

2020

# LE GUIDE **ACCESSIBILITÉ**





# SOMMAIRE

- 1**  **PRÉPARER SON VOYAGE**  
SUR LE RÉSEAU TWISTO ..... **P.4**
- 2**  **UN RÉSEAU ACCESSIBLE**  
> LE RÉSEAU TRAMWAY..... **P.8**  
> LE RÉSEAU BUS ..... **P.12**  
> UNE TÉLÉCOMMANDE ADAPTÉE ... **P.16**
- 3**  **TARIFS** ET PIÈCES JUSTIFICATIVES ... **P.18**
- 4**  **SERVICES PERSONNALISÉS**  
> TWISTO ASSIST ..... **P.24**  
> TWISTO ACCESS ..... **P.25**
- 5**  **SIGNALER** UN INCIDENT ..... **P.26**
- 6**  **NOS PARTENAIRES** ..... **P.27**



# PRÉPARER SON VOYAGE SUR LE RÉSEAU TWISTO

## OÙ TROUVER LES INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE VOYAGE ?



## PAR TÉLÉPHONE

Nos conseillers sont à votre écoute  
au **02 31 15 55 55** (coût d'un appel local).



**Du lundi au vendredi de 7 h 00 à 18 h 30  
et le samedi de 10 h à 18 h 30**



**Pour les personnes sourdes ou malentendantes,  
Twisto vous propose la plateforme Elioz.**  
Elle est accessible depuis le site internet **Twisto.fr**  
rubrique Nous contacter, du lundi au vendredi  
de 8 h 30 à 19 h et le samedi de 9 h à 12 h.



# EN AGENCE MOBILITÉS



Située au 51 rue de l'Oratoire à Caen (arrêt Théâtre ou Gambetta), l'Agence Mobilités est conçue pour répondre aux attentes et aux besoins des personnes en situation de handicap.

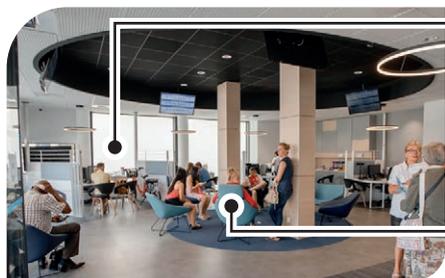


**Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h 30**  
**Le samedi de 10 h à 17 h**



**File prioritaire** gérée depuis le pré-accueil

**Accès de plain-pied** et cheminement simple grâce à des guide-files et des bandes podotactiles



**Accueil physique des personnes sourdes** grâce à une interface avec un interprète en **LSF** (Langue des Signes Français)

**Espace assis** pour faciliter l'attente



**L'Agence Mobilités est équipée d'une boucle à induction, sur demande.** Cet appareil facilite l'échange entre les agents et les personnes malentendantes équipées d'une prothèse auditive.



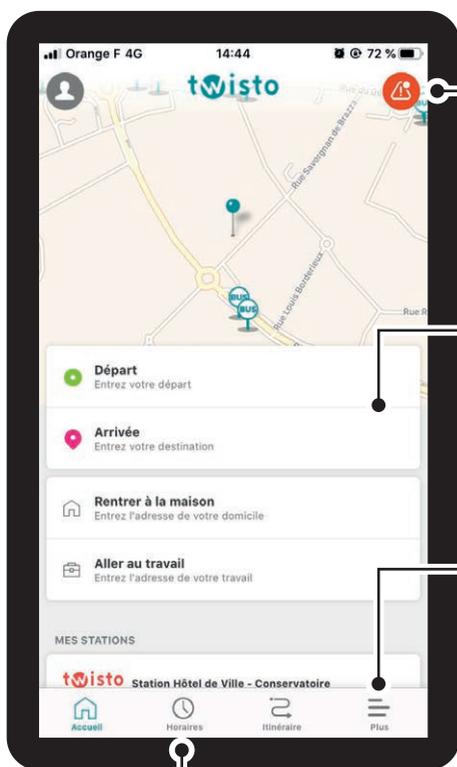
# PRÉPARER SON VOYAGE SUR LE RÉSEAU TWISTO

OÙ TROUVER LES INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE VOYAGE ?



