



Services aux personnes à mobilité réduite

Valable à partir du 01/12/2013

Destination mieux



SNCB

Mobility

Chère cliente,
Cher client,

Destination mieux. C'est notre engagement...

Permettre à chacun de voyager facilement fait partie de notre mission d'entreprise de service public.

Nous poursuivons nos efforts pour améliorer en permanence l'accessibilité des trains et des gares et pour vous offrir au quotidien une gamme de services adaptés à vos besoins.

Cette brochure vous informe sur tous les services mis à votre disposition afin de vous apporter un maximum de facilités dans vos déplacements en train depuis la planification de votre voyage jusqu'à votre arrivée en gare de destination.

Ce guide est consultable et téléchargeable en format audio ou en format imprimé agrandi sur www.sncb.be. Il est également disponible gratuitement en CD audio et en braille sur simple demande à l'adresse e-mail : assistance@sncb.be.

Nous vous souhaitons de bons voyages.

Sabin S'heeren
Directeur Général
SNCB Mobility



4 > Planification de votre voyage

6 > Une assistance sur mesure

10 > Achat de votre titre de transport

11 > Le jour du voyage

15 > Liste des gares accessibles aux personnes à mobilité réduite

Planification de votre voyage

Outils d'information

Pour vous aider à mieux préparer votre voyage, nous vous offrons des outils de planification avec les informations relatives aux horaires des trains en temps réel.



Sur PC

Sur www.sncb.be

- Planifiez votre voyage de porte à porte avec des informations en temps réel.
- Visualisez les heures de départ et d'arrivée des trains dans une gare déterminée et ce, en temps réel.
- Consultez les perturbations sur le réseau en temps réel.



Sur GSM ou smartphone

App SNCB gratuite pour iPhone, Android et autres smartphones

Trouvez l'arrêt le plus proche via GPS et définissez l'itinéraire le plus rapide de porte à porte en temps réel.
Pour l'iPhone, l'application est disponible dans l'App Store. L'app pour Android l'est dans Google Play. Pour les autres smartphones, elle est disponible dans l'Ovi Store, l'App World de Blackberry ou via m.sncb.be/java.

Nouveau l'application SNCB vous avertit instantanément en cas d'imprévu sur votre parcours et vous propose aussi des trajets alternatifs.

Le site web mobile m.sncb.be

- Planifiez votre voyage de porte à porte avec des informations en temps réel.
- Visualisez les heures de départ et d'arrivée des trains dans une gare déterminée et ce, en temps réel.
- Consultez les facilités dans les gares.

SMS 2828*

Vous souhaitez recevoir par sms les horaires des 3 prochains trains pour un itinéraire déterminé ? Envoyez un sms au numéro 2828 et recevez les informations en temps réel. Pour plus d'infos, surfez sur www.sncb.be

*€ 0,15 par SMS envoyé ou reçu/€ 0,60 pour l'inscription.

Une assistance sur mesure

B for You : nous sommes là pour vous

Notre objectif : vous offrir un service d'assistance adapté à vos besoins.

Pour contourner certaines difficultés générées par l'infrastructure des gares et des quais, la SNCB a mis en place un système d'assistance pour les personnes à mobilité réduite. Afin de mieux répondre aux différents besoins des clients à mobilité réduite, nos équipes d'assistance sont composées de personnel en gare et d'équipes mobiles (B For You) spécialement formées.



Réservation de votre assistance sur mesure

Réservez votre assistance 24h avant votre voyage

Notre **service d'assistance gratuit et sur mesure** est à votre disposition afin de simplifier vos déplacements en train et vous permettre de voyager en toute quiétude.

- Pour les personnes à mobilité réduite avec un fauteuil roulant non pliable ou électrique :**
 - ➔ Vous pouvez bénéficier d'un service d'assistance adapté, 7 jours sur 7, du premier au dernier train dans 114 gares.
- Pour les personnes à mobilité réduite sans fauteuil roulant ou avec un fauteuil roulant pliable :**
 - ➔ Vous pouvez bénéficier d'un service d'assistance adapté, 7 jours sur 7, du premier au dernier train dans 114 gares, mais également dans d'autres gares belges en fonction de la disponibilité de notre personnel.

Pour bénéficier de notre service d'assistance adapté, il est néanmoins nécessaire de nous contacter au moins 24 heures avant votre départ :



Par téléphone au 02 528 28 28
Notre Contact Center est à votre écoute
7 jours sur 7, de 7h à 21h30

Online grâce au formulaire de réservation sur notre site www.sncb.be



Lorsque votre assistance est confirmée, vous obtenez la garantie :

- de l'assistance à la montée et à la descente du train ;
- de la disponibilité des équipements d'assistance (rampe mobile adaptée à vos besoins, etc).

Dans le cas échéant, le Contact Center vous propose une alternative.

Sans réservation de votre part, le personnel en gare fera son possible pour vous accueillir et vous aider, mais ne pourra pas garantir votre assistance en cas d'indisponibilité des équipements ou des personnes en charge de cette mission.

