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 ;
* STAR me guide ;
* Vélos ;
* Covoiturage.

Délibération du 14 novembre 2024 du Conseil Communautaire de Rennes Métropole.

 **SOMMAIRE**

[Titre 1- CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES – CHAMP D’APPLICATION 5](#_Toc190337457)

[**ARTICLE 1.1 - RÉGLEMENTATIONS APPLICABLES** 5](#_Toc190337458)

[**ARTICLE 1.2 - PÉRIMÈTRE D’APPLICATION** 6](#_Toc190337459)

[**ARTICLE 1.3 – AFFICHAGE** 7](#_Toc190337460)

[Titre 2 - ACCÈS AU RÉSEAU STAR 8](#_Toc190337461)

[**ARTICLE 2.1 - ACCÈS AUX AUTOBUS ET AU MÉTRO** 8](#_Toc190337462)

[**ARTICLE 2.2 - ACCÈS DES JEUNES ENFANTS** 13](#_Toc190337463)

[**ARTICLE 2.3 - ACCÈS AU BUS POUR LES UTILISATEURS D’UNE VOITURE D’ENFANT** 14](#_Toc190337464)

[**ARTICLE 2.4 - PLACES RÉSERVÉES** 15](#_Toc190337465)

[**ARTICLE 2.5 - ACCÈS ET DÉPLACEMENTS INTERDITS** 15](#_Toc190337466)

[Titre 3 -TITRES DE TRANSPORT 17](#_Toc190337467)

[**ARTICLE 3.1 - CONDITIONS D’UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT** 17](#_Toc190337468)

[**ARTICLE 3.2 - ACHAT DE TITRES** 20](#_Toc190337469)

[**ARTICLE 3.3 - VALIDATION DES TITRES** 21](#_Toc190337470)

[**ARTICLE 3.3 - VALIDATION DES TITRES** 22](#_Toc190337471)

[Titre 4 – OBLIGATIONS 25](#_Toc190337472)

[**ARTICLE 4.1 - OBLIGATIONS GÉNÉRALES** 25](#_Toc190337473)

[**ARTICLE 4.2 - OCCUPATION DES SIÈGES ET PASSAGES** 25](#_Toc190337474)

[Titre 5 - RESCRIPTIONS DIVERSES 25](#_Toc190337475)

[**ARTICLE 5.1 - INTERDICTIONS DIVERSES SUR L’ENSEMBLE DU RÉSEAU STAR** 25](#_Toc190337476)

[**ARTICLE 5.2 - INTERDICTIONS CONCERNANT LES ÉQUIPEMENTS** 28](#_Toc190337477)

[Titre 6 - CONSIGNES DE SÉCURITÉ 29](#_Toc190337478)

[**ARTICLE 6.1 - DANS LES DIFFÉRENTS MODES DE TRANSPORT** 29](#_Toc190337479)

[**ARTICLE 6.2 - INCIDENTS - APPEL D’URGENCE** 30](#_Toc190337480)

[**ARTICLE 6.3 – ACCIDENTS** 30](#_Toc190337481)

[**ARTICLE 6.4 - ÉVACUATION D’URGENCE DES RAMES ET INSTALLATIONS DU MÉTRO** 31](#_Toc190337482)

[**ARTICLE 6.5 - SURVEILLANCE SONORE ET VIDÉO** 31](#_Toc190337483)

[Titre 7- RESPONSABILITÉS 32](#_Toc190337484)

[**ARTICLE 7.1 - OBJETS PERDUS OU TROUVÉS** 32](#_Toc190337485)

[**ARTICLE 7.2 – GARDE** 32](#_Toc190337486)

[Titre 8- TRANSPORT DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS 33](#_Toc190337487)

[**ARTICLE 8.2 - OBJETS ENCOMBRANTS, BAGAGES, COLIS** 34](#_Toc190337488)

[Titre 9 - CONTRÔLES ET INFRACTIONS 35](#_Toc190337489)

[**ARTICLE 9.1 - CONTRÔLE DES TITRES** 35](#_Toc190337490)

[**ARTICLE 9.2 – INFRACTIONS** 37](#_Toc190337491)

[**ARTICLE 9.3 - MONTANT DES INDEMNITÉS FORFAITAIRES** 39](#_Toc190337492)

[**ARTICLE 9.4 - RÉGULARISATION DES INDEMNITÉS FORFAITAIRES** 41](#_Toc190337493)

[**ARTICLE 9.6 - DROITS D’ACCÈS AUX INFORMATIONS** 45](#_Toc190337494)

[**ARTICLE 9.7 - AGENTS HABILITÉS À CONSTATER LES INFRACTIONS** 45](#_Toc190337495)

[**ARTICLE 10.1 - RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX – RÉCLAMATIONS** 45](#_Toc190337496)

[**ARTICLE 10.2 - DROIT D’ACCÈS AUX INFORMATIONS** 46](#_Toc190337497)

[**ARTICLE 10.3 - INFORMATION DE LA CLIENTÈLE** 47](#_Toc190337498)

[**ARTICLE 10.4 - LA MÉDIATION** 47](#_Toc190337499)

[**ARTICLE 11.2 - CONDITIONS D’ÉLIGIBILITÉ AU SERVICE** 48](#_Toc190337500)

[**ARTICLE 11.3 – Horaires d’ouverture des services** 52](#_Toc190337501)

[**ARTICLE 11.5 - NATURE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR HANDISTAR**  53](#_Toc190337502)

[**ARTICLE 11.6 - FONCTIONNEMENT DU SERVICE** 55](#_Toc190337503)

[**ARTICLE 11.7 - PONCTUALITÉ** 61](#_Toc190337504)

[**ARTICLE 11.8 - RESPECT DES DÉLAIS D’ANNULATION** 62](#_Toc190337505)

[**ARTICLE 11.9 - TITRES DE TRANSPORT** 65](#_Toc190337506)

[**ARTICLE 11.10 - MODALITÉS DE CORRESPONDANCE** 65](#_Toc190337507)

[**ARTICLE 11.11 - STATUT DES ACCOMPAGNATEURS** 67](#_Toc190337508)

[**ARTICLE 11.12 – SÉCURITÉ** 68](#_Toc190337509)

