

Règlement public d'usage

Bus + Métro + HANDISTAR

Règlement applicable à l'ensemble du service public de transport délégué par Rennes Métropole à Keolis Rennes : Métro, Autobus, Parcs relais, services HANDISTAR, Starmeguide, Vélos, Covoiturage.

Délibération du 18 novembre 2021.
du Conseil Communautaire de Rennes Métropole



SOMMAIRE

1 - CARACTERISTIQUES GENERALES - CHAMP D'APPLICATION	page 7
ARTICLE 1.1 - Réglementations applicables	page 7
ARTICLE 1.2 - Périmètre d'application	page 7
ARTICLE 1.3 - Affichage	page 8
2 - ACCES AU RESEAU STAR	page 8
ARTICLE 2.1 - Accès aux autobus et au métro	page 8
2.1.1 Accès aux autobus	page 8
2.1.2 Accès au métro	page 8
2.1.3 Accès aux autobus par les personnes à mobilité réduite	page 8
2.1.4 Accès au métro par les personnes à mobilité réduite	page 9
ARTICLE 2.2 - Accès des jeunes enfants	page 9
ARTICLE 2.3 - Accès au bus pour les utilisateurs d'une voiture d'enfant	page 9
ARTICLE 2.4 - Places réservées	page 10
ARTICLE 2.5 - Accès aux parcs-relais	page 10
2.5.1 Conditions d'accès	page 10
2.5.2 Horaires d'ouverture	page 10
ARTICLE 2.6 - Accès et déplacements interdits	page 10
3 - TITRES DE TRANSPORT	page 11
ARTICLE 3.1 - Conditions d'utilisation des titres de transport	page 11
ARTICLE 3.2 - Achat de titres	page 12
3.2.1 Points de vente	page 12
3.2.2 Paiement sans contact (validation par carte bancaire) :	page 12
ARTICLE 3.3 - Validation des titres	page 12
3.3.1 Dans le métro	page 12
3.3.2 Dans les autobus	page 13
4 - OBLIGATIONS	page 13
ARTICLE 4.1 - Obligations générales	page 13
ARTICLE 4.2 - Occupation des sièges et passages	page 13
ARTICLE 4.3 - Règles de circulation et de stationnement dans les parcs-relais	page 13
5 - INTERDICTIONS ET PRESCRIPTIONS DIVERSES	page 14
ARTICLE 5.1 - Interdictions diverses sur l'ensemble du réseau STAR	page 14
ARTICLE 5.2 - Interdictions concernant les équipements	page 14
ARTICLE 5.3 - Interdiction concernant les parcs-relais	page 15
6 - CONSIGNES DE SECURITE	page 15
ARTICLE 6.1 - Dans les différents modes de transport	page 15
ARTICLE 6.2 - Incidents - Appel d'urgence	page 15

ARTICLE 6.3 - Accidents	page 15
ARTICLE 6.4 - Evacuation d'urgence des rames et installations du métro	page 15
ARTICLE 6.5 - Surveillance sonore et vidéo	page 16
7 - RESPONSABILITES	page 16
ARTICLE 7.1 - Parcs-relais	page 16
ARTICLE 7.2 - Objets perdus ou trouvés	page 16
ARTICLE 7.3 - Garde	page 16
8 - TRANSPORT DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS	page 16
ARTICLE 8.1 - Animaux	page 16
ARTICLE 8.2 - Objets encombrants, bagages, colis	page 17
9 - CONTROLES ET INFRACTIONS	page 17
ARTICLE 9.1 - Contrôle des titres	page 17
ARTICLE 9.2 - Infractions	page 17
9.2.1 Infractions de 3 ^{ème} classe à la Police des Transports	page 17
9.2.1.1 Voyage sans titre de transport	page 17
9.2.1.2 Voyage avec un titre de transport non valable	page 18
9.2.2 Infractions de 4 ^{ème} classe à la Police des Transports	page 18
9.2.3 Infractions concernant les véhicules en stationnement dans les parcs-relais	page 18
ARTICLE 9.3 - Montant des indemnités forfaitaires	page 19
ARTICLE 9.4 - Régularisation des indemnités forfaitaires	page 19
9.4.1 Pour éviter toute poursuite pénale	page 19
9.4.2 Délit d'habitude	page 19
9.4.3 Frais de constitution de dossier	page 19
ARTICLE 9.5 - Dispositions particulières aux transports scolaires	page 20
ARTICLE 9.6 - Droits d'accès aux informations	page 20
ARTICLE 9.7 - Agents habilités à constater les infractions	page 20
10 - DIVERS	page 20
ARTICLE 10.1 - Renseignements commerciaux - Réclamations	page 20
ARTICLE 10.2 - Droit d'accès aux informations	page 21
10.2.1 Vidéo protection	page 21
10.2.2 Enregistrement d'informations	page 21
ARTICLE 10.3 - Information de la clientèle	page 21
ARTICLE 10.4 - La médiation	page 21
11 - CLAUSES SPECIFIQUES APPLICABLES AU SERVICE HANDISTAR	page 21
ARTICLE 11.1 - Champ d'application	page 21
ARTICLE 11.2 - Conditions d'accès au service	page 21
ARTICLE 11.3 - Horaires d'ouverture des services	page 22
ARTICLE 11.4 - Situation particulière en cas d'indisponibilité du standard	page 23
ARTICLE 11.5 - Nature des prestations réalisées par HANDISTAR	page 23
ARTICLE 11.6 - Fonctionnement du service	page 23
11.6.1 La formule confort	page 23
11.6.2 La formule improvisation	page 24

11.6.3 Les transports pour soins	page 25
11.6.4 Les services d'urgence	page 25
11.6.5 Déplacements dans le cadre d'une activité groupée	page 25
ARTICLE 11.7 - Ponctualité	page 25
ARTICLE 11.8 - Respect des délais d'annulation	page 25
11.8.1 Annulation hors délais	page 25
11.8.2 Déplacement en absence	page 26
ARTICLE 11.9 - Titres de transport	page 26
ARTICLE 11.10 - Modalités de correspondance	page 26
11.10.1 Correspondances avec le réseau STAR	page 26
11.10.2 Correspondances avec les gares	page 26
11.10.3 Correspondance avec l'aéroport	page 27
ARTICLE 11.11 - Statut des accompagnateurs	page 27
11.11.1 L'accompagnateur obligatoire	page 27
11.11.2 L'accompagnateur facultatif	page 27
ARTICLE 11.12 - Sécurité	page 27
ARTICLE 11.13 - Comportement au sein du service HANDISTAR	page 27
ARTICLE 11.14 - Mise à jour des données de l'usager	page 28
11.14.1 Modification de la situation de l'usager	page 28
11.14.2 Non-utilisation du service	page 28
ARTICLE 11.15 - Bagages	page 28
ARTICLE 11.16 - Objets trouvés	page 28
ARTICLE 11.17 - Réclamations Suggestions	page 28
ARTICLE 11.18 - Informations des voyageurs	page 28
12 - CLAUSES SPECIFIQUES AU Service Starmeguide	page 28
ARTICLE 12.1 - CONDITIONS D'ACCES	page 28
12.1.1 Règles d'accès	page 28
12.1.2 Conditions d'inscription	page 29
ARTICLE 12.2 - DEFINITION DE LA PRESTATION	page 29
12.2.1 Le rôle de l'accompagnateur	page 29
12.2.2 Champs de la prestation d'accompagnement	page 29
12.2.3 Horaires Starmeguide	page 30
12.2.4 Délai de Réservation	page 30
12.2.5 Tarifs du service Starmeguide	page 30
12.2.6 Règles de ponctualité	page 31
12.2.7 Règles d'annulation	page 31
12.2.8 Comportement au sein du service Starmeguide	page 31
12.2.9 Réclamations Suggestions	page 31
13 - CLAUSES SPECIFIQUES AUX AUTRES SERVICES DE MOBILITE	page 32
ARTICLE 13.1 - Le service de Location de Vélos en Libre Service	page 32
ARTICLE 13.2 - Le service de Location de Vélos en Location Longue Durée	page 32
ARTICLE 13.3 - Le service de Location de Vélos en Location Courte Durée	page 32
ARTICLE 13.4 - Le service de Location de Trotinettes en Location Longue Durée	page 32
ARTICLE 13.5 - Le service de Covoiturage	page 32
ARTICLE 13.6 - STAR fidélité	page 32

1 - CARACTERISTIQUES GENERALES - CHAMP D'APPLICATION

ARTICLE 1.1 - RÉGLEMENTATIONS APPLICABLES

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les clients peuvent utiliser l'ensemble du réseau **STAR**, du service **HANDISTAR** et précise leurs droits et leurs obligations.

On entend par réseau **STAR** l'ensemble du service public de mobilité, composé du Métro, des Autobus (lignes urbaines, métropolitaines, services scolaires et services spéciaux) et des Parcs-relais ainsi que des services vélos, de covoiturage et d'accompagnement starmeguide et de parcours découverte délégués par Rennes Métropole à Keolis Rennes ci-après appelée l'Exploitant.

On entend par service **HANDISTAR**, le service de transport de personnes à mobilité réduite réalisé sur le territoire de Rennes Métropole.

Ce règlement complète les dispositions législatives et réglementaires en vigueur à savoir :

- Le décret n°2016-541 du 3 mai 2016 «relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics». Journal officiel du 5 mai 2016 ;
- Loi n°2016-339 du 22 mars 2016 dite loi Savary,
- Loi n°2019-1428 d'orientation des mobilités du 24 décembre 2019, les articles 529-3, 529-4, 529-5,49-7 du Code de Procédure Pénale.
- Les articles 23 et 23-1 de la loi du 15 juillet 1845 modifiée sur la police des chemins de fer.
- Le décret N°2000-1136 du 24 novembre 2000
- Les arrêtés de la Préfecture d'Ile et Vilaine du 27 mars 2006 et du 6 mars 2009
- L'article R. 130-4 du code de la route

Les clients sont tenus d'observer, en toutes circonstances, les prescriptions du présent règlement, dont un extrait est affiché visiblement sur l'ensemble des installations du réseau **STAR** et du service **HANDISTAR** et des services de mobilités et d'obtempérer aux réquisitions particulières qui pourraient leur être faites sur place par le personnel de l'Exploitant ou les services de sécurité, notamment en cas de problèmes de sécurité, d'incendie ou de péril imminent. Les clauses spécifiques au service **HANDISTAR** sont détaillées au titre 11.

ARTICLE 1.2 - PÉRIMÈTRE D'APPLICATION

Le périmètre d'application du présent règlement comprend :

■ Le métro

L'enceinte du métro, entrant dans le champ d'application du présent règlement, est constituée de l'ensemble des biens immobiliers utiles à son exploitation (terrains, bâtiments, voies, ouvrages, tunnels, viaducs et stations). Elle comprend toutes les stations sur tous les niveaux, y compris les escaliers fixes, les escaliers mécaniques et les ascenseurs débouchant en surface.

■ Les parcs-relais

Les parcs-relais en service à la date de parution et entrant dans le champ d'application du présent règlement sont les suivants :

- Parc-relais Villejean Université, Rue d'Alsace à Rennes,
- Parc-relais J. F. Kennedy situé Boulevard d'Anjou à Rennes,
- Parc-relais La Poterie, rue Emile Littré, au terminus et de la ligne A (métro),
- Parc-relais Henri Fréville, Boulevard Henri Fréville à Rennes.
- Parc-relais des Préales, Avenue des Préales à Rennes

■ Le réseau bus

Le réseau bus entrant dans le champ d'application du présent règlement est composé des lignes urbaines, des lignes métropolitaines, des circuits scolaires et des circuits spéciaux.

■ Le service Starmeguide

■ Les parcours découverte

■ Les agences STAR

■ Les services vélos

- Location de Vélos en Libre-Service
- Location de Vélos en Location Longue Durée
- Location de Vélos en Location Courte Durée
- Location de trottinettes
- La maison du vélo

■ Le service covoiturage

- Covoit'Star
- Ligne star't

ARTICLE 1.3 - AFFICHAGE

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont affichées dans les stations du métro, dans les agences commerciales, dans chacun des Parcs relais sur le local « accueil -information », dans les autobus, les véhicules du service **HANDISTAR** et dans l'enceinte de la Maison du vélo.

2 - ACCES AU RESEAU STAR

ARTICLE 2.1 - ACCÈS AUX AUTOBUS ET AU MÉTRO

2.1.1 Accès aux autobus

La montée s'effectue uniquement par la porte avant et aux points d'arrêt du réseau y compris pour les personnes accompagnant des enfants en poussette. Seuls les clients à mobilité réduite sont autorisés à monter à la porte du milieu du bus sur les lignes accessibles du réseau.

Après avoir validé son titre de transport, le client se dirige vers l'arrière de l'autobus pour faciliter l'accès des autres clients. Il est interdit de stationner à l'avant de l'autobus afin de ne pas gêner la visibilité du conducteur. Il est interdit de parler au conducteur lorsque le bus est en mouvement.

La descente se fait uniquement par les portes du milieu et arrière ; la demande d'arrêt est signalée à l'aide des boutons mis à disposition dans les véhicules et doit intervenir suffisamment tôt avant l'arrêt de descente.

A partir de 22h00, chaque jour sur les lignes de bus, les clients voyageant seuls peuvent demander à descendre entre deux arrêts. Le client doit en faire la demande au conducteur, oralement, dès sa montée dans le bus ou, au plus tard, un arrêt avant le point de descente intermédiaire souhaité. La descente ne pouvant avoir lieu à n'importe quel endroit de la ligne, le conducteur reste juge de la faisabilité ou non de la demande et doit s'assurer que toutes les conditions sont respectées pour effectuer un arrêt en toute sécurité. La descente à la demande de nuit se fait exclusivement par la porte avant du véhicule. Pour des raisons de sécurité, les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ne peuvent descendre qu'aux points d'arrêts aménagés

Port de la ceinture de sécurité : Le décret du 9 juillet 2003 étend l'obligation du port de la ceinture de sécurité aux occupants des véhicules de transport en commun de personnes, lorsque les sièges sont équipés d'une ceinture de sécurité.