## SUR L'APPLICATION TWISTO

Retrouvez toutes les informations utiles à votre déplacement directement sur l'application Twisto :



**Accès** à l'info Trafic avec notifications possibles

**Recherche** d'itinéraires sur-mesure

**Accès** au suivi de la Navette Centre-Ville en temps réel

**Horaires** en temps réel





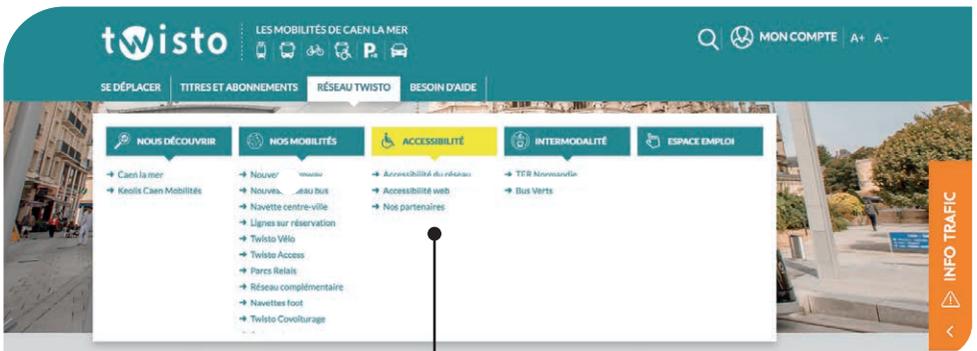
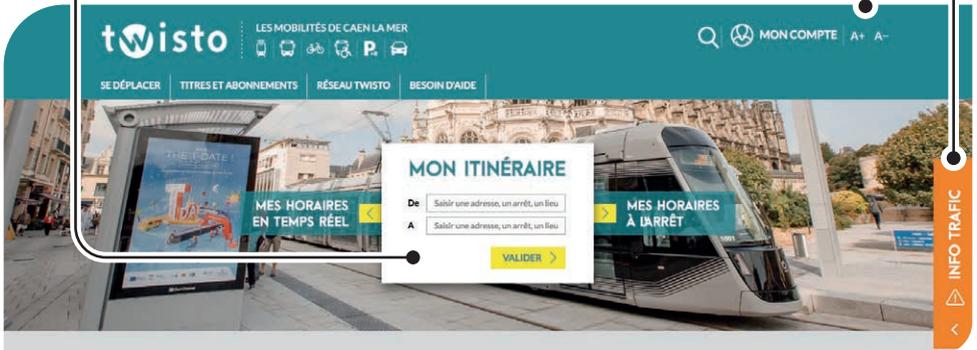
# SUR LE SITE INTERNET TWISTO.FR

Des dispositifs sont mis en place sur le site Internet **twisto.fr**, pour faciliter la lecture aux personnes malvoyantes.