Conseil

Inscrivez-vous dans notre espace client My SNCB :

- vous gagnerez du temps lors de vos prochaines réservations;
- vous pourrez suivre le statut de votre demande d'assistance.



Si vous souhaitez annuler votre voyage, n'oubliez pas d'en informer au plus vite le Contact Center.

Informations utiles

Lors de votre réservation, choisissez le type d'assistance souhaitée :

- fauteuil roulant pliable (vous pouvez quitter votre fauteuil);
- fauteuil roulant non pliable (vous ne pouvez pas quitter votre fauteuil);
- fauteuil roulant électrique (pour des raisons de sécurité, le poids total de la chaise roulante et de l'utilisateur s'il ne peut pas la quitter, ne peut pas excéder 300 kg et mesurer davantage que 75 cm de largeur et 120 cm de longueur.) *;
- personne à mobilité réduite sans fauteuil roulant;
- voyageur aveugle ou malvoyant.

* Remarque:

Dans certaines gares (travaux, ascenseurs temporairement en panne, etc.), il se peut que l'utilisation d'une chenille monte escalier soit nécessaire pour monter ou descendre les escaliers en toute sécurité. En raison de contraintes techniques et de sécurité, des limitations sont imposées: la chaise roulante doit pouvoir tenir sur une plate-forme de 69 cm x 89 cm et le poids total (chaise + utilisateur) ne peut excéder 200 kg.

Recevez gratuitement la confirmation de votre assistance par SMS

Ce service est entièrement gratuit et est disponible pour les réservations d'assistance effectuées en ligne ou via le Contact Center (02 528 28 28, tous les jours de 7h à 21h30).

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.

Vous souhaitez plus d'informations à propos de ce service ?
Consultez notre site www.sncb.be

Achat de votre titre de transport

Sur notre site www.sncb.be, vous pouvez acheter et imprimer votre billet à domicile. Vous pouvez également acheter votre billet sur le site mobile m.sncb.be via votre GSM ou via l'app SNCB sur votre iPhone. Le SMS de confirmation d'achat que vous recevrez sera votre titre de transport.

Conseil

Achetez votre billet après avoir réservé votre assistance.

Réductions et gratuité

La Carte nationale de réduction sur les transports en commun permet aux personnes aveugles ou malvoyantes atteintes d'une invalidité permanente d'au moins 90% de voyager gratuitement en 2e classe. La demande de cette carte se fait uniquement via la commune.

Pour les personnes qui doivent voyager avec l'assistance d'une personne, la Carte Accompagnateur gratuit offre la gratuité à l'accompagnateur. Le titulaire de la carte est toujours la personne à mobilité réduite, et non son accompagnateur. Sur présentation de la carte, l'accompagnateur voyage gratuitement, le titre de transport personnel payant du voyageur à mobilité réduite vaut pour l'accompagnateur. L'accompagnateur voyage dans la même classe et sur le même trajet que le voyageur à mobilité réduite.

Les chiens d'assistance voyagent gratuitement sur présentation d'une attestation d'accessibilité (carte) délivrée par un centre de formation reconnu.

Tarifs sur mesure

Découvrez le détail de nos produits sur www.sncb.be ou adressez-vous à notre Contact Center au 02 528 28 28 (de 7h à 21h30).

Le jour du voyage

➤ Gare de départ

Pour que notre personnel puisse vous offrir une assistance optimale, présentez-vous muni de votre titre de transport au minimum 20 minutes avant le départ de votre train au point de rencontre fixé lors de la réservation de l'assistance. Le personnel SNCB vous conduit jusqu'à votre train et vous aide à embarquer.



➤ A bord du train

Le chef de bord est prévenu de votre présence et veille au bon déroulement de votre voyage.

➤ Gare de correspondance ou de destination

Le personnel SNCB vous attend lors de l'arrivée de votre train et vous aide à descendre du train. Il vous conduit ensuite jusqu'à la sortie de la gare ou, en cas de correspondance, vous aide à embarquer dans le nouveau train.

Services mis à votre disposition

Découvrez les **services mis à votre disposition** afin de faciliter vos voyages.

- Des **bornes d'assistance** sont placées dans les gares où le service d'assistance est disponible. Ces bornes vous permettent de rentrer directement en contact avec le personnel local responsable de l'assistance.
- Du **matériel roulant adapté**, avec certaines voitures aménagées pour une meilleure accessibilité (toilettes facilement accessibles, accès aisé à la voiture, etc). Les nouveaux trains et les trains rénovés sont équipés pour les annonces sonores et visuelles.
- Des **rampes mobiles** (adaptées aux différentes hauteurs de quais) sont disponibles pour faciliter la montée et la descente du train. Ces rampes sont uniquement utilisables par le personnel SNCB.
- Des **boucles d'induction** ont été placées aux guichets afin de faciliter la compréhension des personnes malentendantes munies de prothèses auditives.
- Le **monte-escalier** constitue une solution palliative pratique et sécurisante pour franchir des escaliers avec une chaise roulante dans les gares en travaux où les ascenseurs sont par exemple temporairement hors service.





