



# twisto

ACCESS

MODE D'EMPLOI



# SOMMAIRE

|          |                                                                                     |                                                      |             |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|
| <b>1</b> |    | <b>LE SERVICE TWISTO ACCESS .....</b>                | <b>P.1</b>  |
| <b>2</b> |    | <b>DEVENIR CLIENT TWISTO ACCESS .....</b>            | <b>P.4</b>  |
| <b>3</b> |    | <b>RÉSERVER UN TWISTO ACCESS .....</b>               | <b>P.6</b>  |
| <b>4</b> |    | <b>BIEN VOYAGER AVEC TWISTO ACCESS .....</b>         | <b>P.8</b>  |
| <b>5</b> |    | <b>VOYAGER ÉTAPE PAR ÉTAPE .....</b>                 | <b>P.10</b> |
| <b>6</b> |    | <b>ANNULER SA RÉSERVATION .....</b>                  | <b>P.12</b> |
| <b>7</b> |    | <b>FAIRE UNE SUGGESTION .....</b>                    | <b>P.15</b> |
| <b>8</b> |   | <b>EXTRAIT DU RÈGLEMENT<br/>D'EXPLOITATION .....</b> | <b>P.16</b> |
| <b>9</b> |  | <b>LE RÉSEAU TWISTO .....</b>                        | <b>P.18</b> |



# LE SERVICE TWISTO ACCESS

Le service Twisto Access est un service de transport à la demande réservé aux personnes à mobilité réduite qui ne peuvent pas utiliser seules ou accompagnées les transports publics.



## Twisto Access en bref

---

- **Fonctionnement 7 jours sur 7**
- **Service de transport sur réservation**
- **Déplacements réguliers ou occasionnels**  
sur la Communauté urbaine Caen la mer
- **Transport de trottoir à trottoir** sans accompagnement  
aux étages ni portage
- **Réservation préalable de 28 jours avant**  
jusqu'au plus tard la veille du trajet (cf page 8)

**LE SERVICE TWISTO ACCESS COUVRE L'ENSEMBLE DU**



## TERRITOIRE DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE CAEN LA MER



1. Authie
2. Bénouville
3. Biéville-Beuville
4. Blainville-sur-Orne
5. Bourguébus
6. Bretteville-sur-Odon
7. Caen
8. Cairon
9. Cambes-en-plaine
10. Carpiquet
11. Le Castelet
12. Castine-en-Plaine
13. Colleville-Montgomery
14. Colombelles
15. Cormelles-le-Royal
16. Cuverville
17. Démouville
18. Épron
19. Éterville
20. Fleury-sur-Orne
21. Giberville
22. Grentheville
23. Hermanville-sur-Mer
24. Hérouville-saint-Clair
25. Ifs
26. Le Fresne-Camilly
27. Lion-sur-Mer
28. Louvigny
29. Mathieu
30. Mondeville
31. Mouen
32. Ouistreham
33. Périers-sur-le-Dan
34. Rosel
35. Rots
36. Saint-André-sur-Orne
37. Saint-Aubin-d'Arquenay
38. Saint-Contest
39. Saint-Germain-la-Blanche-Herbe
40. Saint-Manvieu-Norrey
41. Sannerville
42. Soliers
43. Thaon
44. Thue-et-Mue
45. Tourville-sur-Odon
46. Troarn
47. Verson
48. Villons-les-Buissons



# DEVENIR CLIENT TWISTO ACCESS

## Qui peut en bénéficier ?

**Le service Twisto Access s'adresse aux personnes à mobilité réduite résidant sur la Communauté urbaine Caen la mer. L'accès à ce service peut être permanent ou temporaire.**



**Le service est accessible de plein droit aux personnes :**



se déplaçant en fauteuil roulant permanent (titulaire de la carte d'invalidité)



non-voyantes (titulaires de la carte d'invalidité dite cécité ou de son équivalent)



**Le service peut également être accordé aux personnes qui ne remplissent pas les critères d'accès de plein droit,** après examen de leur situation par la Commission d'accès. Celle-ci émet un avis afin de déterminer si la personne est dans l'incapacité d'utiliser les transports publics, seule ou accompagnée.

**Les membres de la Commission d'accès :** un médecin, un représentant des associations handicap désigné par Caen la mer, un élu de Caen la mer et un représentant de Twisto .

