

Extrait du Règlement public d'usage

TITRE 11 CLAUSES SPECIFIQUES APPLICABLES AU SERVICE HANDISTAR

ARTICLE 11.1 Champ d'application

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

ARTICLE 11.2 Conditions d'accès au service

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

Le service HANDISTAR est accessible :

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

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

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

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

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

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

Dispositions particulières aux usagers de passage :

Est considérée comme « usager de passage », toute personne résidant hors du ressort territorial de Rennes Métropole mais ayant accès de plein droit au service, conformément à l'article 1.2.1 de l'annexe 25B de la présente convention.

Dans tous les cas, l'usager de passage a accès au transport sous réserve de la disponibilité des moyens du service.

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

Selon sa situation, les conditions d'accès sont les suivantes :

- Si l'utilisateur séjourne ponctuellement (minimum 1 nuit) sur le territoire de Rennes Métropole, par dérogation à l'article 1.1 de l'annexe 25B de la présente convention, l'accès est conditionné :
 - A la présentation d'un justificatif de domicile
 - A la réception de la demande de transports dûment complétée
 - A la réception, pour les usagers non-voyants de la photocopie de leur carte «mobilité inclusion», délivrée par une MDPH, comportant la mention « cécité »
 - Au respect par l'utilisateur des conditions de transport visées à l'article 3.
 - A 4 voyages maximum par mois calendaire, sans passage en journée d'inscription. L'accès au service sera alors limité pour une durée maximum d'un an. A l'issue de cette période, l'utilisateur pourra renouveler sa demande en présentant les justificatifs de domicile.
 - A la participation obligatoire, pour des raisons de sécurité, à la journée d'inscription pour les personnes réalisant plus de 4 voyages par mois calendaire. L'accès au service sera alors limité pour une durée maximum d'un an. A l'issue de cette période, l'utilisateur pourra renouveler sa demande en présentant les justificatifs de domicile et la demande de renouvellement de transports dûment complétée.
- Si l'utilisateur ne séjourne pas sur le territoire de Rennes Métropole, par dérogation à l'article 1.1 de l'annexe 25B de la présente convention, l'accès est conditionné :
 - A la présentation d'un justificatif de domicile.
 - A la réception de la demande de transports dûment complétée
 - A la réception, pour les usagers non-voyants de la photocopie de leur carte «mobilité inclusion», délivrée par une MDPH, comportant la mention « cécité ».
 - Au respect par l'utilisateur des conditions de transport visées à l'article 3.
 - A 4 voyages maximum par mois calendaire, sans passage en journée d'inscription (les demandes de déplacements supplémentaires pour le mois en cours ne seront pas prises en compte).
 - L'accès au service en tant qu'utilisateur de passage sera alors limité pour une durée maximum d'un an. A l'issue de cette période, l'utilisateur pourra renouveler sa demande en présentant les justificatifs de domicile.

ARTICLE 11.3 Horaires d'ouverture des services

Les demandes d'informations générales sont reçues par téléphone auprès de l'Infostar au 09 70 821 800. L'Infostar est joignable de 7h-20h du lundi au samedi.

Demandes d'inscription ou réclamations :

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

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

Les demandes sont reçues :

- Par courrier : **HANDISTAR** - 26, Rue du Bignon - 35135 - Chantepie.
- Par téléphone au 02 99 26 05 08.
- Par fax au 02 99 26 05 51.
- Par Mail : info@handistar.fr

Réservation, annulation et confirmation de transport

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

- Par téléphone au 02 99 26 05 55
- Par fax au 02 99 26 05 51
- Par Mail : reservation@handistar.fr

Le service réservation est ouvert toute l'année :

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

^{*(1)} sauf dispositions particulières pour le 1er mai - article 11.6.4)

ARTICLE 11.4 Situation particulière en cas d'indisponibilité du standard

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

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

ARTICLE 11.5 Nature des prestations réalisées par HANDISTAR

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En cas d'indisponibilité du service par rapport à la plage horaire demandé, ce dernier proposera de placer la **demande en liste d'attente** après accord de l'utilisateur. Ce dernier sera informé à tout moment si le créneau venait à se libérer et en tout état de cause recevra

un appel téléphonique au plus tard la veille de son transport lui indiquant si sa demande a reçu une réponse favorable ou pas.

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

ARTICLE 11.6 Fonctionnement du service

HANDISTAR propose 2 formules aux fonctionnements spécifiques : CONFORT et IMPROVISATION

11.6.1 La formule confort

Les déplacements concernés :

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

Les jours et horaires de fonctionnement :

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

La réservation et l'annulation :

Les demandes de réservation sont reçues :

- ✓ Par téléphone au 02 99 26 05 55 : de 8 jours à l'avance (ex : le lundi pour le lundi) jusqu'à la veille du départ à 20 h en semaine et 19 h le week-end et les jours fériés ^{*(1)}.
- ✓ Par fax au 02 99 26 05 51, par mail à reservation@handistar.fr ou par internet au www.handistar.fr : au plus tard l'avant-veille du transport avant 20 h (19 h les week-ends et jours fériés ^{*(1)}).

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

^{*(1)} sauf dispositions particulières pour le 1er mai – article 11.6.4

Les transports réguliers :

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

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

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

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

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

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

11.6.2 La formule improvisation

Les déplacements concernés par la formule Improvisation

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

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

Les jours et horaires de fonctionnement

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

La réservation et l'annulation

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

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

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

Les jours et horaires de fonctionnement

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

La réservation et l'annulation

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

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

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

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

11.6.3 Les transports pour soins

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

Les transports publics pour motif de soins sont alors réalisés entre 9 h à 16 h (horaires limites des premières et dernières heures convenues). Ils sont pris en compte en heures de pointe lorsqu'ils s'enchaînent avec le travail.

