

# LE GUIDE ACCESSIBILITÉ



twisto

twisto.fr



# S'INFORMER

En Agences Mobilités Twisto ou sur Internet, retrouvez toutes les informations pour bien préparer votre trajet.

## AGENCES MOBILITÉS TWISTO



Des guichets prioritaires et à hauteur adaptée pour les personnes à mobilité réduite.

- **15, rue de Geôle**, 14000 Caen  
Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 et le samedi de 10h à 17h.
- **13 place de la Gare**,  
14000 Caen  
Ouvert du lundi au samedi de 13h00 à 19h00.

## PAR TÉLÉPHONE



Des opérateurs téléphoniques sont à votre écoute :

- du lundi au vendredi de 7h00 à 18h30.
- le samedi de 10h00 à 18h30.

## SITE INTERNET TWISTO.FR



Une rubrique dédiée à l'accessibilité permet une consultation facilitée pour les personnes malvoyantes.

Objectif :

un site internet certifié W3C et aux normes RGAA permettant un affichage contrasté et le grossissement des caractères.

## APPLI TWISTO



Retrouvez toutes les informations utiles à vos déplacements :

- horaires des prochains passages de vos lignes en temps réel.
- calcul d'itinéraires.

## ELIOZ



Twisto vous propose la plateforme ElioZ. Cette plateforme est accessible depuis un ordinateur, tablette ou smartphone équipé d'une webcam et d'une liaison

Internet haut-débit. Elle permet de dialoguer en LSF (Langage des Signes Français) et TTRP (Transcription en Temps Réel de la Parole).

**CONTACTEZ NOUS !**

**La plateforme ElioZ  
est accessible depuis  
le site internet [twisto.fr](http://twisto.fr)**

du lundi au vendredi  
de 8h30 à 17h30.







# SE FAIRE ACCOMPAGNER

## L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

### BESOIN D'AIDE ?

Twisto est doté d'un service pour vous assister si vous en ressentez le besoin. Pendant toute la durée des travaux, un accompagnement personnalisé est proposé à toutes les personnes le nécessitant.

Les parcours s'adaptent à la situation de chaque personne, en fonction de son handicap ou de sa capacité à se déplacer.

Réservez votre trajet par téléphone auprès de notre Centre Relations Clients au 02 31 15 55 55.

En cas de forte demande du service, la priorité sera donnée aux voyageurs voulant un premier accompagnement ou à ceux qui désirent découvrir un nouveau parcours pour se rendre sur des lieux différents.





# VOYAGER EN BUS

## CHIFFRES CLÉS

- **100%** des bus sont équipés d'un plancher bas
- Objectif : **100%** des bus équipés d'une rampe d'accès électrique. Caen la mer poursuit ses investissements dans cet objectif
- **75%** des arrêts sont équipés de quais de plain pied. (Chiffres 2016)

## OÙ ACHETER SON TITRE ?

### DES DISTRIBUTEURS DE TITRES FONCTIONNELS

Les distributeurs de titres en stations sont équipés d'un système de sonorisation. Il peut être activé à l'aide du bouton situé à gauche de l'écran.

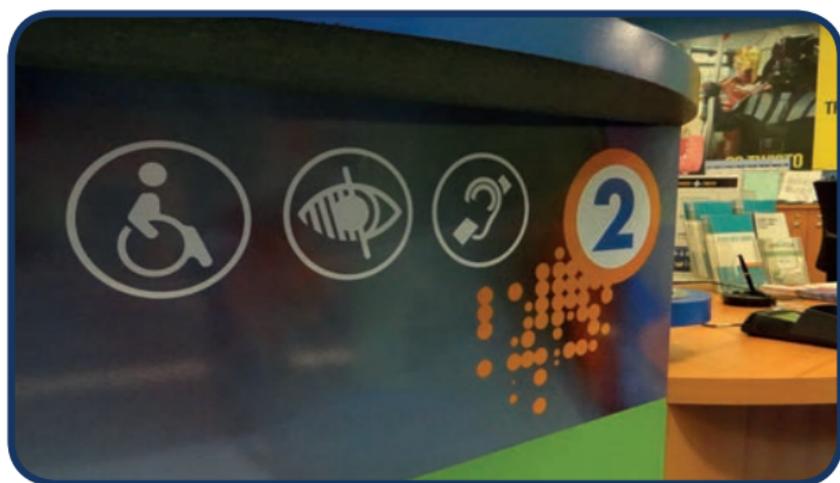


Prochainement, de nouveaux Distributeurs Automatiques de Titres seront mis en place sur le réseau. L'écran étant totalement tactile, il suffit d'appuyer dans le bas à droite de l'écran pour basculer sur le mode malvoyant.

Le système de paiement par carte bleue utilise une numérotation de type clavier téléphonique (chiffre 1 en haut à gauche).

