

SERVICE D'ASSISTANCE B FOR YOU & FACILITES POUR LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

- **Service d'assistance « B for You »** sur mesure et gratuit pour aider les personnes à mobilité réduite à se déplacer en train.
- **Facilités** pour les personnes à mobilité réduite

SERVICE D'ASSISTANCE B for YOU

DANS QUELLES GARES?

En Belgique, 131 gares offrent un service d'assistance aux personnes à mobilité réduite.

Les 114 gares ci-dessous offrent un service d'assistance « B for You » pour tous les PMR (y compris les PMR en chaise roulante motorisée ou non)

Aarschot, Alost, Andenne, Ans, Anvers-Central, Arlon, Ath, Audenarde, Beauraing, Bertrix, Blankenberge, Boom, Braine-l'Alleud, Braine-le-Comte, Bruges, Bruxelles-Central, Bruxelles-Luxembourg, Bruxelles-Midi, Brussels Airport - Zaventem, Bruxelles-Nord, Charleroi-Sud, Ciney, Courtrai, Deinze, Denderleeuw, De Pinte, Diest, Dinant, Dixmude, Eeklo, Enghien, Essen, Eupen, Flémalle-Haute, Fleurus, Furnes, Gand-Dampoort, Gand-Saint-Pierre, Geel, Gembloux, Genk, Gouvy, Grammont, Haacht, Hal, Hasselt, Heist-op-den-Berg, Herentals, Huy, Izegem, Jambes, Jemelle, Kapellen, Knokke, Koksijde, Kontich, Kortemark, Kwatrecht, La Louvière-Sud, Landegem, Landen, La Panne, Lede, Leuze, Libramont, Lichtervelde, Liège-Guillemins, Lierre, Lobbes, Lokeren, Louvain, Louvain-la-Neuve-Université, Luttre, Malines, Marbehan, Mariembourg, Marloie, Menin, Mol, Mons, Mouscron, Namur, Neerpelt, Ninove, Nivelles, Noorderkempen, Ostende, Ottignies, Poperinge, Puurs, Renaix, Rivage, Roulers, Saint-Ghislain, Saint-Nicolas, Saint-Trond, Spa, Tamines, Termonde, Tielt, Tirlemont, Tongres, Torhout, Tournai, Turnhout, Verviers-Central, Vielsalm, Virton, Walcourt, Waremme, Welkenraedt, Wetteren, Ypres, Zottegem.

Si toutefois la personne à mobilité réduite* se présente sans avoir préalablement fait appel au service d'assistance « B for You », le personnel SNCB habilité de la gare mettra tout en oeuvre pour l'accueillir et l'aider dans la mesure du possible, néanmoins l'assistance ne pourra pas être garantie en cas d'indisponibilité des équipements ou des personnes en charge de cette mission.

Les 17 gares ci-dessous collaborent avec des sociétés de taxis et offrent un service de transport aux personnes à mobilité réduite (y compris les PMR en chaise roulante motorisée ou non) afin de leur permettre d'atteindre, au départ d'une gare sans service d'assistance « B for You », la gare la plus proche offrant un service d'assistance « B for You ». Ce service est disponible sur réservation selon la procédure.

| De | Vers (suivant l'origine ou la destination du voyage) |
|---|--|
| Burst, Ede, Erembodegem, Haaltert, Herzele, Liederkerke, Lierde, Scheldewindeke, Ternat, Zele | Aalst, Denderleeuw, Dendermonde, Geraardsbergen, Lokeren, Sint-Niklaas, Zottegem |
| Blaton, Quaregnon, Quévy, Quiévrain, Péruwelz | Mons, Tournai, St-Ghislain |
| Lommel | Mol, Turnhout |
| Zeebrugge strand (uniquement pendant la période touristique estivale) | Blankenberge, Brugge |

La responsabilité de la SNCB reste toujours et uniquement limitée au transport **en train** de la personne à mobilité réduite*.

Les autres gares où du personnel « B for you » peut intervenir : pour les personnes à mobilité réduite sans chaise roulante ou dont le handicap leur permet néanmoins de se lever de leur chaise roulante (pliable) et d'embarquer à bord du train sans rampe mobile, un service d'assistance est également disponible, du premier au dernier train, selon la disponibilité du personnel habilité et la procédure de réservation.

POUR QUI ?

Toute personne à mobilité réduite* éprouvant des difficultés à se déplacer seule en train.

COMMENT EN BÉNÉFICIER ?

Réservez votre assistance :

1. Pour un trajet national

Jusqu'à 3h avant le départ pour un voyage sans correspondance entre deux des 18 gares suivantes

- Via le Contact Center au 02 528 28 28, ouvert tous les jours de 07h à 21h30

*Anvers-Central, Bruges, Bruxelles-Central, Bruxelles-Nord, Bruxelles-Midi, Charleroi-Sud, Denderleeuw, Termonde, Gand-St-Pierre, Hasselt, Courtrai, Louvain, Liège-Guillemins, Malines, Mons, Namur, Ostende, Saint-Nicolas

Jusqu'à 24h avant le départ pour un voyage avec ou sans correspondance dans 131 gares

- Accéder à My SNCB (+lien)
- Via le Contact Center au 02/528 28 28, ouvert tous les jours de 7h à 21h30.

