

Guide pour les voyageurs à mobilité réduite

Valable à partir du 01/01/2026



Vous êtes une personne à mobilité réduite ? Bienvenue !

Que vous ayez des difficultés à vous déplacer seul de manière temporaire ou permanente, la SNCB met tout en œuvre pour faciliter votre voyage en train.

Vous trouverez dans cette brochure une foule d'informations utiles, notamment au sujet de notre service d'assistance.

Le service d'assistance

Avant le voyage 5

Réserver une assistance

- En Belgique 6
- Vers l'étranger 8
- Bon à savoir 10

Se procurer un titre de transport 12

Le jour du voyage 13

Liste des gares avec service d'assistance 14

Autres services et facilités 18

Contacter la SNCB 23

Le service d'assistance



La SNCB propose un service d'assistance pour les personnes à mobilité réduite afin de faciliter leurs déplacements en train. Ce service, entièrement gratuit, comprend une aide personnalisée pour monter à bord et descendre du train, ainsi que pour se déplacer en gare.

Le personnel de la SNCB est formé pour vous offrir une aide personnalisée, adaptée à vos besoins, pour un voyage confortable et en toute sécurité.

Ce service est disponible sur réservation, ce qui permet aux équipes de la SNCB de préparer au mieux votre accueil et de vous garantir une assistance optimale.

Avant le voyage

Réserver une assistance

<table>
<tr><td rowspan="3">Voyage</td><td colspan="2" rowspan="2">National</td><td>International (de/vers la Belgique)</td></tr>
<tr><td colspan="2">sans correspondance</td><td>avec/sans correspondance</td></tr>
<tr><td colspan="2">effectué entre 06h30 et 21h00</td><td>du premier au dernier train</td></tr>
<tr><td>Assistance</td><td colspan="2">dans 41 gares</td><td>dans 186 gares</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Réservation</td><td>3h à l’avance</td><td>24h à l’avance</td><td>24h à l’avance (36h à l’avance en Allemagne)</td></tr>
<tr><td>App SNCB ASSIST
02 607 30 00</td><td colspan="2">App SNCB ASSIST
sncb.be
02 607 30 00</td></tr>
</table>



En Belgique

Jusqu'à 24h à l'avance

Réservez une assistance en toute simplicité jusqu'à 24h avant votre départ pour un trajet avec ou sans correspondance dans 186 gares (liste p. 15).

Pour ce faire, vous avez plusieurs options :

Introduisez votre demande dans l'application **SNCB ASSIST**.

Surfez sur **sncb.be** : cliquez sur « Préparer votre voyage », puis « Demande d'assistance pour personne à mobilité réduite ».

Conseil : Sur sncb.be, créez un compte « My SNCB ». Vous pourrez y suivre le statut de votre demande d'assistance et vous gagnerez du temps lorsque vous introduirez vos prochaines demandes.

Appelez le **02 607 30 00**, tous les jours de 7h à 21h30.