Cette obligation s'applique à tous les conducteurs et passagers d'un autocar, adultes ou enfants, dès lors que les sièges qu'ils occupent sont équipés d'une ceinture de sécurité. Cette obligation est rappelée par affichage à l'intérieur du véhicule.


2.1.2 Accès au métro

Après avoir validé leur titre de transport, les clients peuvent monter par toutes les portes. Afin de faciliter l'accès à bord des rames et d'éviter les pertes de temps, il est demandé aux clients de ne pas stationner devant les portes afin de laisser descendre les clients avant de monter à bord du véhicule, de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite et de n'utiliser les strapontins qu'en périodes de faible affluence

2.1.3 Accès aux autobus par les personnes à mobilité réduite

Certaines lignes sont équipées d'autobus spécialement adaptés qui permettent aux personnes handicapées utilisatrices de fauteuils roulants ou à mobilité réduite d'accéder aisément aux véhicules.

Cette accessibilité facilitée est proposée uniquement à bord des autobus en circulation sur les lignes et aux arrêts déclarés accessibles par Rennes Métropole. L'accessibilité des arrêts situés sur les lignes concernées est

repérée sur l'abri-voyageurs par ce pictogramme : 

Chaque bus accessible est équipé de palette rétractable et d'un ou deux espaces aménagés (unité pour fauteuil roulant).

Les bus comportant un espace aménagé sont repérés à l'avant du véhicule :

par le pictogramme  , pour une seule place aménagée,

par le pictogramme  , pour deux places aménagées.

Situés au niveau de la porte centrale des autobus aménagés, ces espaces sont prioritairement réservés aux personnes handicapées en fauteuil roulant ou à mobilité réduite. Un valideur et un bouton de demande d'arrêt sont installés à proximité afin de permettre la validation systématique et la demande d'arrêt obligatoires.

Recommandations complémentaires :

- Pour monter dans l'autobus, le client s'avance vers le bord du trottoir et fait signe au conducteur.
- Le client se présente face à la deuxième porte.

- Le conducteur actionne la rampe d'accès. Lorsque celle-ci est en place, le client peut monter éventuellement avec son accompagnant. Il est recommandé de se positionner dos au sens de la marche à l'emplacement prévu à cet effet.
- Pour descendre du bus, le client appuie sur le bouton bleu avec le pictogramme « fauteuil roulant » afin que le conducteur actionne de nouveau la rampe. Le client se présente face à la porte pour quitter le véhicule.

La liste des lignes et des arrêts accessibles aux personnes à mobilité réduite est consultable sur le site Internet www.star.fr et sur l'application **STAR** l'appli, ou directement en s'adressant aux agences commerciales du **STAR**. La prise en charge et la descente de personnes à mobilité réduite ne peut être assurée que sur une ligne accessible et aux arrêts déclarés accessibles.

Attention : Les utilisateurs de fauteuils roulants (UFR) ou d'équipements motorisés, acceptés dans les transports en commun du réseau **STAR**, sont ceux dont les caractéristiques de leur matériel répondent à l'annexe 7 de la directive 2001/85/CE relative aux « dispositions particulières applicables aux véhicules destinés au transport des passagers et comportant, outre le siège du conducteur, plus de huit places assises, et modifiant les directives 70/156/CEE et 97/27/CE ».

2.1.4 Accès au métro par les personnes à mobilité réduite

Les 15 stations de la ligne du métro sont toutes équipées d'ascenseurs qui permettent aux personnes handicapées en fauteuil roulant ou à mobilité réduite d'accéder aux distributeurs de titre de transport, puis directement aux quais depuis la surface, sans aucune marche intermédiaire.

Des valideurs de titres de transport sont présents au pied des ascenseurs et permettent de valider obligatoirement le titre.

Sur le quai, l'accès à la rame se fait de plain-pied et sans obstacle. Les ascenseurs et des emplacements à bord des rames sont réservés en priorité aux personnes à mobilité réduite. Les clients veilleront à leur faciliter l'accès aux plates-formes, la circulation sur les quais, dans les rames et les ascenseurs.

Un pictogramme indique aux personnes à mobilité réduite la porte à privilégier pour accéder à la place qui leur est réservée et aménagée (aménagements en cours de déploiement).

ARTICLE 2.2 - ACCÈS DES JEUNES ENFANTS

La gratuité est accordée aux enfants de moins de 5 ans, sans titre de transport.

Pour les enfants de 5 à 11 ans inclus, il est demandé à ce qu'ils soient munis d'une carte KorriGo services avec un titre de transport gratuit pour leur voyage sur le réseau ou être en possession d'un titre de transport valide pour voyager sur le réseau (1 voyage, PASS...).

Les enfants de moins de 8 ans sont placés sous la surveillance et la responsabilité directe de leur accompagnateur et doivent être tenus par lui. Le client doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s). Les enfants de moins de 8 ans non accompagnés ne sont pas autorisés à circuler sur le réseau **STAR** bus et métro. Les accompagnateurs des enfants de moins de 8 ans doivent avoir au minimum 10 ans. Dans le cadre particulier d'un regroupement pédagogique Intercommunal, les communes concernées mettent à disposition un accompagnateur par car dans le cas où des enfants de moins de 8 ans utiliseraient le service de ramassage scolaire.

ARTICLE 2.3 - ACCÈS AU BUS POUR LES UTILISATEURS D'UNE VOITURE D'ENFANT

Les poussettes et équipements assimilés utilisés pour le transport de jeunes enfants sont admis dans le métro et le bus sans supplément de tarif. Un espace réservé est identifié par le logo qui suit :



Cet espace, mutualisé avec l'espace UFR, est en priorité accessible aux personnes handicapées utilisatrices de fauteuils roulants. Un valideur et un bouton de demande d'arrêt sont installés à proximité afin de permettre la validation systématique et la demande d'arrêt obligatoires.

Le client doit prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité de son (ses) enfant(s) à la montée, à la descente et au cours du transport. La rampe d'accès ne sera pas déployée pour les personnes en poussette.

À l'intérieur du véhicule, et dans le cas où l'espace poussette serait occupé, il devra veiller à ne pas encombrer le couloir de circulation, ni gêner les entrées et sorties du véhicule. L'emploi des poussettes est déconseillé aux heures de forte fréquentation du réseau. Il est demandé à leurs utilisateurs de bien vouloir sécuriser la poussette en l'immobilisant avec le frein et en la maintenant pendant toute la durée du trajet.

Pour leur sécurité et celle des autres voyageurs, il est vivement conseillé aux utilisateurs de poussette de bien vouloir la plier et de tenir leurs enfants dans les bras durant le voyage en bus.

Attention : Sur certains bus la largeur maximale des poussettes est limitée à 45 cm centimètres (à l'avant de ces véhicules, le passage entre les rangées de siège est trop étroit pour des poussettes dont la largeur dépasse 45 centimètres.). Ces autobus sont repérés à l'avant du véhicule par ce pictogramme.



ARTICLE 2.4 - PLACES RÉSERVÉES

Dans les autobus et les rames de métro, certaines places assises sont identifiées et réservées prioritairement et par ordre d'importance aux invalides (civils, de guerre et de travail) aux non et mal voyants, aux femmes enceintes, aux personnes accompagnées d'enfants en bas âge (moins de 4 ans) aux personnes âgées ou impotentes, aux personnes ayant une fragilité cognitive. Dans les Parcs relais, certains emplacements spécialement signalés à cet effet sont réservés aux personnes titulaires d'une carte de stationnement délivrée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées. L'occupation de ces emplacements par des véhicules non autorisés est passible d'une amende forfaitaire (infraction de 3^{ème} classe). En cas de récidive, la mise en fourrière des véhicules pourra être requise par l'Exploitant.

ARTICLE 2.5 - ACCÈS AUX PARCS-RELAIS

Ne sont admis à circuler et à stationner dans les parcs-relais et sur leurs voies de desserte que les véhicules suivants :

- Les voitures de tourisme.
- Les véhicules utilitaires.
- Les motos (cylindrée supérieure à 50 cm³)

Répondant aux critères suivants :

- Leur hauteur hors tout doit être inférieure à la hauteur limite indiquée par les panneaux à l'entrée des parcs, soit deux mètres.
- Leur poids total en charge ne doit pas excéder trois tonnes et demie.
- Ils ne doivent pas tirer de remorque.
- Ils ne doivent pas transporter de matières susceptibles de présenter un danger pour les installations et les autres usagers, ou une gêne du fait de leur odeur ou leurs émanations.

L'accès aux parcs-relais des véhicules alimentés au GPL non munis de soupapes est interdit (à l'exception du parc-relais de la Poterie et du parc-relais des Préales).

L'accès est interdit aux 2 roues non immatriculés.

2.5.1 Conditions d'accès

Seules les personnes utilisant le réseau **STAR** (autobus et/ou métro) sont autorisées à circuler et à garer leur véhicule dans les Parcs relais. Le fait de circuler dans les parcs et de laisser une voiture sur un emplacement délimité implique l'acceptation sans réserve des conditions du présent règlement.

2.5.2 Horaires d'ouverture

Les horaires d'ouverture sont affichés à l'entrée sur les panneaux d'information.

Les Parcs relais sont ouverts du lundi au mercredi de 5h à 1h et de 5h à 2h les jeudis, vendredis et samedis des mois de septembre à juin.

Les Parcs relais sont ouverts du lundi au samedi de 5h à 1h en juillet et en août.

Un agent de l'exploitant est présent et/ou joignable durant ces horaires.

Les parcs-relais sont fermés à la clientèle en dehors de ces horaires.

Les parcs-relais sont fermés les dimanches et les jours fériés.

Le retrait d'un véhicule peut s'effectuer à titre exceptionnel pendant les heures de fermeture. Il suppose la prise en charge par l'usager des frais d'intervention et de l'amende forfaitaire précisée à l'article 9.3 du présent règlement.

Les règles du Code de la Route sont applicables sur l'ensemble des parcs-relais du réseau **STAR**.

ARTICLE 2.6 - ACCÈS ET DÉPLACEMENTS INTERDITS

Sur l'ensemble du réseau **STAR**, il est interdit aux clients :

- De pénétrer ou de stationner dans l'ensemble des installations fixes ou mobiles en dehors des périodes d'exploitation définies et affichées par l'Exploitant.
- De se trouver dans des lieux interdits au public ou réservés à l'Exploitant ou d'occuper un emplacement non destiné à la clientèle.
- De circuler en empruntant dans un sens interdit, les portes, voies, couloirs, accès ou escaliers.
- D'emprunter à contresens les escaliers mécaniques.
- D'utiliser de façon abusive ou dangereuse les ascenseurs ou escaliers mécaniques.
- D'entrer dans les véhicules ou d'en sortir pendant la fermeture des portes.
- De gêner la fermeture des portes et de faire obstacle à la descente de la clientèle.
- De monter dans les véhicules en violation des interdictions d'accès données par l'Exploitant que ce soit oralement ou par une signalétique appropriée.
- De refuser de descendre des véhicules ou de sortir des installations fixes en violation de l'obligation donnée oralement ou par une signalétique appropriée par l'Exploitant.

- De pénétrer sur le réseau en état d'ébriété manifeste
- D'actionner les dispositifs d'alarme ou d'évacuation sans raison valable

Plus spécifiquement, dans le métro, il est interdit aux clients :

- De stationner dans l'enceinte du métro sans prendre place à bord de la première rame normalement accessible.
- D'entrer dans les rames ou d'en sortir après le début du signal sonore annonçant la fermeture de celles-ci.
- De quitter les quais par les tunnels, viaducs ou voies sans y avoir été autorisés par l'Exploitant.
- D'utiliser les portes de communication entre les deux voitures d'une même rame.
- De rester à bord des rames après le terminus de la station « La Poterie ».
- De quitter les rames et de circuler dans les tunnels, viaducs, voies ou de traverser celles-ci sans y avoir été autorisés par l'Exploitant.
- D'utiliser les poignées d'évacuation sans raison valable.

3 - TITRES DE TRANSPORT

ARTICLE 3.1 - CONDITIONS D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT

Pour voyager en règle sur le réseau **STAR**, les clients doivent être munis d'un titre de transport valable, c'est-à-dire validé avec succès lors de la montée dans le métro, l'autobus ou l'autocar. La validation doit être réalisée par l'utilisateur lors de toute montée à bord d'un véhicule de transport, y compris en correspondance. La validation d'un titre est considérée comme « en correspondance » lorsqu'elle intervient dans l'heure consécutive à la première validation de ce titre. Dès lors que l'utilisateur a validé avec succès son titre lors de la montée à bord du véhicule de transport, il est en règle jusqu'à sa descente du véhicule correspondant. Trois types de cartes KorriGo sont émises par le réseau **STAR**.

■ La carte KorriGo classique (nominative) :

Personnelle et nominative, elle permet durant une durée maximum de sept ans le chargement des abonnements de la gamme **STAR** aux tarifs ajustés selon l'âge des clients et de voyages à l'unité ou groupés, ainsi que les titres des autres réseaux de transport ayant adopté KorriGo. Pour cette carte, les données personnelles sont conservées en base de données par l'Exploitant pour permettre d'éventuelles démarches de service après-vente et d'études enquêtes sur le réseau. Les données personnelles du détenteur et les données de validation sont traitées dans le cadre strict de la stricte réglementation RGPD (Règlement Européen de Protection des Données Personnelles).

Ainsi les informations relatives aux déplacements sont conservées pendant 24 heures maximum. L'ensemble des données clients est conservé pendant la durée de la relation contractuelle, et à l'issue de celle-ci pendant deux ans à des fins commerciales.

Carte disponible en agence et sur star.fr

Dans le cadre des dispositifs interopérables, les données client peuvent être échangées avec les réseaux partenaires KorriGo Services.