## **DES AGENCES AMÉNAGÉES**

Les Agences Mobilités Twisto se sont modernisées et sont désormais accessibles. Des agents d'accueil vous y reçoivent et vous conseillent.



## **DES POINTS RELAIS SUR TOUT LE RÉSEAU TWISTO**

Vous pouvez également recharger votre abonnement ou vous procurer des tickets 1 et 10 voyages auprès de l'un de nos Points Relais.

## **A BORD DES BUS**

Vous avez également la possibilité d'acheter votre titre de transport auprès du conducteur de votre bus. Des tickets 1 et 10 voyages sont en vente à bord.

## DU MATÉRIEL ACCESSIBLE

Les équipements accessibles sont signalés grâce au picto « fauteuil roulant » : sur les plans de lignes visibles à bord et dans les fiches horaires, aux points d'arrêt et sur les véhicules concernés.



### DES VÉHICULES ADAPTÉS

La majorité des bus Twisto est dotée de matériel pour faciliter l'accessibilité des personnes les plus fragiles :

- des rampes d'accès électriques pour les personnes à mobilité réduite,
- une sonorisation intérieure et extérieure,
- un affichage extérieur à l'avant des véhicules et sur le côté droit indique le numéro de la ligne ainsi que sa destination (son sens),
- un affichage à l'intérieur et sur les écrans situés dans les bus vous permet de suivre la progression du véhicule sur la

ligne en temps réel,

- des espaces réservés aux personnes à mobilité réduite,
- des boutons à hauteur de sièges roulants pour demander l'arrêt au conducteur,
- des signaux sonores lors de l'ouverture et de la fermeture des portes.

## UNE TÉLÉCOMMANDE ADAPTÉE



Des annonces sonores peuvent être activées grâce à une télécommande.

### COMMENT ÇA MARCHE ?

**Les télécommandes permettent d'activer des annonces sonores d'information à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules :**

- A l'extérieur des véhicules : à l'ouverture des portes, en activant le bouton de la télécommande, **des hauts parleurs situés à l'extérieur du véhicule annoncent la ligne et le prochain arrêt.** Cela indique également au conducteur

qu'il doit prêter une attention particulière à la personne pour l'aider, la guider...

Pour assurer le fonctionnement du haut parleur, il est **important d'être situé à 3 mètres maximum de la porte avant.**

- A l'intérieur des véhicules, lorsque le bus roule, la télécommande permet de **répéter les annonces sonores déjà existantes dans le bus** : ligne, destination, arrêt en cours et prochain arrêt.

## OÙ L'OBTENIR ?

### **Vous habitez sur Caen ?**

Contactez la CCAS de Caen  
Service Information Personnes  
Handicapées

Tél. 02 31 15 38 56

[infopersonneshandicapees@caen.fr](mailto:infopersonneshandicapees@caen.fr)

### **Vous habitez sur une autre commune de Caen la mer ?**

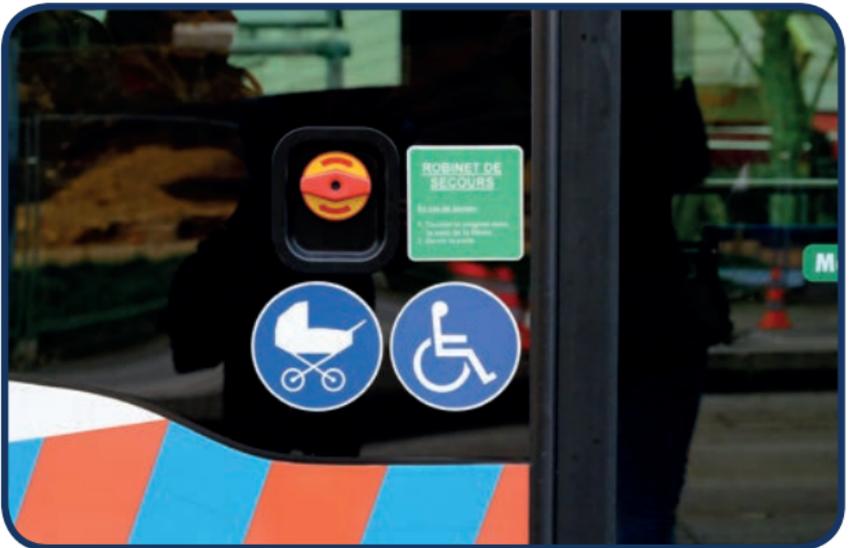
Contactez les services de Caen la mer au 02 31 28 40 31

## DES PICTOS INDICATIFS

Des pictos vous indiquent lorsque les équipements sont accessibles.

Il vous suffit alors d'appuyer sur le **BOUTON** pour signaler votre présence au conducteur.







# TWISTO ACCESS

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, le service Mobisto est devenu **Twisto Access**. Ce service est destiné aux personnes handicapées moteur et/ou visuel domiciliées sur l'agglomération de Caen la mer et ne pouvant voyager seules.

