



Services

aux personnes à

mobilité réduite

Valable à partir du 14/10/2024



Personnes à mobilité réduite ? Bienvenue !

La SNCB met tout en œuvre pour aider les personnes à mobilité réduite à voyager sans souci en train. Nos collaborateurs en gare et nos équipes mobiles ont suivi une formation spéciale afin de vous apporter l'aide la plus appropriée. En gare ou dans les trains, nos services sont présents afin de faciliter vos voyages. Vous découvrirez toutes les informations nécessaires dans cette brochure.



Préparez votre voyage

**Planifiez votre voyage
et réservez votre assistance5**

- **En Belgique 6**
- **Vers l'étranger 9**
- **Une assistance selon vos besoins ... 10**

**Guide d'apprentissage : "J'ose prendre
le train !" 12**

Achetez votre titre de transport 16

Le jour du voyage 18

Services disponibles20

Contactez-nous24

Gares avec assistance26

Préparez votre voyage



Planifiez votre voyage et réservez votre assistance

Prenez contact avec la SNCB comme décrit dans les pages qui suivent. Nos collaborateurs vous aideront à planifier votre voyage et réserver votre assistance. Si vous devez prendre une correspondance, ils veilleront à ce que vous ayez suffisamment de temps (+/- 15 min) afin de garantir votre sécurité.

Réservation du service d'assistance

National

International

3h

24h

24h (Allemagne 36h)

trajet sans
correspondance

trajet avec ou sans
correspondance

de/vers la Belgique
avec ou sans correspondance

effectué entre 6h30 et 21h

du premier au dernier train

41 gares

159 gares

Tél. 02 607 30 00
ou
l'app SNCB ASSIST

Tél. 02 607 30 00, sur snbc.be ou
l'app SNCB ASSIST



Pour vos voyages en Belgique

jusqu'à 24h avant votre départ

Réservez en toute tranquillité, **en ligne**, par **téléphone** ou via **l'app SNCB ASSIST**, jusqu'à **24h** avant le départ pour un trajet avec ou sans correspondance dans 159 gares (liste p. 27).



Surfez sur **sncb.be**, rubrique « Service clientèle », page « Services pour voyageurs à mobilité réduite ».

Conseil : inscrivez-vous sur « My SNCB » sur sncb.be. Vous gagnerez du temps lors de vos prochaines réservations et vous pourrez suivre le statut de votre demande d'assistance.



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



Réservez via l'application **SNCB ASSIST**.



jusqu'à 3h avant votre départ

Réservez en express, par **téléphone** ou via **l'app SNCB ASSIST**, 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.



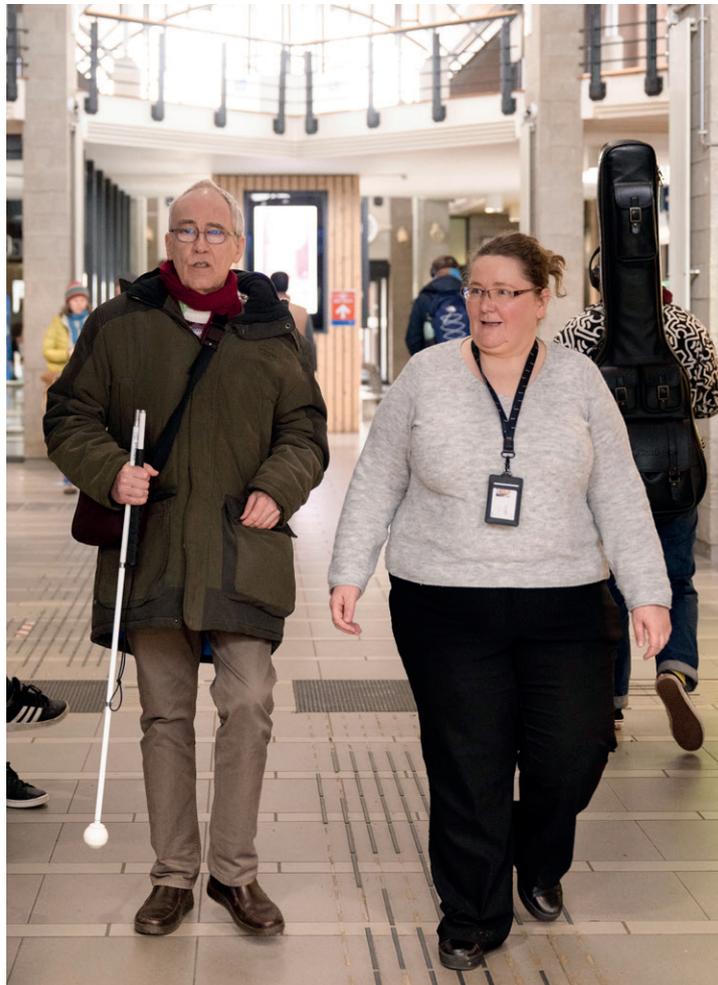
Téléphonez au **02 607 30 00**, tous les jours de 7h à 21h30.