Jusqu'à 3h à l'avance

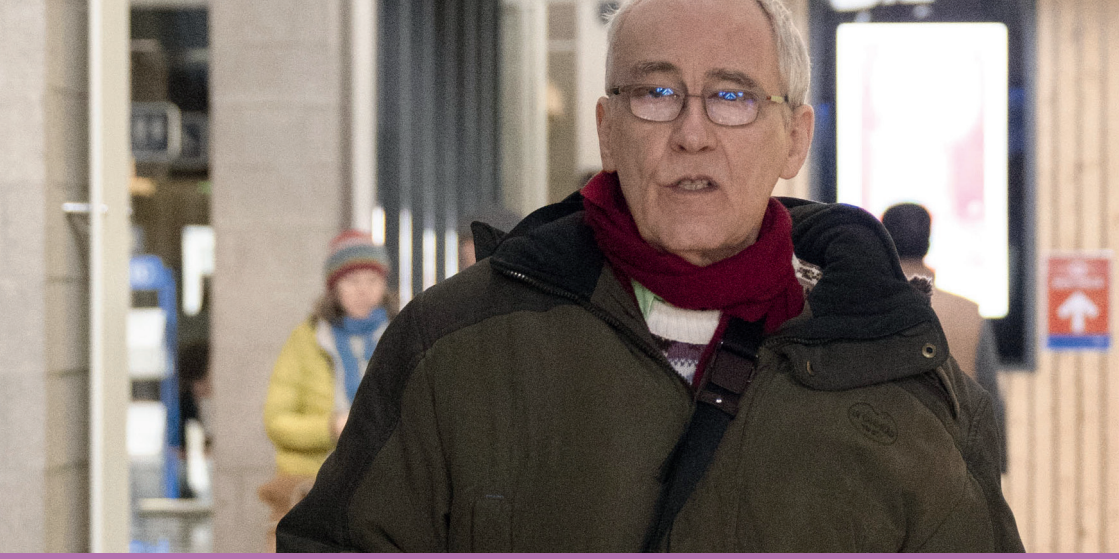
Réservez une assistance jusqu'à 3h avant le départ pour un voyage sans correspondance, effectué entre 06h30 et 21h00, entre 2 des 41 gares suivantes :

Aarschot, Anvers-Central, Arlon, Audenarde, Blankenberge, Braine-le-Comte, Bruges, Brussels Airport-Zaventem, Bruxelles-Central, Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord, Charleroi-Central, Courtrai, Denderleeuw, Gand-Dampoort, Gand-Saint-Pierre, Genk, Hasselt, La Louvière-Sud, La Panne, Libramont, Liège-Guillemins, Lierre, Lokeren, Louvain, Louvain-La-Neuve, Malines, Marloie, Mol, Mons, Namur, Nivelles, Ostende, Ottignies, Rochefort-Jemelle, Saint-Nicolas, Termonde, Tournai, Turnhout, Verviers-Central, Zottegem.

Dans ce cas, deux possibilités :

Introduisez votre demande dans l'application **SNCB ASSIST**.

Appelez le **02 607 30 00**, tous les jours de 7h à 21h30.



Vers l'étranger

Jusqu'à 24h avant votre départ *(36h en Allemagne)*

Réservez d'abord votre billet international

Vous voyagez en chaise roulante? Des places spécifiques sont disponibles dans les Eurostar et les TGV®.

Les places pour les voyageurs en chaise roulante doivent être réservées au moment de l'achat du billet.

Les avantages?

- Vous voyagez sans quitter votre chaise roulante.
- Des toilettes accessibles sont situées à proximité immédiate de ces places.
- Vous, et la personne qui vous accompagne, voyagez en 1e classe à un tarif de 2e classe.

Pour réserver votre voyage, téléphonez au 02 607 30 04 (du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00; les week-ends et jours fériés de 09h00 à 16h30).



Réservez ensuite votre assistance

Pour réserver votre assistance, vous avez plusieurs options :

Surfez sur **b-europe.com** : cliquez sur « Aide », puis « Voyageurs à mobilité réduite ».

Introduisez votre demande dans l'application **SNCB ASSIST**.

Appelez le 02 607 30 00, tous les jours de 07h00 à 21h30.



Bon à savoir

Correspondance sur votre trajet

Si votre voyage nécessite une correspondance, notre personnel veillera à ce que vous ayez suffisamment de temps (15 minutes) afin de vous accompagner sans stress et en toute sécurité vers le train suivant.

Utilisation d'une rampe mobile entre le quai et le train

Si vous vous déplacez en chaise roulante non pliable ou en chaise roulante électrique, nous prévoyons une rampe mobile pour vous permettre d'accéder au train ou d'en sortir. Pour des raisons de sécurité, le poids total et les dimensions de votre chaise roulante ne peuvent excéder 300 kg, 120 cm de longueur et 75 cm de largeur.

Confirmation de votre réservation

Lorsque votre réservation est confirmée, vous obtenez la garantie :

- d'être assisté par notre personnel pour accéder au train et en sortir ;
- de bénéficier des équipements d'assistance nécessaires (ex. rampe mobile).

