



Le guide **ACCESSIBILITÉ**



SOMMAIRE



- 1**  **PRÉPARER SON VOYAGE**
SUR LE RÉSEAU TWISTO **P.2**
- 2**  **UN RÉSEAU ACCESSIBLE**
 - > Le réseau Tramway **P.6**
 - > Le réseau bus **P.10**
 - > Une télécommande adaptée **P.14**
- 3**  **TARIFS ET PIÈCES JUSTIFICATIVES **P.16****
- 4**  **SERVICES PERSONNALISÉS**
 - > Twisto Assist **P.22**
 - > Twisto Access **P.23**
- 5**  **SIGNALER UN INCIDENT **P.24****
- 6**  **NOS PARTENAIRES **P.25****



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 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 Roger Voice. Elle est accessible depuis un ordinateur équipé d'une webcam et d'internet. Elle permet de dialoguer en Sous-titres, langues des signes Française ou Langue française Parlée Complétée.

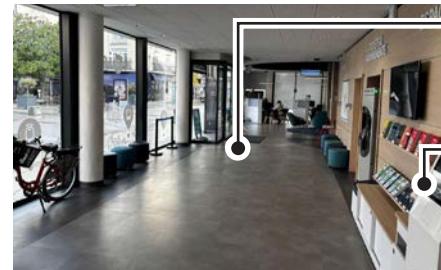
Pour l'utiliser, rendez-vous depuis le site internet twisto.fr, rubrique Nous contacter.

Un conseiller et à votre disposition du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 12h00.

> 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



Accès de plain-pied et cheminement simple.



File prioritaire gérée depuis le pré-accueil.

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

Espace assis pour faciliter l'attente



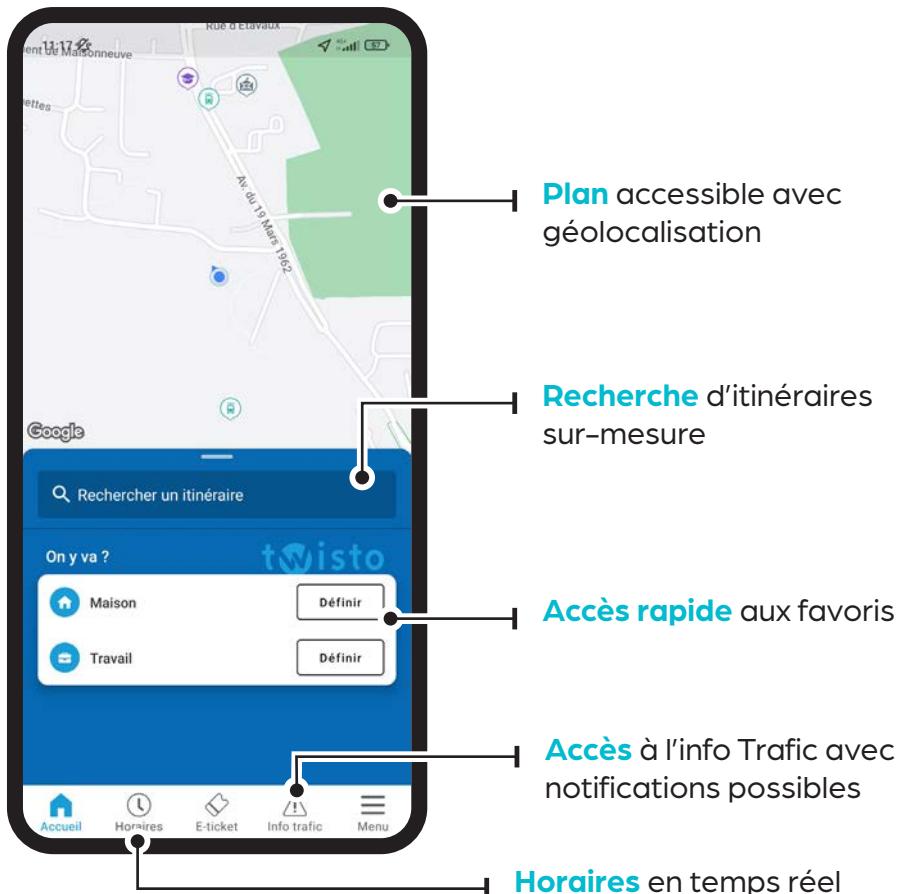
L'Agence Mobilités est équipée d'une boucle à induction, sur demande. Cet appareil facilite l'échange entre les agents et les personnes malentendantes équipées d'une prothèse auditive.