# Comment vous inscrire au service Twisto Access ?

**1** Un dossier d'inscription vous sera adressé sur demande

## > Pour l'obtenir :



Par téléphone au **02 31 15 55 55**



Du lundi au vendredi de 7h à 18h30  
et le samedi de 10h à 18h30



Par mail en écrivant à **clients@twisto.fr**



Sur le site Internet : **www.twisto.fr**,  
rubrique : **Twisto Access**



Rendez-vous en Agence Mobilités au  
**51 rue de l'Oratoire, 14000 CAEN**



Arrêts **St-Jean Eglise et Hippodrome**



Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30  
et le samedi de 10h à 17h

**2** Une fois votre dossier complet, renvoyez-le à l'adresse **indiquée sur le dossier avec les pièces justificatives demandées.**

**Si vous n'êtes pas éligibles de plein droit, vous serez invité à la commission d'accès obligatoire.** Cette commission donne un avis suite à votre demande d'inscription et définit, le cas échéant, vos conditions d'accès au service (accompagnement obligatoire, conditions matérielles, référent...)



# RÉSERVER UN TWISTO ACCESS

## Comment réserver ?



Par téléphone au **02 31 44 85 21**  
du lundi au vendredi de 7h à 18h30  
et le samedi de 10h à 18h30



Par mail, avant 17h : **reservations@twisto.fr**



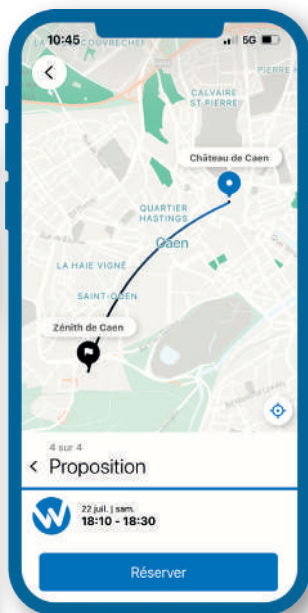
Par Internet : **www.twisto.fr**



Sur l'application **Twisto Access**



TÉLÉCHARGER  
L'APPLICATION  
TWISTO ACCESS ICI



## Lors de votre réservation, veuillez à bien indiquer :



le jour de votre déplacement



l'heure en précisant si vous avez une contrainte horaire de départ ou d'arrivée



l'adresse complète de départ



l'adresse complète d'arrivée



la présence ou non d'un accompagnateur et s'il s'agit d'un enfant



la présence ou non d'un chien d'assistance ou d'un chien guide

## La validation de votre réservation :



**Il y a de la place :** la réservation est validée et vous recevez une confirmation de l'horaire précis la veille de votre trajet.



**Il n'y a pas de place, Twisto vous propose 2 solutions :**

- > décaler votre trajet
- > placer votre demande en liste d'attente et de vous tenir informé(e) au plus tard la veille de votre trajet, si un créneau se libère

## Quand réserver ?

### De 28 jours jusqu'à :

- 17h la veille pour un trajet prévu du mardi au samedi
- 17h le vendredi pour un trajet prévu le dimanche et le lundi
- la dernière minute sur Internet et l'application **Twisto Access**

***Sous réserve de disponibilités***



# BIEN VOYAGER AVEC TWISTO ACCESS

## Les tarifs du service (au 01/01/2025)

Le service **Twisto Access** est accessible aux tarifs en vigueur sur le réseau **Twisto** (bus et tramway).

Un seul et même support pour tous vos déplacements Twisto !

Les tarifs Twisto disposent d'une **tarification solidaire** (réduction de 50% allant jusqu'à la gratuité).



*Pour plus d'informations, rendez-vous sur [twisto.fr](https://www.twisto.fr) ou sur le dépliant « Tarification solidaire ».*

Si vous ne l'avez pas encore, demandez **GRATUITEMENT** la création de votre carte **Twisto Atoumod**.

Rendez-vous en Agence Mobilité, au 51 rue de l'Oratoire à Caen ou contactez-nous par téléphone. Lors de votre passage en agence, vous pourrez y charger l'abonnement ou le titre de votre choix.



### BON À SAVOIR

**Votre abonnement vous donne l'accès à tout le réseau Twisto ! Si vous faites une correspondance**, vous avez simplement à revalider votre titre avant de monter dans le bus ou le tramway.

## Bien valider pour bien voyager

À chaque montée dans un véhicule Twisto Access, vous devez valider votre carte Twisto Atoumod ou votre billet sans contact sur les valideurs.

Ce geste est **obligatoire**, même si vous êtes abonné(e).



Tout voyageur doit être muni d'un titre de transport valable, accompagnateur inclus.

## Où acheter / recharger votre titre ?

Vous pouvez **acheter votre Billet sans contact** auprès de votre conducteur Twisto Access.

Vous pouvez également **acheter ou recharger votre carte ou votre Billet Sans Contact** en Agence Mobilités, par téléphone au 02.31.15.55.55, aux distributeurs de titres situés aux stations tramway ainsi qu'aux principaux arrêts de bus, dans les Points Relais ou sur la e-Boutique [twisto.fr](https://www.twisto.fr).

