

# La Charte **Qualité** **STAR, le vélo**

## 1. L'information

***Vous souhaitez savoir comment vous déplacer en vélo à Rennes et dans la métropole ?***

**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, à la Maison du vélo ou lors de vos appels téléphoniques à Infostar
- 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
- À la Maison du vélo, nous vous accompagnons dans le choix de vos parcours cyclistes, en vous proposant la meilleure offre en fonction de vos besoins (vélo libre service, location longue ou courte durée)

**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 est disponible sur les réseaux sociaux, Infostar, ainsi que dans les agences
- Des messages sont affichés sur les stations de vélo en libre-service lors d'évènement prévus
- Les agents STAR sont présents sur le réseau pour vous guider et vous informer

## 2. 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
- Infostar prend vos appels en moins de 2 minutes. Il est à votre disposition tous les jours (sauf dimanches et jours fériés)
- Les formulaires sont disponibles dans les agences et à la Maison du vélo et sur le site star.fr pour recueillir vos suggestions, commentaires, remarques, appréciations ou réclamations
- À la Maison du vélo, chaque demande pour un service après-vente fait l'objet d'un questionnaire satisfaction afin de mieux vous répondre

## 3. L'état, la sécurité, la disponibilité, le confort et la propreté de nos vélos

***Vous souhaitez disposer en permanence de vélos propres et confortables ?***

**STAR veille à ce que vous puissiez à tout moment bénéficier des différents services vélos.**

- Une régulation par nos équipes permet de garantir une disponibilité maximale de places et de vélos en libre service

- Un stock de vélos, trottinettes et équipements (casques, porte-bébés...) est à votre disposition à la Maison du vélo pour répondre à vos besoins en location
- Les vélos sont contrôlés et nettoyés avant de vous être remis
- Les agents STAR vous délivrent des conseils d'usage et d'entretien du vélo, sur sollicitation de votre part (Maison du vélo)
- Les agents STAR vous délivrent un diagnostic fonctionnel de votre vélo, sur sollicitation de votre part et sur présentation de l'équipement (Maison du Vélo)
- Star vous assure d'une prise en charge des éléments techniques sous garantie constructeur (vélos à assistance électrique)

## 4. Le développement durable

***Vous souhaitez agir pour préserver l'environnement ?***

**STAR met en place des actions concrètes**

- Tous nos vélos sont fabriqués en France
- La maintenance des vélos électriques optimise les consommations électriques
- Les vélos cassés sont recyclés et les pièces fonctionnelles sont réutilisées en maintenance
- Les aménagements d'itinéraires cyclables permettent d'optimiser et sécuriser vos déplacements

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

- En station, signalez un vélo libre-service présentant une non-conformité afin d'en informer nos équipes de maintenance
- Suivez bien les consignes de location, notamment lors du rattachement de votre vélo en libre-service
- Lors de vos voyages, respectez le code de la route et soyez courtois avec les différents usagers (cyclistes, piétons, conducteurs...)
- Respectez les espaces et les équipements mis à votre disposition
- En station, utilisez les poubelles prévues à cet effet pour vos papiers, emballages et déchets divers
- Conformez-vous aux règles d'usage du STAR, formulées dans l'intérêt de tous
- 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, les vélos, le covoiturage et la marche. Et incitez votre entourage à éviter la voiture solo

### **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**

MÉTRO  
BUS  
HANDISTAR  
VÉLO  
COVOITURAGE