**L'ensemble du personnel Twisto Access est formé** pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

Une flotte de **11 véhicules aménagés** assure quotidiennement les déplacements dans les communes de Caen la mer.

Twisto Access assure un service de **7h à minuit, 7 jours/7** (sauf le 1<sup>er</sup> mai).

Twisto Access intervient **à la demande et sur réservation préalable**. Le transport se fait de porte à porte.

# LES BÉNÉFICAIRES

Les personnes **atteintes d'un handicap moteur** utilisant un fauteuil roulant ou d'un handicap visuel titulaires de la carte « **cécité étoile verte** » ont **accès de plein droit au service**.

Le dossier d'inscription est remis ou envoyé sur simple demande.

## **VOUS NE RÉPONDEZ PAS AUX CRITÈRES D'ACCÈS DE PLEIN DROIT ?**

Le service est accessible sous réserve de l'avis favorable de la **commission d'accessibilité** de Twisto Access.

Elle examine la situation des personnes n'ayant pas accès de plein droit au service.

## SE RENSEIGNER

### PAR TÉLÉPHONE

En appelant le **02 31 15 55 55** du lundi au vendredi de 7h00 à 18h30 et le samedi de 10h00 à 18h30.

### PAR MAIL

En écrivant à l'adresse **clients@twisto.fr**.

## OÙ ACHETER SES TICKETS

### AUPRÈS DU CONDUCTEUR

pour les tickets 1 voyage et les carnets de 10 voyages.

### PAR TÉLÉPHONE

- pour les abonnements mensuels,
- pour les facturations le mois suivant.



## LES TARIFS

**TICKET 1 VOYAGE** \_\_\_\_\_ **1,50€**

**10 TICKETS** \_\_\_\_\_ **12,70€**

**ABONNEMENT MENSUEL** \_ **41,70€**  
(10 déplacements par semaine)

**GRATUIT** pour les  
accompagnateurs obligatoires

## COMMENT RÉSERVER ?

Le service fonctionne uniquement sur réservation effectuée via le Centre relation Clients Twisto :

- **La veille avant 17h00**, pour un déplacement **du mardi au samedi**.
- **Le vendredi avant 17h00**, pour un déplacement **le dimanche et le lundi**.

Une fois adhérent au service, un numéro et un mail dédié vous seront délivrés pour une réservation facilitée.



# ALLER PLUS LOIN



Twisto a choisi Wheeliz ! Ce service vous permet une location de véhicules aménagés de particulier à particulier.

Pour l'utiliser, c'est simple ! Rendez-vous sur le site [twisto.fr](http://twisto.fr) rubrique accessibilité/nos partenaires.

Vous pourrez alors vous rendre sur le site de notre partenaire, sélectionner le véhicule qui correspond à vos besoins, converser avec le propriétaire et payer la location en ligne.

Vous n'avez plus qu'à rencontrer le propriétaire et utiliser le véhicule.



**ACCÈOBUS est un service de transport sur réservation, de porte à porte, adapté aux personnes à mobilité réduite. Il couvre les communes desservies par les Bus Verts du Calvados.**

Accèobus est un service de petits bus mis en place par la Région Normandie sur toutes les lignes régulières des Bus Verts.

Il a pour vocation d'assurer les déplacements réguliers ou occasionnels aux personnes dont le handicap ne leur permet pas d'accéder aux bus des lignes régulières.

## **CONTACT :**

**Tél. 09 70 83 00 14**

**[www.busverts.fr](http://www.busverts.fr)**

(prix d'un appel local à partir d'un poste fixe)



**ACCÈS PLUS est un service SNCF gratuit d'accueil en gare et d'accompagnement au train, disponible dans 360 gares, moyennant une réservation au plus tard 48h avant le départ.**

Avec Accès Plus, vous pouvez :

- acheter vos titres de transport,
- réserver une prestation d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'à votre place dans le train,
- accéder aux informations pratiques nécessaires au bon déroulement de votre trajet.

## **CONTACT :**

**Tél. 0890 640 650**

**[oui.sncf/services/acces-plus](http://oui.sncf/services/acces-plus)**

**(0,11€ TTC/mn)**



twisto

# UNE QUESTION ? UNE INFO ?



[clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr)



02 31 15 55 55



[twisto.fr](http://twisto.fr)



Appli sur votre store



TwistoCaen



@TwistoCaen



## INFO TRAFIC PAR SMS

Pour vous abonner au service, **FLASHEZ-MOI !**



## AGENCES MOBILITÉS TWISTO

15 rue de Geôle  
14000 Caen

 Bellivet  
ou Quatrans

 Lundi au vendredi de  
8h30 à 18h30  
Samedi de 10h00  
à 17h00

13 place de la Gare  
14000 Caen

 Gare SNCF -  
Rue d'Auge

 Lundi au samedi de  
13h00 à 19h00



**KEOLIS**  
CAEN