Cependant, il est à noter que par dérogation et **uniquement pour les personnes en fauteuil**, et sous réserve de la délivrance de la prescription médicale transport (Cerfa n°11 574*03), Rennes Métropole autorise le service HANDISTAR à assurer certains transports pris en charge par la sécurité sociale, et ce, dans le cadre d'une affection de longue durée. Les contraintes horaires de transports pour motif de soins s'appliquent également dans ce cas.

11.6.4 Les services d'urgence

Pour le 1^{er} mai

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

Pour les autres jours

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

11.6.5 Déplacements dans le cadre d'une activité groupée

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

ARTICLE 11.7 Ponctualité

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

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

ARTICLE 11.8 Respect des délais d'annulation

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

Le respect de ces délais est essentiel à la bonne utilisation des moyens publics. Il permet en particulier de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution et de contribuer à la qualité du service.

11.8.1 Annulation hors délais

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

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

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

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

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

11.8.2 Déplacement en absence

Si l'annulation intervient moins de 10 minutes avant l'heure convenue, ou en cas d'absence complète d'annulation, le transport ne peut plus être proposé à une autre personne et engendre un déplacement en absence.

Sans nouvelle de l'utilisateur 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'utilisateur dans un délai d'un mois de cette pénalité, l'accès au service peut être suspendu.

Cependant, il est à noter que l'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur effectue des déplacements en absence récurrents, il pourra se voir interdire de manière provisoire ou définitive l'accès au service **HANDISTAR**, de manière à garantir au mieux la qualité de l'offre pour l'ensemble des usagers et de limiter les perturbations du service.

ARTICLE 11.9 Titres de transport

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

Compte-tenu des temps de prise en charge, du déplacement, et de la contrainte des 30 mn sur place, la durée de validité des tickets d'une heure (ticket 1 heure sous forme papier ou chargé sur la carte KorriGo) ne s'applique pas au service **HANDISTAR**. Le ticket est utilisable pour un voyage **HANDISTAR** quelle que soit sa durée.

Points de vente

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

- auprès du conducteur **HANDISTAR** pour l'achat de carnets de 10 tickets, de tickets 1h Plein Tarif, ou de formules 10/30/50 ou 80 tickets chargeables sur la carte KorriGo. Il est conseillé de disposer de l'appoint.
- dans les agences commerciales du STAR (situées Rue du Pré Botté - derrière la Place de la République à Rennes - et aux stations de métro Villejean Université et Henri Fréville).
- dans les distributeurs automatiques présents dans chaque station de métro.
- chez les commerçants agréés STAR
- par correspondance à adresser à **HANDISTAR** - 26, Rue du Bignon - 35135 - CHANTEPIE.

- en ligne, sur star.fr en rechargeant la carte KorriGo à l'aide du lecteur.

ARTICLE 11.10 Modalités de correspondance

11.10.1 Correspondances avec le réseau STAR

Lors de la réservation de son (ses) transport(s), l'utilisateur 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 référencés. Le choix entre ses dites propositions et la solution Handistar sera toujours laissé à l'utilisateur.

11.10.2 Correspondances avec les gares

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

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

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

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

11.10.3 Correspondance avec l'aéroport

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

ARTICLE 11.11 Statut des accompagnateurs

11.11.1 L'accompagnateur obligatoire

La commission d'accès peut décider d'une 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'accompagnateur n'est pas désigné nommément, mais il est par définition majeur, valide apte à assister l'utilisateur par sa connaissance du handicap. Par conséquent, un usager d'**HANDISTAR** ne peut pas être accompagnateur obligatoire. Il revient à l'utilisateur 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'utilisateur du service **HANDISTAR**.

11.11.2 L'accompagnateur facultatif

L'utilisateur a la possibilité de se faire accompagner de manière occasionnelle par des personnes de la famille ou d'amis qui participent à son déplacement. Dans ce cas, les

personnes qui accompagnent doivent être présentes au lieu de départ jusqu'au lieu de destination au même titre que l'utilisateur Handistar et être détentrices d'un titre de transport en cours de validité.

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

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

ARTICLE 11.12 Sécurité

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

A bord du véhicule, les usagers doivent se conformer aux instructions de sécurité (conformément à l'article du règlement d'accès au service **HANDISTAR** relatif aux conditions). Le conducteur s'assure notamment que chaque usager et accompagnateur aient attaché correctement leur ceinture de sécurité et que les fauteuils roulants soient tous arrimés.

Le transport ne pourra pas être effectué en cas de refus du port de la ceinture de sécurité.

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

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

ARTICLE 11.13 Comportement au sein du service HANDISTAR

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

ARTICLE 11.14 Mise à jour des données de l'utilisateur

11.14.1 Modification de la situation de l'utilisateur

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

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

11.14.2 Non-utilisation du service

Une mise à jour est réalisée annuellement sur la base de la fréquentation effective des 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'accès au service peut être soumise à une participation à la journée d'inscription, à titre gratuit, afin de remettre à jour les conditions d'accès au service **HANDISTAR**.

ARTICLE 11.15 Bagages

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

ARTICLE 11.18 Informations des voyageurs

Ce règlement peut être expédié à tout voyageur sur simple demande. Un extrait des principales dispositions est affiché dans le véhicule Handistar.

Date d'approbation :

Le Présent règlement public d'utilisation du réseau STAR et du service HANDISTAR a été approuvé par le Conseil de Rennes Métropole par délibération en date du 14 novembre 2019.