

Liste des gares

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, 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.

* = gares où un service d'assistance est possible à partir du 14/06/2009.

Service aux personnes à Mobilité Réduite



Editeur responsable: S. S'heeren
Avenue de la Porte de Hal 40 - 1060 Bruxelles

Edition: juin 2009

Valable à partir du 14/06/2009

Chère cliente,
Cher client,

Nous mettons tout en oeuvre pour améliorer en permanence l'accessibilité des trains et des gares dans le but de faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite.

Notre Contrat de Gestion, entré en vigueur le 1er janvier 2008, prévoit une optimisation du service d'assistance aux personnes moins mobiles.

Ce guide vous informe sur l'adaptation des services que nous mettons à votre disposition pour faciliter vos déplacements en train à partir du 14 juin prochain.

Nous portons une attention toute particulière à la mise en place d'un service de qualité, du premier au dernier train, 7 jours sur 7, dans 113 gares en Belgique, soit 10 gares de plus qu'en 2008. Vous trouverez la liste de ces gares en fin de brochure.

Bon voyage,

Sabin S'heeren
Directeur Général
Voyageurs National

Réservez votre assistance

Nous mettons à votre disposition un certain nombre de facilités pour simplifier vos déplacements. Dans **113 gares**, vous pouvez bénéficier d'un service d'assistance adapté, 7 jours sur 7, du premier au dernier train.

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**
(ouvert 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**

Introduisez d'abord les données relatives à votre voyage: le jour, l'heure de départ, 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 jusqu'à 300 kg et peut mesurer jusqu'à 75 cm en largeur et 120 cm en longueur*)
- Personne à mobilité réduite sans fauteuil roulant
- Voyageur aveugle ou malvoyant

Introduisez vos données personnelles. Pour plus de facilité, notre site vous offre la possibilité de sauvegarder vos données pour vos voyages futurs.

En réservant notre service d'assistance au moins 24h à l'avance, nous pouvons vérifier la possibilité d'une assistance dans votre gare de départ, de correspondance et de destination. Nous vérifions également la disponibilité d'une place dans le train et, le cas échéant, d'une aide à la montée et à la descente du train. Le cas échéant, notre service clientèle recherchera et proposera des alternatives si la demande ne peut être pleinement satisfaite.

Assistance pour les personnes sans chaise roulante

Dans les autres gares, l'assistance est uniquement possible pour les personnes à mobilité réduite **sans chaise roulante**.

Le personnel fera le nécessaire pour fournir, dans la mesure du possible, une assistance dans **la gare de départ**.

Pour la garantie de l'assistance dans les gares de départ, de correspondance et de destination: réservation 24h à l'avance

Le jour du voyage



Pour que notre personnel puisse vous offrir une assistance optimale, nous vous demandons de vous présenter en gare **au minimum 15 minutes** avant votre départ.

Vous voyagez en chaise roulante?



Dans chaque train, des places sont prévues pour votre **chaise roulante**.

Etant donné l'espace entre le train et le quai, il est nécessaire d'utiliser une rampe mobile: une fois dépliée, celle-ci est placée entre la porte du train et le quai, permettant ainsi aux personnes en fauteuil roulant de monter aisément à bord du train.

La chaise roulante (y compris l'utilisateur) peut peser jusqu'à 300 kg et peut mesurer jusqu'à 75 cm en largeur et 120 cm en longueur.

Service sur mesure

Notre site Internet vous offre toutes les informations nécessaires à la préparation de votre voyage. Vous trouverez également un aperçu des différentes facilités tarifaires ainsi que des informations relatives au service offert aux personnes à mobilité réduite sur www.sncb.be (rubrique « voyager en Belgique) ou auprès de notre Call Center au 02 528 28 28.

Grâce à notre service **Ticket on line**, vous pouvez acheter et imprimer votre billet à domicile via Internet. N'oubliez pas de réserver votre assistance avant d'acheter votre billet.

Leaflet en Braille

Vous souhaitez recevoir ce leaflet en Braille? Envoyez votre demande à l'adresse: braille@sncb.be