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. Cette application est accessible avec les lecteurs d'écran Talkback et VoiceOver.



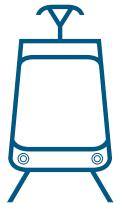
SUR LE SITE INTERNET TWISTO.FR

Une page d'accueil repensée pour faciliter l'accès aux informations liées à votre déplacement.





Le réseau tramway



**36 RAMES
DE TRAMWAY**
100% ACCESSIBLES

3 LIGNES



HEROUVILLE Saint-Clair
IFS Jean Vilar



CAEN Campus 2
CAEN Presqu'île



CAEN Château Quatrans
FLEURY Hauts de l'Orne



6 *Fréquence du lundi au samedi.



> L'ACCESSIBILITÉ EN STATION

> QUAIS AMÉNAGÉS



Déclenchement
des annonces
sonores grâce à la
télécommande adaptée,
disponible pour
les non-voyants.

Infos p.14



**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.

Pictogrammes PMR
pour indiquer le
positionnement des
portes lors de l'arrêt
du tramway.

> DEMANDE D'OUVERTURE DES PORTES

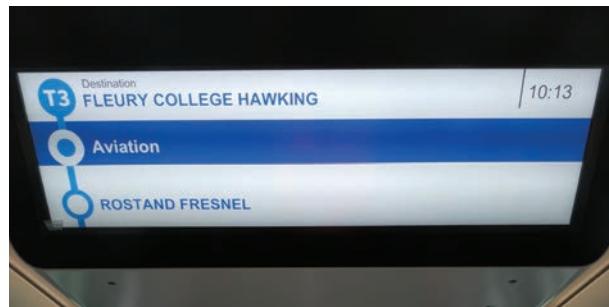


**Grâce à son
relief, le bouton
d'ouverture
des portes**
est facilement
identifiable et
repérable.

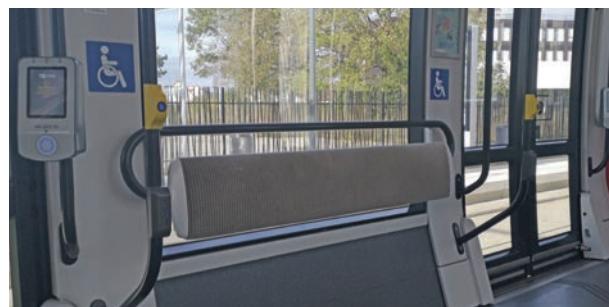
Le réseau tramway

➤ **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

➤ **SIGNALS
SONORES ET
VISUELS POUR
INDIQUER
L'OUVERTURE
ET LA
FERMETURE
DES PORTES.**



Le réseau bus

48 COMMUNES DESSERVIES
12 LIGNES FORTES
6 ZONES FLEX
2 LIGNES EXPRESS
10 LIGNES DE PROXIMITÉ
1 NAVETTE CENTRE-VILLE
30 LIGNES COMPLÉMENTAIRES
15 LIGNES NOMAD

100% DES LIGNES DU RÉSEAU TWISTO* SONT 100% ACCESSIBLES**

*Hors service Flex et lignes Nomad.