Si nous ne sommes pas en mesure d'accepter votre demande, nous rechercherons avec vous une solution alternative.



Recevez gratuitement la confirmation de votre réservation par SMS. Cochez l'option « Je veux recevoir la confirmation de l'assistance par SMS » lors de votre réservation en ligne ou précisez-le lors de votre réservation téléphonique.

Annulation de votre voyage

Votre voyage est annulé ? Aucun soucis ! Prévenez-nous simplement :

via sncb.be et votre compte « My SNCB ».

au 02 607 30 00, tous les jours de 07h00 à 21h30.

Voyager sans réservation

Vous n'avez pas réservé votre assistance ? Nos collaborateurs vous aideront dans la mesure du possible, en fonction de la disponibilité du personnel formé et de l'équipement nécessaire.



Se procurer un titre de transport

Pour voyager à bord de nos trains, vous devez être muni d'un titre de transport que vous pouvez acheter sur sncb.be, via l'app SNCB, aux automates de vente en gare ou aux guichets. Vous avez le choix entre différents tarifs. En outre, vous avez peut-être la possibilité de bénéficier de réductions ou de voyager gratuitement.

Carte Nationale de Réduction sur les transports en commun

Avec cette carte, les personnes aveugles ou malvoyantes atteintes d'une invalidité permanente d'au moins 90% voyagent gratuitement en 2e classe. Elle est délivrée uniquement via la commune.



Carte « Accompagnateur gratuit »

Sur présentation de la carte « Accompagnateur gratuit » à votre nom, la personne qui vous accompagne voyage gratuitement dans la même classe et sur le même trajet que vous. Votre accompagnateur n'a pas besoin de titre de transport.

- Le titulaire de la carte « Accompagnateur gratuit » doit toutefois être en possession d'un titre de transport valable (ou d'une carte de réduction qui vaut comme titre de transport).
- Le titulaire de la carte « Accompagnateur gratuit » de moins de 12 ans voyage gratuitement et sans titre de transport s'il est en possession de sa carte au moment du voyage.
- Un chien d'assistance voyage gratuitement sur présentation d'une attestation d'accessibilité (carte) délivrée par un centre de formation reconnu.

Le jour du voyage

Dans la gare de départ

Pour que notre personnel puisse vous offrir une assistance optimale le jour du voyage, présentez-vous au point de rencontre convenu lors de la réservation, muni de votre titre de transport :

- au minimum 20 minutes avant le départ de votre train pour un voyage en Belgique;
- au minimum 30 minutes avant le départ de votre train pour un voyage vers l'étranger.

Vous serez accompagné pour rejoindre le quai et monter à bord de votre train.

A bord du train

L'accompagnateur de train est prévenu de votre présence et veille au bon déroulement de votre voyage.

Dans la gare de destination ou de correspondance

Le personnel d'assistance vous attend à l'arrivée du train et vous aide à descendre sur le quai. Il vous accompagne ensuite jusqu'à la sortie de la gare ou jusqu'au train en correspondance pour vous aider à y embarquer.



Pour votre sécurité, n'utilisez jamais une traversée de voie ou un ascenseur de service de votre propre initiative sans être accompagné par notre personnel.



Liste des gares avec service d'assistance

Nous offrons une assistance dans 192 gares pour les personnes en fauteuil roulant.

Selon la gare, cette assistance est assurée par le personnel d'accompagnement de train ou par le personnel de gare. Ce service est disponible uniquement sur réservation.