**Recherche**  
d'itinéraires sur  
la page d'accueil

Possibilité de  
**grossir les  
caractères**

**Consultation  
de l'info trafic**  
en 1 clic



**Information sur l'accessibilité  
du réseau** disponible depuis  
la rubrique Réseau Twisto



# UN RÉSEAU ACCESSIBLE

## LE RÉSEAU TRAMWAY



**26 RAMES**  
**DE TRAMWAY**  
100% ACCESSIBLES

**3 LIGNES**



**HEROUVILLE** Saint-Clair  
**IFS** Jean Vilar



**CAEN** Campus 2  
**CAEN** Presqu'île



**CAEN** Château Quatrans  
**FLEURY** Collège Hawking



Horaires  
**De 5 h 45**  
**à 0 h 30\***



Fréquence  
**Toutes**  
**les 3 à 10**  
**minutes\***





# L'ACCESSIBILITÉ EN STATION

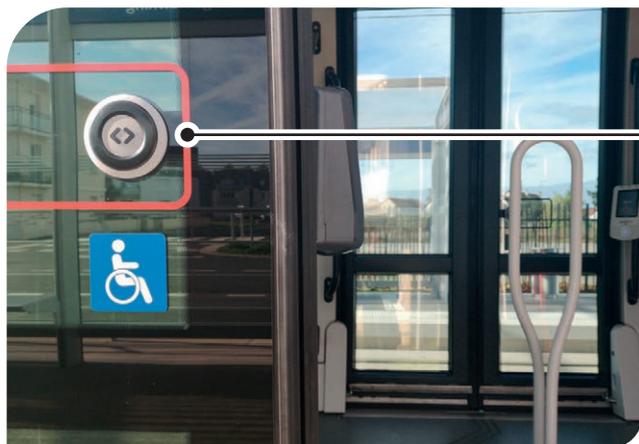
## > QUAIS AMÉNAGÉS



**Bandes d'éveil et de repérage** pour les personnes malvoyantes ou non-voyantes

**Annonces visuelles et sonores** pour indiquer les prochains passages et les perturbations

## > DEMANDE D'OUVERTURE DES PORTES



**Grâce à son relief, le bouton d'ouverture des portes** est facilement identifiable et repérable.



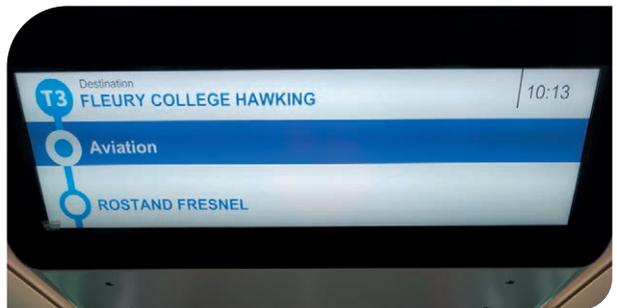
# UN RÉSEAU ACCESSIBLE

## LE RÉSEAU TRAMWAY



## L'ACCESSIBILITÉ À BORD

> **ÉCRAN  
D'INFORMATION**  
SUR LE TRAJET  
EN COURS



> **ESPACES  
RÉSERVÉS**



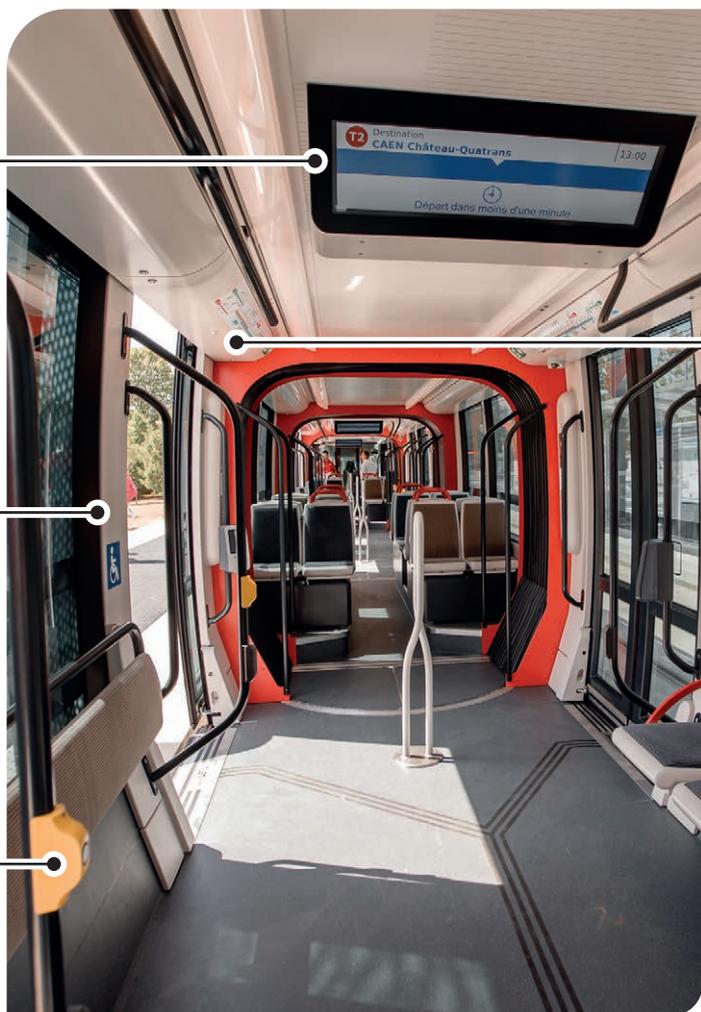
> **DEMANDE  
D'OUVERTURE  
DES PORTES À  
LA PROCHAINE  
STATION**





**Des messages sonores** permettent de suivre la progression du véhicule en temps réel.

- annonce de la ligne à l'ouverture des portes
- annonce de la descente à gauche pour les stations concernées



**I > SIGNAUX SONORES ET VISUELS**  
POUR INDIQUER L'OUVERTURE ET LA FERMETURE DES PORTES.



## UN RÉSEAU ACCESSIBLE

### LE RÉSEAU BUS



**48** COMMUNES **DESSERVIES**

**12** LIGNES **FORTES**

**9** LIGNES **URBAINES**

**30** LIGNES **COMPLÉMENTAIRES**

**3** LIGNES **EXPRESS**

**10**

LIGNES **FORTES** DU RÉSEAU  
DE **BUS 100% ACCESSIBLES\***



\*L'assurance d'une rampe d'accès et d'une information écrite et sonore à l'intérieur de votre bus.





