



Les collaborateurs de la SNCB dans la peau d'un voyageur à mobilité réduite

La SNCB, Atingo et Passe le Message à ton Voisin collaborent pour former et sensibiliser le personnel

8 novembre 2021 - **Cet automne, des collaborateurs de la SNCB sont invités à un parcours d'immersion organisé par l'entreprise, en partenariat avec *Atingo* et *Passe le Message à ton Voisin*, deux associations qui défendent les intérêts des personnes en situation de handicap. Objectif : se glisser dans la peau d'une personne à mobilité réduite qui prend le train. La SNCB entend tout mettre en œuvre pour que chaque voyageur sans distinction puisse accéder en toute autonomie à ses gares, services et trains. Et cela passe également par la sensibilisation.**

« Avant, j'appliquais des règles d'aménagements pour les personnes à mobilité réduite pour la conception ou la rénovation de gares. Avec cette formation, je comprends concrètement pourquoi. Une mise en situation va plus loin que l'application de principes théoriques : elle conscientise, elle permet de comprendre et d'apporter un regard neuf », explique Philippe De Clerck, ingénieur architecte pour la SNCB, participant à la formation.

Une porte trop étroite, un automate de vente difficilement accessible, une interruption dans la ligne de guidage durant des travaux en gare... voilà tant de situations auxquelles les personnes à mobilité réduite sont parfois confrontées lorsqu'elles prennent le train. La SNCB entend concevoir des gares accessibles et disposer de davantage de trains qui tiennent compte des besoins des personnes notamment en situation de handicap, qu'il s'agisse de déficiences motrices, visuelles, auditives ou intellectuelles.

Mise en situation dans les gares

Le principe de la politique d'accessibilité de la SNCB : permettre à tous les voyageurs de prendre le train avec un maximum d'autonomie. C'est pourquoi elle organise depuis début septembre un parcours immersif en gare de Namur et de Gand-Saint-Pierre pour 200 collaborateurs, principalement en charge de la conception et de la gestion des gares. Au programme : une immersion totale dans la peau d'un voyageur à mobilité réduite. C'est avec les yeux bandés, un casque pour ne rien entendre ou en chaise roulante qu'ils sont amenés à cheminer dans la gare, acheter leur billet et prendre le train, puis à partager leur expérience. Ces formations sont organisées en partenariat avec les associations *Atingo* et *Passe le Message à ton Voisin* pour Namur et *Konekt* pour Gand-Saint-Pierre, toutes expertes dans la formation des acteurs de l'accessibilité.

« La formation est essentielle pour que l'accessibilité soit prise en compte professionnellement dans tous les secteurs. Nous formons et sensibilisons les entreprises qui veulent mieux comprendre et intégrer les besoins des personnes à mobilité réduite. Plus d'1/3 de la population belge est à mobilité réduite. De l'enfant qui ne sait pas encore marcher à la personne âgée, en passant par les parents avec poussette, un handicap provisoire ou permanent, nous sommes tous concernés un jour ou l'autre de notre vie », explique Nino Peeters, Président du Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles.

Les formateurs de ces associations, conseillers ou ingénieurs, parfois porteurs de handicap physique ou intellectuel, ont une expertise pointue en matière d'accessibilité et d'aménagements d'infrastructures. Leur présence, aux côtés des experts du transport ferroviaire, permet une approche constructive portée sur la conscientisation des uns et des autres, à la rencontre des réalités de chacun.

Ces formations sont importantes pour faciliter l'inclusion et optimiser les expériences des personnes à mobilité réduite dans les gares et les trains. Elles renforcent la politique d'accessibilité de la SNCB.

Une politique d'accessibilité en plein essor

La SNCB attache une grande importance à la consultation des groupes d'intérêt. Ceux-ci ont notamment été consultés dans le cadre de plusieurs projets, dont les commandes de nouveau matériel. Pour rappel, la SNCB a commandé l'an dernier à Bombardier-Alstom 130 voitures double étage totalement accessibles et équipées d'un système pour combler l'espace entre le quai et le train, pour que les voyageurs à mobilité réduite puissent prendre le train de façon autonome. Ces véhicules sont aussi équipés de toilettes adaptées et d'un interphone pour les personnes en chaise roulante.

Les conseils d'experts en accessibilité sont aussi précieux dans des projets tels que l'approche coordonnée pour la hauteur des quais à 76 cm, l'amélioration des procédures d'assistance et de la signalisation pour les malvoyants. Actuellement, l'assistance est possible dans 132 gares, 7 jours/7 et jusqu'à 3h avant le départ du train pour les 41 plus grandes gares qui représentent $\frac{2}{3}$ des voyageurs de la SNCB. Depuis peu, les voyageurs peuvent aussi faire une demande d'assistance via Facebook, Twitter ou WhatsApp, en complément au téléphone et au site web.

Dans la conception et la rénovation des gares, la politique d'accessibilité est aussi en plein essor avec des réflexions sur la facilité des trajets, le rehaussement des quais, l'installation d'ascenseurs, de rampes d'accès ou de lignes de guidage ou l'accessibilité des canaux de vente. Début 2017, la SNCB comptait 15 gares totalement accessibles, contre 85 aujourd'hui. D'ici 2025, la SNCB veut augmenter ce chiffre à 150, ce qui représente la moitié des voyageurs.





Marianne Hiernaux

Porte-parole, SNCB

✉ marianne.hiernaux@sncb.be

📄 sncb.be



Elisa Roux

Porte-parole, SNCB

 elisa.roux@sncb.be

 sncb.be

Nino Peeters

Passe le Message à ton Voisin

 nino@passelemessage.be

A PROPOS DE LA SNCB

En route. Vers mieux. La SNCB, l'opérateur du transport voyageurs en Belgique, veut être le choix évident pour une mobilité confortable et durable en Belgique. Son objectif : des clients satisfaits qui considèrent le train comme une solution évidente à leurs besoins de mobilité. Employeur majeur en Belgique et acteur incontournable de la mobilité, la SNCB poursuit ses investissements pour un transport tourné vers le client, ponctuel, sûr et confortable. Les équipes de la SNCB s'activent au quotidien pour offrir convivialité et fonctionnalité dans les gares, favoriser les connexions intermodales, entretenir et renouveler les trains et amener les voyageurs de manière fiable à leur destination. Elles placent, chaque jour, le voyageur au centre de leurs préoccupations.

 sncb.be

Newsroom published with Prezly: PR Software.