[**ARTICLE 11.13 - COMPORTEMENT AU SEIN DU SERVICE HANDISTAR** 69](#_Toc190337510)

[**ARTICLE 11.14 - MISE À JOUR DES DONNÉES DE L’USAGER** 70](#_Toc190337511)

[**ARTICLE 11.15 - BAGAGES** 71](#_Toc190337512)

[**ARTICLE 11.16 - OBJETS TROUVÉS** 71](#_Toc190337513)

[**ARTICLE 11.17 - RÉCLAMATIONS SUGGESTIONS** 71](#_Toc190337514)

[**ARTICLE 11.18 - INFORMATIONS DES VOYAGEURS** 72](#_Toc190337515)

[Titre 12- CLAUSES SPÉCIFIQUES AU SERVICE STAR me guide 72](#_Toc190337516)

[**ARTICLE 12.1 - CONDITIONS D’ACCÈS** 72](#_Toc190337517)

[**ARTICLE 12.2 - DÉFINITION DE LA PRESTATION** 74](#_Toc190337518)

[Titre 13- CLAUSES SPÉCIFIQUES AUX AUTRES SERVICES DE MOBILITÉ 82](#_Toc190337519)

[**ARTICLE 13.1 - LE SERVICE DE LOCATION DE VÉLOS EN LIBRE-SERVICE** 82](#_Toc190337520)

[**ARTICLE 13.3 - LE SERVICE DE LOCATION DE VÉLOS EN LOCATION COURTE DURÉE** 82](#_Toc190337521)

[**ARTICLE 13.4 - STAR FIDÉLITÉ** 83](#_Toc190337522)

[Titre 14- PARCS RELAIS 83](#_Toc190337523)

[**ARTICLE 14.1 - L’ACCÈS AUX P+R** 83](#_Toc190337524)

[**ARTICLE 14.2 - LES RÈGLES DE CIRCULATION ET DE STATIONNEMENT DANS LES P+R** 87](#_Toc190337525)

[**ARTICLE 14.3 - INTERDICTION CONCERNANT LES P+R** 88](#_Toc190337526)

[**ARTICLE 14.4 - SÉCURITÉ DANS LES P+R** 88](#_Toc190337527)

[**ARTICLE 14.6 - CONTRÔLE DES UTILISATEURS DES P+R** 90](#_Toc190337528)

# **Titre 1- CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES – CHAMP D’APPLICATION**

## **ARTICLE 1.1 - RÉGLEMENTATIONS APPLICABLES**

Le présent règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs 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 STAR me guide et de parcours découverte délégués par Rennes Métropole à Keolis Rennes ci-après appelé 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 notamment du code des trans- ports à savoir :

* 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 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 voyageurs 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 ;
* Parc relais Henri Fréville, Boulevard Henri Fréville à Rennes ;
* Parc relais des Préales, Avenue des Préales à Rennes ;
* Parc relais Cesson Via Silva, Boulevard des Alliés à Rennes ;
* Parc relais Saint-Jacques Gaîté, 97 Bd Jean Mermoz 35136 Saint-Jacques de la lande ;
* Parc relais Les Gayeulles, rue du Professeur Maurice Audin 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, d’une navette centre-ville.

* **Le service STAR me guide**
* **Les parcours découvertes**
* **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

##### **Le service covoiturage**

* Covoit’Star par Blablacar daily ;
* Ligne start.

## **ARTICLE 1.3 – AFFICHAGE**

Les prescriptions du présent règlement ou des extraits significatifs sont affichés 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.

# **Titre 2 - ACCÈS AU RÉSEAU STAR**

## **ARTICLE 2.1 - ACCÈS AUX AUTOBUS ET AU MÉTRO**

#### **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 voyageurs à mobilité réduite sont autorisés à monter à la porte du milieu du bus sur les lignes accessibles du réseau. Le voyageur en attente à l’arrêt de bus doit faire signe au conducteur pour demander la montée, lorsqu’il voit son bus arriver.

Après avoir validé son titre de transport (sauf pour la navette centre-ville, gratuite), le voyageur se dirige vers l’arrière de l’autobus pour faciliter l’accès des autres voyageurs.

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 arrières ;

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. Les personnes déficientes visuelles ont la possibilité de rester à l’avant du véhicule et donc de sortir par la porte avant.

À partir de 22h00, chaque jour sur toutes les lignes de bus, les voyageurs voyageant seuls peuvent demander à descendre entre deux arrêts. Le voyageur 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.

Cas particulier de la navette centre-ville : la navette centre-ville circulant à compter du 28 octobre 2022 dans l’hypercentre de Rennes (secteurs République, Parlement, Sainte-Anne) dessert 13 points d’arrêts identifiés, et peut aussi s’arrêter entre deux arrêts pour permettre la montée et la descente des voyageurs. La demande de prise en charge se fait en se signalant au conducteur depuis l’extérieur (lever la main, suffisamment en amont pour permettre un arrêt sur chaussée en toute sécurité).

Pour la descente, le voyageur 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 montée et 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. 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.

#### **Accès au métro**

Après avoir validé leur titre de transport, les voyageurs 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 voyageurs de ne pas stationner devant les portes afin de laisser descendre les voyageurs 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.

#### **Accès aux autobus par les personnes à mobilité réduite**

Certaines lignes sont équipées d’autobus spécialement adaptés qui permettent aux personnes à mobilité réduite 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 voyageur s’avance vers le bord du trottoir et fait signe au conducteur ;
* Le voyageur se présente face à la deuxième porte ;
* Le conducteur actionne la rampe d’accès. Lorsque celle-ci est en place, le voyageur 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 voyageur appuie sur le bouton bleu avec le pictogramme « fauteuil roulant » afin que le conducteur actionne de nouveau la rampe. Le voyageur 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](http://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-C.E 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 97-27CE ».

Compte-tenu des modèles de bus circulant sur le réseau **STAR**, les modalités suivantes devront être respectées :

* Diamètre de giration : 2750 mm ;
* Charge maximale avec utilisateur : 250 kilogrammes.

#### **Accès au métro par les personnes à mobilité réduite**

Les 28 stations des lignes de 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 aux quais. Des portillons dits « PMR » (largeur 90 centimètre) équipés de valideurs de titres de transport sont présents en salles des billets ou sur les quais au pied des ascenseurs, et permettent de valider obligatoirement le titre.

