

La Charte Qualité STAR

1. La ponctualité

Vous souhaitez maîtriser votre temps de trajet ?

STAR s'engage à tout faire pour respecter l'heure ou la fréquence de passage de votre bus ou métro.

- Les axes routiers, arrêts et carrefours sont aménagés pour donner la priorité aux bus
- Les agents STAR sont régulièrement présents à certains arrêts pour faciliter les montées et descentes des voyageurs
- Les conducteurs sont formés au meilleur respect des horaires de passage
- Les agents STAR veillent en permanence sur la circulation des bus et métro et interviennent en cas de difficultés
- Les temps de trajet sont analysés régulièrement pour adapter les horaires et les fréquences

2. L'information

Vous souhaitez savoir comment vous déplacer en toutes circonstances ?

STAR met à votre disposition les informations nécessaires à chaque étape de votre voyage.

- Les agents STAR vous accueillent et vous conseillent, au cours de votre voyage, dans les agences ou lors de vos appels téléphoniques à Infostar
- Les agents STAR sont à votre écoute lorsque vous utilisez les bornes d'appel des stations, des quais et des rames de métro

- Les informations utiles à votre déplacement sont complètes et à jour sur le site star.fr et sur l'application mobile, ainsi que dans les agences et via Infostar
- Les informations permettant de vous guider tout au long de votre voyage sont disponibles dans les pôles d'échanges, les stations de métro, les parcs relais, aux points d'arrêt bus et à bord des véhicules
- Les temps d'attente et les correspondances sont affichés dans les pôles d'échanges, les stations de métro et aux principaux points d'arrêt bus

En cas de perturbation, STAR met à votre disposition une information disponible sous plusieurs formes (Au moins 48h à l'avance lorsque la perturbation est prévue) :

- Le service d'info trafic : les horaires et les itinéraires sont mis à jour régulièrement sur le site star.fr, l'application mobile, par sms, les réseaux sociaux, Infostar ainsi que dans les agences
- Des messages sont affichés aux principaux points d'arrêt bus et dans les véhicules
- Des messages sont diffusés sur les écrans aux principaux points d'arrêt, dans les bus et les stations de métro
- Des annonces sonores sont diffusées à bord des véhicules et dans les stations
- Les agents STAR sont présents sur le réseau pour vous guider et vous informer

3. L'accueil

Vous souhaitez un accueil attentif et une réponse rapide à vos questions ?

STAR met un dispositif d'écoute à votre disposition.

- Les agents STAR sont formés à l'accueil de tous les publics
- Ils vous réservent un accueil poli, attentif et courtois
- Les agents STAR sont à votre écoute lorsque vous utilisez les bornes d'appel des stations, des quais et des rames de métro
- Infostar est à votre disposition tous les jours (sauf dimanches et jours fériés)
- Les formulaires sont disponibles dans les agences et sur le site star.fr pour recueillir vos suggestions, commentaires, remarques, appréciations ou réclamations
- La réponse à vos réclamations est délivrée en 10 jours ouvrés maximum

4. Le confort et la propreté

Vous souhaitez voyager confortablement ?

STAR veille à ce que vos voyages se déroulent dans les meilleures conditions

de confort et de propreté

- Les conducteurs sont formés à une conduite souple et adaptée
- Des places assises sont réservées aux personnes fragiles dans les bus et le métro
- Les rames de métro sont réaménagées pour accroître leur capacité
- Les parcs relais, les bus, les stations et les rames de métro sont nettoyés tous les jours
- Les véhicules et tous les équipements qui permettent l'usage du réseau sont vérifiés régulièrement et sous contrôle en permanence

5. Accessibilité

Vous souhaitez accéder facilement aux bus et au métro ? STAR veille à rendre l'ensemble du réseau accessible à tous.

- La ligne de métro est entièrement accessible aux personnes à mobilité réduite
- Sur les lignes de bus accessibles, les rampes permettant l'accès des personnes en fauteuil roulant sont déployées à votre demande. Elles font l'objet d'un entretien soigné et de contrôles réguliers
- Les prochains arrêts bus sont signalés sur les écrans vidéo et par annonces sonores
- La prochaine station est indiquée par annonce sonore dans les rames de métro
- Les escaliers mécaniques, les ascenseurs et les dispositifs d'information sonore aux points d'arrêts, dans les bus et le métro, font l'objet d'un entretien soigné et de contrôles réguliers
- STAR vous informe en temps réel sur le fonctionnement des ascenseurs et des escaliers mécaniques sur le site star.fr
- STAR vous informe en temps réel sur les quais du métro du fonctionnement des ascenseurs aux prochaines stations
- Le site star.fr est accessible aux différents types de handicaps
- Tous les nouveaux bus STAR sont équipés pour accueillir les personnes à mobilité réduite
- Les rames de métro sont réaménagées avec des places réservées aux personnes à mobilité réduite

6. Respect de l'environnement

Vous souhaitez un réseau respectueux de son environnement ?

STAR agit concrètement pour préserver l'environnement et réduire les consommations.

- Les véhicules sont choisis sur la base de critères limitant la consommation et les rejets polluants
- La maintenance des véhicules optimise les consommations de carburant et diminue les rejets polluants
- Les résidus des produits utilisés pour la maintenance des véhicules et des équipements sont recyclés, valorisés ou éliminés pour préserver l'environnement
- Les conducteurs ont pour consigne d'arrêter les moteurs quand les bus sont en attente au terminus
- Les conducteurs sont formés à une conduite souple, économe d'énergie
- Les éclairages des stations et des parcs relais sont revus pour limiter la consommation d'électricité tout en préservant votre confort
- La circulation des rames de métro est optimisée pour que l'énergie récupérée au freinage soit restituée aux rames qui démarrent

Vous aussi, soyez acteurs et responsables de la qualité du service STAR

- À un arrêt de bus, faites signe au conducteur pour demander l'arrêt du véhicule
- Sur les lignes de bus, munissez-vous d'un titre de transport avant d'accéder aux véhicules ou prévoyez l'appoint pour en acheter un auprès du conducteur
- Montez à bord d'un bus par la porte avant (sauf PMR), validez votre titre de transport et avancez vers le fond du bus
- Laissez descendre les voyageurs des rames métro avant d'y monter
- Conformez-vous aux règles d'usage du réseau STAR, formulées dans l'intérêt de tous
- Cédez les places réservées aux personnes fragiles
- Respectez les espaces et les équipements mis à votre disposition
- Aidez les personnes à mobilité réduite, vous participez ainsi à l'amélioration de leur confort
- À bord d'un bus, signalez votre demande d'arrêt le plus tôt possible
- Sollicitez les agents STAR à votre disposition sur les lignes bus et métro
- Utilisez les corbeilles prévues à cet effet pour vos papiers, emballages et déchets divers
- Soyez attentifs aux informations communiquées sur le réseau
- Communiquez toutes les informations utiles au traitement de vos suggestions, remarques et réclamations
- Privilégiez les bus, le métro, la marche et les vélos et incitez votre entourage à faire de même

Vous pouvez aider STAR à améliorer la qualité de service

Par vos suggestions et en signalant les éventuels défauts rencontrés au cours de votre voyage. Utilisez les formulaires mis à votre disposition dans les agences et sur le site star.fr

Depuis plus de 10 ans, Rennes Métropole s'appuie sur son système qualité pour améliorer le parcours voyageurs