### BON À SAVOIR

**Les e-tickets** (titres achetés sur l'application Twisto) **et tickets SMS sont utilisables sur Twisto Access**. Si vous avez déjà un titre Twisto sur votre smartphone, vous n'avez pas besoin d'une carte Twisto Atoumod mais seulement de votre téléphone. Veillez à bien avoir rechargé votre téléphone avant la montée à bord.



# VOYAGER AVEC TWISTO ACCESS

Je me déplace du lundi au dimanche, de 7h à 0h\*  
sauf le 1<sup>er</sup> mai (pas de service).

## Avant mon trajet

### RÉSERVATION



**Par téléphone,**  
réservez votre trajet  
de 7h à 18h30 (du  
lundi au vendredi).

**Sur l'application,**  
réservez votre  
trajet quand vous le  
souhaitez !

### J-1



**La veille de votre  
trajet,**  
vous recevez un  
SMS vous indiquant  
l'heure de passage  
de votre Twisto  
Access.

### JOUR J

**Avant  
le passage  
du véhicule**



**30 et 15 minutes avant,**  
vous recevez un  
SMS vous informant  
de l'approche du véhicule.

**Pour assurer le  
bon fonctionnement  
du service,**  
merci de vous tenir  
prêt 10 minutes  
avant l'heure d'arrivée  
prévue du véhicule.

\*Première prise en charge 7h et dernière dépose 0h

# ÉTAPE PAR ÉTAPE

## JOUR J

**Arrivée  
du véhicule  
Twisto Access**



**À l'arrivée  
du véhicule  
Twisto Access,**

un nouveau SMS vous confirme la présence de ce dernier.

Nous vous invitons à **être prêt à l'heure confirmée par SMS la veille** : au-delà de 2 minutes d'attente, le véhicule devra repartir.

## JOUR J

**Avant  
le début du trajet**



**Avant le départ  
du véhicule  
Twisto Access,**  
achetez et/ou validez votre titre de transport directement au conducteur.

## JOUR J

**Pendant  
le trajet**



**Veillez à bien  
respecter le  
règlement**  
d'exploitation et les conditions générales d'utilisation du service avant et pendant votre trajet. Ces documents sont consultables sur [twisto.fr](https://www.twisto.fr).

# ANNULER SA RÉSERVATION

Le respect des délais est essentiel à la bonne utilisation du service. Il permet de proposer le transport annulé à une personne en attente de solution.



Des frais d’annulation s’appliquent pour les annulations qui se font hors délais\*. Une facture récapitulant les frais d’annulation du mois précédent est envoyé à chaque début de mois.

## Frais d’annulation tardive\* et de non présentation

| Annulation tardive<br>(moins d’1h avant la prise en charge)<br>et non présentation<br>(déplacement inutile) | Dans une période de 90 jours |                              |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|----|
|                                                                                                             | 1 <sup>ère</sup> fois        | 2 <sup>ème</sup> fois        |    |
| Information clientèle                                                                                       | Rappel des règles du service | Rappel des règles du service | rè |
| Frais d’annulation                                                                                          | Aucun                        | 10€                          |    |
| Restriction d’accès au service                                                                              | Aucun                        | Aucun                        | p  |

\*Moins d’1h avant la prise en charge prévue.

Pour annuler votre réservation, vous pouvez nous contacter le plus tôt possible :



Par téléphone au **02 31 44 85 21**



Par mail, avant 17h, sur **reservations@twisto.fr**



Sur **twisto.fr**



Sur **l'application Twisto Access** 24h/24

| rs                                                | Dans les 90 jours suivant la 1 <sup>ère</sup> période |                              |                                                                                             |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 <sup>ème</sup> fois                             | 1 <sup>ère</sup> fois                                 | 2 <sup>ème</sup> fois        | 3 <sup>ème</sup> fois                                                                       |
| Rappel des règles du service                      | Rappel des règles du service                          | Rappel des règles du service | Rappel des règles du service                                                                |
| 10€                                               | Aucun                                                 | 10€                          | 10€                                                                                         |
| Suspension du service pendant 7 jours calendaires | Aucun                                                 | Aucun                        | Concertation avec l'Autorité Organisatrice sur une possible exclusion définitive du service |





# FAIRE UNE SUGGESTION OU UNE RÉCLAMATION

**EN CAS DE SUGGESTION OU DE RÉCLAMATION,  
VOUS POUVEZ NOUS CONTACTER :**



Par mail à **clients@twisto.fr**



Par internet sur **www.twisto.fr**,  
rubrique **Nous contacter**



Par courrier à l'adresse suivante :  
**Service Clients Twisto**  
2 avenue des Etangs  
14123 FLEURY-SUR-ORNE



Par téléphone au **02 31 15 55 55**

## **EXTRAIT DU RÈGLEMENT D'EXPLOITATION**



### **Seuls les bagages ou objets peu volumineux sont transportables.**

Ces bagages et objets sont sous la responsabilité du voyageur et ne doivent pas être portés par le conducteur.