En jaune : gares avec délai de réservation de 3 heures *
En blanc : gares avec délai de réservation de 24 heures *

Aalst
Aalter**
Aarschot
Alken**
Alost
Andenne
Anderlecht-Ceria**
Ans
Anvers-Central
Anvers-Luchtbal**
Anvers-Sud**
Appelterre**
Arlon
Asse**
Ath
Athus**
Audenarde
Barvaux**
Beauraing
Bellem**
Berchem-Sainte-Agathe**
Bertrix
Bierges-Walibi**
Blankenberge
Boom
Bordet**
Braine-l'Alleud
Braine-le-Comte
Brugelette**
Bruges
Brussels Airport-Zaventem
Bruxelles-Central
Bruxelles-Luxembourg
Bruxelles-Midi
Bruxelles-Nord
Bruxelles-Ouest**
Bruxelles-Schuman
Buggenhout**
Charleroi-Central
Ciney
Coo**
Courtrai
Court-Saint-Etienne**
Coxyde
De Pinte
Deinze
Denderleeuw

* Pour vos voyages internationaux, le délai de réservation est de 24 h (Allemagne : 36 h).
** Dans ces gares, le personnel d'accompagnement vous aide à monter à bord du train ou en descendre lorsque le train est équipé d'une rampe adaptée.

Diest
Dilbeek**
Dinant
Dixmude
Ede**
Eeklo
Ekeren**
Enghien
Erembodegem**
Esneux**
Essen
Essene-Lombeek**
Eupen
Fexhe-Le-Haut-Clocher**
Flémalle-Haute
Fleurus
Furnes
Gand-Dampoort
Gand-Saint-Pierre
Geel
Gembloux
Genk
Genval**
Godinne**
Gouvy
Groenendael**
Grammont
Groot-Bijgaarden**
Haacht
Haaltert**
Hal
Hansbeke**
Hasselt
Heide**
Heist-op-den-Berg
Heizijde **
Herent**
Herentals
Herne**
Herzele**
Hillegem**
Hoboken-Polder**
Hoeilaart**
Huy
Idegem**
Izegem
Jambes
Jette**
Kalmthout**
Kapellen
Kiewit**
Kijkuit**
Knokke
Kontich-Lint
Kortemark
Kortenberg**
Kwatrecht
La Hulpe**
La Louvière-Sud
La Panne
Landegem
Landen
Lebbeke**
Lede
Leopoldsburg
Leuze
Libramont
Lichtervelde
Liedekerke**
Liège-Guillemins
Lierre
Lobbes
Lokeren
Louvain
Louvain-la-Neuve
Luttre
Malines
Marche-En-Famenne**
Marbehan
Maria-Aalter**
Mariembourg
Marloie
Melle**
Menin
Mol
Mollem**
Mons
Mortsel**
Mouscron
Namur
Neerpelt
Niel**
Ninove**
Nivelles
Noorderkempen
Okegem**
Ostende
Oostkamp**
Ottignies
Poix-Saint-Hubert**
Poperinge
Profondsart**
Puurs
Renaix
Rivage
Rixensart**
Rochefort-Jemelle
Roulers
Saint-Ghislain
Saint-Job
Saint-Nicolas
Saint-Trond
Schendelbeke**
Sint-Martens-Bodegem**
Spa
Tamines
Terhagen**
Termonde
Tielen**
Tielt
Tilff
Tirlemont
Tollembeek**
Tongres
Torhout
Tournai
Tronchiennes**
Turnhout
Verviers-Central
Vielsalm
Virton
Vivier d'Oie**
Walcourt
Waremme
Waterloo**
Welkenraedt
Welle**
Wetteren
Wildert**
Ypres
Zandbergen**
Zaventem**
Zedelgem**
Zeebrugge-Strand**
Zottegem
Zwijndrecht**

* Pour vos voyages internationaux, le délai de réservation est de 24 h (Allemagne : 36 h).
** Dans ces gares, le personnel d'accompagnement vous aide à monter à bord du train ou en descendre lorsque le train est équipé d'une rampe adaptée.

Nous offrons une assistance dans 212 gares pour les personnes qui peuvent monter à bord du train sans équipement particulier (ex. sans rampe mobile).

Selon la gare, cette assistance est assurée par le personnel d'accompagnement de train ou par le personnel de gare. Ce service est disponible uniquement sur réservation.