■ La carte KorriGo personnelle à données anonymisées (déclarative) :

Individuelle et personnalisée, cette carte permet durant une durée maximum de sept ans le chargement de titres 1 voyage, de formules 10/30/50/80 tickets, d'abonnements de 1 et 12 mois de toutes les classes d'âge. Les données personnelles du client (notamment la date de naissance) ne sont pas conservées informatiquement que ce soit sur le support de carte ou dans la base de données billettique. Elle permet donc conformément à la délibération n° 2008-161 du 3 juin 2008 de circuler de façon anonyme.

Carte disponible uniquement en agence

■ La carte KorriGo partagée :

Une carte partagée KorriGo permet à l'ensemble des membres d'un groupe de pouvoir bénéficier des avantages des formules 10, 30, 50 et 80 trajets sans que le titulaire de la carte KorriGo soit présent.

Le support de la carte partagée ne comporte aucune donnée visuelle et nominative et son utilisation est réduite aux titres suivants : ticket 1 voyage formules 10 / 30 / 50 ou 80 voyages.

La carte KorriGo partagée est gratuite et disponible en agences commerciales **STAR**.

La carte porte au verso, en lieu et place de la photo, un visuel symbolisant la notion de groupe ou de partage.

De manière générale, les titres doivent être validés systématiquement à chaque voyage, y compris en correspondance, quel que soit le type de titre, sur ticket rechargeable ou sur carte KorriGo, utilisé (titres 1 voyage, 10 voyages, abonnements, Pass, formules, tarif réduit, gratuité, ...).

Les titres de transport doivent être utilisés conformément aux conditions d'usage précisées sur des panneaux d'information disponibles sur le réseau **STAR**.

Des informations détaillées sur les différents types de titres de transport sont accessibles dans les agences commerciales du réseau.

ARTICLE 3.2 - ACHAT DE TITRES

3.2.1 Points de vente

Les clients achètent exclusivement leurs titres de transport aux distributeurs automatiques installés en station de métro et en surface, auprès des agents de conduite dans les autobus, dans les agences commerciales du **STAR**, ou auprès des commerçants dépositaires, sur star.fr et sur **STAR**, l'appli, sur les Distributeurs Automatiques de Billets du Crédit Mutuel et à l'espace KorriGo.

3.2.2 Paiement sans contact (validation par carte bancaire) :

La carte bancaire fait office de titre de transport 1 voyage. Pour cela, le client présente sa carte bancaire (CB, VISA et MASTERCARD) sur la cible du valideur bus ou métro et confirme la validation sur l'écran tactile : il peut ensuite voyager sur le réseau **STAR** bus, métro et parcs relais, durant une heure.

La même carte bancaire doit être validée à chaque correspondance. Les correspondances réalisées dans l'heure suivant la première validation ne feront pas l'objet d'une facturation supplémentaire (1 voyage = 1 heure).

ARTICLE 3.3 - VALIDATION DES TITRES

3.3.1 Dans le métro

Les zones publiques des stations du métro dont l'accès est réservé aux personnes munies d'un titre de transport sont délimités par les lignes de portillons situées sur les quais ou au niveau salle des billets.

Dans les stations, le passage par les portillons pour valider le titre de transport est obligatoire avant de pénétrer dans la zone d'attente des rames sur les quais. Il constitue une réquisition muette et impérative.

Nominalement, le passage par les portillons ne pourra se faire qu'une personne à la fois.

Pour les usagers voyageant en groupe :

- Cas d'un portillon «valide» (55cm) : la validation d'un support de titres génère le cycle d'ouverture-fermeture du portillon pour le passage d'un usager
- Cas du portillon «PMR» (90 cm) : afin de permettre le passage d'un PMR accompagné, le portillon reste ouvert et se referme après la validation et le passage des 2 usagers.

■ Cas particulier :

- Pour les enfants de moins 5 ans : Les parents et/ou accompagnateurs pourront passer les portillons avec l'enfant. Celui-ci devra être placé devant la personne valideuse pour chaque passage des portillons d'accès. Le portillon PMR est bi-directionnel et fait donc l'objet de sens de passage prioritaire/non prioritaire, repéré par les pictogrammes suivants sur les vantaux vitrés des portillons :



Conformément aux dispositions du § 3.1, les clients de 5 ans et plus doivent valider obligatoirement leur titre de transport, celle-ci étant considérée en correspondance si elle intervient dans l'heure suivant la première validation. Ils sont responsables du bon état de conservation de leur titre et doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande aux agents désignés par l'Exploitant.

Si un portillon d'accès «valide» (55cm) ne fonctionne pas, le client utilisera un autre se trouvant dans la station.

Dans le cas où un portillon «PMR» (90cm) ne fonctionne pas, le client appellera le PCC métro depuis le totem d'interphonie situé à proximité immédiate du portillon «PMR».

Dans le cas où l'ensemble du dispositif de validation ne fonctionnerait pas, le client doit contacter immédiatement le poste de commande centralisé du métro en utilisant les bornes d'appel d'urgence pour l'informer de la situation et se mettre en règle.

Le client ne pourra évoquer au cours d'une vérification de titre que son titre n'a pas été validé parce que le valideur ne fonctionnait pas.

La cession, ou la mise à disposition, à titre gratuit ou onéreux, de titre de transport en cours de validité est interdite.

3.3.2 Dans les autobus

Le client de 5 ans et plus ne disposant pas de titre valable, doit acheter un ticket rechargeable auprès du conducteur et le valider immédiatement après l'achat, ou bien acheter un titre 1 voyage en validant sa carte bancaire directement sur le valideur.

Le client veillera conformément à l'article L.112.5 du code monétaire et financier à faire l'appoint. Le conducteur pourra dans la limite de ses possibilités accepter de rendre la monnaie lors de l'achat de titres de transport avec des billets de banques d'une valeur maximale de 20 euros.

La validation est obligatoire dès la montée dans l'autobus, y compris en correspondance, celle-ci devant intervenir dans l'heure suivant la première validation.

Dans le cas où le valideur ne fonctionnerait pas, le client doit utiliser l'un des autres appareils de ce type à sa disposition à bord de l'autobus.

Dans le cas où l'ensemble du dispositif de validation ne fonctionnerait pas, le client doit se présenter immédiatement au conducteur pour se mettre en règle en l'informant de la situation.

Le client ne pourra évoquer au cours d'une vérification de titre que son titre n'a pas été validé parce que le valideur ne fonctionnait pas.

La cession, ou la mise à disposition, à titre gratuit ou onéreux de titre de transport en cours de validité est interdite.

4 - OBLIGATIONS

ARTICLE 4.1 - OBLIGATIONS GÉNÉRALES

Les clients doivent se conformer aux injonctions, annonces ou avertissements qui leur sont donnés directement par le personnel de l'Exploitant ou indirectement par l'intermédiaire de système sonore ou de signalisation.

Les agents de contrôle du réseau **STAR** sont assermentés et leurs éventuelles injonctions doivent être suivies. Tout contrevenant peut se voir refuser l'accès au réseau **STAR** ou être obligé d'en sortir, à leur demande, même s'il possède un titre valable. Une amende de 4^{ème} classe pourra être dressée à tout client qui aura refusé d'obtempérer

ARTICLE 4.2 - OCCUPATION DES SIÈGES ET PASSAGES

Il est interdit d'occuper abusivement les sièges avec des effets ou autres objets ou de créer des obstacles à la libre circulation dans les couloirs, passages, escaliers, portes, autobus, ascenseurs, quais ou rames sur l'ensemble du réseau **STAR**.

ARTICLE 4.3 - RÈGLES DE CIRCULATION ET DE STATIONNEMENT DANS LES PARCS-RELAIS

Hormis les rampes d'accès interdites aux piétons, les différents niveaux de stationnement des parcs sont considérés comme des espaces piétons. Les clients sont tenus de respecter les prescriptions de la signalisation et du Code de la Route.

La vitesse dans les parcs est limitée à 10 km/h. Les conducteurs sont tenus de circuler sur les voies et allées de circulation réservées à cet usage, il est donc interdit de stationner sur ces voies.

La mise en stationnement d'un véhicule doit être effectuée obligatoirement sur les emplacements spécialement délimités à cet effet, sans empiéter sur les allées de circulation et sans franchir les limites des emplacements adjacents. Le client doit couper le moteur dès l'achèvement de la manœuvre de stationnement et circuler dès le démarrage du moteur.

5 - INTERDICTIONS ET PRESCRIPTIONS DIVERSES

ARTICLE 5.1 - INTERDICTIONS DIVERSES SUR L'ENSEMBLE DU RÉSEAU STAR

Sur l'ensemble du réseau **STAR**, il est interdit aux clients, sous peine d'amende dans les conditions définies aux articles 9.2 et 9.3 du présent règlement :

- De gêner l'accès à l'Exploitant aux compartiments ou armoires techniques situées dans les autobus, en rames, en stations, dans les Parcs relais et d'une manière plus générale, de perturber les interventions de l'Exploitant.
- De perturber le personnel de l'Exploitant lorsque celui-ci est en intervention technique ou de parler au personnel de conduite lorsque les véhicules sont en mouvement.
- De s'asseoir à même le sol ou de s'allonger, de mettre les pieds sur les sièges et équipements.
- De pratiquer toute forme de mendicité.
- De pratiquer toute activité sportive ou jeu.
- De pénétrer avec des bicyclettes et trottinettes, hormis les bicyclettes et trottinettes pliantes en position pliée, ou avec des vélomoteurs ou des chariots type « supermarché ».
- De se déplacer équipé de patins à roulettes, rollers, planche à roulettes, trottinette ou patinette, ou assimilés ainsi que de s'agripper à l'extérieur des véhicules, que ceux-ci soit à l'arrêt ou en mouvement. Les personnes équipées de ce type d'objets sont tenues de les enlever dès leur montée dans les véhicules ou dès leur entrée dans les installations fixes de l'Exploitant.
- De manger et de boire dans l'enceinte du réseau **STAR**.
- De fumer (y compris les cigarettes électroniques) dans l'ensemble des installations et des modes de transport accessibles au public.
- De provoquer des flammes, d'introduire des matières inflammables.
- De proposer à la vente ou de consommer de l'alcool ou toute substance illicite.
- De faire usage de tout appareil ou tout dispositif susceptible de nuisance sonore : alarmes, sirènes, haut-parleurs, avertisseurs sonores ; de jouer de la musique ou d'animer un spectacle de quelque nature que ce soit.
- De telles activités pourront être autorisées par l'Exploitant, aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera.
- De distribuer des tracts ou prospectus sans une autorisation spéciale de l'Exploitant.
- De gêner ou ralentir les flux à la sortie des escaliers mécaniques
- De faire délibérément obstacle à la validation de titres de transport.
- D'apposer sur l'ensemble des installations du réseau **STAR** des inscriptions manuscrites de toute nature ou imprimées (tracts, adhésifs ou affiches...).
- De solliciter la signature de pétition, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements et d'une manière plus générale, de troubler de quelque manière que ce soit la tranquillité de la clientèle dans les autobus, les rames, les stations et les installations fixes.
- D'offrir, de louer, de vendre quoi que ce soit, de se livrer à une quelconque publicité sur l'ensemble du réseau **STAR** ailleurs que dans les espaces affectés à cet usage et sans l'autorisation correspondante de l'Exploitant.
- D'effectuer des prises de vues fixes ou mobiles ou des prises de sons à l'intérieur des véhicules ou des installations fixes sans autorisation particulière de l'Exploitant.
- De telles activités professionnelles peuvent être autorisées par l'Exploitant aux conditions d'heures et d'emplacement qu'il fixera selon les procédures d'autorisation de travail indispensable à toutes interventions sur l'ensemble de ses installations.
- De donner des pourboires au bénéfice du personnel de l'Exploitant.

ARTICLE 5.2 - INTERDICTIONS CONCERNANT LES ÉQUIPEMENTS

Il est interdit aux clients :

- De se servir sans motif valable de tous les dispositifs d'alarme ou de sécurité.
- De déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaires installés par l'Exploitant.
- De modifier, de déplacer ou de dégrader les véhicules, les voies, les clôtures, les bâtiments, les ouvrages d'art, les installations d'énergie ainsi que les appareils et matériels de toute nature servant à l'exploitation.
- De souiller, de dégrader ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des appareils à la disposition de la clientèle (distributeurs de titres, valideurs, portillons de contrôle d'accès, interphones, équipements vidéo, équipements sonores, ascenseurs, escaliers mécaniques, porte d'accès...).
- De souiller, de dégrader ou de détériorer les matériels roulants, les arrêts d'autobus, les stations du métro et les installations de toute nature ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent.
- D'abandonner ou de jeter dans les autobus, les rames du métro, les arrêts ou les stations tous papiers (journaux, emballages, titres de transports...), résidus ou détritres de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux ou gêner d'autres clients ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux installations.

ARTICLE 5.3 - INTERDICTION CONCERNANT LES PARCS-RELAIS

Il est interdit aux clients :

- De se servir sans motif valable de tous les dispositifs d'alarme ou de sécurité.
- De déplacer ou de modifier la signalétique ou les moyens de protection temporaires installés par l'Exploitant.
- De modifier, de déplacer ou de dégrader les véhicules, les voies, les clôtures, les bâtiments, les ouvrages d'art, les installations d'énergie ainsi que les appareils et matériels de toute nature servant à l'exploitation.
- De souiller, de dégrader ou de mettre obstacle au bon fonctionnement des appareils à la disposition de la clientèle (distributeurs de titres, valideurs, portillons de contrôle d'accès, interphones, équipements vidéo, équipements sonores, ascenseurs, escaliers mécaniques, porte d'accès...).
- De souiller, de dégrader ou de détériorer les matériels roulants, les arrêts d'autobus, les stations du métro et les installations de toute nature ainsi que les pancartes, inscriptions ou affiches qu'ils comportent.
- D'abandonner ou de jeter dans les autobus, les rames du métro, les arrêts ou les stations tous papiers (journaux, emballages, titres de transports...), résidus ou détritus de toute nature pouvant nuire à l'hygiène et à la propreté des lieux ou gêner d'autres clients ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux installations.