Pour les voyageurs ayant des difficultés à réaliser le geste de validation, il existe une solution de badges passifs permettant l’ouverture automatique des portillons dits « PMR ». Ce badge est remis sur demande et fourniture de justificatifs. Les conditions de

 remise sont détaillées sur ce site internet : [Transports en commun de Rennes Métropole | STAR](https://www.star.fr/).

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 voyageurs 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.

Compte tenu des dimensions des cabines ascenseurs (dimensions réglementées), les modalités suivantes devront être respectées :

- Largeur du fauteuil : 900 mm

## **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 voyageur 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 voyageur 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 bus 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 et métro.

Pour des raisons de sécurité, les utilisateurs de poussettes ne doivent en aucun cas emprunter les escaliers mécaniques des stations de métro avec un enfant installé dans la poussette. Il est demandé aux utilisateurs de poussette de bien vouloir la plier et de tenir leur enfant dans les bras pour emprunter les escaliers mécaniques, ou bien d’utiliser les ascenseurs.

**Attention** : Sur certains bus la largeur maximale des poussettes est limitée à 45 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.

## **ARTICLE 2.5 - ACCÈS ET DÉPLACEMENTS INTERDITS**

Sur l’ensemble du réseau **STAR**, il est interdit aux voyageurs :

* 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 ;
* De réaliser tout acte ou comportement interdit sur la voie publique.

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

* 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 les terminus ;
* 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.

# **Titre 3 -TITRES DE TRANSPORT**

## **ARTICLE 3.1 - CONDITIONS D’UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT**

Pour voyager en règle sur le réseau **STAR**, les voyageurs 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 (sauf pour la navette centre-ville, gratuite). La validation doit être réalisée par l’usager 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’usager 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 voyageurs 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 règlementation RGPD (Règlement Européen de Protection des Données Personnelles).

Ainsi les informations relatives aux déplacements sont conservées pendant 24 heures maximum. L’ensemble des données voyageurs 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 ce site :[Transports en commun de Rennes Métropole | STAR](https://www.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 voyageur (notamment la date de naissance) ne sont pas conservées informatique- ment 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 agences.

###### **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.

###### **Le ticket rechargeable** :

Il permet de charger les titres : 1 voyage, 10 voyages, PASS 1 jour, PASS 3 jours, PASS qualité air et PASS pluriel. Il est rechargeable, sans contact et utilisable pour voyager seul ou à plusieurs (seulement pour les titres 1 voyage, 10 voyages et le PASS pluriel). IL n’y a pas de possibilité de SAV avec ce support.

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, Passe, 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**

#### **Points de vente**

Les voyageurs 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 et à l’espace KorriGo

#### **Paiement sans contact (validation par carte bancaire)**

La carte bancaire fait office de titre de transport 1 voyage et permet également la multi validation. Pour cela, le voyageur présente sa carte bancaire affiliée (CB, VISA ou MASTERCARD) sur la cible du valideur bus ou métro et confirme la validation sur l’écran tactile : il peut ensuite voyager seul ou à plusieurs (jusqu’à 5 personnes) sur le réseau **STAR** bus, métro et Parcs relais, durant une heure en validant sa carte bancaire à chaque montée autant de fois que de personnes présentes.

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**

#### **Points de vente**

Les voyageurs 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 et à l’espace KorriGo.

#### **Paiement sans contact (validation par carte bancaire**)

La carte bancaire fait office de titre de transport 1 voyage et permet également la multi validation. Pour cela, le voyageur présente sa carte bancaire affiliée (CB, VISA ou MASTERCARD) sur la cible du valideur bus ou métro et confirme la validation sur l’écran tactile : il peut ensuite voyager seul ou à plusieurs (jusqu’à 5 personnes) sur le réseau **STAR** bus, métro et Parcs relais, durant une heure en validant sa carte bancaire à chaque montée autant de fois que de personnes présentes.

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**

#### **Dans le métro**

Les zones publiques des stations du métro dont l’accès est réservé aux personnes munies d’un titre de trans- port sont délimitées 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 « standard » (55cm) : la validation d’un support de titres génère le cycle d’ouverture-ferme- ture du portillon pour le passage d’un usager ;
* Cas du portillon « PMR » (90 cm) : afin de permettre le passage d’une PMR accompagnée, le portillon reste ouvert et se referme après la validation et le passage des 2 usagers.

**Cas particulier** :

* Pour les particuliers de moins 5 ans : Les parents et/ou accompagnateurs pourront passer les portillons avec l’enfant. Celui-ci devra être placé devant la personne qui valide pour chaque passage des portillons d’accès ;
* Pour les personnes à mobilité réduite détentrices d’un badge d’ouverture automatique des portillons PMR, la détection du badge par le système et le franchissement des portillons vaut validation du titre ;

Le portillon PMR est bidirectionnel 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 voyageurs 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 « standard » (55cm) ne fonctionne pas, le voyageur utilisera un autre se trouvant dans la station.

Dans le cas où un portillon « PMR » (90cm) ne fonctionne pas, le voyageur 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 voyageur 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 voyageur 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 validation reste obligatoire même si un ou plusieurs portillons sont ouverts. La cession, ou la mise à disposition, à titre gratuit ou onéreux, de titre de transport en cours de validité est interdite.

#### **Dans les autobus**

Le voyageur 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 voyageur 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 un billet de banque d’une valeur maximale de 20 euros.

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

Dans le cas où le valideur ne fonctionnerait pas, le voyageur 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 voyageur doit se présenter immédiatement au conducteur pour se mettre en règle en l’informant de la situation.

Le voyageur 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.

# **Titre 4 – OBLIGATIONS**

## **ARTICLE 4.1 - OBLIGATIONS GÉNÉRALES**

Les voyageurs doivent se conformer aux injonctions, annonces ou avertissements qui leur sont donnés directe- ment 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 4ème classe pourra être dressée à tout voyageur 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.

# **Titre 5 - RESCRIPTIONS DIVERSES**

## **ARTICLE 5.1 - INTERDICTIONS DIVERSES SUR L’ENSEMBLE DU RÉSEAU STAR**

Sur l’ensemble du réseau **STAR**, il est interdit aux voyageurs, 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 soient 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.

