

# Règlement public d'usage du service Starmeguide (valable pour son expérimentation)

« 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 :

## TITRE I - CONDITIONS D'ACCES

### Article 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.

## **Article 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
- 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.

## **TITRE 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.

### **Article 3 – 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.

## **Article 4 – 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 rdv est maintenu, et l'accompagnement se fera de l'arrêt initialement prévu jusqu'à l'arrêt reporté.

L'agent Starmeguide sera identifiable grâce à leurs gilets siglés Starmeguide. Si la personne à accompagner est une personne déficiente visuelle alors l'accompagnateur devra se présenter 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.

Starmeguide n'est pas dimensionné pour assurer l'accompagnement de trajets réguliers. Ainsi il pourra être utilisé à raison d'un aller / retour 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.

## **Article 5 – 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

## Article 6 - Délai de Réservation :

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'horaire 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

## Article 7 – 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'utilisateur présentera son titre de transport à l'accompagnateur ou précisera qu'il dispose de la monnaie pour acheter son titre au conducteur. Si l'utilisateur 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.

## Article 8 - 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'utilisateur.

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

En cas d'absence de l'utilisateur :

- 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.

## Article 9 – 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 2h avant l'horaire convenu.

Au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l'annulation du transport intervient hors délai, l'utilisateur est redevable d'une pénalité équivalente au montant du « ticket 1 heure », 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'utilisateur 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'utilisateur 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.

## **Article 10 – 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'utilisateur doit respecter le règlement public d'usage du réseau STAR. Il est notamment interdit de fumer à bord ou d'y accéder en état d'ébriété.

## **Article 11 – 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

## TITRE 3 – Expérimentation et évolution du service Starmeguide

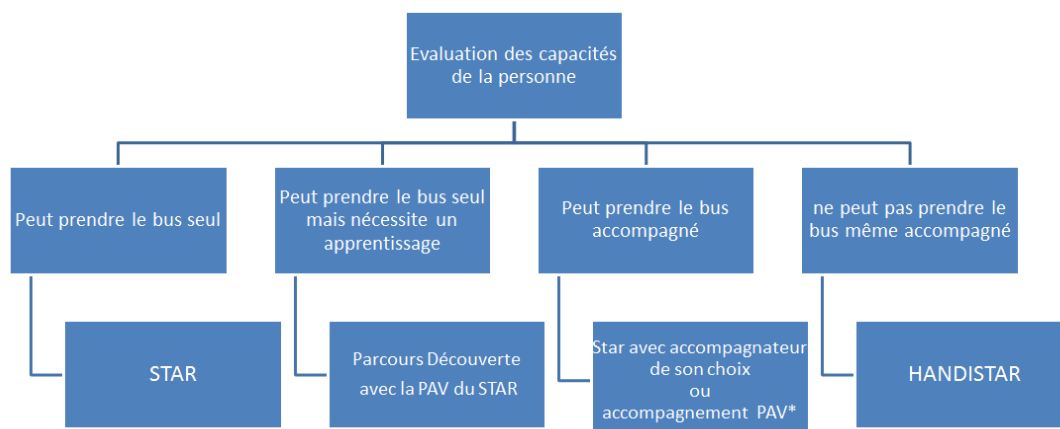
Dans le cadre d'une réflexion globale sur l'accompagnement des usagers sur le réseau Star, Rennes Métropole met en place une expérimentation sur une Plateforme d'Accompagnement Voyageurs dédiée aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap dont le besoin est d'être accompagnées pour pouvoir utiliser le bus ou le métro.

Cette ouverture du service Starmeguide sera expérimentée à partir d'avril 2019.

Rennes Métropole se réserve la possibilité de modifier et à n'importe quel moment, les conditions de réalisation de l'expérimentation.

Afin de proposer une solution de transports pour tous et dans un souci d'équité, de disponibilité du service, l'accès au service ne sera pas accordé aux personnes bénéficiant déjà du service Handistar et portera sur l'évaluation des problématiques d'accompagnement sur le réseau Star pour les personnes fragiles ou en situation d'handicap.

### Les solutions de transports publics pour les personnes déficientes intellectuelles



*\*accompagnement PAV Starmeguide : mise en place de l'accompagnement des personnes fragiles sur le réseau STAR à partir d'Avril 2019*

## TITRE 4 – Bilan

En cours d'expérimentation, un bilan sera établi afin d'évaluer l'impact de l'ouverture du service Starmeguide aux personnes fragiles ou en situation de handicap, de son évolution et de statuer sur le devenir de cette expérimentation.