












twisto

ACCESS

MODE D'EMPLOI



SOMMAIRE

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

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)



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

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**



Arrêt **Théâtre**



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 15 55 55**
du lundi au vendredi de 7h à 18h30
et le samedi de 10h à 18h30



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



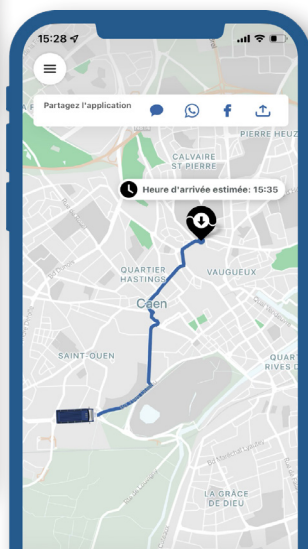
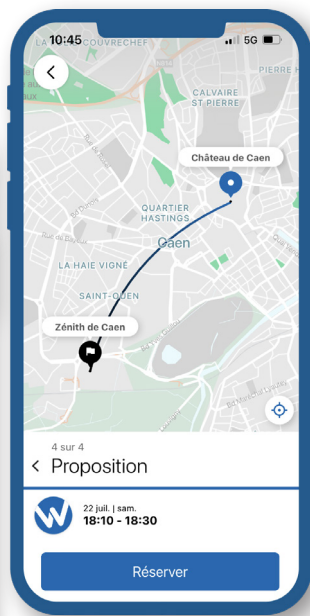
Par Internet : **www.twisto.fr**



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'heure précise 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 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.

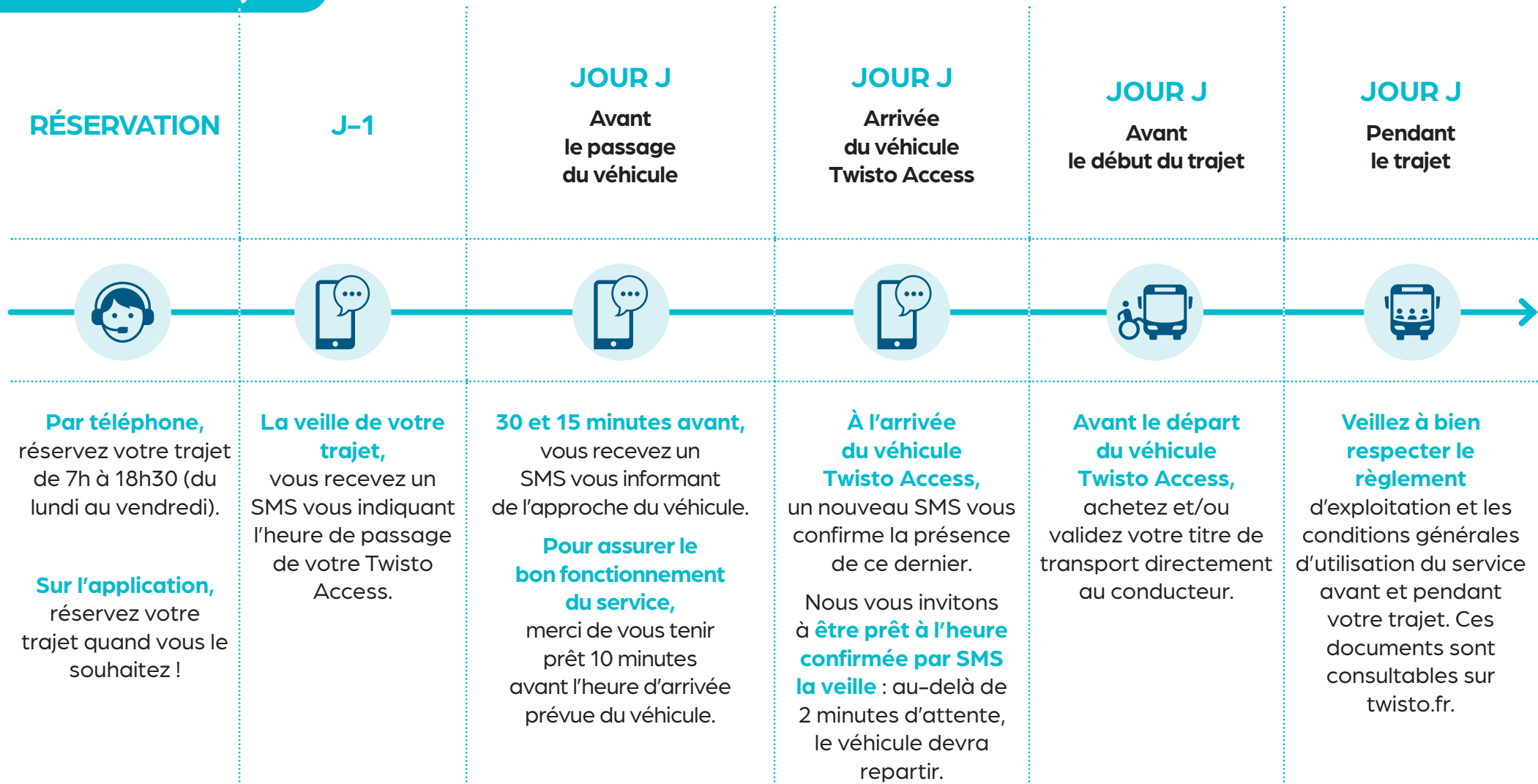
Vous pouvez également **acheter ou recharger votre carte ou votre Billet Sans Contact** en Agence Mobilités, par téléphone au 02.31.15.55.55, aux distributeurs de titres situés aux stations tramway ainsi qu'aux principaux arrêts de bus, dans les Points Relais ou sur la e-Boutique twisto.fr.

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.

Je me déplace du lundi au dimanche, de 7h à 0h*
sauf le 1^{er} mai (pas de service).

Avant mon trajet



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

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

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



Par téléphone au **02 31 15 55 55**



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



Sur **twisto.fr**



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

Annulation tardive (moins d'1h avant la prise en charge) et non présentation (déplacement inutile)	Dans une période de 90 jours			Dans les 90 jours suivant la 1 ^{ère} période		
	1 ^{ère} fois	2 ^{ème} fois	3 ^{ème} fois	1 ^{ère} fois	2 ^{ème} fois	3 ^{ème} fois
Information clientèle	Rappel des règles du service	Rappel des règles du service	Rappel des règles du service	Rappel des règles du service	Rappel des règles du service	Rappel des règles du service
Frais d'annulation	Aucun	10€	10€	Aucun	10€	10€
Restriction d'accès au service	Aucun	Aucun	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.

.....



Il est interdit de transporter des objets dangereux ou inflammables.

.....



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



Seuls les chiens guides et d'assistance et les petits animaux tenus dans un panier sont autorisés dans le véhicule.

.....



À bord du véhicule, il est obligatoire de se conformer aux instructions de sécurité : port de la ceinture, fixation du fauteuil, utilisation du hayon...

.....



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.



LE RÉSEAU TWISTO

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.

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

17 LIGNES FORTES DU RÉSEAU
ÉQUIPÉES 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.

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.

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

Vélobib République

Vélopark Théâtre

Lundi au vendredi de 8h30 à 18h30

Samedi de 10h à 17h