6 - CONSIGNES DE SECURITE

ARTICLE 6.1 - DANS LES DIFFÉRENTS MODES DE TRANSPORT

Les clients doivent respecter les consignes suivantes :

- se tenir aux poignées et bornes d'appui,
- ne pas entraver la manœuvre automatique des portes,
- ne pas stationner sur les marches des véhicules,
- ne pas monter dans les véhicules avec des colis encombrants (Voir titre 8.2 sur les dimensions), contenant ou contenant des matières dangereuses,
- respecter le règlement concernant les animaux et les précautions concernant les enfants explicités dans le présent document.

ARTICLE 6.2 - INCIDENTS - APPEL D'URGENCE

Lorsqu'ils constatent des incidents, agressions, actes d'incivilités, vols ou accidents sur le réseau **STAR**, les clients doivent avertir immédiatement le conducteur ou tout agent de l'Exploitant présent sur les lieux.

Les clients peuvent utiliser les dispositifs d'appel d'urgence qui sont à la disposition du public dans les stations, dans les rames et les parcs-relais. Ces interphones munis d'un bouton d'appel et d'un haut-parleur communiquent directement avec le Poste de Commandes Centralisé du métro ou les agents de l'Exploitant des parcs-relais. L'usage abusif des dispositifs d'appel, sans motif valable, est sanctionné par une amende de 4^{ème} classe.

ARTICLE 6.3 - ACCIDENTS

En cas d'accident survenu sur le réseau **STAR**, la responsabilité de l'Exploitant ne peut être engagée que si le client peut produire le titre de transport valide dont il avait l'obligation d'être muni afin de justifier de sa présence à l'intérieur des modes de transport ou des installations du réseau **STAR**. Le non-respect de ces obligations dégage la responsabilité de l'Exploitant.

En ce qui concerne les Parcs relais, les clients sont responsables des accidents corporels ainsi que des dégâts matériels qu'ils pourraient causer à l'intérieur des parcs tant aux véhicules qu'aux installations. Ils sont tenus de déclarer au représentant de l'Exploitant présent dans le parc les dommages ou les accidents qu'ils ont provoqués.

L'Exploitant ne pourra être tenu responsable des accidents causés par les intempéries. En cas de dégâts matériels et / ou corporels, les accidents entre usagers sont régis comme sur la voie publique soit par constat amiable soit par constat de police.

ARTICLE 6.4 - EVACUATION D'URGENCE DES RAMES ET INSTALLATIONS DU MÉTRO

À l'intérieur des rames, au niveau de chaque porte, un dispositif de demande d'évacuation est à la disposition des clients. Dans le cas où ces derniers devraient évacuer d'urgence une rame immobilisée entre deux stations, ils peuvent actionner la poignée et ouvrir manuellement la porte. Ils cheminent alors sur les voies en sécurité ; la circulation des trains et l'énergie sur les barres sont coupées automatiquement, voire manuellement par le Poste de Commande Centralisé aussitôt l'actionnement de la poignée engagé.

Les portes des quais, les portes de secours et les portes-buffet à l'extrémité de chaque quai, sont munies de dispositifs d'ouverture de secours manœuvrables depuis les rames arrêtées à quai et depuis les passerelles des cheminements piétonniers.

Toute utilisation abusive des systèmes de sécurité est sanctionnable.

ARTICLE 6.5 - SURVEILLANCE SONORE ET VIDÉO

Pour des raisons de sécurité, l'ambiance sonore des rames et des stations peut être écoutée par l'Exploitant.

L'environnement des rames, quais, stations, autobus, agences, service infractions, Parcs relais peut être visualisé par des caméras. Des enregistrements de ces écoutes sonores et de ces images vidéo sont effectués par l'Exploitant conformément à la législation en vigueur.

Les images sont consultables par le personnel habilité de l'Exploitant et restent à disposition des forces de police et de gendarmerie en cas de réquisition.

7 - RESPONSABILITES

L'usager est responsable des dommages qu'il cause à autrui, ou de ceux qui sont causés par le fait des personnes ou des choses qu'il a sous sa garde. (Articles 1382, 1383, 1384, 1385, 1386 du Code Civil).

ARTICLE 7.1 - PARCS-RELAIS

L'autorisation de garer un véhicule dans les Parcs relais n'est consentie qu'aux risques et périls exclusifs de l'utilisateur. Ce dernier renonce donc à tout recours en cas de vol, avarie, incendie ou dommages causés à son véhicule quelle qu'en soit la cause.

L'Exploitant ne peut être tenu responsable des attentes en entrée ou en sortie pour des raisons qui ne lui seraient pas imputables (densité de trafic automobile, véhicule en panne...).

ARTICLE 7.2 - OBJETS PERDUS OU TROUVÉS

L'Exploitant n'est nullement responsable des objets perdus, volés ou détériorés sur l'ensemble du réseau **STAR**, ni de la détérioration d'objets laissés sans surveillance ou pas.

ARTICLE 7.3 - GARDE

Les objets, autres que les denrées périssables, trouvés sur l'ensemble du réseau **STAR** sont centralisés par l'Exploitant en un lieu défini par lui et dont l'emplacement est affiché dans chaque station pour le métro.

Pour le réseau d'autobus, les objets trouvés sont centralisés dès le lendemain de leur découverte à l'agence commerciale du réseau **STAR** située : 12, Rue du Pré Botté à Rennes.

Ils pourront être restitués à leur propriétaire sur présentation d'un justificatif.

Passée une journée à une semaine de garde par l'Exploitant, les objets ainsi trouvés sont remis au Service des objets trouvés de la Ville de Rennes.

8 - TRANSPORT DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS

ARTICLE 8.1 - ANIMAUX

Les animaux sont interdits sur l'ensemble du réseau **STAR** et le service **HANDISTAR**.

Conformément à la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, les chiens d'assistance ou chiens guides d'aveugles et malentendants sont admis, gratuitement, aux côtés de la personne handicapée.

Ces chiens sont dispensés du port de la muselière si les propriétaires justifient de l'éducation de l'animal auprès d'une structure labellisée et par des éducateurs qualifiés.

Il en est de même pour ces chiens pendant leur formation à condition qu'ils soient clairement identifiés par un dossard de la structure labellisée.

Pour justifier de leur statut particulier les personnes handicapées doivent être titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles et de la carte bénéficiaire d'un chien d'assistance.

Les animaux domestiques de petite taille peuvent être admis gracieusement sur le réseau **STAR** et le service **HANDISTAR** s'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés sans pour autant qu'ils occupent une place assise. Ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux ou incommoder les clients ou constituer une gêne à leur égard ni occuper une place assise.

Il est par ailleurs interdit de laisser des animaux seuls dans les véhicules en stationnement sur les Parcs relais.

En aucun cas l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux auraient été l'objet, ni des dommages qui leur auraient été causés ou des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Leur propriétaire sera rendu responsable des dégâts qu'ils auraient pu occasionner.

Les chiens concourant à la sécurisation du réseau **STAR** peuvent être admis sous réserve :

- Que leur présence ait été formellement requise par l'Exploitant.
- Que leur maître ait été habilité et autorisé personnellement à se déplacer sur le réseau **STAR**.
- Que les chiens soient tenus en laisse et muselés lors de leur déplacement sur le réseau **STAR**.

ARTICLE 8.2 - OBJETS ENCOMBRANTS, BAGAGES, COLIS

Les bagages à main ou colis peu volumineux pouvant être portés par une seule personne, sont admis et transportés gratuitement sous l'entière responsabilité de leur propriétaire. Les bicyclettes pliantes ainsi que les trottinettes sont admises en position pliée, et considérées à ce titre comme bagage.

En aucun cas l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable des dégâts ou dommages dont auraient été l'objet ces colis ou bagages dans un accident dont ils seraient la cause. Leur propriétaire sera rendu responsable des dommages que ces objets auraient pu occasionner.

Il est interdit d'entrer dans les bus ou de pénétrer dans l'enceinte du métro avec des colis encombrants. Sont considérés comme encombrants, tous les colis dont la plus grande dimension excède 1 mètre. Exception est faite pour les colis longs qui sont admis sous réserve que leur plus grande dimension n'excède pas 2 mètres et que les autres dimensions restent inférieures à 0,20 mètre. Ces colis longs doivent être transportés verticalement.

Il est interdit d'introduire des matières dangereuses, inflammables, toxiques, explosives sur l'ensemble du réseau **STAR**.

Toute personne contrevenant à ces dispositions est responsable des conséquences physiques et matérielles dues à son comportement.

9 - CONTROLES ET INFRACTIONS

ARTICLE 9.1 - CONTRÔLE DES TITRES

Les agents désignés par l'Exploitant peuvent à tout moment du trajet vérifier les titres de transport, que ce soit dans les autobus, les rames et en règle générale sur l'ensemble du réseau **STAR**. À leur réquisition, les clients doivent présenter leur titre de transport en état de validité (c'est à dire validé depuis moins d'une heure avec succès lors de la montée à bord du véhicule). Le refus de présenter son titre est considéré comme un refus d'obtempérer au contrôle (voir Art 9.2.3 – Infraction de 4^{ème} classe).

Dans le métro, tout client, qui, après le passage par la ligne de portillons de la station « départ » et avant d'avoir quitté la station « Arrivée » ne pourra présenter son titre de transport valable, sera considéré en infraction.

Dans les autobus, tout client, qui ne pourra présenter son titre de transport valable aux agents désignés par l'Exploitant sera considéré en infraction. En cas de contrôle, la validation ou l'achat d'un titre au conducteur n'est pas possible.

Le client ayant opté pour la validation par carte bancaire devra présenter la carte bancaire utilisée aux agents désignés par l'Exploitant.

Dans les Parcs relais, le contrôle du titre sur ticket rechargeable, carte KorriGo ou carte bancaire, valant autorisation d'utilisation du parc, est effectué à la sortie des installations. Le client doit alors être en possession d'un titre de transport valide sur le réseau **STAR** ; la validation doit être intervenue dans l'heure précédant la sortie dans une station de métro différente de celle desservant le parc-relais ou dans un autobus à un arrêt différent de celui desservant le parc-relais.

Dans tous les cas, une validation réalisée au vu du contrôleur constitue une situation irrégulière passible d'une amende.

ARTICLE 9.2 - INFRACTIONS

9.2.1 Infractions de 3^{ème} classe à la Police des Transports

9.2.1.1 Voyage sans titre de transport

Infraction de 3^{ème} classe - Montant de l'indemnité forfaitaire : 36 fois le module tarifaire correspondant au prix d'un billet de 2^{ème} classe vendu par carnet au tarif normal de la RATP

- 6262 - Pénétration sans titre de transport valable dans une dépendance de service de transport public routier d'accès non libre
- 6263 - Voyage sans titre de transport public routier
- 6264 - Voyage sans titre de transport public routier : Titre illisible ou déchiré

- 6265 - Voyage sans titre de transport public routier : Titre déjà utilisé
- 6267 - Voyage sans titre de transport public routier : Titre sans rapport avec la prestation
- 6269 - Voyage sans titre de transport public routier : Titre réservé à l'usage d'un tiers
- 6357 - Violation de l'interdiction de fumer dans les véhicules et les dépendances d'un service de transport public routier

Nota :

Si un client est titulaire d'une carte KorriGo chargée d'un abonnement du réseau **STAR** et du service **HANDISTAR** valable au moment du contrôle et chargé avant la date et heure du contrôle, mais qu'il ne peut la présenter lors du contrôle, il est verbalisé au motif de « Voyage sans titre de transport public routier du réseau **STAR** et du service **HANDISTAR** ».

Dans ce cas le client pourra se présenter à l'accueil infraction du réseau **STAR** et du service **HANDISTAR** muni du procès-verbal. S'il s'avère qu'après vérifications d'usage, que le client n'est pas redevable de procès-verbaux déjà émis précédemment et non régularisé, il pourra lui être proposé de régler uniquement une somme pour frais de constitution de dossier.

9.2.1.2 Voyage avec un titre de transport non valable

Infraction de 3^{ème} classe - Montant de l'indemnité forfaitaire : 24 fois le module tarifaire correspondant au prix d'un billet de 2^{ème} classe vendu par carnet au tarif normal de la RATP

- 6270 - Voyage avec un titre de transport public routier non valable ou non complété
- 6273 - Voyage avec un titre de transport public routier non valable : titre hors période de validité
- 6274 - Voyage avec un titre de transport public routier non valable : titre non valide
- 6276 - Voyage avec un titre de transport public routier non valable : Condition d'admission non respectée

2 cas particuliers :

■ **1. Abonnement valable non validé au premier voyage ou en correspondance**

Si un client est titulaire d'une carte KorriGo chargée d'un abonnement du réseau **STAR** et du service **HANDISTAR** valable au moment du contrôle et chargé avant la date et heure du contrôle mais qu'il ne l'a pas validé lors de son premier voyage ou en correspondance, il est verbalisé au motif de « titre non valide ».

■ **2. Ticket rechargeable non validé en correspondance**

Si un client est en possession d'un titre papier (ticket rechargeable) valable du réseau **STAR** et du service **HANDISTAR** ou d'une carte bancaire, validé lors de son premier voyage mais non validé lors de ses voyages suivants, il est verbalisé au motif de « titre non valide ».

Dans les deux cas cités ci-dessus le client pourra se présenter à l'accueil infraction du réseau **STAR** et du service **HANDISTAR** muni du procès-verbal. S'il s'avère qu'après vérifications d'usage, le client n'est pas redevable de procès-verbaux déjà émis précédemment non régularisés, il pourra lui être proposé de régler uniquement une somme pour frais de dossier.