Si vous devez effectuer une correspondance* pendant votre voyage, **un délai de 15 minutes** est prévu.

Les personnes à mobilité réduite sans chaise roulante ou dont le handicap leur permet de se lever de leur chaise roulante pliable et d'embarquer à bord du train sans rampe mobile, peuvent également bénéficier d'un service d'assistance dans d'autres gares belges en fonction de la disponibilité du personnel et en suivant la procédure de réservation jusqu'à 24h à l'avance.

Le jour du voyage, présentez-vous au minimum **20 minutes avant le départ** de votre train au point de rencontre fixé.

Facilités proposées par gare (+ lien)

2. Pour un trajet international

Jusqu' à 48h avant le départ

- Accéder à My SNCB (+lien)
- Via le Contact Center au 02 528 28 28, ouvert tous les jours de 7h à 21h30

Le jour du voyage, présentez-vous au minimum **30 minutes avant le départ** de votre train au point de rencontre fixé.

Recevez gratuitement la confirmation de votre assistance par SMS!

Pour bénéficier de ce service entièrement gratuit, cochez l'option « Je veux recevoir la confirmation de l'assistance par SMS » lors de votre réservation en ligne ou précisez-le à notre opérateur lors de votre réservation téléphonique.

A QUEL PRIX ?

Le service d'assistance B for You et les équipements sont mis gratuitement à votre disposition.



FACILITES

FACILITES TARIFAIRES

Des facilités tarifaires sont également mises à disposition des personnes à mobilité réduite sous certaines conditions :

- Carte Accompagnateur gratuit
- Carte Nationale de réduction sur les transports en commun: les aveugles et les malvoyants voyagent **gratuitement** en 2e classe
- Carte de réduction Intervention Majorée
- Carte spéciale de Priorité pour l'occupation d'une place assise

AUTRES FACILITES & PARTICULARITES

Utilisation des facilités en présence du personnel SNCB habilité à cet effet :

Toute personne à mobilité réduite* peut bénéficier des facilités suivantes uniquement en présence du personnel d'assistance SNCB :

- utilisation des monte-charges dans les gares non pourvues d'ascenseurs;
- possibilité de traverser les voies aux endroits normalement réservés au seul personnel de la gare;
- prendre place avec une voiturette dans le fourgon ou sur les plates-formes des trains de voyageurs;
- utilisation des rampes mobiles pour faciliter l'accès aux voitures.

Seul est habilité le personnel SNCB auquel il est fait appel dans le cadre de la procédure « B for You » dans le respect de la procédure.

Particularités

Bouteille d'oxygène pour insuffisance respiratoire

- Les personnes présentant une insuffisance respiratoire sont autorisées à emporter les bouteilles d'oxygène à bord des trains du service intérieur à condition que les bouteilles d'oxygène soient tenues verticalement.
- La SNCB ne peut en aucun cas être rendue responsable des dommages, de quelque nature que ce soit, survenant directement ou indirectement par le fait que la réserve en oxygène se trouvant dans l'appareil respiratoire, soit vide et que cela soit dû à une faute contractuelle ou extracontractuelle de la SNCB, en particulier lorsque la faute de la SNCB donne lieu à un retard de train.

Chien d'assistance

- La personne à mobilité réduite* aidée de son chien d'assistance peut se faire accompagner de celui-ci gratuitement dans la classe correspondant à son titre de transport.
- Le voyageur doit présenter une carte d'accessibilité personnelle délivrée par un centre de formation reconnu. Celle-ci doit être validée annuellement par ce centre. Cette carte vaut titre de transport pour le chien d'assistance.
- Les chiens doivent être tenus en laisse, ne peuvent pas prendre place sur les sièges et ne peuvent incommoder ni les voyageurs ni le personnel de train.
- Les chiens d'assistance « en formation » voyagent selon les mêmes modalités pour autant que l'accompagnateur du chien puisse prouver qu'il s'agit bien d'un chien d'assistance en formation.



Chaise roulante

- La chaise roulante des personnes à mobilité réduite empruntant les trains SNCB sur le réseau belge est transportée gratuitement.
- Par chaise roulante, il faut entendre toute chaise roulante classique, les tricycles ou tout autre véhicule mu manuellement ou au moyen d'une batterie électrique pour autant que leur usage soit destiné au transport d'une personne à mobilité réduite*.
- La chaise roulante (y compris l'utilisateur) doit peser **maximum 300 kilos** et doit mesurer maximum **75 cm en largeur et 120 cm de longueur**.
- La personne à mobilité réduite* supporte toute la responsabilité du chargement, du transbordement, du déchargement et du calage de la voiturette utilisée, lorsque ces opérations sont effectuées par elle-même, par un accompagnant ou un agent SNCB non habilité à cet effet.
- La personne à mobilité réduite en chaise roulante électrique commande elle-même sa chaise roulante et en assume toute la responsabilité.

Carte bleue de stationnement

- Le titulaire d'une carte bleue de stationnement valable pour personne à mobilité réduite* peut garer gratuitement sa voiture sur un emplacement prévu dans les parkings payants pour autant que ceux-ci ne soient pas automatisés. Toutefois, les conditions du Règlement d'ordre intérieur du parking concerné sont d'application.