- Le [site www.sncb.be](http://www.sncb.be) est conçu de manière telle qu'il présente une très grande accessibilité à l'ensemble des utilisateurs. Il est par exemple compatible avec les technologies de type synthèse vocale ou traduction en braille.
- Du [personnel formé](#), au service de chacun. Le personnel en charge de l'assistance est formé de façon à répondre au mieux aux besoins de chaque personne à mobilité réduite.
- Des [chaises roulantes](#) sont mises à disposition dans certaines gares
- Une [signalétique claire](#) vous permet de rejoindre facilement le point de rencontre avec le personnel d'assistance.
- Une sécurité optimale : l'embarquement dans le train se déroule selon une procédure sécurisée. Avant de faire embarquer ou débarquer une personne en fauteuil roulant, une [lampe de signalisation mobile](#) est placée sur le train. Celle-ci prévient l'accompagnateur de train qu'une personne à mobilité réduite est en train de monter ou de descendre.



Nous sommes là pour vous



Quelques liens utiles

Consultez les informations des autres sociétés de transport en commun :

•STIB :

www.stib.be > Accueil > Se déplacer > Mobilité réduite > Services spécifiques (Minibus, ligne 71, Metro)

•DE LIJN :

www.delijn.be > Home > De Lijn > Offre > Accessibilité

•TEC :

www.infotec.be > Titres et Tarifs > PMR

Contactez-nous

Nous mettons tout en œuvre pour offrir un service de qualité à l'ensemble de nos clients.

Les initiatives et services développés pour les personnes à mobilité réduite font l'objet d'une concertation avec le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, instance officielle qui représente l'ensemble des personnes à mobilité réduite.

Si vous souhaitez nous faire part de vos suggestions, poser des questions ou demander des informations complémentaires, n'hésitez pas à nous contacter :

- par téléphone au 02 528 28 28

Notre Contact Center est à votre écoute tous les jours de 7h à 21h30;

- online sur www.sncb.be via notre webform.



Liste des gares accessibles aux personnes à mobilité réduite

114 gares accessibles avec ou sans chaise roulante

A

Aarschot, Alost, Andenne, Ans, Anvers-Central, Arlon, Ath, Audenarde

B

Beauraing, Bertrix, Blankenberge, Boom, Braine-l'Alleud, Braine-le-Comte, Bruges, Bruxelles-Central, Bruxelles-Luxembourg, Bruxelles-Midi, Bruxelles-National-Aéroport, Bruxelles-Nord

C

Charleroi-Sud, Ciney, Courtrai

D

Deinze, Denderleeuw, De Pinte, Diest, Dinant, Dixmude

E

Eeklo, Enghien, Essen, Eupen

F

Flémalle-Haute, Fleurus, Furnes

G

Gand-Dampoort, Gand-Saint-Pierre, Geel, Gembloux, Genk, Gouvy, Grammont

H

Haacht, Hal, Hasselt, Heist-op-den-Berg, Herentals, Huy

I

Izegem

J

Jambes, Jemelle

K

Kapellen, Knokke, Koksijde,
Kontich, Kortemark,
Kwatrecht

L

La Louvière-Sud, Landegem,
Landen, La Panne, Lede, Leuze,
Libramont, Lichtervelde,
Liège-Guillemins, Lierre,
Lobbes, Lokeren, Louvain,
Louvain-la-Neuve-Université,
Luttre

M

Malines, Marbehan,
Mariembourg, Marloie,
Menin, Mol, Mons, Mouscron

N

Namur, Neerpelt, Ninove,
Nivelles, Noorderkempen

O

Ostende, Ottignies

P

Poperinge, Puurs

R

Renaix, Rivage, Roulers

S

Saint-Ghislain, Saint-Nicolas,
Saint-Trond, Spa

T

Tamines, Termonde, Tielt,
Tirlemont, Tongres, Torhout,
Tournai, Turnhout

V

Verviers-Central, Vielsalm,
Virton

W

Walcourt, Waremmes,
Welkenraedt,
Wetteren

Y

Ypres

Z

Zottegem



17 gares collaborent avec des sociétés de taxis pour le transport des personnes en chaise roulante d'une gare sans assistance vers une gare offrant une assistance.

De Burst, Ede, Erembodegem, Haaltert, Herzele, Liedekerke, Lierde, Scheldewindeke, Ternat, Zele
Vers* Alost, Denderleeuw, Grammont, Lokeren, Saint-Nicolas, Termonde, Zottegem

De Lommel
Vers* Mol, Turnhout

De Zeebrugge-Strand **
Vers* Blankenberge, Bruges

De Blaton, Quaregnon, Quévy, Quiévrain, Péruwelz
Vers* Mons, Tournai, Saint-Ghislain

* Suivant l'origine ou la destination du voyage en train

** Uniquement desservie durant la période touristique de juillet et août



- Gare accessible aux voyageurs avec mobilité réduite
- Gare en collaboration avec les services taxis pour les personnes en chaise roulante