9.2.2 Infractions de 4^{ème} classe à la Police des Transports

Infraction de 4^{ème} classe - Montant de l'indemnité forfaitaire : dix fois la valeur du billet correspondant à un trajet de 100 kilomètres en seconde classe sur le réseau de la SNCF

- 6344 - Usage injustifié d'un dispositif d'alarme ou d'arrêt d'un véhicule de transport public routier
- 6347 - Détérioration de matériel, de publicité ou d'inscription du service de transport public routier
- 6351 - Introduction d'animal dans une voiture de transport public routier
- 6356 - Usage d'instrument sonore dans un véhicule ou une dépendance du service de transport public routier
- 6362 - Obstacle à la fermeture ou ouverture irrégulière des portes d'un véhicule de transport public routier
- 6367 - Entrée ou séjour d'une personne en état d'ivresse dans un véhicule ou une dépendance d'un service de transport public routier
- 6369 - Refus d'obtempérer aux injonctions d'un agent par un voyageur - Service de Transport Public routier
- 6371 - Trouble de la tranquillité des voyageurs : Autres infractions - Transport public routier
- 6373 - Cession à titre gratuit ou onéreux de titre de transport public routier valide
- 6374 - Propagande, pétition ou distribution de tracts ou d'objets dans une voiture de transport public routier
- 4071 - Entrée dans une voiture de chemin de fer avec un objet dangereux ou incommode.

9.2.3 Infractions concernant les véhicules en stationnement dans les parcs-relais

Tout stationnement pendant la fermeture des parcs est interdit. Le fait de laisser son véhicule pendant les heures de fermeture entraîne le paiement d'une amende forfaitaire calculée selon les modalités précisées à l'article 9.3. La présence du véhicule est constatée à la fermeture du parc (Infraction de 3^{ème} classe : Conditions d'admission non respectées).

L'Exploitant se réserve le droit de faire évacuer, à la charge et aux risques des usagers tout véhicule en infraction à ce point du règlement.

La mise en fourrière des véhicules pourra être requise par l'Exploitant, à partir du 7^{ème} jour consécutif de stationnement illicite.

ARTICLE 9.3 - MONTANT DES INDEMNITÉS FORFAITAIRES

Conformément au décret du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics, Keolis Rennes informe par tout moyen à sa disposition les voyageurs, d'une manière précise, intelligible et accessible, du montant des indemnités forfaitaires appliquées par type de manquement sur son réseau.

Le montant des indemnités forfaitaires est fixé par délibération du conseil métropolitain, autorité organisatrice de la mobilité compétente en matière de transport collectif dans le ressort territorial de la métropole rennaise. Les montants des indemnités forfaitaires sont mis à disposition du public par Keolis Rennes en agence, auprès de l'accueil infraction situé à l'agence rue du Pré Botté et sur son site internet : <http://www.star.fr/>.

Ces valeurs sont revalorisées par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et son Exploitant en conformité avec le décret du 3 mai 2016.

S'agissant des Parcs relais, le montant total des indemnités forfaitaires sera fonction du nombre de jours d'infraction constatés :

- Le 1^{er} jour donnera lieu à 1^{ère} verbalisation. Le montant de l'indemnité forfaitaire sera celui d'une infraction de 3^{ème} classe.
- Les 2^{ème} et 3^{ème} jours donneront lieu à constatation de la poursuite de l'infraction.
- Le 4^{ème} jour donnera lieu à 2^{ème} verbalisation. Le montant de l'indemnité forfaitaire sera celui d'une infraction de 3^{ème} classe et se cumulera à la 1^{ère} amende.
- Les 5^{ème} et 6^{ème} jours donneront lieu à constatation de la poursuite de l'infraction.
- Au 7^{ème} jour, une réquisition pour demande de mise en fourrière sera établie. Aux montants des indemnités forfaitaires déjà infligées, s'ajouteront les frais de récupération du véhicule mis en fourrière.

Le procès-verbal comporte, pour ce qui concerne les indemnités forfaitaires, les mentions suivantes : l'objet et le montant de la transaction, le montant des frais de constitution du dossier prévus par le deuxième alinéa de l'article 529-4 du Code de Procédure Pénale et les modalités de versement des sommes dues.

ARTICLE 9.4 - RÉGULARISATION DES INDEMNITÉS FORFAITAIRES

9.4.1 Pour éviter toute poursuite pénale

Le client peut s'acquitter immédiatement d'une indemnité forfaitaire auprès de l'agent agréé et assermenté et contre remise d'une quittance.

A défaut de pouvoir régler immédiatement l'indemnité forfaitaire, l'agent assermenté rédigera un procès-verbal sur présentation d'un justificatif d'identité.

Un dossier de recouvrement est alors établi moyennant une majoration pour frais de constitution de dossier. Le refus ou l'incapacité de justifier de son identité officielle permet aux agents assermentés le recours éventuel aux forces de police.

Dans un délai de trois mois, le client peut s'acquitter auprès du **STAR** de l'indemnité forfaitaire, majorée des frais de constitution de dossier.

En cas de non-paiement différé et passé un délai de trois mois, des poursuites judiciaires sont engagées. Le dossier du contrevenant est transmis auprès du Ministère Public qui charge les services de l'état du recouvrement de la dette.

Procédure particulière dans les trois cas suivants :

- présentation au service infractions d'un abonnement valable et chargé avant la date et l'heure du procès-verbal,
- présentation au service infractions d'un abonnement gratuit valable,
- présentation au service infractions d'un procès-verbal pour titre non valide (code 6274) avec commentaire TNVC (Ticket Non Validé en Correspondance),

9.4.2 Délit d'habitude

Conformément à la Loi n° 2016-339 du 22 mars 2016 dite loi Savary, des poursuites judiciaires seront également engagées pour le délit d'habitude, délit caractérisé dès lors que la personne concernée a fait l'objet, sur une période inférieure ou égale à douze mois, d'au moins cinq contraventions pour avoir voyagé sans titre de transport ou munie d'un titre de transport non valable ou non complété, qui n'ont pas donné lieu à une transaction.

9.4.3 Frais de constitution de dossier

Des frais de constitution de dossier sont appliqués en cas de paiement différé.

Leur montant est fixé par délibération du conseil métropolitain suivant les dispositions de l'article 25 du décret n°2016-541 du 3 mai 2016.

Les montants des indemnités forfaitaires sont mis à disposition du public par Keolis Rennes en agence, auprès de l'accueil infraction situé à l'agence rue du Pré Botté et sur son site internet : <http://www.star.fr/>.

Ces valeurs sont revalorisées par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et son Exploitant en conformité avec le décret du 3 mai 2016.

ARTICLE 9.5 - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES AUX TRANSPORTS SCOLAIRES

Les présentes dispositions s'appliquent aux circuits et services scolaires assurés par l'Exploitant ou par des transporteurs pour le compte de l'Exploitant.

En cas d'indiscipline d'un élève, ou de constatation de dégradation sur le matériel (sièges, vitres...), le conducteur signale les faits au responsable de l'entreprise de transport qui en saisit l'Exploitant. Les contrôleurs de titres, les responsables d'établissements scolaires ainsi que les familles peuvent également effectuer tout signalement à l'Exploitant.

Les sanctions possibles à l'initiative de l'Exploitant sont :

- Affectation d'une place assise spécifique à l'élève concerné (mise en œuvre directement par le conducteur).
- Avertissement écrit à l'encontre du client (transmis par courrier à la famille s'il s'agit d'un mineur et à l'établissement scolaire).
- Exclusion temporaire de la ligne scolaire d'une semaine maximum :
 - dans le cas de récidive,
 - si l'attitude du client met en péril la sécurité des autres clients ou du conducteur,
 - en cas de détérioration du véhicule.
- Cette exclusion temporaire ne donne pas lieu au remboursement du titre de transport et est signifiée par courrier à l'adresse du client et à l'établissement scolaire.
- Exclusion définitive pour l'année scolaire en cas de récidive après une exclusion temporaire :
- Cette exclusion définitive donne lieu au remboursement du titre de transport au prorata de la période restante et est signifiée par courrier à l'adresse du client et à l'établissement scolaire.

Toute détérioration commise par les élèves à l'intérieur d'un véhicule affecté aux transports scolaires engage la responsabilité des parents si les élèves sont mineurs, ou leur propre responsabilité s'ils sont majeurs. La remise en état du véhicule sera à leur charge.

Les règles détaillées de fonctionnement s'appliquant aux transports scolaires et lignes complémentaires sont précisées dans le « Guide transports scolaires et lignes complémentaires ». Ce guide précise notamment les conditions d'usage des circuits scolaires. Il a été rédigé à l'intention des élus locaux et des usagers en concertation avec des élus communaux, des chefs d'établissements scolaires et des représentants de parents d'élèves. Il est disponible sur simple demande auprès des services de l'exploitant du réseau **STAR**.

ARTICLE 9.6 - DROITS D'ACCÈS AUX INFORMATIONS

Les informations recueillies par les agents assermentés font l'objet d'un traitement informatique. Le droit d'accès aux informations s'effectue dans les conditions définies à l'article 10.2 du présent règlement.

ARTICLE 9.7 - AGENTS HABILITÉS À CONSTATER LES INFRACTIONS

Les infractions au présent règlement seront constatées par les agents agréés et assermentés de l'Exploitant.

10 - DIVERS

ARTICLE 10.1 - RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX - RÉCLAMATIONS

Lorsque le conducteur ou tout agent de l'Exploitant ne peut répondre à une demande de renseignement commercial de la part d'un client, celui-ci est invité à s'adresser à l'une des agences commerciales du réseau **STAR** situées 12, Rue du Pré Botté à Rennes, à l'espace KorriGo en gare de Rennes et aux abords des stations Villejean Université ou Henri Fréville. En dehors des horaires d'ouverture de ces lieux, ce client peut déposer une demande d'information en ligne sur le site www.star.fr.

En cas de contestation des services proposés, les clients peuvent adresser des réclamations écrites à l'adresse mentionnée ci-dessus. Il leur est aussi possible de déposer une réclamation via le site www.star.fr ou au moyen de fiches contact à disposition auprès des personnels du réseau **STAR**.

ARTICLE 10.2 - DROIT D'ACCÈS AUX INFORMATIONS

10.2.1 Vidéo protection

Afin d'améliorer la sécurité des voyageurs et des agents, un système de vidéo protection permet d'enregistrer les images relatives aux atteintes aux personnes et aux biens ainsi qu'aux infractions commises sur le réseau.

Conformément à l'article 113 de la loi d'orientation des mobilités et à titre expérimental, dans l'exercice de leurs missions prévues à l'article L. 2241-1 du code des transports et dans le cadre de la prévention des atteintes à l'ordre public, les agents assermentés mentionnés au 4° du I du même article L. 2241-1 peuvent procéder en tous lieux, au moyen de caméras individuelles, à un enregistrement audiovisuel de leurs interventions lorsque se produit ou est susceptible de se produire un incident, eu égard aux circonstances de l'intervention ou au comportement des personnes concernées.

10.2.2 Enregistrement d'informations

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne physique justifiant de son identité peut obtenir communication des informations nominatives la concernant, et, le cas échéant, exercer son droit de rectification. Ce droit s'exerce à l'adresse suivante :

STAR/ HANDISTAR - Correspondant Informatique et Libertés

Rue Jean-Marie Huchet

C.S. 94001

35040 RENNES CEDEX

De même, à cette adresse et conformément à la loi 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité, toute personne intéressée peut, aux conditions définies par la loi, avoir accès aux enregistrements qui la concernent ou en vérifier la destruction dans le délai prévu.

ARTICLE 10.3 - INFORMATION DE LA CLIENTÈLE

Le présent règlement (ou des extraits significatifs) est affiché sur l'ensemble du réseau **STAR** et du service **HANDISTAR** sur les lieux indiqués à l'article 1.3.

Il peut être expédié par courrier à tout client qui en fait la demande et est également disponible sur simple demande en agence **STAR** et auprès du service **HANDISTAR**.

Il est accessible sur le site Internet de www.star.fr et le site www.handistar.fr.

ARTICLE 10.4 - LA MÉDIATION

La Médiation est un service de recours. Il s'adresse aux clients qui ne sont pas satisfaits de la réponse reçue après une réclamation. Pour permettre son intervention, toute réclamation doit être précédée de démarches préalables auprès du Service Client **STAR**.

Grâce à la Médiation, les clients peuvent obtenir un second avis. Indépendant et impartial, le Médiateur du Voyage et du Tourisme, Monsieur Jean-Pierre Teyssier, est chargé de rapprocher les points de vue. L'avis est cependant consultatif et pourra être refusé par l'une ou l'autre des parties.

Le médiateur peut être saisi à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 PARIS Cedex 17.

N'oubliez pas de joindre à votre saisine une copie de tous les documents retraçant votre démarche. Vous recevrez une réponse dans un délai de 2 mois (ou de 4 mois pour les cas les plus complexes).

Le traitement des dossiers est confidentiel, et la saisine du Médiateur est gratuite.

11 - CLAUSES SPECIFIQUES APPLICABLES AU SERVICE HANDISTAR

ARTICLE 11.1 - CHAMP D'APPLICATION

Les clauses particulières du titre 11 sont applicables au service de transport public de personnes à mobilité réduite réalisé sur le ressort territorial de Rennes Métropole sous la dénomination « **HANDISTAR** ».

ARTICLE 11.2 - CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

L'accès au service est conditionné à l'acceptation par l'utilisateur du présent règlement.

Le service **HANDISTAR** est accessible :

- **de plein droit** aux personnes en fauteuil et aux personnes non voyantes titulaires de la carte «mobilité inclusion» délivrée par une MDPH comportant la mention « cécité ».
- Aux personnes ne pouvant pas utiliser les transports collectifs en étant seules ou accompagnées, et **sous réserve de la décision de Rennes Métropole** prise après avis de la commission d'accès,

En effet, Rennes Métropole est seule habilitée à autoriser l'accès au service **HANDISTAR** après avis de la commission mobilité et sécurité. Le règlement d'accès, qui définit les conditions d'accès au service, constitue l'annexe 25 B à la convention.