Réservez via l'application **SNCB ASSIST**.

Infos utiles :

- 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.
- 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. Surfez sur [sncb.be](https://www.sncb.be) et consultez la rubrique « Service clientèle ».



Pour vos voyages à l'étranger

jusqu'à 24h avant votre départ (Allemagne : 36h)

Achetez d'abord votre billet 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 1^{ère} classe**. Celui-ci leur permet de voyager sans devoir quitter leur chaise roulante. Ils peuvent ainsi voyager en 1^{ère} classe (ainsi que leur accompagnateur) à un tarif de 2^{ème} classe.

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

Pour réserver votre billet au tarif avantageux en 1^{ère} classe avec l'emplacement spécifique pour votre chaise roulante :

 Téléphonnez au **02 607 30 04**, du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00, les weekends et jours fériés de 09h00 à 16h30.

Réservez ensuite votre assistance

 Surfez sur **b-europe.com**, rubrique « Aide » > « Voyageurs à mobilité réduite »..

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

 Réservez via l'application **SNCB ASSIST**.

Infos utiles :

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

Une assistance selon vos besoins

Choisissez le type d'assistance dont vous avez besoin

- Assistance pour un voyageur **aveugle ou malvoyant**.
- Assistance pour un voyageur à **mobilité réduite sans chaise roulante** ou autre dispositif permettant le déplacement qui peut monter à bord du train sans rampe mobile ;
- Assistance pour un voyageur **en chaise roulante pliable** ou avec tout autre dispositif permettant le déplacement qui peut quitter sa chaise et monter à bord du train sans rampe mobile ;
- Assistance pour un voyageur **en chaise roulante non pliable**, en chaise roulante électrique ou de tout autre dispositif permettant le déplacement qui ne peut pas quitter son siège et dont l'utilisation de la rampe mobile est nécessaire pour embarquer ou débarquer du train;

Pour des raisons de sécurité, le poids total et les dimensions de la chaise roulante ne peuvent excéder :

- 300 kg
- 75 cm de largeur
- 120 cm de longueur



Confirmation de votre demande

Lorsque votre assistance est confirmée, vous obtiendrez la garantie :

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

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

Recevez gratuitement la confirmation de votre assistance par SMS. 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.

Votre voyage est annulé ?

Prévenez notre Contact Center :



sur [sncb.be](https://www.sncb.be), via onglet My SNCB ;



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

Vous n'avez pas réservé à l'avance ?

Nos collaborateurs en gare feront leur possible afin de vous aider, mais ne pourront pas vous garantir une assistance en cas d'indisponibilité des équipements ou des personnes en charge de cette mission.

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





Pour certaines personnes à mobilité réduite, c'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 mais aussi, 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.



On peut personnaliser le guide

et imprimer seulement les parties utiles pour voyager.

On peut télécharger des photos et des pictogrammes

sur le site internet de la SNCB pour les mettre dans le guide.

On peut aussi imprimer la carte

pour demander de l'aide durant le voyage.

Pouvez-vous m'aider?

