

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.



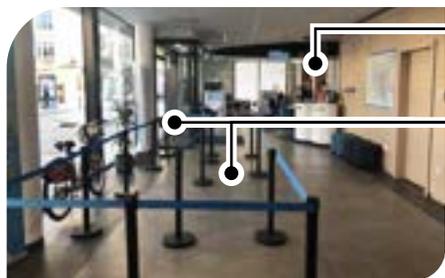
EN AGENCE MOBILITÉS



Située au 51 rue de l'Oratoire à Caen (arrêt Théâtre), 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.



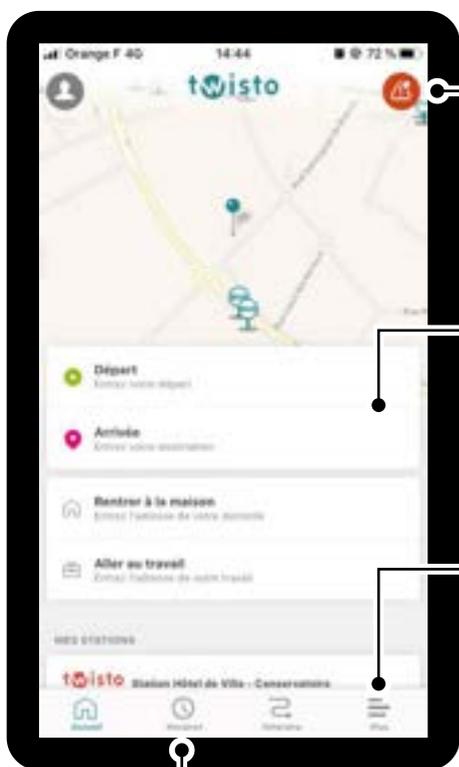
PRÉPARER SON VOYAGE SUR LE RÉSEAU TWISTO

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





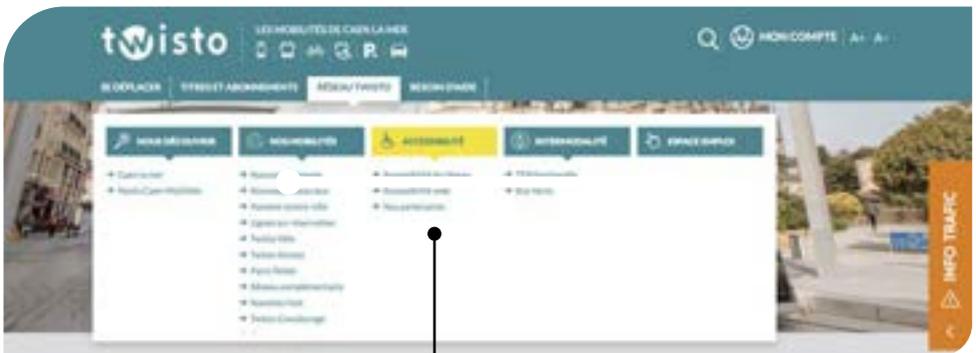
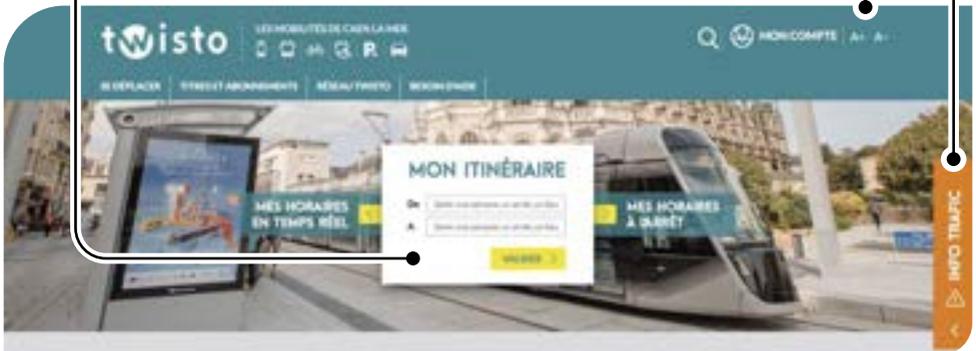
SUR LE SITE INTERNET TWISTO.FR

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
du lundi au
samedi :

**De 5 h 45
à 0 h 30**

Le dimanche :