# L'ACCESSIBILITÉ AUX ARRÊTS



**Picto** sur l'arrêt indiquant qu'il est accessible

**Quais** de plain-pied

**Pictos** indiquant quels arrêts sont accessibles



● : Arrêt accessible dans les deux sens aux personnes à mobilité réduite.





# UN RÉSEAU ACCESSIBLE

## LE RÉSEAU BUS



## L'ACCESSIBILITÉ DES VÉHICULES



**Rampes d'accès électriques** pour les personnes à mobilité réduite



**Des signaux sonores** indiquent l'ouverture et la fermeture des portes



À l'intérieur des véhicules, **des espaces sont réservés** aux personnes à mobilité réduite



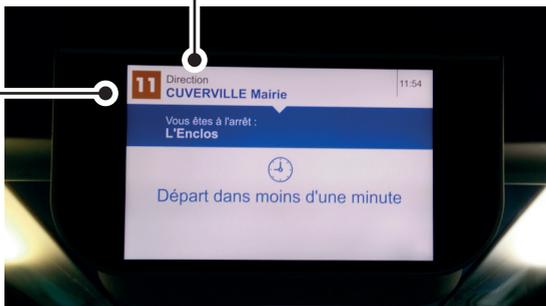
**Des boutons à hauteur** des fauteuils roulants permettent de demander au conducteur une descente au prochain arrêt

**Des pictogrammes** sur les bus indiquent si le véhicule est accessible



**Messages sonores** informant sur les prochains arrêts, la ligne et la direction

**Les écrans d'information** à l'intérieur des véhicules permettent de suivre la progression du bus en temps réel



**Un affichage sur l'avant des véhicules et sur le côté droit** indique le numéro de la ligne ainsi que sa destination et son sens





## UN RÉSEAU ACCESSIBLE

### UNE TÉLÉCOMMANDE ADAPTÉE

La télécommande vous permet d'activer des annonces sonores d'information à l'extérieur et à l'intérieur des bus.



### À L'EXTÉRIEUR DU VÉHICULE

En activant le bouton de la télécommande, lorsque le bus est à l'arrêt, des haut-parleurs extérieurs annoncent la ligne et le prochain arrêt. Cela indique également au conducteur qu'il doit prêter une attention particulière à la personne pour la guider et l'aider en cas de besoin.



### À L'INTÉRIEUR DU VÉHICULE

Lorsque le bus circule, la télécommande permet de répéter les annonces sonores déjà existantes dans le bus : ligne, destination, arrêt en cours et prochain arrêt.

### COMMENT L'OBTENIR ?

**Vous habitez Caen, au CCAS**

Service Information Personnes Handicapées  
02 31 15 38 56 · [infopersonneshandicapees@caen.fr](mailto:infopersonneshandicapees@caen.fr)

**Vous habitez dans une autre commune de Caen la mer ?**

Communauté urbaine Caen la mer · 02 31 28 40 31

**Pour assurer le fonctionnement du haut-parleur, il faut se situer à 3 mètres maximum de la porte avant.**





## LA CARTE TWISTO ATOUMOD

La carte **Twisto Atoumod** est le support sur lequel vous chargez les titres et abonnements de votre choix.

**Elle vous permet de justifier de vos droits et ainsi de bénéficier de tarifs adaptés\*.**



**Les pièces justificatives nécessaires à la création de votre carte Twisto Atoumod**

- Pièce d'identité
- Photo d'identité
- Justificatif de domicile

Une fois la carte créée, vous pourrez y charger votre abonnement

\*L'accès à la tarification solidaire nécessite une carte Twisto Atoumod nominative