Aller  →

Personne de soutien
Prénom
Téléphone

Je vais à :(gare d'arrivée)

Heure : (heure de départ)

Quai : (quai prévu)

Direction : (direction du train)

Ceci est un support pour demander de l'aide. Ce n'est pas un titre de transport valable ni un

Pouvez-vous m'aider?

Retour  ↶

Personne de soutien
Prénom
Téléphone

Je vais à :(gare d'arrivée)

Heure : (heure de départ)

Quai : (quai prévu)

Direction:.....(direction du train)

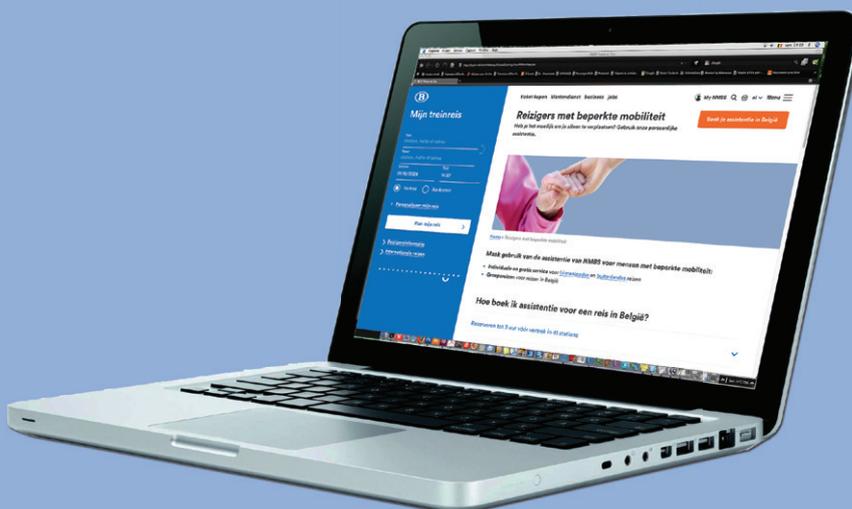
Ceci est un support pour demander de l'aide. Ce n'est pas un titre de transport valable ni une carte de réduction.

Ce guide est téléchargeable sur le site internet :

snbc.be/joseprendreletrain

Achetez votre titre de transport

Votre titre de transport peut être acheté sur sncb.be, via l'app SNCB, aux guichets ou aux automates en gare. Vous avez le choix entre différents tarifs. En outre, certaines personnes bénéficient aussi de réductions ou de gratuités.





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. La demande de cette carte se fait uniquement via la commune.

Carte « Accompagnateur gratuit »

Sur présentation de la Carte « Accompagnateur gratuit » à votre nom, votre **accompagnateur voyagera gratuitement** dans la même classe et sur le même trajet que vous. Il n'a pas besoin de billet mais vous devez être en possession d'un titre de transport valable en 1re ou en 2e classe (ou d'une carte de réduction qui vaut comme titre de transport).

Le voyageur à mobilité réduite de moins de 12 ans titulaire d'une carte «Accompagnateur gratuit» ainsi que son accompagnateur voyagent gratuitement et sans titre de transport pour autant que l'enfant soit en possession de ladite carte au moment du voyage.

Le chien d'assistance voyage gratuitement sur présentation d'une attestation d'accessibilité (carte) délivrée par un centre de formation reconnu.

Le jour du voyage





Gare de départ

Vous avez réservé votre assistance ? Dans ce cas, présentez-vous au point de rencontre fixé lors de la réservation muni de votre titre de transport afin que notre personnel puisse vous offrir une assistance optimale.

- **Pour vos voyages en Belgique**, présentez-vous au minimum **20 minutes avant le départ** de votre train.
- **Pour vos voyages à l'étranger**, présentez-vous au minimum **30 minutes avant le départ** de votre train.

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 débarquer.

Il vous conduit ensuite jusqu'à la sortie de la gare ou vers le train en correspondance.