En outre, il est rappelé que la captation et la diffusion d’images montrant le personnel de l’Exploitant et permettant d’identifier les personnes pourra faire l’objet de poursuites allant jusqu’à 3 années d’emprisonnement et 45 000 euros d’amende (article 223-1-1 du Code pénal).

## **ARTICLE 5.2 - INTERDICTIONS CONCERNANT LES ÉQUIPEMENTS**

Il est interdit aux voyageurs :

* 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 voyageurs ou susceptibles de provoquer des troubles de fonctionnement aux installations.

**Titre 6 - CONSIGNES DE SÉCURITÉ**

## **ARTICLE 6.1 - DANS LES DIFFÉRENTS MODES DE TRANSPORT**

Les voyageurs 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), contendants 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 voyageurs doivent avertir immédiatement le conducteur ou tout agent de l’Exploitant présent sur les lieux.

 Les voyageurs 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 voyageur 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.

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 - ÉVACUATION 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 voyageurs. 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 dispositifs vidéo sont conformes aux règles du Code de la Sécurité Intérieure.

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.

# **Titre 7- RESPONSABILITÉS**

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

## **ARTICLE 7.1 - 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 7.2 – GARDE**

Les objets, autres que les denrées périssables, trouvés sur l’ensemble du réseau **STAR** sont centralisés par l’Exploitant. Les usagers peuvent déclarer leur objet perdu sur l’application troov.com/star.

Pour le réseau d’autobus, les objets trouvés sont centralisés dès le lendemain de leur découverte à l’agence commerciale du réseau **STAR**., située Place Sainte-Anne 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.

# **Titre 8-** **TRANSPORT DES ANIMAUX ET OBJETS DIVERS**

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 pré- vue 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 voyageurs 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.

# **Titre 9 - CONTRÔLES 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 voyageurs 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 voyage sans titre de transport (voir Art 9.2.2 – Infraction de 4-ème classe).

Dans le métro, tout voyageur, 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, exception faite des voyageurs détenteurs d’un badge d’ouverture automatique des portillons dits PMR qui devront montrer ou présenter leur badge

Dans les autobus, tout voyageur, 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 voyageur ayant opté pour la validation par carte bancaire devra présenter la carte bancaire utilisée aux agents désignés par l’Exploitant.

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

## **ARTICLE 9.2 – INFRACTIONS**

#### **Infractions de 3-ème classe à la Police des Transports**

##### **Voyage sans titre de transport**

##### 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 voyageur 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** ».

##### **Voyage avec un titre de transport non valable**

* 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 :**

* **Abonnement valable non validé au premier voyage ou en correspondance**

Si un voyageur présente au moment du contrôle sa carte KorriGo chargée d’un abonnement du réseau **STAR** et du service **HANDISTAR** valable au moment du contrôle mais qu’il ne l’a pas validée lors de son premier voyage ou en correspondance, il est verbalisé au motif de « titre non validé ».

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

Si un voyageur est en possession d’un titre 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 validé ».

#### **Infractions de 4-ème classe à la Police des Transports**

* 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
* 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 incommodant

## **ARTICLE 9.3 - MONTANT DES INDEMNITÉS FORFAITAIRES**

Conformément au code des 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/.](http://www.star.fr/)

Ces valeurs sont revalorisées par l’Autorité Organisatrice de la Mobilité et son Exploitant en conformité avec le code des transports.

S’agissant des utilisateurs, ils doivent impérativement utiliser les places qui répondent à leur situation (article 14.1.4 du présent règlement). Le montant total des indemnités forfaitaires sera fonction du nombre de jours d’infraction constatés : comme indiqué à l’article 14.6.3 du présent règlement.

* Le 1er jour donnera lieu à 1ère 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 4ème jour donnera lieu à 2ème verbalisation. Le montant de

l’indemnité forfaitaire sera celui d’une infraction de 3ème classe et se cumulera à la 1ère amende.

* Les 5ème et 6ème jour donneront lieu à constatation de la poursuite de l’infraction.
* Au 7ème 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**

#### **Pour éviter toute poursuite pénale**

Le voyageur 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 voyageur peut s’acquitter auprès du **STAR** (sur le site star.fr, sur les distributeurs de titres du métro, en agences commerciales) 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).

#### **Délit d’habitude**

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.

#### **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 du code des transports.

Les montants des indemnités forfaitaires sont mis à disposition du public par Keolis Rennes en agences, auprès de l’accueil infraction situé à l’agence Place Sainte-Anne et sur son site internet [http://www.star.fr/.](http://www.star.fr/) Ces valeurs sont revalorisées par l’Autorité Organisatrice de la Mobilité et son Exploitant en conformité avec le code des transports.

**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 voyageur (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 voyageur met en péril la sécurité des autres voyageurs 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 voyageur 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 voyageur 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.

**Titre 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 voyageur, celui-ci est invité à s’adresser à l’une des agences commerciales du réseau STAR situées Place Sainte-Anne à Rennes, à l’espace KorriGo en gare de Rennes et aux abords des stations Villejean Université, Henri Fréville ou Beaulieu Université. En dehors des horaires d’ouverture de ces lieux, ce voyageur peut déposer une demande d’information en ligne sur le site [www.star.fr.](http://www.star.fr/) Il peut également appeler le centre de relation clients au 09 70 821 800 du lundi au samedi, de 7h à 20h (Appel non surtaxé).

En cas de contestation des services proposés, les voyageurs 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](http://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**

#### **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

#### **Enregistrement d’informations**

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés, toute per- sonne 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 voyageur 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](http://www.star.fr/) et le site [www.handistar.fr.](http://www.handistar.fr/)

## **ARTICLE 10.4 - LA MÉDIATION**

La Médiation est un service de recours. Il s’adresse aux voyageurs 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 voyageurs peuvent obtenir un second avis. Indépendant et impartial, le Médiateur du Voyage et du Tourisme, 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 ou <https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur>.

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.

**Titre 11 - CLAUSES SPÉCIFIQUES 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’ÉLIGIBILITÉ AU SERVICE**

Les demandes d’inscription se font auprès du service **HANDISTAR** au **02 99 26 05 08**. L’usager doit accepter le présent règlement pour utiliser le service **HANDISTAR**.