Les demandes d'inscription se font auprès du service **HANDISTAR** au 02 99 26 05 08, sur examen d'un dossier d'admission. L'accès au service est validé à l'occasion d'une journée d'inscription dans les locaux définis par **HANDISTAR**, et peut être assorti de conditions (accompagnement obligatoire, trajet-relais, référent, accès temporaire, type de matériel adapté,...).

Les personnes disposant de la carte mobilité inclusion mention « Invalidité » seront dispensées du dossier médical et de la rencontre avec le médecin.

En cas d'évolution de la situation de l'usager (sa mobilité, la gestion de ses déplacements et/ou son comportement au sein du service **HANDISTAR**), les conditions de transport et/ou de l'accès au service pourront être révisées lors de la journée d'inscription. Dans le cas d'une absence répétée et injustifiée, ou d'un refus, l'usager convié à cette révision, peut se voir suspendre son accès au service par la commission.

L'accès au service et les conditions d'accès sont avalisés sur décision de Rennes Métropole prise après avis de la commission mobilité et sécurité.

En outre, la commission n'est tenue d'ouvrir l'accès au service aux personnes inscrites que dans la mesure où celles-ci ne compromettent pas leur propre sécurité, celle des autres usagers et celle du personnel **HANDISTAR**.

Dispositions particulières aux personnes résidant hors du ressort territorial de Rennes Métropole:

Pour les personnes ayant accès de plein droits au service : personnes en fauteuil et aux personnes non voyantes titulaires de la carte « mobilité inclusion » délivrée par une MDPH comportant la mention « cécité ». Les personnes résidant hors du ressort territorial de Rennes Métropole, disposant d'une carte mobilité inclusion mention « Invalidité » ou pas, ayant accès de plein droit au service, conformément à l'article 1.2.1 de l'annexe 25B de la présente convention ont accès au transport sous réserve de la disponibilité des moyens du service.

■ Cet accès est conditionné :

- À la présentation d'un justificatif de résidence principale,
- Au respect par l'usager des conditions de transport visées à l'article 3,
- À la participation obligatoire, pour des raisons de sécurité, à la journée d'inscription pour les personnes réalisant plus de 10 voyages par mois calendaire.

Pour les autres personnes : toute personne résidant hors du ressort territorial de Rennes Métropole, disposant d'une carte mobilité inclusion mention « Invalidité », conformément à l'article 1.2.1 de l'annexe 25B de la présente convention a accès au transport sous réserve de la disponibilité des moyens du service.

Cet accès est conditionné :

- À la présentation d'un justificatif de résidence principale,
- À la présentation d'une copie de la carte Mobilité Inclusion ou la carte MDPH,
- Au respect par l'usager des conditions de transport visées à l'article 3,
- À la participation obligatoire, à la journée d'inscription pour les personnes réalisant.

Le service **HANDISTAR** n'assume pas les transports sanitaires c'est-à-dire pris en charge par la sécurité sociale pour les usagers de passage.

ARTICLE 11.3 - HORAIRES D'OUVERTURE DES SERVICES

Les demandes d'informations générales sont reçues par téléphone auprès de l'Infostar au 09 70 821 800.

L'Infostar est joignable de 7h à 20h du lundi au samedi.

■ Demandes d'inscription ou réclamations :

Les demandes d'inscription ou réclamations sont adressées au service administratif.

Le service administratif est ouvert de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h 30, du lundi au vendredi

Les demandes sont reçues :

- Par courrier : **HANDISTAR** - 26, Rue du Bignon - 35135 - Chantepie.
- Par téléphone au 02 99 26 05 08.
- Par Mail : info@handistar.fr

■ Réservation, annulation et confirmation de transport

La réservation, l'annulation et la confirmation du transport s'effectuent auprès du service réservation :

- Par téléphone au 02 99 26 05 55
- En téléchargeant l'application « handistar l'appli »
- Par Mail : reservation@handistar.fr

Le service réservation est ouvert toute l'année :

- du lundi au vendredi de 7 h à 20 h, le samedi de 8 h à 19 h
- et le week-end et les jours fériés de 9 h à 12 h et de 14 h à 19 h⁽¹⁾.

ARTICLE 11.4 - SITUATION PARTICULIÈRE EN CAS D'INDISPONIBILITÉ DU STANDARD

Lorsque le service réservation reçoit de nombreux appels simultanés, les procédures suivantes sont appliquées :

- En cas de réservations multiples, deux trajets aller et retour (soit au maximum quatre transports) sont, dans un premier temps, enregistrés. L'opérateur propose à l'utilisateur un autre rendez-vous téléphonique pour le reste de ses demandes.
- Pour bénéficier du service « rappel des dissuadés », lorsque le standard ne répond pas, l'utilisateur doit attendre au minimum 3 minutes afin que son numéro soit enregistré et à condition que son numéro de téléphone s'affiche (numéro ni sur liste rouge ni masqué). Il est alors rappelé dans les meilleurs délais.

ARTICLE 11.5 - NATURE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR HANDISTAR

Le service **HANDISTAR** assure un transport de porte à porte (espace public à espace public). La prestation ne comprend pas ni le portage à bord du véhicule, dans les escaliers, etc..., ni la montée dans les étages ou l'accompagnement à l'intérieur des bâtiments, ni l'aide aux gestes de la vie quotidienne (mettre le manteau, fermer la porte à clé, ...).

Le service **HANDISTAR** ne saurait être assimilé au taxi et aux transports sanitaires. Le choix du véhicule, du groupage et de l'itinéraire emprunté par le conducteur relève de la responsabilité exclusive de l'exploitant.

En tant que service public, l'organisation d'**HANDISTAR** privilégie le recours au groupage. Pour ce faire, un transport réservé peut être décalé dans la limite de + ou - 10 minutes par rapport à l'horaire de départ convenu lors de la réservation.

Un temps minimum de **30 minutes sur place** est imposé à un même utilisateur entre deux transports **(a)**.

La prestation transport s'entend à partir d'un **déplacement supérieur ou égal à 500 mètres (b)**.

Sous réserve du respect de ces deux conditions **((a)+(b))**, l'utilisateur peut **modifier ses lieux de dépose** à condition que la durée du transport et la longueur du trajet n'excèdent pas le temps et la distance prévus initialement et après validation du service réservation (régulation).

Dans ces mêmes conditions **((a)+(b))**, l'utilisateur a la possibilité de **modifier ses lieux de départ** en appelant le service réservation 30 minutes au moins avant l'heure convenue⁽²⁾

À la demande du client lors de la réservation, **la dépose ou la prise en charge dans Rennes** peut avoir lieu **aux stations de métro du réseau Star**.

De plus, pour les usagers ayants droits, connus par la commission mobilité et sécurité comme étant intéressés, une solution de transport public classique peut leur être proposée si les adresses du déplacement sont à proximité d'un arrêt de bus ou d'une station de métro à savoir à moins de 500m.

En cas d'indisponibilité du service par rapport à la plage horaire demandée, ce dernier proposera de placer la **demande en liste d'attente** après accord de l'utilisateur. Ce dernier sera informé à tout moment si le créneau venait à se libérer et en tout état de cause recevra un appel téléphonique au plus tard la veille de son transport lui indiquant si sa demande a reçu une réponse favorable ou pas.

Cas particulier de la liste d'attente : si le service propose un horaire dans les +/- 30 mn par rapport à l'heure demandée tout en respectant les contraintes des usagers : heure de départ ou heure d'arrivée, et si le client refuse cette proposition alors cette demande de réservation ne pourra pas être placée en liste d'attente.

ARTICLE 11.6 - FONCTIONNEMENT DU SERVICE

HANDISTAR propose 2 formules aux fonctionnements spécifiques : CONFORT et IMPROVISATION

11.6.1 La formule confort

■ Les déplacements concernés :

La formule confort concerne les transports réguliers, les transports occasionnels, transports qui peuvent être anticipés ou qui répondent à des contraintes fortes (rendez-vous, prestations spécifiques, ...).

(1) Sauf dispositions particulières pour le 1er mai – article 11.6.4

(2) L'heure convenue est l'horaire précis du transport fixé entre l'utilisateur et le service réservation lors de l'appel téléphonique.

■ Les jours et horaires de fonctionnement :

Le transport fonctionne du lundi au samedi de 7 h (horaire limite de la première heure convenue) à 0 h 30 (horaire limite de la dernière heure convenue), le dimanche et les jours fériés de 9 h (horaire limite de la première heure convenue) à 0 h 30 (horaire limite de la dernière heure convenue)⁽¹⁾.

■ La réservation et l'annulation :

Les demandes de réservation sont reçues :

- Par téléphone au 02 99 26 05 55 : de 8 jours à l'avance (ex : le lundi pour le lundi) jusqu'à la veille du départ à 20 h en semaine et 19 h le week-end et les jours fériés⁽¹⁾.

- Par mail à reservation@handistar.fr, à partir de l'appli « handistar l'appli » ou par internet au www.handistar.fr : au plus tard l'avant-veille du transport avant 20 h (19 h les week-ends et jours fériés⁽¹⁾).

Pour les demandes par mail ou par fax, une confirmation est retournée au demandeur au plus tard la veille avant 20 h (19 h les week-ends et jours fériés⁽¹⁾). Pour éviter toute erreur dans les modalités de réservation, le service réservation peut ne pas donner une suite favorable à cette demande par mail ou et inviter l'usager à contacter par téléphone le service afin de compléter et finaliser sa réservation.

■ Les transports réguliers :

Un transport est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique chaque semaine (même jour, mêmes adresses, mêmes horaires) sur une période d'au moins 2 mois, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répond à ses propres contraintes d'organisation).

Les transports réguliers peuvent être programmés du lundi au vendredi (hors jours fériés). Cette période de programmation est étendue aux autres jours ⁽¹⁾ pour le motif travail.

Afin de bénéficier de cette réservation unique, l'usager contacte le service réservation pour obtenir un dossier de création de transport régulier. A réception du dossier dûment renseigné, un délai de 3 semaines est nécessaire à sa mise en œuvre effective. Le bénéficiaire de transports réguliers renseigne le calendrier trimestriel des transports (heures de prise en charge, fréquence hebdomadaire, congés). La réception de ce calendrier conditionne le maintien des transports réguliers sur le trimestre concerné.

Ces transports réguliers peuvent être annulés de manière ponctuelle (départ en vacances, etc.) en indiquant de manière précise la date de reprise du transport.

A défaut de date connue de reprise du transport (hospitalisation, suspension d'activité, etc.), le transport régulier est supprimé. Pour sa reprise, le client doit déposer une nouvelle demande de transport régulier.

En cas de modification fréquente des conditions du transport (+ de 20 % des transports modifiés), le transport régulier est supprimé avec possibilité de déposer une nouvelle demande.

11.6.2 La formule improvisation

■ Les déplacements concernés par la formule Improvisation

La formule Improvisation concerne les transports occasionnels, non anticipés et non contraints, hors Trajet Relais. Elle se décline géographiquement.

■ « Impro'Rennes » pour les transports sur le territoire de la ville de Rennes.

Les jours et horaires de fonctionnement

Impro'Rennes fonctionne sur Rennes du lundi au samedi de 9 h (horaire limite de la première heure convenue) à 19 h 30 (horaire limite de la dernière heure convenue) toute l'année hors jours fériés.

La réservation et l'annulation

La réservation est ouverte le jour même en appelant directement le conducteur au 06 15 95 36 30 de 8 h à 18 h 30. L'usager peut réserver jusqu'à une heure avant l'horaire qu'il envisage et annuler gratuitement jusqu'à deux heures avant l'horaire de départ convenu.

■ « Impro'Métropole » pour les transports sur l'ensemble des communes de l'agglomération Rennes Métropole.

Cette formule n'assure pas les transports intramuros sur Rennes ni les transports excédant 30 mn de trajet direct (temps de prise en charge et dépose exclus).

Les jours et horaires de fonctionnement

Impro'Métropole fonctionne sur les communes de Rennes Métropole du lundi au samedi de 9 h (horaire limite de la première heure convenue) à 19 h 30 (horaire limite de la dernière heure convenue) toute l'année hors jours fériés.

(1) Sauf dispositions particulières pour le 1er mai – article 11.6.4

La réservation et l'annulation

La réservation est ouverte le jour même en appelant le standard de réservation d'**HANDISTAR** au 02 99 26 05 55 de 8 h à 18 h 30.

L'utilisateur peut réserver jusqu'à une heure avant l'horaire qu'il envisage.

L'utilisateur peut annuler gratuitement jusqu'à deux heures avant l'heure convenue.

Cependant le nombre croissant d'annulations devient préjudiciable à la qualité du service Improvisation et pénalise les autres usagers souhaitant utiliser ce même service. En cas d'annulation d'au moins 15 % des transports, l'utilisateur pourra voir son accès suspendu de manière provisoire ou définitive au service Improvisation.

11.6.3 Les transports pour soins

Le service **HANDISTAR** assure les transports publics pour motif de soins dès lors qu'ils ne relèvent pas de la compétence de la sécurité sociale (transports sanitaires).

Les transports publics pour motif de soins sont alors réalisés entre 9 h à 16 h (horaires limites des premières et dernières heures convenues). Ils sont pris en compte en heures de pointe lorsqu'ils s'enchaînent avec le travail. Cependant, il est à noter que par dérogation et **uniquement pour les personnes en fauteuil**, et sous réserve de la délivrance de la prescription médicale transport (Cerfa n°11 574*03), Rennes Métropole autorise le service **HANDISTAR** à assurer certains transports pris en charge par la sécurité sociale, et ce, dans le cadre d'une affectation de longue durée. Les contraintes horaires de transports pour motif de soins s'appliquent également dans ce cas.

