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

1. Dans quelles gares ?

Il existe plusieurs catégories de gares où un service d'assistance est possible :

- Les gares qui offrent un service d'assistance pour toutes les PMR (y compris les PMR en chaise roulante motorisée ou non).
- Les gares qui offrent un service d'assistance aux PMR qui ne sont pas en fauteuil roulant ou dont le handicap permet de se lever d'un fauteuil roulant (pliant), qui peuvent monter et descendre des escaliers, et qui peuvent monter à bord du train sans rampe mobile.
- Les gares qui 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, la gare la plus proche offrant un service d'assistance. Ce service est disponible sur réservation selon la procédure.

Vous pouvez consulter la liste des gares par type d'assistance sur sncb.be via le lien suivant : Voyageurs à mobilité réduite.

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

La composition du train disponible dans le planificateur de voyages de la SNCB vous permet de voir où se trouvent les places réservées aux personnes à mobilité réduite dans le train.

2. Pour qui ?

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

3. Comment en bénéficier ?

Réservez votre assistance :

1. **En Belgique**

Jusqu'à 24h avant le départ dans certaines gares, pour un trajet avec ou sans correspondance et selon les conditions mentionnées ci-dessus :

- Réservez online.
- Réservez via le Contact Centre par téléphone au 02 607 30 00 (tous les jours de 7h à 21h30) ou par message via Facebook (tous les jours de 6h à 21h30).

- Réservez via l'application SNCB ASSIST. Cette app n'est pas intégrée dans l'app SNCB et peut être téléchargée gratuitement via Google Play Store (Android) ou App Store (iOS – Apple).

- via notre chatbot en bas de la page en cliquant sur « Chattez avec nous » (tous les jours de 6h00 à 21h30)

Si vous devez effectuer une **correspondance* pendant votre voyage,** nous prévoyons un temps de transfert minimum de 8 ou 15 minutes en fonction de l'assistance dont vous avez besoin.

- 15 minutes : vous avez besoin d'assistance pour vous déplacer dans la gare et monter dans le train.
- 8 minutes : vous n'avez besoin d'aucune assistance pour vous déplacer dans la gare et monter dans le train.
  Nous vous conseillons de prévoir un temps de correspondance plus long si vous éprouvez de grandes difficultés à vous déplacer.

Jusqu'à 3h avant le départ pour un voyage sans correspondance, effectué entre 6h30 et 21h, entre certaines gares. Consultez la liste des gares concernées sur sncb.be via le lien suivant : Voyageurs à mobilité réduite.

- Réservez via le Contact Centre par téléphone au 02 607 30 00 (tous les jours de 7h à 21h30) ou par message via Facebook (tous les jours de 6h à 21h30).
- Réservez via l'application SNCB ASSIST. Cette app n'est pas intégrée dans l'app SNCB et peut être téléchargée gratuitement via Google Play Store (Android) ou App Store (iOS – Apple).

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

Si toutefois la personne à mobilité réduite* se présente sans avoir préalablement fait appel au service d'assistance, le personnel SNCB habilité de la gare mettra tout en œuvre 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.

2. **Pour votre trajet international au départ ou à destination d'une gare belge : jusqu'à 24h avant votre départ (Allemagne : 36h)**

Achetez d'abord votre ticket international.

Tarif et places spécifiques pour les voyageurs en chaise roulante :

Eurostar et TGV® proposent un **tarif spécial pour les voyageurs en chaise roulante lié à un emplacement spécifique en 1ère classe.** Cet emplacement vous permet de voyager sans devoir quitter la chaise roulante. Vous pouvez ainsi voyager en 1e classe (ainsi que votre accompagnateur) à un tarif de 2e classe.

Les emplacements pour les personnes en chaise roulante sont situés juste à côté de toilettes spacieuses accessibles aux voyageurs en chaise roulante et **doivent être réservés au moment de l'achat du ticket** (sous réserve de disponibilité).

Pour réserver votre ticket au tarif avantageux « chaise roulante » avec l'emplacement spécifique pour votre chaise roulante en 1e classe :

- → Téléphonez au 02 607 30 04 ou 070 79 79 79 du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00, les weekends et jours fériés de 09h00 à 16h30.
- → Rendez-vous sur l'espace chaise roulante du site web B-europe.

Réservez ensuite votre assistance :

- Soit surfez sur B-europe, rubrique « Questions fréquentes ».
- Soit via le Contact Centre par téléphone au 02 607 30 00 (tous les jours de 7h à 21h30) ou écrivez un message via Facebook (tous les jours de 6h à 21h30).
- Soit via l'app SNCB ASSIST. Cette app n'est pas intégrée dans l'app SNCB et peut être téléchargée gratuitement via Google Play Store (Android) ou App Store (iOS – Apple).