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



> L'ACCESSIBILITÉ AUX ARRÊTS



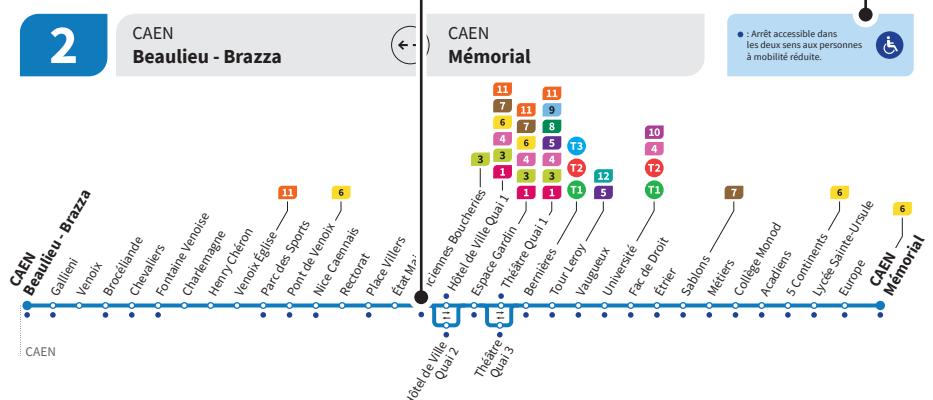
Picto sur l'arrêt indiquant qu'il est accessible

Quais de plain-pied



Pictos indiquant quels arrêts sont accessibles

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



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



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. Elle permet également d'activer la lecture audio des bornes d'informations voyageurs aux stations de tramway et arrêts de bus équipés.

> 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.





TARIFS ET PIÈCES JUSTIFICATIVES

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 forfait.

*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*



Le e-Ticket sur l'application mobile Twisto

La plupart des tickets et forfaits Twisto sont disponibles en **e-Ticket** sur l'application Twisto.

Vous pouvez charger vos justificatifs directement sur l'application dans la rubrique e-Ticket afin de justifier de vos droits et ainsi de bénéficier de tarifs adaptés*.

Pour valider, il faut flasher un QR Code à côté du conducteur. Si vous êtes dans l'incapacité de flasher le QR Code, vous pouvez valider en écrivant «TWISTO».



Téléchargez
l'application Twisto
ici



TARIFS ET PIÈCES JUSTIFICATIVES

Gratuité

> PERSONNE ATTEINTE DE CÉCITÉ

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

- Pièce d'identité
- Justificatif de domicile sur Caen la mer de moins de 3 mois
- Carte MDPH avec la mention cécité



Tous les 7 ans, le rechargeement 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 :

- Pièce d'identité
- Justificatif de domicile sur Caen la mer 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 rechargeement 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 :

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

Forfait 31 jours :

20,50 €

(chargeable sur carte Twisto Atoumod ou sur l'application Twisto)

Justificatifs à fournir :

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

Carnet de tickets solidaire :
3,50€

(Réserve de 5 à 50 tickets à partir de 3,50€ à charger sur la carte Twisto Atoumod ou directement sur l'application Twisto).



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



Vous pouvez également créer votre profil **sur votre smartphone grâce à l'application Twisto.**

Au cours de l'année, le rechargeement de votre forfait peut se faire :



sur la e-Boutique



sur les Distributeurs Automatiques de Titres



à l'Agence Mobilités Twisto



aux Points Relais



sur l'application Twisto



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).



Par e-Ticket sur l'application Twisto

Achetez et validez votre titre directement depuis l'application Twisto.



Sur la e-Boutique, depuis twisto.fr



Auprès du conducteur

Achetez ou rechargez 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.

 Valable 1 heure à compter de la réception du SMS, sur tout le réseau Twisto au prix de 1,60€