11.6.4 Les services d'urgence

Pour le 1^{er} mai

Une permanence téléphonique est maintenue au 06 17 47 61 61, aux horaires du week-end, de 9 h à 12 h et de 14 h à 19 h pour des interventions urgentes (décès, obsèques, hospitalisation du conjoint, panne fauteuil électrique immobilisante).

Pour les autres jours

Les pannes de véhicule aménagé privé entraînant un report sur le service **HANDISTAR**, les pannes de fauteuil électrique, les événements familiaux graves font l'objet d'une mobilisation exceptionnelle du service **HANDISTAR**, en fonction des contraintes de service.

11.6.5 Déplacements dans le cadre d'une activité groupée

A l'occasion d'une sortie collective des usagers du service, il est fortement conseillé d'effectuer une seule demande de réservation en indiquant l'effectif précis concerné, afin que le service **HANDISTAR** puisse répondre au mieux à la demande.

ARTICLE 11.7 - PONCTUALITÉ

Tout retard pénalise l'ensemble de la clientèle. Il est donc demandé à l'utilisateur d'être prêt 10 minutes avant l'heure convenue lors de la réservation. Le conducteur ne pourra pas attendre au-delà de l'heure convenue.

Des retards répétés feront l'objet d'une mise en garde de la part de l'exploitant, pouvant aboutir à suspendre momentanément l'accès au service.

ARTICLE 11.8 - RESPECT DES DÉLAIS D'ANNULATION

Dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne peut pas effectuer le déplacement demandé et programmé, il est tenu d'en informer **HANDISTAR** par tout moyen en respectant les délais d'annulation autorisés pour chaque formule.

Le respect de ces 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 et de contribuer à la qualité du service.

11.8.1 Annulation hors délais

Une annulation d'un trajet est considérée hors délai lorsqu'elle intervient :

- en formule Confort : à partir de 20 h (en semaine) ou 19 h (le week-end et les jours fériés) la veille du transport, jusqu'à 10 mn avant l'heure convenue
- en formule Improvisation : de 2 h jusqu'à 10 mn avant l'heure convenue.

Au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l'annulation du transport intervient hors délai, l'utilisateur est redevable de frais d'annulation équivalents au montant du « ticket 1 heure » par personne et par trajet, quel que soit la gamme tarifaire dont il bénéficie. En effet, toute annulation intervenant après le délai réglementaire ne permet plus de proposer le transport annulé à une autre personne en attente de solution.

Pour ces raisons, cette pénalité est **maintenue et ce, quelles que soient les circonstances**. Aucune contestation ne sera prise en compte, la pénalité de l'annulation hors délai s'applique systématiquement.

Cette pénalité est à régulariser dans le mois qui suit l'annulation. En cas de non remise dans un délai d'un mois, l'accès au service peut être suspendu temporairement dans l'attente du règlement du montant dû

11.8.2 Déplacement en absence

Si l'annulation intervient moins de 10 minutes avant l'heure convenue, ou en cas d'absence complète d'annulation, le transport ne peut plus être proposé à une autre personne et engendre un déplacement en absence. Sans nouvelle de l'usager dans l'heure qui suit le déplacement en absence, et dans le cas où un retour est réservé, ce trajet retour est automatiquement annulé par **HANDISTAR**. Les règles d'annulation hors délai précitées ci-dessus sont appliquées selon la formule de réservation utilisée (Confort ou Improvisation). Cette disposition évite ainsi un second déplacement en absence.

Ce transport mobilisé et non utilisé par la personne qui l'a réservé, qualifié de déplacement en absence, fait l'objet d'une facturation de 10 euros. Faute de régularisation par l'usager dans un délai d'un mois de cette pénalité, l'accès au service peut être suspendu.

Cependant, il est à noter que l'usager peut faire valoir les **circonstances exceptionnelles** de ce déplacement en absence, sous 8 jours et sur justificatif. Dans ce cas, une analyse au cas par cas pourra conduire à une levée de la pénalité pour déplacement en absence et ce uniquement pour des circonstances exceptionnelles. Néanmoins, cette levée de pénalité sera systématiquement requalifiée en annulation hors délai et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation. L'usager sera alors redevable du montant équivalent au « ticket 1 heure » par personne et par trajet, quel que soit la gamme tarifaire dont il bénéficie.

De plus, les déplacements en absence répétés nuisent à la qualité du service public dans la mesure où ils réduisent d'autant les propositions de transports faites aux autres usagers. Aussi dans le cas où l'usager effectue des déplacements en absence récurrents, il pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l'accès au service **HANDISTAR**, de manière à garantir au mieux la qualité de l'offre pour l'ensemble des usagers et de limiter les perturbations du service.

ARTICLE 11.9 - TITRES DE TRANSPORT

Tous les titres de la gamme **STAR** sont acceptés sur le service **HANDISTAR** hormis les tickets groupe.

Points de vente

Plusieurs possibilités de point de vente s'offrent aux usagers :

- Au près du conducteur **HANDISTAR** (il est conseillé de disposer de l'appoint) :
 - pour l'achat d'un titre sur ticket rechargeable : 1 voyage, 10 voyages ou Pass Qualité Air
 - pour l'achat d'un titre chargeable sur la carte KorriGo : 1 voyage, formule 10/30/50 ou 80 voyages, ou Pass Qualité Air
- Dans les agences commerciales du **STAR** (situées Rue du Pré Botté - derrière la Place de la République à Rennes - et aux stations de métro Villejean Université et Henri Fréville)
- À l'espace KorriGo en gare de Rennes
- Dans les distributeurs automatiques présents dans chaque station de métro.
- Chez les commerçants agréés **STAR**
- Par correspondance à adresser à **HANDISTAR** - 26, Rue du Bignon - 35135 - CHANTEPIE.
- En ligne, sur star.fr ou **STAR** l'appli, en rechargeant la carte KorriGo

ARTICLE 11.10 - MODALITÉS DE CORRESPONDANCE

11.10.1 Correspondances avec le réseau STAR

Lors de la réservation de son (ses) transport(s), l'usager pouvant utiliser le réseau **STAR**, se verra conseiller sans obligation d'intermodalité : soit un trajet à effectuer sur le seul réseau **STAR**, soit un trajet **HANDISTAR** en correspondance avec un arrêt PMR du réseau **STAR** référencé. Le choix entre ces dites propositions et la solution **HANDISTAR** sera toujours laissé à l'usager.

11.10.2 Correspondances avec les gares

HANDISTAR assure la correspondance à partir des gares routières et S.N.C.F. situées à l'intérieur du périmètre de Rennes Métropole.

Pour un départ en train, la S.N.C.F. demande que le voyageur se présente au plus tard 30 minutes avant le départ à l'accueil dédié aux personnes à mobilité réduite. **HANDISTAR** propose systématiquement l'horaire convenu en tenant compte de cette contrainte de la S.N.C.F.

Le conducteur **HANDISTAR** valide le relais avec le personnel de la S.N.C.F. En cas de nécessité, il est habilité à faire un voyage supplémentaire pour aller chercher les bagages (une valise et un sac). Il ne prendra pas en charge des bagages trop lourds ne pouvant être portés à la main.

Pour une arrivée de train, **HANDISTAR** prend en compte un départ 20 minutes après l'arrivée du train afin de garantir le relais entre le personnel de la gare et le personnel **HANDISTAR**. Il propose systématiquement un horaire convenu en tenant compte de cette contrainte d'arrivée.

11.10.3 Correspondance avec l'aéroport

HANDISTAR assure les transports à destination ou en provenance de l'aéroport Rennes Bretagne situé sur la commune de Saint Jacques de La Lande.

ARTICLE 11.11 - STATUT DES ACCOMPAGNATEURS

11.11.1 L'accompagnateur obligatoire

Il peut être demandé la présence systématique d'un accompagnateur, dans le cas où la personne ne peut être laissée seule dans un véhicule (en cas de groupage par exemple) ou à destination.

L'accompagnement est obligatoire après avis de la commission mobilité et sécurité.

L'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il doit être par définition en capacité d'assister le client et ne doit pas avoir lui-même besoin de l'assistance du conducteur. Il ne doit pas également être inscrit au service **HANDISTAR**.

Il revient à l'usager de trouver un accompagnateur pour chacun de ses déplacements **HANDISTAR**.

Aucun transport **HANDISTAR** ne pourra être effectué en l'absence de l'accompagnateur.

L'accompagnateur obligatoire voyage gratuitement sur **HANDISTAR** et compte-tenu des correspondances **STAR - HANDISTAR**, il voyage également gratuitement sur le réseau **STAR** quand il est en présence de l'utilisateur. Pour bénéficier de cette gratuité, une carte KorriGo « accompagnateur » sera remise à l'usager du service **HANDISTAR**.

Cas particulier :

Lorsque deux clients sont soumis à la condition d'accompagnement obligatoire et se déplacent ensemble sur le même trajet, un seul accompagnant obligatoire est toléré sous condition de respecter les règles de sécurité (excepté les contre-indications de la commission mobilité et sécurité).

11.11.2 L'accompagnateur facultatif

L'usager a la possibilité de se faire accompagner de manière occasionnelle par des personnes de la famille ou d'amis qui participent à son déplacement. Dans ce cas, les personnes qui accompagnent doivent être présentes au lieu de départ jusqu'au lieu de destination au même titre que l'usager **HANDISTAR** et être détentrices d'un titre de transport en cours de validité.

En outre, elles ne seront autorisées à être transportées que dans la limite des places disponibles pour le déplacement convenu.

Le nombre d'accompagnateur(s) et l'âge, s'il s'agit d'un enfant, sont à préciser lors de la réservation.

ARTICLE 11.12 - SÉCURITÉ

HANDISTAR n'est tenu d'assurer les déplacements des usagers que dans la mesure où les lieux de prise en charge et de dépose sont bien identifiés, sécurisés et accessibles, afin de ne pas compromettre leur propre sécurité et celle des autres usagers et du conducteur.

À bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux instructions de sécurité (conformément à l'article du règlement d'accès au service **HANDISTAR** relatif aux conditions notamment celle relative aux fauteuils roulants qui doivent être homologués au transport). Le conducteur s'assure notamment que chaque usager et accompagnateur aient attaché correctement leur ceinture de sécurité et que les fauteuils roulants soient tous arrimés. Le transport ne pourra pas être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité.

Les enfants jusqu'à 10 ans sont obligatoirement transportés dans des sièges adaptés et homologués en fonction de leur âge (siège bébé, rehausseur). Ces matériels sont mis à leur disposition par **HANDISTAR**, sous réserve que l'usager ait prévenu l'opérateur de leur présence. L'usager d'**HANDISTAR** peut, s'il le souhaite, utiliser son propre matériel (sous réserve de l'adaptabilité de ce dernier avec les véhicules d'**HANDISTAR**).

Pour les formules Improvisation, la mise à disposition par **HANDISTAR** des sièges pour les enfants âgés de 0 à 2 ans, dépend de leur disponibilité.

ARTICLE 11.13 - COMPORTEMENT AU SEIN DU SERVICE HANDISTAR

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule ou au sein du service **HANDISTAR** pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l'accès au service. Il est notamment interdit de fumer, ou de vapoter à bord des véhicules, de souiller, dégrader ou détériorer le matériel, ou d'y accéder en état d'ébriété.

ARTICLE 11.14 - MISE À JOUR DES DONNÉES DE L'USAGER

11.14.1 Modification de la situation de l'utilisateur

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, il est obligatoire de prévenir par écrit **HANDISTAR** pour une mise à jour de la situation de l'utilisateur.

En cas de modification des conditions de déplacement (changement de type de fauteuil homologué au transport ou usage d'un déambulateur par exemple), l'utilisateur doit en informer **HANDISTAR** sans délai afin que la commission mobilité et sécurité révisé, si nécessaire, les conditions d'accès au service.

11.14.2 Non-utilisation du service

Une mise à jour est réalisée annuellement sur la base de la fréquentation effective des utilisateurs sur les 18 derniers mois. La non-utilisation du service sur cette période entraîne une suspension de l'accès au service. Une nouvelle demande d'accès au service peut être soumise à une participation à la journée d'inscription, à titre gratuit, afin de remettre à jour les conditions d'accès au service **HANDISTAR**.

ARTICLE 11.15 - BAGAGES

La prise en charge de bagages peu encombrants et d'objets, matériels ou colis peu volumineux est autorisée dans la limite des capacités des véhicules, sous l'entière responsabilité du propriétaire et sous réserve que le bagage soit maintenu par le propriétaire ou arrimé par le conducteur à l'intérieur du véhicule afin d'assurer la sécurité de l'ensemble des utilisateurs à bord de celui-ci.

ARTICLE 11.16 - OBJETS TROUVÉS

Les objets trouvés dans les véhicules **HANDISTAR** seront, dès le lendemain de leur découverte, centralisés au siège d'exploitation d'**HANDISTAR**, où ils pourront :

- Soit être récupérés sur justificatif
- Soit, sur demande, être remis à leur propriétaire à l'occasion d'un nouveau déplacement.

ARTICLE 11.17 - RÉCLAMATIONS SUGGESTIONS

Les réclamations éventuelles ou suggestions sur le service doivent être adressées à **HANDISTAR**

- par écrit au : 26 rue du Bignon 35 135 Rennes
- ou par mail à : info@handistar.fr

ARTICLE 11.18 - INFORMATIONS DES VOYAGEURS

Ce règlement peut être expédié à tout voyageur sur simple demande.

Un extrait des principales dispositions est affiché dans le véhicule **HANDISTAR**.

12 - CLAUSES SPECIFIQUES AU SERVICE STARMEGUIDE

« Starmeguide » est un service d'accompagnement permettant d'effectuer un déplacement sur le réseau **STAR** de Rennes Métropole, en étant guidé par un agent. Ce service est mis à la disposition par Rennes Métropole à l'attention de ses habitants, résidant dans le ressort territorial de Rennes Métropole.