Services mis à votre disposition

Découvrez les services mis à votre disposition,
en gare, afin de faciliter vos voyages :





- Des **guichets adaptés**, avec des boucles d'induction afin de faciliter la compréhension des personnes malentendantes munies de prothèses auditives.
- Une **signalétique claire** vous permet de rejoindre facilement le point de rencontre avec le personnel d'assistance.
- Des **bornes d'assistance** vous permettent d'entrer directement en contact avec le personnel responsable de l'assistance. (Disponible dans la plupart des gares).
- Du **personnel d'assistance 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.
- Le **monte-escalier** constitue une solution 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.
Données techniques et de sécurité : 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.
- 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. 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.



- Des **trains adaptés**, 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.
- Le **site [sncb.be](https://www.sncb.be)** est conçu de manière telle qu'il présente une très grande accessibilité à l'ensemble des utilisateurs. Ce site est compatible avec les technologies de type synthèse vocale ou traduction en braille.

Pour votre sécurité

N'utilisez jamais une traversée de voie ou un ascenseur de service de votre propre initiative sans être accompagné par du personnel SNCB.

Contactez-nous

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





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



sur **sncb.be** via le formulaire de contact sous la rubrique « Service clientèle » ;



via **Messenger** et **X** ;



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

Gares offrant des facilités d'assistance

Toute personne à mobilité réduite peut recevoir une aide lors de la montée ou la descente dans le train, dans **159 gares** sur le réseau, 7 jours sur 7 du premier au dernier train.

Parmi ces gares, **17 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. Ce service est disponible sur réservation.



Service d'assistance dans 115 gares (sur réservation)

En rouge : gares avec délai de réservation de 3 heures *

En noir : gares avec délai de réservation de 24 heures *

A

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

B

Beauraing, Bertrix, Blankenberge,
Boom, Braine-l'Alleud,
Braine-le-Comte, Bruges,
Brussels Airport-Zaventem,
Bruxelles-Central, Bruxelles-
Luxembourg, Bruxelles-Midi,
Bruxelles-Nord, Bruxelles-
Schuman

C

Charleroi-Central, 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

* Pour vos voyages internationaux, le délai de réservation est de 24 h (Allemagne : 36 h).

H

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

I

Izegem

J

Jambes

K

Kapellen, Knokke, Koksijde,
Kontich-Lint, Kortemark,
Kwatrecht

L

La Louvière-Sud, Landegem,
Landen, **La Panne**, Lede, Leuze,
Libramont, Lichtervelde,
Liège-Guillemins, **Lierre**,
Lobbes, **Lokeren**, **Louvain**,
Louvain-la-Neuve, 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,
Rochefort-Jemelle, 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, Waremme,
Welkenraedt, Wetteren

Y

Ypres

Z

Zottegem



27 gares supplémentaires offrent un service d'assistance aux personnes qui peuvent monter à bord du train sans rampe mobile (sur réservation).

Aalter, Anvers-Berchem, Beveren (Waas), Châtelet, Etterbeek, Genval, Harelbeke, Heide, Jette, Jurbise, La Hulpe, Lessines, Liège-Saint-Lambert, Marchienne-au-Pont, Malines-Nekkerspoel, Opwijk, Rixensart, Rhode-Saint-Genèse, Soignies, Tamise, Tubize, Vilvorde, Visé, Waregem, Waterloo, Wavre, Zwijnrecht

17 gares collaborent avec des sociétés de taxis (sur réservation)

De **Burst, Ede, Erembodegem, Haaltert, Herzele, Liedekerke, Lierde, Scheldewindeke, Ternat, Zele**

Vers* **Alost, Denderleeuw, Grammont, Lokeren, Saint-Nicolas, Termonde, Zottegem**