**Pour obtenir la carte Twisto Atoumod,**  
rendez-vous en Agence Mobilités avec vos  
pièces justificatives\*



\* Voir page suivante



## TARIFS ET PIÈCES JUSTIFICATIVES

### TARIF GRATUIT



#### PERSONNES ATTEINTES DE CÉCITÉ

**Justificatif à fournir** pour la création de l'abonnement puis tous les 7 ans :

- Carte MDPH avec la mention cécité



**Tous les 7 ans,** le rechargement de votre abonnement doit se faire à l'Agence Mobilités.



#### LES PERSONNES BÉNÉFICIAIRES DE L'ALLOCATION AUX ADULTES HANDICAPÉS

**Justificatif à fournir** pour la création de l'abonnement puis tous les ans :

- Carte jaune ou attestation délivrée et actualisée tous les ans par la Mairie\* de votre commune de résidence



**Tous les ans,** le rechargement de votre abonnement doit se faire à l'Agence Mobilités.

\*sur présentation de l'attestation de versement de l'AAH.

## TARIF RÉDUIT



PERSONNES  
HANDICAPÉES  
DONT LE **TAUX  
D'INVALIDITÉ  
EST SUPÉRIEUR  
À 80%**



LES INVALIDES  
DE GUERRE  
DONT LE **TAUX  
D'INVALIDITÉ  
EST SUPÉRIEUR  
À 30%**

### Justificatif à fournir :

- Carte MDPH avec taux d'invalidité supérieur ou égal à 80%

### Justificatif à fournir :

- Carte délivrée par l'ONAC

**Abonnement 1 an :**  
307.80 €

**Abonnement 31 jours :**  
34.20 €

**Réserve de voyage : 5.55€**  
(Réserve de 5 à 50 voyages  
à partir de 5.55€ à charger  
sur la carte Twisto Atoumod)



**Tous les ans**, le rechargement de vos droits doit se faire à l'Agence Mobilités.

**Au cours de l'année, le rechargement de votre abonnement** peut se faire :



sur la e-Boutique



à l'Agence Mobilités Twisto



sur les Distributeurs  
Automatiques de Titres



aux Points Relais



## TARIFS ET PIÈCES JUSTIFICATIVES

### OÙ ET COMMENT ACHETER SON TITRE DE TRANSPORT ?



#### A l'Agence Mobilités

Au 51 rue de l'Oratoire à Caen, arrêt Théâtre ou Gambetta.



#### En Points Relais

Une sélection de commerçants propose la vente de titres Twisto (liste sur **twisto.fr**) :

- Achat et rechargement de Billets Sans Contact 1 heure, 10 voyages, 24 heures.
- Rechargement carte Twisto Atoumod (sauf abonnement annuel).



**Sur la e-Boutique**, depuis [twisto.fr](http://twisto.fr)



#### Auprès du conducteur

Achetez vos Billets Sans Contact de titres 1h ou 24h auprès du conducteur de votre bus.



#### Par SMS grâce au Ticket SMS\*

Juste avant de monter à bord :

- **Envoyez 1H au 93500** et recevez votre ticket SMS 1 Heure.
- **Envoyez 24H au 93500** et recevez votre ticket SMS 24 Heures.



Valable 1 heure à compter de la réception du SMS, sur tout le réseau Twisto au prix de 1,50€



Valable 24 heures à compter de la réception du SMS, sur tout le réseau Twisto au prix de 4€

\* Voir conditions sur [twisto.fr](http://twisto.fr)

## DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE TITRES



### Aux Distributeurs Automatiques de Titres de transport

Ils vous permettent d'acheter ou de recharger vos Billets Sans contact ou votre carte Twisto Atoumod. **Ils sont placés à chaque station du Tramway et aux principaux arrêts de bus.**



**Les écrans des  
Distributeurs  
Automatiques de Titres  
sont totalement tactiles.**

Il suffit d'appuyer en bas à droite de l'écran pour basculer sur le mode sonorisé pour les malvoyants et les non-voyants.



## SERVICES PERSONNALISÉS

### TWISTO ASSIST



**Envie de découvrir ou redécouvrir le réseau ?**

**Twisto vous assiste de votre domicile à votre point de destination.**

Les parcours s'adaptent suivant vos besoins, votre handicap et votre capacité à vous déplacer.



En partenariat avec



**Réservez votre trajet par téléphone  
au 02 31 15 55 55.**

En cas de forte demande du service, la priorité sera donnée aux voyageurs voulant réaliser un premier accompagnement ou à ceux qui désirent découvrir un nouveau parcours.

