99 26 05 08

Service Réservations

Confort et Impro’Métropole : 02 99 26 05 55

Impro’Rennes : 06 15 95 36 30

[www.handistar.fr](http://www.handistar.fr)