Info utiles :

Le jour du voyage, présentez-vous au minimum **30 minutes avant le départ** (1 heure si vous voyagez à bord d'un train Eurostar au départ du terminal Eurostar (vers Lille et Londres) de votre train au point de rencontre fixé.

3. **Recevez gratuitement la confirmation de votre assistance par SMS ou e-mail !**

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

4. Guide d'apprentissage pour voyager en train

Afin d'aider les voyageurs qui ont des difficultés de compréhension et d'orientation, un guide d'apprentissage a été créé.

Ce guide est gratuit et téléchargeable sur sncb.be pour tous ceux qui souhaitent l'utiliser.

Il permet de créer un guide personnalisé selon les besoins de chacun.

Une bibliothèque de photos et de pictogrammes SNCB est également disponible pour insérer dans le guide selon son voyage.

Le guide se compose de 3 parties :

1. les étapes de votre voyage (8 étapes) ;
2. Une carte pour demander de l'aide si vous êtes désorienté ou êtes égaré : il s'agit d'un support écrit reprenant les informations principales de votre voyage et le numéro de téléphone de la personne de soutien en cas de besoin.

   A noter que cette carte n'est pas un titre de transport valable, ni une carte de réduction.
3. Les assistances possibles en cas d'imprévu, de difficulté ou d'insécurité le voyage : en gare, dans le train et par téléphone.

5. A quel prix ?

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

6. Facilités tarifaires

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

- CARTE ACCOMPAGNATEUR GRATUIT
- CARTE NATIONALE DE REDUCTION POUR LES TRANSPORTS EN COMMUN: les aveugles et les malvoyants voyagent **gratuitement** en 2e classe
- CARTE DE REDUCTION INTERVENTION MAJOREE

7. Autres facilités & particularités

Utilisation des facilites en présence du personnel SNCB habilite a 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 du service d'assistance.

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.

Rampes mobiles

- Les rampes mobiles (adaptées aux différentes hauteurs de quais) sont disponibles pour faciliter l'embarquement ou le débarquement du train d'une personne à mobilité réduite* munie d'une chaise roulante (manuelle ou électrique) ou de tout autre dispositif permettant leur déplacement.

- Ces rampes sont uniquement manipulées par le personnel SNCB.

- Le poids maximum supporté par ces rampes est de 300 kg. Les chaises roulantes (manuelles ou électriques) et les autres dispositifs permettant le déplacement d'une personne à mobilité réduite* ne peuvent dépasser 75 cm de largeur et 120 cm de longueur.

- L'embarquement dans le train se déroule selon une procédure sécurisée. Avant de faire embarquer ou débarquer une personne munie d'un de ces dispositifs, une lampe de signalisation mobile est placée sur le train afin de prévenir l'accompagnateur de train qu'une personne à mobilité réduite* embarque ou débarque du train.

Fauteuil roulant

- Le fauteuil roulant des personnes à mobilité réduite* empruntant les trains SNCB sur le réseau belge est transportée gratuitement.

- Par fauteuil roulant, il faut entendre tout fauteuil roulant 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*.

- Le fauteuil roulant (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 de l'embarquement, du transbordement, du débarquement 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 fauteuil roulant électrique commande elle-même son fauteuil roulant 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 (= équipés de barrières). Toutefois, les conditions du Règlement d'ordre intérieur du parking concerné sont d'application.

Places assises prioritaires

- La SNCB prévoit dans ses trains des places assises qui sont prioritairement mises à disposition des personnes à mobilité réduite. Elles sont indiquées par la présence d'autocollants. Un certificat médical suffit pour pouvoir utiliser ces sièges prioritaires.

Bagage

- Si vous êtes un voyageur à mobilité réduite ayant réservé une assistance en Belgique ou pour un voyage vers l'étranger, l'agent en charge du service peut vous aider à transporter **une pièce de bagage** de type trolley (sur roulettes et disposant d'une poignée télescopique). Votre bagage ne peut excéder un poids total de 16 kilos.

  Vous avez le droit de voyager avec plusieurs bagages, mais l'agent en charge du service d'assistance ne pourra pas les transporter à votre place.

  Il n'existe pas de service de livraison de bagages à la SNCB. Cependant, à la gare de Bruxelles-Midi, Wibag offre un service payant de transport de bagages.