.....



### **Seuls les chiens guides et d'assistance et les petits animaux**

tenus dans un panier sont autorisés dans le véhicule.

.....



### **Il est interdit de transporter des objets dangereux**

ou inflammables.

.....



### **À bord du véhicule, il est obligatoire de se conformer**

**aux instructions de sécurité** : port de la ceinture, fixation du fauteuil, utilisation du hayon...

.....



### **Il est interdit de fumer et de vapoter** dans le véhicule.



### **Twisto Access est un transport collectif,**

vous pouvez voyager avec d'autres clients. Merci d'adopter un comportement respectueux envers les conducteurs et les autres voyageurs.



Caenlamer  
NORMANDIE  
COMMUNAUTÉ URBAINE

twisto  
access  
RENAULT



## Et si vous voyagez aussi sur le réseau Twisto ?

Le réseau Twisto offre de nombreux avantages :

**ADAPTÉ** – **Un réseau structurant 100% accessible** : des véhicules aménagés et sonorisés.

**FLEXIBLE** – **Une forte fréquence et une grande amplitude** : un changement de plan ? Vous voulez rester plus longtemps ? Pas de problème, il y aura toujours un bus ou un tramway à prendre pour rentrer chez vous.

**RÉACTIF** – **Une autonomie** : envie de sortir le jour même ? Pas besoin de réserver, les bus et tramways sont disponibles sur une grande amplitude horaires. Et en plus, c'est gratuit !\*

\*voir conditions de la gamme tarifaire solidaire.  
Plus d'infos sur [twisto.fr](http://twisto.fr).

### TWISTO ASSIST, EN PARTENARIAT AVEC HANDUO TANDEM

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

Un agent 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.



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.

## 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



Horaires du lundi  
au samedi :

De 5 h 45  
à 0 h 30

Le dimanche :

De 8 h 30  
à 0 h 30



Fréquence

Toutes  
les 3 à 10  
minutes\*

## LE RÉSEAU BUS



TOUT LE RÉSEAU TWISTO  
ÉQUIPÉ DE BUS  
100% ACCESSIBLES\*



\*L'assurance d'une rampe d'accès et d'une information écrite et sonore à l'intérieur et à l'extérieur de votre bus. À l'exception des cars NOMAD et du réseau complémentaire (lignes 101 à 138).



# L'ACCESSIBILITÉ TRAMWAY

## > QUAIS AMÉNAGÉS



**Des bandes d'éveil et de repérage** pour les personnes malvoyantes

**Des annonces visuelles et sonores** pour indiquer les prochains passages et les perturbations

## > À BORD



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

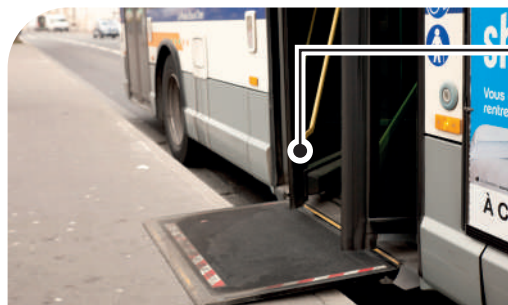
> UNE INFORMATION VISUELLE À BORD

> DES ESPACES RÉSERVÉS





# L'ACCESSIBILITÉ BUS



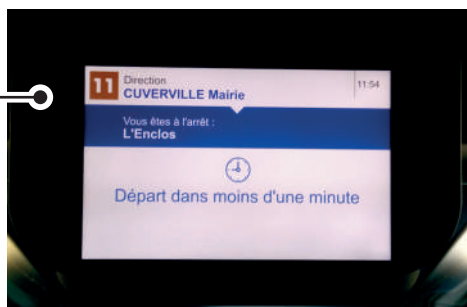
**Des rampes d'accès électrique** pour les personnes à mobilité réduite



**Des messages sonores** informent les voyageurs sur les prochains arrêts

## Les écrans d'information

à l'intérieur des véhicules permettent de suivre la progression de votre bus en temps réel



**Retrouvez plus d'informations sur l'accessibilité du réseau Twisto dans le guide accessibilité ou sur le site internet [twisto.fr](http://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 de tramway :** Bernières

**Arrêts de bus :** St-Jean Eglise  
et Hippodrome

**Station Vélobib :** République

**Abri Vélopark :** Théâtre

**Lundi au vendredi de 8h30 à 18h30**

**Samedi de 10h à 17h**