Le service **HANDISTAR** est éligible :

* **De plein droit**
* Aux personnes en fauteuil ;
* Aux personnes non voyantes titulaires de la carte « mobilité inclusion » délivrée par la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) comportant la mention « cécité ».

**L’inscription est conditionnée** :

* À la réception du dossier de demande d’inscription au service, dûment complété ;
* Au respect par l’usager des conditions de transport visées à l’article 3 du Règlement d’éligibilité du service **HANDISTAR** (disponible sur le site internet **HANDISTAR**) ;
* À la participation obligatoire, pour des raisons de sécurité, à la commission mobilité et sécurité. En attente de cette participation, les demandeurs pourront utiliser le service à hauteur de 10 voyages par mois calendaire en respectant l’article 3.2 du Règlement d’éligibilité.
* 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 mobilité et sécurité.

**L’inscription est conditionnée :**

* À la réception du dossier de demande d’inscription au service, dûment complété ;
* Au respect par l’usager des conditions de transport visées à l’article 3 du Règlement d’éligibilité du service **HANDISTAR** (disponible sur le site internet **HANDISTAR**) ;
* À la participation obligatoire, pour des raisons de sécurité, à la commission mobilité et sécurité. En attente de cette participation, les demandeurs pourront utiliser le service à hauteur de 10 voyages par mois calendaire en respectant l’article 3.2 du Règlement d’éligibilité.
* 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 mobilité et sécurité.

**L’inscription est conditionnée** :

* À la réception du dossier de demande d’inscription au service, dûment complété ;
* Au respect par l’usager des conditions de transport visées à l’article 3 du Règlement d’éligibilité du service **HANDISTAR** (disponible sur le site internet **HANDISTAR**) ;
* À la participation obligatoire à la commission mobilité et sécurité ;
* Pour les personnes résidentes hors du ressort territorial de Rennes Métropole il est également exigé la présentation d’une copie de la carte Mobilité Inclusion.

L’éligibilité au service et les conditions d’utilisation sont avalisées sur décision de Rennes Métropole prise après avis de la commission mobilité et sécurité.

Toutes les personnes, ayants droit ou non, doivent participer à la commission mobilité et sécurité pour définir les conditions d’utilisation et de sécurité du service **HANDISTAR** (accompagnement obligatoire, trajet-relais, référent obligatoire, accès temporaire, type de matériel adapté, …).

La rencontre avec les membres de la commission mobilité et sécurité se déroule dans les locaux du service **HANDISTAR** et est composée de quatre ateliers détaillés dans l’article 6.1 du Règlement d’éligibilité du service **HANDISTAR** :

* Présentation des règles règlement public d’usage (RPU) et du fonctionnement du service **HANDISTAR**
* Entretien médical : les personnes disposant de la carte mobilité inclusion mention « Invalidité » sont dispensées du dossier médical et de la rencontre avec le médecin de la commission mobilité et sécurité ;
* Matériel de transport, sécurité et assistance de la personne ;
* Présentation des alternatives **STAR**.

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 d’utilisation du service peuvent être révisées lors de la commission mobilité et sécurité. 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.

## **ARTICLE 11.3 – Horaires d’ouverture des services**

Les demandes d’informations générales sont reçues par téléphone auprès du service Info star au **09- 70- 821-800**. Info star 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 d’**HANDISTAR**. 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 courriel : 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 courriel : 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 dimanche et les jours fériés de 9 h à 12 h et de 14 h à 19 h sauf dispositions particulières pour le 1er mai – article 11.6.45.

**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’usager 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’usager 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, c’est-à-dire de la porte principale du lieu de départ jusqu’à la porte principale du lieu de destination.

La prestation du service **HANDISTAR** ne comprend pas :

* Le portage des courses, valises, paquets, … à bord du véhicule, dans les escaliers, etc… ;
* Le portage des personnes lors des transferts de leur fauteuil roulant ;
* La montée dans les étages ou l’accompagnement à l’intérieur des bâtiments ;
* L’aide aux gestes de la vie quotidienne (mettre le manteau, fermer la porte à clé, …).

Le service **HANDISTAR** n’est pas un service de taxis, ni de 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 plus ou moins 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’usager 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’usager a la possibilité de **modifier ses lieux de départ** en appelant le service réservation 30 minutes au moins avant l’heure convenue. L’heure convenue est l’horaire précis du transport, fixé entre l’usager et le service réservation lors de l’appel téléphonique.

À la demande de l’usager 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’usager. Ce dernier serait 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 non.

**Cas particulier de la liste d’attente** : si le service propose un horaire dans les +/ moins 30 minutes par rapport à l’heure demandée, tout en respectant les contraintes des usagers : heure de départ ou heure d’arrivée, et si l’usager 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 formules aux fonctionnements spécifiques : CONFORT et IMPROVISATION

#### **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, …).

##### **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) ; Sauf dispositions particulières pour le 1er mai – article 11.6.45
* **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 (exemple : 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 sauf dispositions particulières pour le 1er mai – article 11.6.45;
* Par l’application mobile « **HANDISTAR** l’appli » au plus tard l’avant-veille du transport avant 20 h (19 h les week-ends et jours fériés, sauf dispositions particulières pour le 1er mai – article 11.6.45
* Par la plateforme de réservation disponible sur le site internet [www.handistar.fr](http://www.handistar.fr) : au plus tard l’avant-veille du transport avant 20 h (19 h les week-ends et jours fériés sauf dispositions particulières pour le 1er mai – article 11.6.45) ;
* Par courriel à l’adresse reservation@handistar.fr au plus tard l’avant-veille du transport avant 20 h (19 h les week-ends et jours fériés sauf dispositions particulières pour le 1er mai – article 11.6.45).
* Une confirmation du service **HANDISTAR** est retournée au demandeur au plus tard la veille avant 20 h (19 h les week-ends et jours fériés sauf dispositions particulières pour le 1er mai – article 11.6.45).

 Pour éviter toute erreur dans les modalités de réservation, le service réservation peut ne pas donner une suite favorable à cette demande par courriel et inviter l’usager à utiliser le formulaire en ligne ou bien 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 contraints d’organisation).

