



STAR,
la mobilité pour tous

HANDISTAR

2023

mode
d'emploi



UN SERVICE DE
RENNES MÉTROPOLE

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).

* comme une star

HANDISTAR, un service de Rennes Métropole

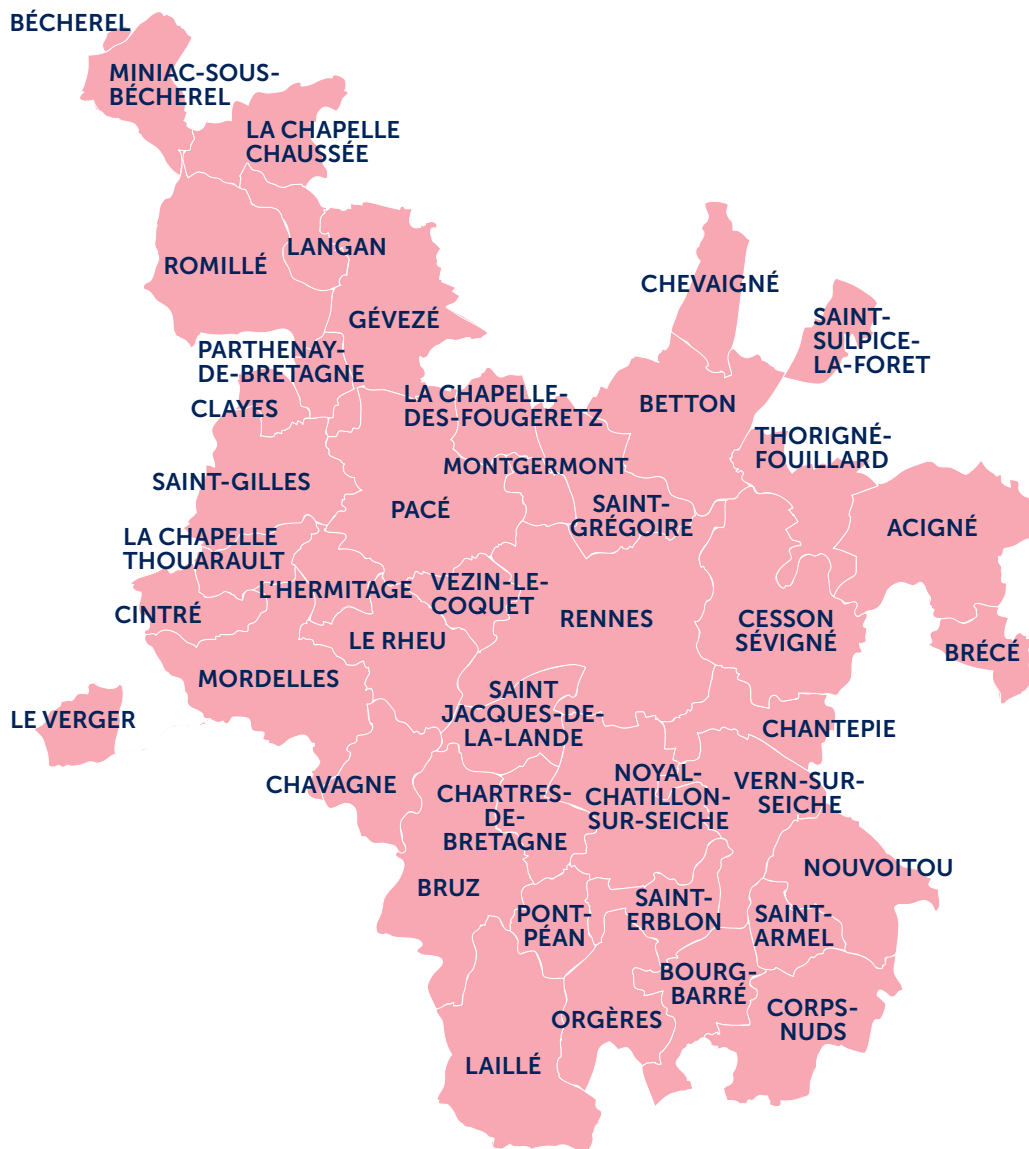
**HANDISTAR EST LE SERVICE
DE TRANSPORT PUBLIC
DE RENNES MÉTROPOLE DÉDIÉ
AUX PERSONNES À MOBILITÉ
RÉDUITE DES 43 COMMUNES
QUI COMPOSENT SON TERRITOIRE.**



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 1^{er} 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.**

- 1 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**
- 2 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.
- 3 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,...).