Ce service est ouvert à titre expérimental, Rennes Métropole se réserve le droit de modifier à tout moment tout ou partie de son règlement de fonctionnement.

L'accès à ce service est réglementé par les dispositions qui suivent :

ARTICLE 12.1 - CONDITIONS D'ACCES

12.1.1 Règles d'accès

Le service Starmeguide est dédié aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap qui ont besoin d'être accompagnées pour pouvoir utiliser le bus ou le métro.

Rennes Métropole valide l'accès au service Starmeguide au regard d'éléments tels que des difficultés :

Liées à un trouble : mental, cognitif ou psychique

- de repérage : liées à des troubles de la vue
- d'orientation ou de mémorisation : connaître son itinéraire, repérer la direction de son bus, son arrêt de descente, effectuer sa correspondance, etc.
- de communication : liées à des troubles du langage ou de l'audition (demander un renseignement, acheter un ticket auprès du conducteur, etc.)

Le service ne s'adresse qu'aux personnes résidant dans le ressort territorial de Rennes Métropole sous réserve de la présentation d'un justificatif de domicile lors de l'inscription.

L'utilisateur doit être majeur.

L'utilisateur doit pouvoir être accompagné par un agent qui n'est pas un professionnel de la santé.

L'accès au service Starmeguide fait l'objet d'une démarche d'inscription préalable.

Concernant les clients inscrits au service **HANDISTAR** :

- Les clients ayants-droit (cf. Article 11.2 du présent règlement), s'ils le souhaitent et sous réserve qu'ils peuvent prendre les transports collectifs classiques accompagnés, peuvent être inscrits au service STARmeguide.
- Les autres clients qui ont été admis au service **HANDISTAR**, car ils ne peuvent pas utiliser les transports collectifs classiques du réseau Star en étant seuls ou accompagnés, ne peuvent pas être inscrits au service STARmeguide.

12.1.2 Conditions d'inscription

Les demandes d'inscription se font auprès du centre relation clientèle Infostar au 09 70 821 800, sur examen d'un dossier d'admission.

Ce dossier est constitué :

- d'un justificatif de domicile
- de la fiche de renseignements Starmeguide
- d'autres justificatifs demandés dans la fiche

Réponse dans un délai de deux mois à réception du dossier complet. Tout dossier incomplet sera refusé.

La décision d'inscription relève de la compétence de Rennes Métropole qui évalue et valide l'accès au service Starmeguide après examen du dossier dûment complété.

ARTICLE 12.2 - DEFINITION DE LA PRESTATION

Starmeguide permet d'effectuer un déplacement sur le réseau **STAR** de Rennes Métropole, en étant guidé par un accompagnateur.

Le trajet est réalisé d'arrêt/station à arrêt/station. Les déplacements s'effectuent en métro ou en bus selon l'accessibilité des lignes.

Ce service s'effectue sur réservation préalable.

12.2.1 Le rôle de l'accompagnateur

L'accompagnateur Starmeguide aide l'utilisateur depuis le lieu de rdv **STAR** :

- à monter dans le bus ou accéder à la rame du métro
- à valider son titre de transport
- à s'installer dans le bus ou métro
- à assurer les correspondances si besoin
- à descendre à l'arrêt ou à la station définie

L'accompagnateur n'est pas autorisé à porter la personne (il est fortement conseillé à l'utilisateur de vérifier l'accessibilité des arrêts bus et la disponibilité des ascenseurs en cas de mobilité réduite), à porter de charges (courses, bagages, matériels divers,...) et à dévier de l'itinéraire prévu ou à assurer des prestations médicalisées ou fonctionnelles spécifiques.

12.2.2 Champs de la prestation d'accompagnement

La prestation étant d'arrêt/station à arrêt/station, celle-ci démarre au moment où l'agent et l'utilisateur se retrouvent et s'achève au moment où l'agent accompagne à la descente finale l'utilisateur.

Les lieux de rendez-vous et d'accompagnement sont :

- les arrêts de bus du réseau
- les stations de métro au niveau des ascenseurs (excepté pour la station Poterie : point de correspondance **HANDISTAR**).

En cas d'arrêt reporté ou dévié, le lieu de rendez-vous est maintenu, et l'accompagnement se fera de l'arrêt initialement prévu jusqu'à l'arrêt reporté.

L'agent Starmeguide sera identifiable grâce à son gilet siglé Starmeguide. Si la personne à accompagner est une personne déficiente visuelle, l'accompagnateur se présentera nommément en indiquant à l'utilisateur son prénom et le nom du service Starmeguide.

L'utilisateur qui bénéficie de la prestation Starmeguide, s'engage à respecter les règles publiques d'usage du réseau.

Le service pourra être utilisé à raison de cinq allers / retours maximum dans les 7 jours (y compris jours fériés) et par personne.

Starmeguide prévoit l'accompagnement d'une personne pendant une durée maximum d'1 heure, selon la zone géographique desservie.

Le service Starmeguide n'assure pas, au titre du service public, les transports à destination des établissements spécialisés et des établissements d'accueils de jour qu'il s'agisse de transports pour les activités relevant de ces établissements ou inter-établissements ou pour les trajets domicile / établissements.

Les dessertes des ESAT ne pourront ainsi pas faire l'objet d'une prestation Starmeguide.

12.2.3 Horaires Starmeguide

La prestation Starmeguide est possible :

- toute l'année
- du lundi au samedi hors jours fériés
- de 9h à 19h

sous réserve de la possibilité pour l'agent de se rendre ou rentrer par le réseau **STAR**.

Le service est ouvert toute l'année, à l'exception des deux premières semaines du mois d'août.

Réservations Starmeguide:

Le service de réservation est joignable :

- toute l'année
- du lundi au vendredi hors jours fériés
- de 10h à 18h

Les réservations se font par téléphone à Infostar au n° 09 70 821 800

12.2.4 Délai de Réserveation

Les délais de réservation sont fixés :

- de 8 jours à l'avance
- et jusqu'à 2 jours à l'avance
- Exception : pour un déplacement le lundi, la réservation est possible jusqu'au vendredi précédent, à midi (*)

Exemple :

- le lundi pour le lundi suivant
- pour un déplacement le mercredi à 16h, la réservation est possible jusqu'au lundi 18h

lundi					
mardi					
mercredi	Starmeguide				
jeudi	Starmeguide	Starmeguide			
vendredi	Starmeguide	Starmeguide	Starmeguide		(*)
samedi	Starmeguide	Starmeguide	Starmeguide	Starmeguide	
dimanche					
lundi	Starmeguide	Starmeguide	Starmeguide	Starmeguide	Starmeguide
mardi		Starmeguide	Starmeguide	Starmeguide	Starmeguide
mercredi			Starmeguide	Starmeguide	Starmeguide
jeudi				Starmeguide	Starmeguide
vendredi					Starmeguide

Pour que la demande de l'utilisateur soit bien prise en compte, ce dernier devra indiquer :

- La date de l'accompagnement
- L'adresse de départ ou l'arrêt/station
- L'adresse d'arrivée ou l'arrêt/station
- Les horaires souhaités de départ ou d'arrivée

A partir de ces éléments, l'opérateur indiquera à l'utilisateur pour chaque trajet :

- La date
- L'heure convenu (10 mn avant le passage du bus ou du métro)
- Le nom de l'arrêt ou de la station de montée et de descente
- Le numéro de la ligne
- La direction

12.2.5 Tarifs du service Starmeguide

Avec Starmeguide, les usagers voyagent avec des titres **STAR**, sans surcoût à leurs charges. Ils doivent donc disposer d'un titre **STAR** en cours de validité et être en capacité de fournir les justificatifs en cas de contrôle (carte d'identité...).

L'usager présentera son titre de transport à l'accompagnateur ou précisera qu'il dispose de la monnaie pour acheter son titre au conducteur. Si l'usager ne dispose pas d'un titre de transport valide, ni de monnaie alors la prestation Starmeguide n'aura pas lieu.

S'il s'avérait lors du transport que le titre ne soit pas valide, le déplacement sera traité comme un déplacement en absence, en sus du montant du PV d'infraction remis par le contrôleur de titre.

12.2.6 Règles de ponctualité

Lors de la réservation, le jour de déplacement, un horaire et un lieu de prise en charge et de dépose à un arrêt/station sont convenus entre l'opérateur du centre relation clientèle et l'usager.

L'horaire convenu prend en compte l'horaire de passage de bus ou du métro ainsi qu'une marge de 10 mn.

En cas d'absence de l'usager :

- Pour le bus, l'accompagnateur attendra au maximum le passage du bus et ne pourra attendre le passage du bus suivant.
- Pour le métro, l'accompagnateur attendra 5 mn maximum après l'horaire convenu.

12.2.7 Règles d'annulation

Les **délais d'annulation sans frais** sont fixés de 8 jours à l'avance (ex : le lundi pour le lundi suivant) jusqu'à midi la veille du déplacement.

Exception : pour un déplacement ayant lieu le lundi, l'annulation pourra se faire sans frais jusqu'à midi le vendredi précédent.

Annulation Hors Délai

Une annulation d'un trajet est considérée hors délai lorsqu'elle intervient : après-midi la veille du transport prévu (ou après-midi le vendredi pour un déplacement ayant lieu le lundi suivant) et moins de 2 heures avant l'horaire convenu.

Au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l'annulation du transport intervient hors délai, l'usager est redevable d'une pénalité équivalente au montant du « ticket rechargeable 1 voyage », par trajet, quelle que soit la gamme tarifaire dont il bénéficie. En effet, toute annulation intervenant passé le délai réglementaire ne permet plus de proposer l'accompagnement annulé à une autre personne en attente de solution.

Déplacement en absence

Si l'annulation intervient moins de 2 heures avant l'horaire convenu, ou en cas d'absence complète d'annulation, le transport ne peut plus être proposé à une autre personne.

Cet accompagnement mobilisé et non utilisé par la personne qui l'a réservé, est qualifié de déplacement en absence et fait l'objet de pénalité d'un montant de 10 euros. Faute de régularisation par l'usager dans un délai d'un mois de cette pénalité, l'accès au service peut être suspendu.

En cas de déplacement en absence et dans le cas où un retour est réservé, ce trajet retour est automatiquement annulé par Starmeguide. Cette disposition permet d'éviter un second déplacement en absence.

Déplacement sans titre valide ou monnaie

Ce déplacement est traité comme un déplacement en absence.

Cas particulier :

Les annulations et les déplacements en absence répétés nuisent à la qualité du service public dans la mesure où ils réduisent d'autant les propositions de transports faites aux autres usagers. Aussi, dans le cas où l'usager effectue des annulations récurrentes (plus de 20% d'annulations de ces réservations sur un trimestre), il pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l'accès au service Starmeguide, de manière à garantir au mieux la qualité de l'offre pour l'ensemble des usagers et de limiter les perturbations du service.

12.2.8 Comportement au sein du service Starmeguide

Toute personne qui risquerait d'incommoder les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à bord sur le réseau **STAR** ou au sein du service Starmeguide pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l'accès au service.

L'usager doit respecter le règlement public d'usage du réseau **STAR**. Il est notamment interdit de fumer ou de vapoter à bord des véhicules/rames ou d'y accéder en état d'ébriété.

12.2.9 Réclamations Suggestions

Starmeguide confie à l'association Médiation Métropole la réalisation des trajets accompagnés. Les accompagnateurs, salariés Médiation Métropole, sont formés spécifiquement à la prise en charge des Personnes à Mobilité Réduite.

Les agents du centre relation clientèle assurent la prise en compte des demandes de réservation et la planification des accompagnements.

Pour toute défaillance ou dysfonctionnement, l'utilisateur peut le signaler :

- Par écrit à **STAR** Rue Jean-Marie Huchet CS94001 35040 RENNES Cedex
- Par téléphone à Infostar au n° suivant : 09 70 821 800

13 - CLAUSES SPECIFIQUES AUX AUTRES SERVICES DE MOBILITE

ARTICLE 13.1 - LE SERVICE DE LOCATION DE VÉLOS EN LIBRE SERVICE

Les conditions générales de vente et d'utilisation du service **STAR**, le Vélo en Libre-Service sont disponibles dans les formulaires d'adhésion au service sur le site www.star.fr/le-velo/nos-offres/

ARTICLE 13.2 - LE SERVICE DE LOCATION DE VÉLOS EN LOCATION LONGUE DURÉE

Les conditions générales de vente et d'utilisation du service **STAR**, le Vélo Location Longue Durée sont disponibles dans les formulaires d'adhésion au service sur le site www.star.fr/le-velo/nos-offres/

ARTICLE 13.3 - LE SERVICE DE LOCATION DE VÉLOS EN LOCATION COURTE DURÉE

Les conditions générales de vente et d'utilisation du service **STAR**, le Vélo Location Courte Durée sont disponibles dans les formulaires d'adhésion au service sur le site www.star.fr/le-velo/nos-offres/

ARTICLE 13.4 - LE SERVICE DE LOCATION DE TROTTINETTES EN LOCATION LONGUE DURÉE

Les conditions générales de vente et d'utilisation du service **STAR**, la Trottinette Electrique Location Longue Durée sont disponibles dans les formulaires d'adhésion au service sur le site www.star.fr/le-velo/nos-offres/

ARTICLE 13.5 - LE SERVICE DE COVOITURAGE

Les conditions générales d'utilisation du service Covoit'**STAR** sont disponibles dans l'application Covoit'**STAR**, rubrique «Réglages/Mentions légales et CGU».

ARTICLE 13.6 - STAR FIDÉLITÉ

Les conditions générales d'utilisation du service de fidélité **STAR** fidélité sont disponibles à la page web <https://fidelite.star.fr/mentions.html>

Date d'approbation :

Le présent règlement public d'utilisation du réseau **STAR** et du service **HANDISTAR** a été approuvé par le Conseil de Rennes Métropole par délibération en date du 18 novembre 2021.