* Les transports réguliers peuvent être programmés du lundi au vendredi (hors jours fériés). Cette période de programmation est étendue aux autres jours, ( sauf dispositions particulières pour le 1er mai – article 11.6.45) 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 voyageur 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.

#### **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 décrit dans l’article 3.2 du Règlement d’éligibilité du service **HANDISTAR**. 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 à 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 Rennes Métropole.**

Cette formule n’assure pas les transports intramuros sur Rennes.

**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.

**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’usager peut réserver jusqu’à une heure avant l’horaire qu’il envisage.

L’usager peut annuler gratuitement jusqu’à deux heures avant l’heure convenue.

Le service **HANDISTAR** n’assure pas les transports sanitaires, c’est-à-dire les transports pris en charge par la sécurité sociale pour les personnes résidentes hors du territoire de Rennes Métropole.

**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’usager pourra voir son accès suspendu de manière provisoire ou définitive au service Improvisation.**

#### **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 possibles en dehors de cette plage horaire (9h-16h) 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 affection de longue durée. Les contraintes horaires de transports pour motif de soins s’appliquent également dans ce cas.

#### **Les transports vers les établissements médico-sociaux**

Le service **HANDISTAR** n’assure pas, au titre du service public, les transports à destination des établissements spécialisés et des établissements d’accueils de jour (établissements d’accueil de personnes handicapées ou établissements d’hébergement de personnes âgées dépendantes-EHPAD), qu’il s’agisse de transports pour les activités relevant de ces établissements ou inter-établissements ou pour les trajets domicile / établissements.

A contrario, les demandes de transport des résidents permanents de ces établissements pour des déplacements personnels seront assurées dans le cadre du transport public.

#### **Les services d’urgence**

**Pour le 1er 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 immobilisant).

**Pour les autres jours**

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

#### **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 des usagers du service **HANDISTAR**. Il est donc demandé à tous les usagers du service d’être prêts 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.

####  **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 minutes avant l’heure convenue ;
* En formule Improvisation : de 2 h jusqu’à 10 minutes avant l’heure convenue.

Au regard des enjeux liés au respect des délais, lorsque l’annulation du transport intervient hors délai, l’usager est redevable de frais d’annulation équivalent au montant du « ticket 1 voyage » par personne et par trajet, quel que soit la gamme tarifaire dont il bénéficie. En effet, toute annulation intervenant passer 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.

####  **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.

#### **Modalités de paiement des pénalités tardives**

Si l’usager a généré des frais d’annulation tardive (annulation hors délai ou déplacement en absence), alors un courrier lui est adressé une fois le mois échu pour l’informer du montant et des modalités de règlements.

Le montant dû est à régulariser dans le mois qui suit la réception du courrier. 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.

Les règlements peuvent se faire :

* Par espèce ;
* Par chèque ;
* Par virement ;
* Par prélèvement automatique (détaillé dans les conditions générales d’utilisation CGU et conditions générales de ventes CGV **HANDISTAR**).

## **ARTICLE 11.9 - TITRES DE TRANSPORT**

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

En complément du réseau de distribution des titres Star (cf. Titre 3 : titres de transport) les titres peuvent être obtenus : auprès 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.

## **ARTICLE 11.10 - MODALITÉS DE CORRESPONDANCE**

#### **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.

#### **Correspondances avec les gares**

**HANDISTAR** assure la correspondance à partir des gares routières et SNCF situées à l’intérieur du périmètre de Rennes Métropole.

Pour un départ en train, la SNCF 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 SNCF.

Le conducteur **HANDISTAR** valide le relais avec le personnel de la SNCF. 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.

#### **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**

#### **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 l’usager 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**. Cette carte doit être demandée par le voyageur auprès des agences commerciales **STAR**.

**Cas particulier** :

Lorsque deux usagers sont soumis à la condition d’accompagnement obligatoire et se déplacent ensemble sur un 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).

#### **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 pré- sentes 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.

Sont à préciser lors de la réservation :

* Le nombre d’accompagnateur(s) et) ;
* L’âge, du ou des accompagnateurs s’il s’agit d’un enfant, sont à préciser lors de la réservation ;
* Le type de mobilité de l’accompagnateur. À noter que si l’accompagnateur se déplace en fauteuil roulant, le fauteuil doit impérativement être homologué aux transports publics.

## **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’éligibilité au service **HANDISTAR** notamment 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.

Il appartient à l’usager se déplaçant en fauteuil roulant de ne pas déposer des objets lourds ou encombrants au niveau de son dossier. En effet, le fauteuil roulant n’est pas conçu pour supporter cette charge supplémentaire. Dans cette situation, le système de sécurisation par arrimage pourrait ne plus être garanti.

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 lors de la réservation. 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**

Il est 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.

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.

Toute personne qui enregistrerait en audio ou en vidéo un des salariés du service **HANDISTAR** sans son consentement pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l’accès au service.

## **ARTICLE 11.14 - MISE À JOUR DES DONNÉES DE L’USAGER**

#### **Modification de la situation de l’usager**

En cas de déménagement, de changement de numéro de téléphone, il est obligatoire de prévenir par écrit HANDISTAR **p**our une mise à jour de la situation de l’usager.

En cas de modification des conditions de déplacement (changement de type de fauteuil homologué au trans- port ou usage d’un déambulateur par exemple), l’usager doit en informer **HANDISTAR** sans délai afin que la commission mobilité et sécurité révise, si nécessaire, les conditions d’éligibilité et d’utilisation du service.

#### **Non-utilisation du service**

Une mise à jour est réalisée annuellement sur la base de la fréquentation effective des usagers 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’inscription au service peut être soumise à une participation à la commission mobilité et sécurité afin de remettre à jour les conditions d’éligibilité pour les non ayants droit et d’utilisation du service **HANDISTAR**. Pour tous (ayants droit ou non).

## **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 usagers 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 Chantepie ;
* Ou par courriel 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**.

Un exemplaire est remis à chaque nouvel usager lors de la commission mobilité et sécurité au service **HANDISTAR**.

# **Titre 12- CLAUSES SPÉCIFIQUES AU SERVICE STAR me guide**

« STAR me guide » 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’ACCÈS**

#### **Règles d’accès**

Le service STAR me guide 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 STAR me guide 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’usager doit avoir plus de 16 ans (présentation d’un justificatif de date de naissance et d’une autorisation parentale si mineur).

