

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

- Le **Service d'assistance** de la NSCB offre une assistance sur mesure et gratuite pour aider les personnes à mobilité réduite\* à se déplacer en train.
- **Guide d'apprentissage pour voyager en train « J'ose prendre le train »**
- **Facilités** pour les personnes à mobilité réduite\*

## SERVICE D'ASSISTANCE

### DANS QUELLES GARES?

**En Belgique, 132 gares offrent un service d'assistance aux personnes à mobilité réduite.**

**Les 115 gares ci-dessous offrent un service d'assistance 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, Bruxelles-Schuman, Charleroi-Central, 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, Kapellen, Knokke, Koksijde, Kontich-Lint, Kortemark, Kwatrecht, La Louvière-Sud, Landegem, Landen, La Panne, Lede, Leuze, Libramont, Lichtervelde, Liège-Guillemins, Lierre, Lobbes, Lokeren, Louvain, Louvain-la-Neuve, Luttre, Malines, Marbehan, Mariembourg, Marloie, Menin, Mol, Mons, Mouscron, Namur, Neerpelt, Ninove, Nivelles, Noorderkempen, Ostende, Ottignies, Poperinge, Puurs, Renaix, Rivage, Rochefort-Jemelle, Roulers, Saint-Ghislain, Saint-Nicolas, Saint-Trond, Spa, Tamines, Termonde, Tielt, Tirlemont, Tongres, Torhout, Tournai, Turnhout, Verviers-Central, Vielsalm, Virton, Walcourt, Wareme, Welkenraedt, Wetteren, Ypres, Zottegem.

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 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, la gare la plus proche offrant un service d'assistance. 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\*.

## POUR QUI ?

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

## COMMENT EN BÉNÉFICIER ?

Réservez votre assistance :

### 1. En Belgique

**Jusqu'à 24h avant le départ** dans 132 gares, pour un trajet avec ou sans correspondance :

- Réservez [online](#).
- Réservez via le Contact Centre par téléphone au 02 528 28 28 (tous les jours de 7h à 21h30) ou par message via [Facebook](#), [Twitter](#), [Whatsapp](#) (0492 88 00 00) ou [Instagram](#) (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).

Si vous devez effectuer une **correspondance\*** pendant votre voyage, un **décali 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.

**Jusqu'à 3h avant le départ pour un voyage sans correspondance, effectué entre 6h30 et 21h, 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.

- Réservez via le Contact Centre par téléphone au 02 528 28 28 (tous les jours de 7h à 21h30) ou par message via [Facebook](#), [Twitter](#), [Whatsapp](#) (0492 88 00 00) ou [Instagram](#) (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.

### 2. Pour votre trajet international au départ ou à destination d'une gare belge : jusqu'à 48h avant votre départ

**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 :

- Téléphonnez au **02/432.38.01**, 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 « Service à la clientèle », « Voyageurs à mobilité réduite ».
- Soit via le Contact Centre par téléphone au 02 528 28 28 (tous les jours de 7h à 21h30) ou écrivez un message via [Facebook](#), [Twitter](#), [Whatsapp](#) (0492 88 00 00) ou [Instagram](#) (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** de votre train au point de rencontre fixé.

### 3. **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 et les équipements sont mis gratuitement à votre disposition.

## 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 à contacter 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 durant le voyage: en gare, dans le train et par téléphone.

## 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 REDUCTION POUR LES TRANSPORTS EN COMMUN: les aveugles et les malvoyants voyagent **gratuitement** en 2e classe
- CARTE DE REDUCTION INTERVENTION MAJOREE
- CARTE PRIORITE 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 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.

### 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 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 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.