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

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

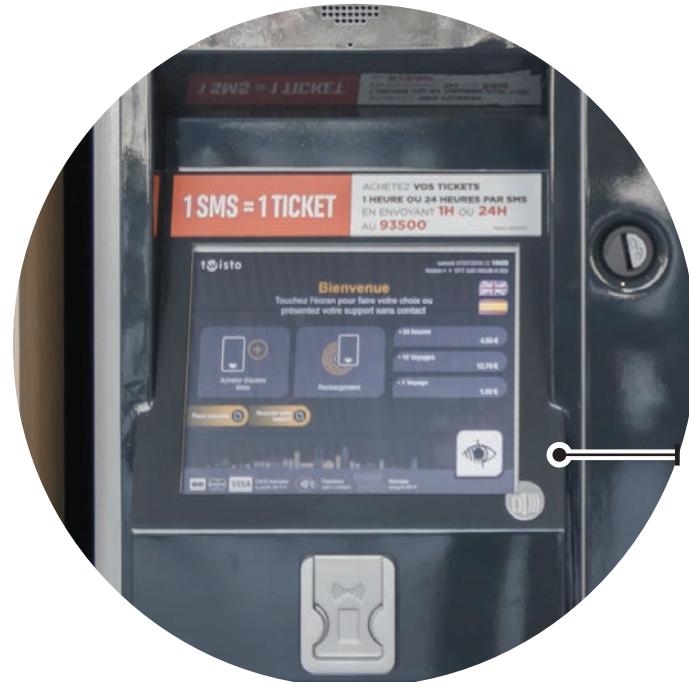
* Voir conditions sur twisto.fr



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.**

DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE TITRES



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.

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.

Service disponible sur inscription préalable pour les personnes ne pouvant 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

- Tarifs habituels du réseau Twisto (bus et tramway)
- Utilisez votre carte ou billet sans contact Twisto Atoumod sur le service Twisto Access



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 l'adresse 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

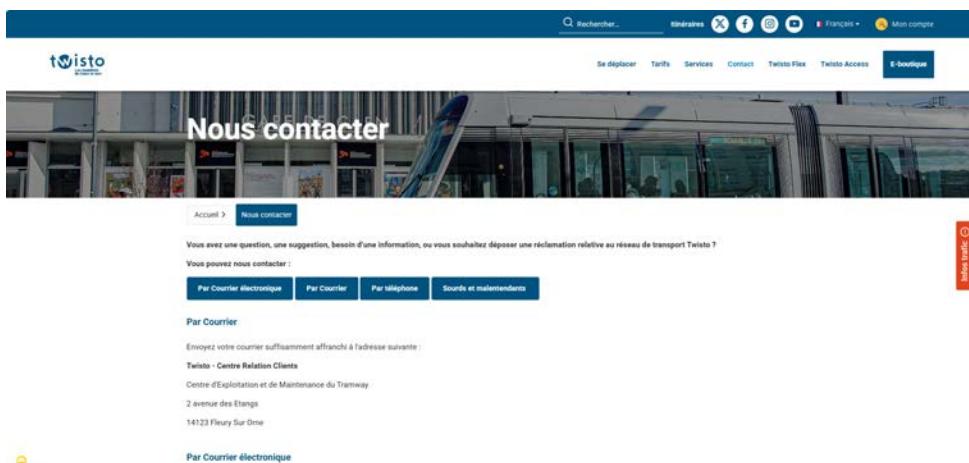
EN CAS D'INCIDENT,
VOUS AVEZ LA POSSIBILITÉ DE NOUS ÉCRIRE :



À l'adresse clients@twisto.fr



Sur notre site Internet twisto.fr
rubrique Nous contacter



Accès 2 Nous contacter

Vous avez une question, une suggestion, besoin d'une information, ou vous souhaitez déposer une réclamation relative au réseau de transport Twisto ?

Vous pouvez nous contacter :

Par Courrier électronique Par Courrier Par téléphone Sons et malentendants

Par Courrier

Envoyez votre courrier suffisamment affranchi à l'adresse suivante :

Twisto - Centre Relation Clients
Centre d'Exploitation et de Maintenance du Tramway
2 avenue des Eangs
14123 Flers Sur Orne

Par Courrier électronique



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

NOS PARTENAIRES

Accè&Car NO MÂD | 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



Une question ? une info ?

- ✉ clients@twisto.fr
- ☎ [02 31 15 55 55](tel:0231155555)
- 💻 twisto.fr
- 📱 [Appli sur votre store](#)
-     [@TwistoCaen](#)

AGENCE mobilités Twisto

51 rue de l'Oratoire
14000 CAEN
Station Bernières
Arrêt Théâtre
Vélib' République
Vélopark Théâtre

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