## TWISTO ACCESS

**Twisto Access est un service de transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite dont les trajets s'effectuent sur le territoire de la Communauté urbaine Caen la mer.**

Ce service est sur inscription préalable pour les personnes qui ne peuvent pas emprunter le réseau Twisto seules ou accompagnées.



**Twisto Access**  
sur réservation



**Le service Twisto Access** fonctionne de 7h00 à minuit; 7 jours/7 (sauf le 1<sup>er</sup> mai)



### Tarifs

- 1.50€ le Ticket  
1 voyage
- 12.70€ le Carnet  
10 voyages
- 41.70€  
l'abonnement mensuel  
(10 voyages par semaine)



**Plus d'infos sur [twisto.fr](http://twisto.fr)**  
Rubrique Twisto Access

## COMMENT L'OBTENIR ?

### Accès au service :

Demandez votre dossier d'inscription par téléphone au 02 31 15 55 55, par email à l'adresse [clients@twisto.fr](mailto:clients@twisto.fr) ou sur le site Internet, rubrique Twisto Access.

### Accès de plein droit

(sur justificatif)

- aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant,
- aux personnes non-voyantes (titulaires de la carte d'invalidité avec mention cécité, étoile verte, ou de son équivalent).

**Accès sous réserve** de la décision de la Commission d'accès au service

- aux personnes ne pouvant pas utiliser les bus et Tramways en étant seules ou accompagnées.



# SIGNALER UN INCIDENT

**EN CAS D'INCIDENT,**  
VOUS AVEZ LA POSSIBILITÉ DE NOUS ÉCRIRE :



À l'adresse **clients@twisto.fr**



Sur notre site Internet **twisto.fr**  
rubrique Nous contacter

The screenshot shows the Twisto website interface. At the top, the Twisto logo is on the left, and navigation links for 'SE DÉPLACER', 'TITRES ET ABONNEMENTS', 'RÉSEAU TWISTO', and 'BESOIN D'AIDE' are in the center. On the right, there are icons for a search, a user profile ('MON COMPTE'), and accessibility options ('A+ A-'). Below the navigation bar, a sidebar on the left lists 'BESOIN D'AIDE' options: 'Nous contacter' (highlighted), 'Se rencontrer', 'Vous accompagner', and 'FAQ'. Below these are circular icons for 'HORAIRES', 'ITINÉRAIRES', 'INFOS TRAFIC', 'ACTUALITÉS', and 'NOUS CONTACTER'. The main content area is titled 'NOUS CONTACTER' and features four tabs: 'PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE' (selected), 'PAR COURRIER', 'PAR TÉLÉPHONE', and 'SOURDS ET MALENTENDANTS'. Under the selected tab, the heading 'Par Courier électronique' is displayed. Below this, the 'Coordonnées' section contains five input fields: 'Nom \*', 'Prénom \*', 'Numéro client', 'Mail \*', and 'Téléphone mobile'.



Ou de nous appeler au **02 31 15 55 55**



## NOS PARTENAIRES



**Twisto Access a reçu le label Cap'Handéo Services de Mobilité.** Keolis Caen Mobilités s'engage à apporter une qualité de service correspondant aux exigences du référentiel Cap'Handéo depuis la préparation du déplacement jusqu'à sa réalisation.



Contact :  
**01 43 12 19 29**



**contact@handeo.fr**



**Accèocar est un service de réservation adapté aux personnes à mobilité réduite.** Il couvre les communes du Calvados desservies par les lignes régulières du réseau Nomad-Car.



Contact :  
**09 70 83 00 14**



**www.nomadcar14.fr**



**Wheeliz est un service qui propose la location de véhicules aménagés de particulier à particulier.**



**Pour plus d'info** rendez-vous sur le site **twisto.fr**



**Accès Plus est un service SNCF gratuit d'accueil en gare et d'accompagnement au train, disponible en gare de Caen.**



Contact :  
**08 90 64 06 50**  
(0,11€ TTC/min)



**oui.sncf/services/ acces-plus**

**Une QUESTION ?  
Une INFO ?**



clients@twisto.fr



Appli sur votre store



02 31 15 55 55



TwistoCaen



twisto.fr



@TwistoCaen



## **AGENCE MOBILITÉS**

Twisto

51 rue de l'Oratoire 14000 Caen

Station Bernières

Arrêt Théâtre ou Gambetta

Vélobib et Vélopark Théâtre

**Lundi au vendredi de 8h30 à 18h30**

**Samedi de 10h à 17h**