**L’usager doit pouvoir être accompagné par un agent qui n’est pas un professionnel de la santé**.

L’accès au service STAR me guide fait l’objet d’une démarche d’inscription préalable. Concernant les usagers inscrits au service **HANDISTAR** :

* Les usagers ayant-droits (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 STAR me guide ;
* Les autres usagers qui ont été admis au service **HANDISTAR**, car ils ne peuvent pas utiliser les transports collectifs classiques du réseau Star en étant seul ou accompagné, ne peuvent pas être inscrits au service STAR me guide.

#### **Conditions d’inscription**

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

Ce dossier est constitué :

* D’un justificatif de domicile et de date de naissance ;
* De la fiche de renseignements **STAR me guide** ;
* D’une autorisation parentale si le demandeur est mineur ;
* 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 **STAR me guide** après examen du dossier dûment complété.

## **ARTICLE 12.2 - DÉFINITION DE LA PRESTATION**

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

La prise en charge et la dépose de l’usager se font dans un rayon de 500 mètres maximum d’un arrêt de bus ou d’une station de métro. Les déplacements s’effectuent en métro ou en bus selon l’accessibilité des lignes. Ce service s’effectue sur réservation préalable.

#### **Le rôle de l’accompagnateur**

L’accompagnateur **STAR me guide** aide l’usager depuis le lieu de rdv **STAR** :

* À cheminer jusqu’à l’arrêt de bus la station de métro, dans une limite de 500 mètres maximum ;
* 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’usager 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.

#### **Champs de la prestation d’accompagnement**

Les lieux de rendez-vous et d’accompagnement sont, au choix (à convenir lors de la réservation de trajet) :

* Une adresse postale située dans l’une des communes de Rennes Métropole, à 500 mètres maximum d’un arrêt de bus ou un d’une station de métro ;
* 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 **STAR me guide** sera identifiable grâce à son gilet siglé **STAR me guide**. Si la personne à accompagner est une personne déficiente visuelle, l’accompagnateur se présentera nommément en indiquant à l’usager son prénom et le nom du service **STAR me guide**.

L’usager qui bénéficie de la prestation **STAR me guide**, 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.

**STAR me guide prévoit l’accompagnement d’une personne pendant une durée maximum d’1 heure, selon la zone géographique desservie.**

#### **Horaires STAR me guide**

La prestation **STAR me guide** 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 STAR me guide :

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**.

#### **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.

L’usager peut réserver un créneau identique chaque semaine :

* Sur une période d’au moins 2 mois et de 3 mois maximum ;
* Sur les jours et horaires habituels du service ;
* Avec la possibilité d’annuler très ponctuellement un des

créneaux de la période.

Pour que la demande de l’usager 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’usager pour chaque trajet :

* La date ;
* L’horaire convenu (10 mn avant le passage du bus ou du métro) ;
* L’adresse ou le nom de l’arrêt ou de la station de montée, et le nom de l’arrêt de de descente ou l’adresse de destination ;
* Le numéro de la ligne ;
* La direction.

#### **Tarifs du service STAR me guide**

Avec STAR me guide, 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 STAR me guide 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.

#### **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 clients et l’usager.

L’horaire convenu prend en compte l’horaire de passage de bus ou du métro, l’éventuel temps de marche jusqu’à l’arrêt de bus ou la station de métro, ainsi qu’une marge de 10 mn.

En cas d’absence de l’usager :

* Pour un RDV convenu à une adresse, l’accompagnateur attendra 10 minutes maximum après l’horaire convenu ;
* 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.

En cas de retard, l’itinéraire pourra être modifié par rapport à la feuille de route convenue. Dans ce cas, l’accompagnateur décide du trajet le plus approprié pour accompagner le voyageur à destination.

#### **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 passer 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 STAR me guide. 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 STAR me guide, de manière à garantir au mieux la qualité de l’offre pour l’ensemble des usagers et de limiter les perturbations du service.

#### **Comportement au sein du service STAR me guide**

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 **STAR me guide** 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.

#### **Réclamations Suggestions**

**STAR me guide** 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 clients assurent la prise en compte des demandes de réservation et la planification des accompagnements.

Pour toute défaillance ou dysfonctionnement, l’usager peut le signaler :

* Par écrit à **STAR** Rue Jean-Marie Huchet CS94001 35040 RENNES Cedex ;
* Par téléphone à Infostar au n° suivant : **0970821800.**

# **Titre 13- CLAUSES SPÉCIFIQUES AUX AUTRES SERVICES DE MOBILITÉ**

## **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/](http://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/](http://www.star.fr/le-velo/nos-offres/)

## **ARTICLE 13.4 - 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>

# **Titre 14- PARCS RELAIS**

Le réseau **STAR** est doté de 8 Parcs relais (P+R) comme indiqué dans l’article 1.2 du présent règlement.

## **ARTICLE 14.1 - L’ACCÈS AUX P+R**

#### **Type de véhicules acceptés dans les P+R**

Ne sont admis à circuler et à stationner dans les P+R et sur leurs voies de desserte que les véhicules suivants :

* Les voitures de tourisme ;
* Les véhicules utilitaires ;
* Les véhicules deux roues motorisés (cylindrée supérieure à 50 centimètre cube ).

Répondant aux critères suivants :

* Leur hauteur hors-tout doit être inférieure à la hauteur limite indiquée par les panneaux à l’entrée des parcs ;
* 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 P+R des véhicules alimentés au GPL non munis de soupapes est interdit (à l’exception du P+R de la Poterie partie extérieure et du P+R des Préales).

L’accès est interdit aux 2 roues non immatriculés.

#### **Conditions d’accès aux P+R**

Seules les personnes utilisant le réseau **STAR** (autobus et/ou métro) pour la suite de leur déplacement sont autorisées à circuler et à garer leur véhicule dans les P+R. Le fait de circuler dans les P+R et de laisser une voiture sur un emplacement délimité implique l’acceptation sans réserve des conditions du présent règlement.