**De 8 h 45
à 0 h 30**



Fréquence

**Toutes
les 3 à 10
minutes***





L'ACCESSIBILITÉ EN STATION

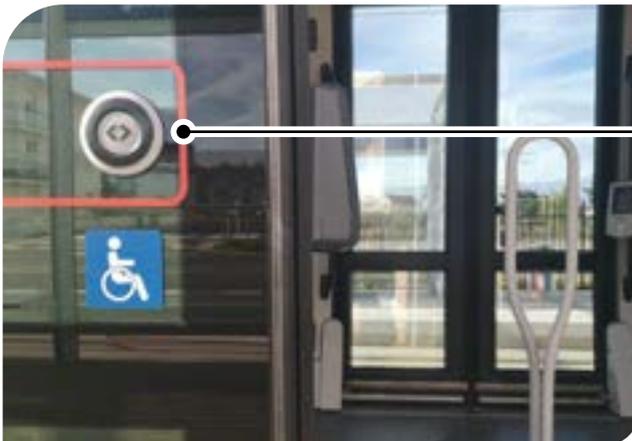
> QUAIS AMÉNAGÉS



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**



3 LIGNES **EXPRESS**

12 LIGNES DE **PROXIMITÉ**

1 NAVETTE **CENTRE-VILLE**

29 LIGNES **COMPLÉMENTAIRES**

10 LIGNES **NOMAD**

12

LIGNES 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.





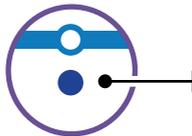
L'ACCESSIBILITÉ AUX ARRÊTS



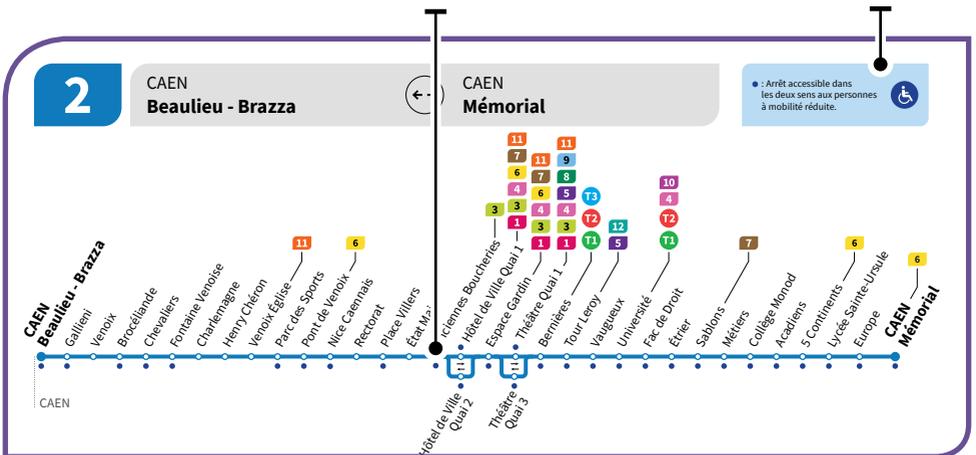
Picto sur l'arrêt indiquant qu'il est accessible

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

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



GRATUITÉ



PERSONNES ATTEINTES DE CÉCITÉ

Justificatifs à fournir pour la création du forfait puis tous les 7 ans :

- Justificatif de domicile de moins de 3 mois
- Carte MDPH avec la mention cécité



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



AAH

LES PERSONNES BÉNÉFICIAIRES DE L'ALLOCATION AUX ADULTES HANDICAPÉS

Justificatifs à fournir pour la création du forfait puis tous les ans :

- Justificatif de domicile de moins de 3 mois
- Notification de droit à l'AAH délivrée par la MDPH
- Dernière attestation mensuelle CAF montrant le versement de l'AAH



La 1^{ère} création de carte se fait en Agence Mobilités. Par la suite, le rechargement de votre forfait doit se faire tous les ans.

TARIF SOLIDAIRE



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



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

Justificatifs à fournir :

- Justificatif de domicile de moins de 3 mois
- Carte MDPH avec taux d'invalidité supérieur ou égal à 80%

Justificatifs à fournir :

- Justificatif de domicile de moins de 3 mois
- Carte délivrée par l'ONAC

Forfait 31 jours :
20.50 €

Carnet de tickets solidaire :
3.50€

(Réserve de 5 à 50 tickets à partir de 3.50€ à charger sur la carte Twisto Atoumod).



La 1^{ère} création de carte se fait en Agence Mobilités.

Au cours de l'année, le rechargement de votre forfait 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.



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 forfait annuel).



Sur la e-Boutique, depuis 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 1,60€



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

* Voir conditions sur 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^{er} mai)



Tarifs

- 1.60€ le ticket
1 voyage
- 14€ le carnet
10 voyages
- 44€ le forfait
mensuel
(10 voyages
par semaine)



**Plus d'infos
sur 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 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.



NOS PARTENAIRES

Accè&Car

NO M A D | CALVADOS

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



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**

wheeliz

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**



**Une QUESTION ?
Une INFO ?**



clients@twisto.fr



02 31 15 55 55



twisto.fr



Appli sur votre store



@TwistoCaen



AGENCE MOBILITÉS

Twisto

51 rue de l'Oratoire 14000 Caen

Station Bernières

Arrêt Théâtre

Vélolib et Vélopark Théâtre

Lundi au vendredi de 8h30 à 18h30

Samedi de 10h à 17h