



Guide du Voyageur à Mobilité Réduite

Valable à partir du 14/06/2010

Destination mieux



Mobility



**Chère cliente,
Cher client,**

Nous mettons tout en oeuvre pour améliorer en permanence l'accessibilité des trains et des gares.

Le guide du Voyageur à Mobilité Réduite vous informe sur les services mis à votre disposition par SNCB Mobility afin de faciliter vos déplacements en train.

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

Notre volonté est de vous offrir un voyage de qualité, en toute quiétude.

Bon voyage,

**Sabin S'heeren
Directeur Général
SNCB Mobility**

ORGANISEZ VOTRE VOYAGE

- **Des horaires de porte à porte**

Pour préparer au mieux votre voyage, consultez notre planificateur de voyage ! Il vous informera de tous les horaires de train en temps réel ainsi que les informations concernant votre trajet de porte à porte.

Le planificateur de voyage est accessible sur www.sncb.be ou par téléphone via le Call Center au **02 528 28 28** (ouvert tous les jours de 7h à 21h).

Important

Les horaires de train en temps réel sont aussi disponibles par GSM via notre site m.sncb.be

- **Quelques liens utiles**

Vous avez besoin d'assistance pour un trajet via un autre transport en commun ? Prenez contact auprès des sociétés concernées :

Sociétés de transport offrant une assistance aux personnes à mobilité réduite:

➔ STIB : www.stib.be Accueil > Mobilité réduite > Minibus pour PMR

➔ DE LIJN : www.delijn.be Aanbod > Toegankelijkheid

➔ TEC : www.infotec.be Titres et Tarifs > Bus PMR

VOTRE ASSISTANCE SUR MESURE

Nous mettons à votre disposition un service gratuit spécialement conçu pour simplifier vos déplacements en train depuis votre gare de départ jusqu' à votre gare d'arrivée.

- **Avant votre voyage**

Personne à mobilité réduite avec un fauteuil roulant non pliable ou électrique

Vous êtes une personne à mobilité réduite en fauteuil roulant, vous pouvez bénéficier d'un **service d'assistance adapté, 7 jours sur 7, du premier au dernier train dans 114 gares.**

Personne à mobilité réduite sans fauteuil roulant ou fauteuil roulant pliable

Vous êtes une personne à mobilité réduite sans fauteuil roulant ou votre fauteuil roulant est 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** :



➔ **Via le Call Center au 02 528 28 28**

Nous sommes à votre écoute tous les jours de 7h à 21h. Précisez à notre collaborateur la date de votre voyage, le trajet que vous désirez effectuer ainsi que le type d'assistance dont vous avez besoin.



➔ **Via le formulaire de réservation sur notre site www.sncb.be**

Pour plus de facilité, inscrivez-vous sur www.sncb.be dans notre espace client My SNCB et introduisez vos données personnelles. Vous serez ainsi enregistré et vous gagnerez du temps lors de vos prochaines réservations.

Une fois inscrit, complétez votre demande d'assistance en inscrivant les données relatives à votre voyage: le jour, l'heure de départ ou l'heure d'arrivée.

Choisissez ensuite le type d'assistance souhaitée selon votre situation :

- Fauteuil roulant pliable
(vous pouvez quitter votre fauteuil)
- Fauteuil roulant non pliable
(vous ne pouvez pas quitter votre fauteuil)
- Fauteuil roulant électrique (la chaise roulante - y compris l'utilisateur peut peser **jusque 300 kg** et peut mesurer **jusque 75 cm de largeur et 120 cm de longueur**)
- Personne à mobilité réduite sans fauteuil roulant
- Voyageur aveugle ou malvoyant

Important

Pour un service sur mesure et de qualité : **réservez 24h à l'avance !**

Vous obtiendrez la **confirmation** et la **garantie** :

- de votre **assistance** dans votre gare de départ, de correspondance et de destination ;
- de la **disponibilité** d'une place dans le train ;
- de l'**aide** à la montée et à la descente du train, avec une rampe mobile si nécessaire.

- **Le jour de votre voyage**

Pour que notre personnel puisse vous offrir une assistance optimale, présentez-vous muni de votre titre de transport **au minimum 15 minutes avant le départ** de votre train au point de rencontre fixé lors de la réservation de l'assistance.

FACILITES TARIFAIRES

SNCB Mobility vous offre différentes facilités tarifaires, que ce soit avec une carte 'Accompagnateur Gratuit' ou une 'Carte Nationale de réduction sur les Transports en commun'. Si vous êtes en possession d'une carte 'Accompagnateur Gratuit', votre accompagnateur peut voyager gratuitement.

Découvrez le détail de nos produits sur www.sncb.be ou téléphonez à notre Call Center au 02 528 28 28 (ouvert tous les jours de 7h à 21h).

Grâce à notre service Ticket on line, vous pouvez acheter et imprimer votre billet à domicile via Internet.

Important

Achetez votre billet en ligne ou en gare **après** avoir réservé votre assistance.



LISTE DES GARES ACCESSIBLES AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Important

Réservez votre assistance adaptée **24 heures** avant votre départ dans une ou plusieurs de ces 131 gares :

- ➔ Via le **Call Center** au 02 528 28 28 (ouvert tous les jours de 7h à 21h)
- ➔ Via le formulaire de réservation sur notre site www.sncb.be

114 GARES ACCESSIBLES AVEC OU SANS CHAISE ROULANTE

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, Bruxelles-National-Aéroport, Bruxelles-Nord

Charleroi-Sud, 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, Jemelle

Kapellen, Knokke, Koksijde, Kontich, Kortemark, Kwatrecht

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

Louvain-la-Neuve-Université, Luttre

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

Namur, Neerpelt, Ninove, Nivelles, Noorderkempen

Ostende, Ottignies

Poperinge, Puurs

Renaix, Rivage, Roulers

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

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

Verviers-Central, Vielsalm, Virton

Walcourt, Waremme, Welkenraedt, Wetteren

Ypres

Zottegem.

17 GARES COLLABORANT 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 du 26.06.2010 au 29.08.2010