

## POUR UNE MOBILITÉ INCLUSIVE, TWISTO PÉRÉNISE LE SERVICE « TWISTO ASSIST » JUSQU'EN 2023

La Communauté urbaine Caen la mer poursuit ses investissements pour rendre le réseau Twisto accessible aux personnes à mobilité réduite. Toutefois les barrières à lever pour rendre les transports en commun plus inclusifs ne sont pas uniquement matérielles. Certains voyageurs ont besoin d'accompagnement physique pour se (re)familiariser avec le réseau, avant de pouvoir l'emprunter en toute autonomie.

C'est la vocation du service « Twisto Assist », expérimenté avec succès depuis trois ans – et prolongé pour trois années supplémentaires.

### TWISTO ASSIST, UNE EXPÉRIENCE QUI A FAIT SES PREUVES

Initialement, Twisto Assist avait été conçu pour accompagner les personnes les plus fragiles pendant la période de travaux du nouveau Tramway. Face à son succès, ce service a trouvé une place à part entière dans la palette de solutions de mobilité proposées par Twisto.

**Le principe** : un accompagnateur vient au domicile de la personne en situation de fragilité, puis l'assiste pendant son trajet en transport en commun, plusieurs fois si nécessaires, afin qu'elle puisse voyager seule les fois suivantes. Hormis le prix du titre de transport, le service est gratuit.

En 2019, près de 3 000 déplacements accompagnés ont été réalisés, et en 2020, malgré les perturbations liées à la situation sanitaire, l'attrait de ce service ne s'est pas démenti, avec à nouveau 1776 accompagnements.

Dès lors, Caen la mer a souhaité le prolonger au moins jusqu'en 2023, en conservant les modalités actuelles du service.

### UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ VERS L'AUTONOMIE

- Toute personne qui éprouve des difficultés pour emprunter seule le réseau Twisto, que ce soit en raison de son âge ou d'un handicap, peut bénéficier de Twisto Assist.
- Le service est un accompagnement vers l'autonomie : une fois que le bénéficiaire est familiarisé avec son trajet, il continuera à le réaliser en toute indépendance. Il ne s'agit donc pas d'un service d'auxiliaire de vie permanent.
- Le service doit obligatoirement se réserver à l'avance, par mail, par téléphone au 02 31 15 55 55 ou en se rendant en Agence Mobilités Twisto située 51, rue de l'Oratoire à Caen.
- Le parcours se fait de porte à porte : depuis le domicile ou autre adresse jusqu'à n'importe quelle adresse desservie par le réseau tramway et bus Twisto.
- L'accompagnement est gratuit. Il est réalisé par des accompagnateurs formés de l'Association Handuo Tandem Caen. Seul le titre de transport est à la charge du bénéficiaire.

## L'ACCESSIBILITÉ CHEZ TWISTO

La mise en accessibilité du réseau de transports en commun est une priorité de Caen la mer et Keolis Caen Mobilités, qui se traduit par des investissements significatifs depuis plusieurs années. Pour 2021, 8,5 millions d'euros d'investissement sont prévus par l'agglomération : 8 millions d'euros pour le renouvellement de 25 bus et 500 000 euros pour les travaux sur les quais de plain-pied.

A date de janvier 2021, les équipements et réalisations suivants sont déjà effectifs :

- 60% des arrêts et stations de bus et tramway, parmi les plus fréquentés, sont accessibles (quais de plain-pied, informations sonores pour les non-voyants et les malvoyants, informations écrites pour les sourds et malentendants) ;
- 3 lignes de tramway et 10 lignes de bus, qui représentent 80 % de la fréquentation du réseau Twisto, sont équipées de 100 % de véhicules accessibles (rampes électriques pour la montée à bord et la descente, emplacements réservés pour les fauteuils roulants et les PMR, informations sonores et écrites à bord pour les non-voyants, malvoyants, sourds et malentendants) ;
- L'Agence Mobilités au 51 rue de l'Oratoire est 100 % accessible et réserve une prise en charge prioritaire aux personnes à mobilité réduite ;
- Le Centre de Relation Clients propose un accueil téléphonique accessible aux sourds et malentendants grâce à la plateforme ElioZ ;
- Les services « Twisto Assist » et « Twisto Access » proposent respectivement un accompagnement personnalisé sur le réseau Twisto et un service de transport à la demande réservé aux personnes à mobilité réduite (conditions d'accès sur [www.twisto.fr](http://www.twisto.fr)).



## CONTACTS PRESSE

### CONTACT CAEN LA MER

Daniela TERZI

Responsable communication Caen la mer

02 31 25 45 94

[d.terzi@caenlamer.fr](mailto:d.terzi@caenlamer.fr)

### CONTACT KEOLIS CAEN MOBILITÉS

Laëtitia CRINON

Directrice Marketing et Commercial

Keolis Caen Mobilités | Twisto

06 24 03 57 58

[laetitia.crinon@keolis.com](mailto:laetitia.crinon@keolis.com)