



## CAP SUR LA MOBILITÉ AVEC LA LABELLISATION DU SERVICE TWISTO ACCESS PAR HANDÉO

L'association Handéo vient de délivrer le label Cap'Handéo Services de mobilité au service de transport à la demande Twisto Access géré par Keolis Caen Mobilités. Twisto Access couvre l'ensemble du territoire de la Communauté urbaine Caen la mer et est accessible à toutes les personnes en perte d'autonomie quel que soit leur handicap et leur âge.

### Twisto Access, la mise en œuvre d'un référentiel qualité exigeant



Keolis Caen Mobilités, avec le soutien de la **Communauté urbaine Caen la Mer**, a obtenu le label Cap'Handéo Services de mobilité. A travers cette démarche, Keolis Caen Mobilités, via le réseau Twisto Access, s'engage à apporter une qualité de service correspondant aux exigences du référentiel Cap'Handéo depuis la préparation du déplacement jusqu'à sa réalisation. L'accès à une information complète et détaillée, la mise en place d'un accueil adapté, la présence de salariés formés, la mise à disposition de véhicules adaptés sont autant d'engagements respectés par Twisto Access. Ce label vient valoriser la dynamique investie par Keolis Caen Mobilités au service de l'accessibilité pour tous les voyageurs.

### Cap'Handéo, une démarche qualité au service de la mobilité des personnes handicapées et des personnes âgées

Pour améliorer le mieux vivre chez soi et dans la cité en **facilitant le repérage des acteurs de transport de qualité en fonction des besoins et envies de chacun**, Handéo a créé, avec le soutien du groupe de protection sociale Klésia et du cabinet d'assurance Plénita, le label Cap'Handéo Services de mobilité. Cette démarche qualité repose sur un référentiel rédigé par les parties prenantes concernées :

- associations représentant les personnes en situation de handicap (APF France Handicap, Valentin Hauÿ, AFTC, UNAFAM, les Papillons Blancs de Paris...)
- et acteurs de la mobilité (Keolis, RATP, SNCF, Synerghp, Transdev...).

Le référentiel, composé de 22 caractéristiques, a été construit pour répondre aux besoins et attentes des personnes handicapées et des personnes âgées.

### Un engagement affirmé de Keolis pour l'accessibilité universelle

Le service Twisto Access de Keolis Caen Mobilités rejoint d'autres services Keolis labellisés Cap'Handéo : le réseau de bus Amelys de Keolis Montargis ainsi que les services Optibus et Optiguide de Keolis PMR RHONE. Keolis Caen Mobilités compte bien poursuivre cet élan. En effet, la candidature du réseau de bus et tramway de la Communauté urbaine Caen la mer est prévue dans les années à venir, engageant ainsi l'ensemble du réseau de transport du territoire, avec le soutien de son autorité organisatrice de la mobilité. Depuis la naissance du label, le réseau Keolis est présent aux côtés d'Handéo et déploie, en lien avec sa politique d'accessibilité, une dynamique soutenue pour que l'ensemble de son réseau s'inscrive dans la démarche Cap'Handéo.

### René DUVAL, Administrateur Handéo :

“Je suis ravi d’avoir remis en mains propres le certificat Cap’Handéo Services de mobilité à Keolis Caen Mobilités pour son réseau Twisto Access. Il est important de souligner que cette labellisation porte sur l’ensemble des handicaps. Cap’Handéo Services de mobilité est une démarche exigeante d’amélioration continue de la qualité qui nécessite un travail d’équipe au quotidien. C’est essentiel de valoriser cette énergie mise au service des personnes en situation de handicap et des personnes âgées dans la perspective d’une mobilité pour tous”.

### Julien PAYNOT, Directeur général d’Handéo :

“Je félicite Keolis Caen Mobilités pour son engagement dans la démarche Cap’Handéo. Cette labellisation montre une fois de plus que c’est ensemble (acteurs institutionnels, autorités organisatrices de la mobilité, organismes de transport, associations représentant les personnes handicapées et les personnes âgées,...) que nous pouvons faire évoluer les choses et faire en sorte que le handicap ne soit pas un obstacle à une inclusion sociale et professionnelle. Je ne peux qu’inviter les autres filiales de Keolis à s’engager dans la démarche”.

### Twisto Access, le service de transport à la demande adapté aux personnes en situation de fragilité

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 proposé aux personnes qui ne peuvent pas emprunter le réseau TWISTO seules ou accompagnées. Le service Twisto Access fonctionne de 7h00 à minuit, 7 jours/7 (sauf le 1er mai). Twisto Access est un service sur inscription préalable et sur réservation.

L’accompagnement personnalisé offre la possibilité au voyageur d’effectuer le circuit de son choix accompagné d’un conseiller Twisto. Les bons gestes et réflexes à avoir durant le trajet seront analysés pour permettre au voyageur de se familiariser avec le réseau Twisto et ainsi faire disparaître les craintes de prendre les transports en commun.

En savoir plus sur Twisto Access <https://www.twisto.fr/reseau-twisto/nos-mobilites/twisto-access.html>

### Handéo, donner les moyens à chacun d’être citoyen

Handéo, association loi 1901, a été créée en 2007 à l’initiative des principaux organismes du handicap pour libérer le pouvoir d’agir des personnes handicapées et des personnes âgées en leur permettant de vivre pleinement chez elles et dans la cité.

Son activité repose sur deux piliers :

- l’Observatoire national des aides humaines pour une meilleure connaissance des attentes et des besoins des personnes handicapées et des personnes âgées,
- les démarches qualité Cap’Handéo, outils permettant aux personnes de mieux identifier les organismes proposant un service de qualité dans différents domaines : services à la personne, aides techniques, services de mobilité et bientôt les établissements et services accueillant les personnes autistes.

Contact Presse : Julien PAYNOT ■ Directeur Général Handéo ■ [caphandeo@handeo.fr](mailto:caphandeo@handeo.fr) ■ 01 43 12 19 29

Handéo - 14 rue de la Tombe Issoire 75 014 PARIS



L’histoire continue sur ...