En jaune : gares avec délai de réservation de 3 heures *
En blanc : gares avec délai de réservation de 24 heures *

Aalst
Aalter**
Aarschot
Alken**
Alost
Andenne
Anderlecht-Ceria**
Ans
Anvers-Berchem
Anvers-Central
Anvers-Luchtbal**
Anvers-Sud**
Appelterre**
Arcades**
Arlon
Asse**
Ath
Athus**
Audenarde
Barvaux**
Beauraing
Bellem**
Berchem-Sainte-Agathe**
Bertrix
Beveren
Bierges-Walibi**
Blankenberge
Boom
Bordet**
Braine-l'Alleud
Braine-le-Comte
Brugelette**
Bruges
Brussels Airport-Zaventem
Bruxelles-Central
Bruxelles-Luxembourg
Bruxelles-Midi
Bruxelles-Nord
Bruxelles-Ouest**
Bruxelles-Schuman
Buggenhout**
Charleroi-Central
Châtelet
Ciney
Coo**
Courtrai
Court-Saint-Etienne**
Coxyde
De Pinte
Deinze
Denderleeuw
Diest
Dilbeek**
Dinant
Dixmude
Ede**
Eeklo
Ekeren**
Enghien
Erembodegem**
Esneux**
Essen
Essene-Lombeek**
Etterbeek
Eupen
Fexhe-Le-Haut-Clocher**
Flémalle-Haute
Fleurus
Furnes
Gand-Dampoort
Gand-Saint-Pierre
Geel
Gembloux
Genk
Genval**
Godinne**
Gouvy
Grammont
Groenendael**
Groot-Bijgaarden**
Haacht
Haaltert**
Hal
Hansbeke**
Harelbeke
Hasselt
Heide
Heist-Op-Den-Berg
Heizijde**
Herent**
Herentals
Herne**
Herzele**
Hillegem**
Hoboken-Polder**
Hoeilaart**
Huy
Idegem**
Izegem
Jambes
Jette**
Jurbise
Kalmthout**
Kapellen
Kiewit**
Kijkuit**
Knokke
Kontich-Lint
Kortemark
Kortenberg**
Kwatrecht
La Hulpe
La Louvière-Sud
La Panne
Landegem
Landen
Lebbeke**
Lede
Leopoldsburg
Lessines
Leuze
Libramont
Lichtervelde
Liedekerke**

* Pour vos voyages internationaux, le délai de réservation est de 24 h (Allemagne : 36 h).
** Dans ces gares, le personnel d'accompagnement vous aide à monter à bord du train ou en descendre lorsque le train est équipé d'une rampe adaptée.

Liège-Guillemins
Liège-Saint-Lambert
Lierre
Lobbes
Lokeren
Louvain
Louvain-La-Neuve
Luttre
Malines
Malines-Nekkerspoel
Marbehan
Marche-En-Famenne*
Marchienne-au-Pont
Maria-Aalter**
Mariembourg
Marloie
Melle**
Menin
Mol
Mollem**
Mons
Mortsel**
Mouscron
Namur
Neerpelt
Niel**
Ninove**
Nivelles
Noorderkempen
Okegem**
Oostkamp**
Opwijk
Ostende
Ottignies
Poix-Saint-Hubert**
Poperinge
Profondsart*
Puurs
Renaix
Rhode-Saint-Genèse
Rivage
Rixensart**
Rochefort-Jemelle
Roulers
Saint-Ghislain
Saint-Job**
Saint-Nicolas
Saint-Trond
Schendelbeke**
Sint-Martens-Bodegem**
Soignies
Spa
Tamines
Tamise
Terhagen**
Termonde
Tielen**
Tielt
Tilff**
Tirlemont
Tollembeek**
Tongres
Torhout
Tournai
Tronchiennes**
Tubize
Turnhout
Verviers-Central
Vielsalm
Vilvorde
Virton
Visé
Vivier d'Oie**
Walcourt
Waregem
Waremme
Waterloo
Wavre
Welkenraedt
Welle**
Wetteren
Wildert**
Ypres
Zandbergen**
Zaventem**
Zedelgem**
Zeebrugge-Strand**
Zottegem
Zwijndrecht

* Pour vos voyages internationaux, le délai de réservation est de 24 h (Allemagne : 36 h).
** Dans ces gares, le personnel d'accompagnement vous aide à monter à bord du train ou en descendre lorsque le train est équipé d'une rampe adaptée.