Afin de favoriser la pratique du covoiturage, l’accès à certains P+R est régulé de façon dynamique selon les jours et heures. Le nombre de places restantes par catégorie (autosolistes, covoitureurs, véhicules électriques, véhicules PMR) est affichée de façon dynamique sur les panneaux situés à l’entrée du P+R. Dans le cadre d’un P+R, on entend par covoiturage l’entrée à 2 personnes minimum dans le parc au moment de l’entrée dans le parc.

Des places leur sont réservées avec un contrôle d’accès spécifique dans certains parkings. Le contrôle d’accès covoiturage est basé sur une solution de détection de silhouettes (aucune image n’est conservée) associé à une collecte de la plaque d’immatriculation (plaque anonymisée sans délai par une transformation unique et irréversible).

L’affichage de la plaque d’immatriculation permet de s’assurer que le conducteur détient une information fiable concernant l’accès au P+R : « autorisé » ou « non autorisé ».

En cas d’absence de places disponibles, le conducteur se verra refuser l’accès (barrière d’accès en position fermée) et devra sortir du P+R, en suivant la signalétique et les indications données.

#### **Horaires d’ouverture**

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

* De septembre à juin, les P+R sont ouverts :
* Du lundi au mercredi de 5h à 1h ;
* Les jeudis, vendredis et samedis, de 5h à 2h.
* En juillet et aout, les P+R sont ouverts du lundi au samedi de 5h à 1h. Un agent de l’exploitant est présent et/ou joignable durant ces horaires.

Les Parcs relais sont fermés aux voyageurs en dehors de ces horaires.

Les P+R Villejean-Université, La Poterie, Cesson-Viasilva et Saint-Jacques–Gaîté sont ouverts les dimanches et jours fériés, de 7h à 1h. Les autres P+R sont fermés les dimanches et jours fériés.

Des ouvertures et fermetures exceptionnelles peuvent avoir lieu : les informations sont disponibles en amont sur les différents médias **STAR**.

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 14.6.3 du présent règlement.

Les règles du Code de la Route sont applicables sur l’ensemble des Parcs relais du réseau **STAR**.

#### **Les différentes places proposées dans les P+R**

Il existe plusieurs types de places dans chaque P+R :

* Places « libres » ;
* Places réservées aux personnes à mobilité réduite ;
* Places réservées au covoiturage : réservées aux véhicules avec au moins deux passagers dont au moins l’un utilise le réseau **STAR** ;
* Places avec branchement électrique gratuit pour voitures électriques ;
* Places réservées aux personnes à mobilité réduite avec branchement électrique pour voitures électriques ;
* Places réservées aux véhicules deux roues motorisés dans certains Parcs relais.

Les utilisateurs doivent impérativement utiliser les places qui répondent à leur situation, sous peine de contravention (voir article 14.6.3).

En outre, les emplacements listés ci-dessous sont interdits aux utilisateurs :

* Places de services et/ou réservé personnel ;
* Emplacements matérialisés par des zébras (marquage sol) ;
* Zones balisées et ruralisées, indisponibles pour travaux.

Certains emplacements spécialement signalés sont réservés aux personnes titulaires d’une carte de stationne- ment 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 14.2 - LES RÈGLES DE CIRCULATION ET DE STATIONNEMENT DANS LES P+R**

Hormis les rampes d’accès interdites aux piétons, les différents niveaux de stationnement des parcs sont considérés comme des espaces piétons. Les utilisateurs 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 réservée 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 voyageur doit couper le moteur dès l’achèvement de la manœuvre de stationnement et circuler dès le démarrage du moteur.

Des bornes électriques sont à la disposition des automobilistes pour le rechargement de leur véhicule. L’usager reste responsable de son utilisation et l’exploitant décline toute responsabilité en cas de défaut de chargement.

## **ARTICLE 14.3 - INTERDICTION CONCERNANT LES P+R**

Il est interdit aux voyageurs :

* De rester à l’intérieur d’un véhicule garé ;
* De provoquer des flammes, d’introduire des matières inflammables à l’exception du contenu normal du réservoir du véhicule ;
* De procéder sur le véhicule à des réparations, entretiens quelconques, nettoyage, lavage de véhicule ;
* De dégrader les installations ou les véhicules en stationnement ;
* De laisser un animal dans le véhicule

## **ARTICLE 14.4 - SÉCURITÉ DANS LES P+R**

#### **Incidents ou appel d’urgence**

Les usagers des P+R peuvent utiliser les dispositifs d’appel d’urgence en cas d’incidents comme mentionné dans l’article 6.2 Incidents-Appel d’urgence du présent règlement.

#### **Accidents**

Les utilisateurs des P+R sont responsables des accidents corporels ainsi que des dégâts matériels qu’ils pour- raient 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.

#### **Surveillance sonore ou vidéo des P+R**

Pour des raisons de sécurité, l’environnement des P+R peut être visualisé par des caméras comme indiqué à l’article 6.5 – Surveillance sonore et vidéo.

**ARTICLE 14.5 - RESPONSABILITÉS**

L’autorisation de garer un véhicule dans les P+R 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 se- raient pas imputables (densité de trafic automobile, véhicule en panne…).

## **ARTICLE 14.6 - CONTRÔLE DES UTILISATEURS DES P+R**

#### **Contrôle des titres**

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 des P+R.

L’utilisateur 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 P+R ou dans un autobus à un arrêt différent de celui desservant le P+R.

#### **Infractions concernant les véhicules en stationnement dans les P+R**

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 14.6.3 La présence du véhicule est constatée à la fermeture du parc (Infraction de 3ème 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 7ème jour consécutif de stationnement illicite.

#### **Montant des indemnités forfaitaires**

Le montant total des indemnités forfaitaires sera fonction du nombre de jours d’infraction constatés :

* Le 1er jour donnera lieu à 1ère verbalisation. Le montant de l’indemnité forfaitaire sera celui d’une infraction de 3ème classe ;
* Les 2ème et 3ème jour donneront lieu à constatation de la poursuite de l’infraction.
* Le 4ème jour donnera lieu à 2ème verbalisation. Le montant de l’indemnité forfaitaire sera celui d’une infraction de 3ème classe et se cumulera à la 1ère amende ;
* Les 5ème et 6ème jour donneront lieu à constatation de la poursuite de l’infraction ;
* Au 7ème 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 ;
* Les modalités de versement des sommes dues.

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 14 novembre 2024.