De **Blaton, Quaregnon, Quévy, Quiévrain, Péruwelz**

Vers* **Mons, Tournai, Saint-Ghislain**

De **Lommel**

Vers* **Mol, Turnhout**

De **Zeebrugge-Strand ****

Vers* **Blankenberge, Bruges**

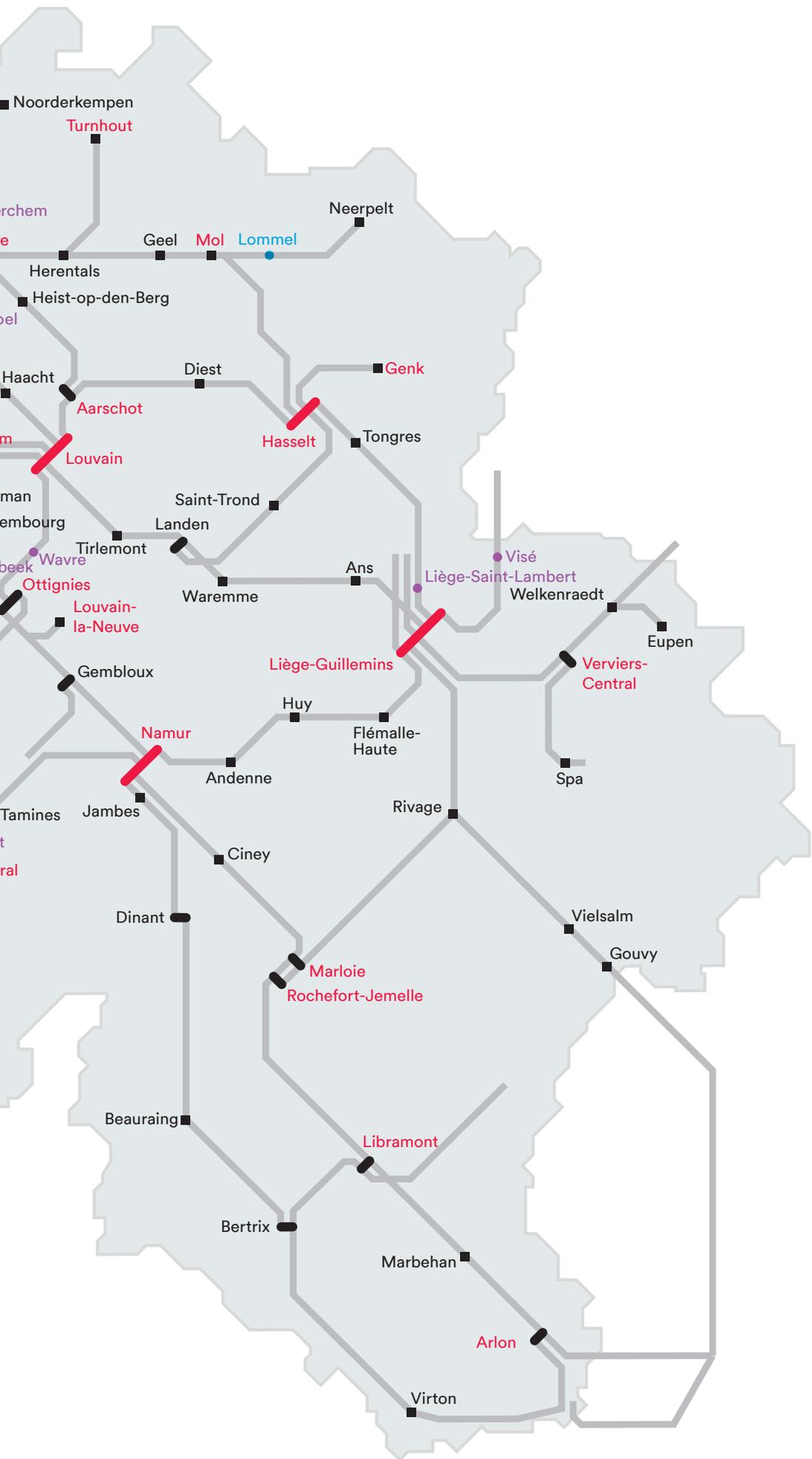
* Suivant l'origine ou la destination du voyage en train.

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



- Gares accessibles aux voyageurs à mobilité réduite (avec délai de réservation de 3 heures).*
- Gares accessibles aux voyageurs à mobilité réduite (avec délai de réservation de 24 heures).*
- Gares accessibles aux voyageurs à mobilité réduite qui peuvent monter à bord du train sans rampe mobile (avec délai de réservation de 24 heures).*
- Gares qui collaborent avec des sociétés de taxis.

* Pour vos voyages internationaux, le délai de réservation est de 24 h (Allemagne : 36h).



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