Dans 11 gares, nous collaborons avec une compagnie de taxis pour proposer un service de transport vers la gare offrant un service d'assistance la plus proche.

Ce service est disponible uniquement sur réservation.

Blaton
Burst
Lierde
Lommel
Péruwelz
Quaregnon
Quévy
Quiévrain
Scheldewindeke
Ternat
Zele

Autres services et facilités



De nombreux services sont à votre disposition pour faciliter vos voyages en train. Découvrez-les ci-dessous.

- Des **guichets adaptés**, équipés de boucles d'induction, afin de faciliter la compréhension des personnes malentendantes munies de prothèses auditives.
- Une **signalétique claire** pour rejoindre facilement le point de rencontre avec le personnel d'assistance.
- Des **bornes d'assistance** permettant d'entrer directement en contact avec le personnel d'assistance.
- Du **personnel d'assistance** formé pour répondre au mieux aux besoins de chaque personne à mobilité réduite.
- Des **rampes mobiles**, adaptées aux différentes hauteurs de quais, pour faciliter l'accès au et depuis le train (uniquement utilisées par le personnel SNCB).
- De plus en plus de **trains adaptés**, dont certaines voitures sont aménagées pour une meilleure accessibilité (accès aisé à la voiture, toilettes accessibles,...) et équipés pour les annonces sonores et visuelles.
- Le **site sncb.be**, très accessible et compatible avec les technologies de synthèse vocale et de traduction en braille.
- Le **guide d'apprentissage** "J'ose prendre le train !" qui s'adresse aux personnes ayant des difficultés de compréhension et d'orientation.



Pour savoir quels services sont disponibles dans votre gare, consultez le site sncb.be ou contactez notre service clientèle.



Guide d’apprentissage : “J’ose prendre le train !”

La SNCB a développé un guide d’apprentissage, “J’ose prendre le train !”, pour aider les personnes ayant des difficultés de compréhension et d’orientation à voyager en train. Retrouvez-le sur le site sncb.be/joseprendreletrain.

Pour certaines personnes à mobilité réduite, il est difficile :

- de se repérer dans les grandes gares,
- de trouver et lire les informations,
- d’utiliser la machine pour acheter les billets,
- de s’exprimer et de demander de l’aide,
- de s’adapter aux imprévus (comme un changement de quai ou un retard de train).

La SNCB veut aider ces personnes à voyager en Belgique.
Pour cela, elle a créé un outil d’apprentissage qui s’appelle :
“J’ose prendre le train !”

Le guide s'adresse aux personnes à mobilité réduite qui ont des difficultés de compréhension et d'orientation.

Ce sont :

- les personnes qui ont un handicap intellectuel,
- les personnes avec autisme,
- les personnes analphabètes ou qui ne savent pas bien lire,
- les personnes étrangères qui ne parlent pas (bien) le français,
- les personnes âgées,
- les enfants,
- etc…

Le guide s'adresse aussi à leur personne de soutien.

Les personnes de soutien sont :

- les parents,
- les éducateurs,
- les proches qui apprennent et qui aident la personne à voyager.

Le guide est personnalisable.

Il est possible :

- d'imprimer seulement les parties utiles pour voyager,
- de télécharger des photos et des pictogrammes sur internet pour les mettre dans le guide,
- d'imprimer une carte pour demander de l'aide durant le voyage.

Contacter la SNCB



Il nous tient à cœur d'offrir un service de qualité à chacun de nos clients.

Vous avez besoin d'informations complémentaires ? N'hésitez pas à nous contacter :

par téléphone au **02 607 30 00**, tous les jours de 7h00 à 21h30

sur **sncb.be** via notre formulaire de contact

via les réseaux sociaux

Messenger

WhatsApp

Editeur responsable : Jean-Pierre Havelange, Commercial Communication Manager - Avenue de la Porte de Hal 40 - 1060 Bruxelles