**J'utilise
le service
HANDISTAR**

2

**QUE JE VOYAGE PONCTUELLEMENT
OU CHAQUE JOUR AVEC HANDISTAR,
L'UTILISATION DU SERVICE EST ADAPTÉE.**

Je choisis ma formule

formule
confort  > 02 99 26 05 55



Je réserve

jusqu'à 20h en semaine,
19h les week-end et jours fériés

De 8 jours avant

→ jusqu'à la veille

formule
impro'

Impro'Rennes :

pour les trajets
Rennes < > Rennes
> 06 15 95 36 30

Impro'Métropole :

pour les trajets
Rennes < > Métropole
> 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**

formule
confort 



Jour du transport

Je me déplace

du lundi au samedi

De 7h

→ jusqu'à 00h30



Jour du transport

Je me déplace

dimanche et jours fériés

De 9h

→ jusqu'à 00h30

formule
impro' 



Jour du transport

Je me déplace

du lundi au samedi

De 9h

→ jusqu'à 19h30

Bon à savoir

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.





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.

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 star.fr



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.

Je réserve mon transport

1

Je prends contact

par téléphone : 02 99 26 05 55

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

sur HANDISTAR, l'appli

par internet : handistar.fr > réserver un transport

par e-mail : reservation@handistar.fr

> jusqu'à 48 h avant le déplacement

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**

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 / touche 4 du serveur vocal, muni de mon code personnel reçu lors de mon inscription.



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.

Si j'annule un voyage

formule **confort**

✕ Tous les jours



formule **impro'**

✕ Le jour même, du lundi au samedi

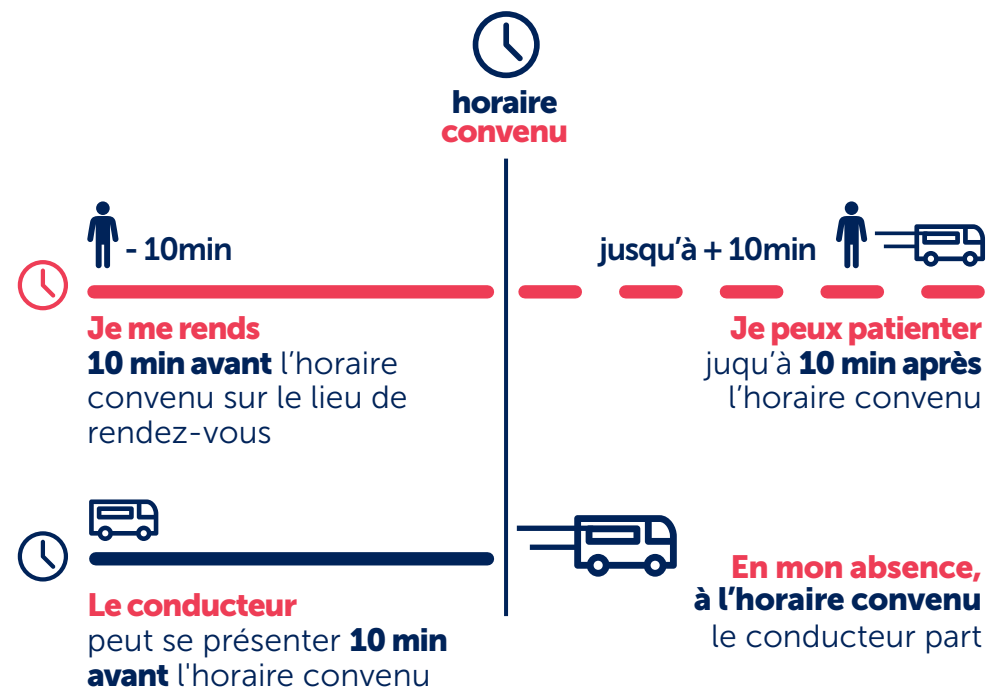


Bon à savoir

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



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 min après l'heure 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.

1

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

2

**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.

3

**Je prévois une
marge de sécurité**
(au minimum 20 min)
puisque je dois être
prêt 10 min avant
l'horaire convenu
avec HANDISTAR.

4

**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.

**Je voyage
sur d'autres
réseaux**

3

**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 EN EFFET ÉQUIPÉS POUR
ACCUEILLIR TOUTES LES MOBILITÉS.**

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 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 !

Je voyage en bus ou en métro



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.



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.



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](https://www.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 min avant le départ du train et un départ
20 min 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).



transcription
téléphonique pour
les personnes
malentendantes

Mémo HANDISTAR
les bonnes adresses,
les bons numéros



26, rue du Bignon
35135 Chantepie
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 1^{er} mai)
de **9h à 12h** et de **14h à 19h**



HANDISTAR, l'appli

handistar.fr > réserver un transport

reservation@handistar.fr

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

handistar.fr