

SNCB Assist : une nouvelle app pour demander facilement une assistance pour les voyageurs à mobilité réduite

23 janvier 2023



Dès aujourd'hui, les voyageurs à mobilité réduite peuvent aussi demander une assistance pour prendre le train via une application. Il s'agit d'un nouveau canal pour opérer une demande d'assistance, simple d'utilisation, en complément au téléphone, site web et réseaux sociaux. L'app s'inscrit dans la stratégie de la SNCB de poursuivre l'amélioration du service pour les voyageurs à mobilité réduite.

L'assistance pour les voyageurs à mobilité réduite peut être demandée dans 132 gares. Elle peut être effectuée jusqu'à 3h à l'avance pour les voyages directs entre les 41 principales gares du pays. Il s'agit des gares où $\frac{2}{3}$ des voyageurs prennent le train.

En 2022, plus de 48.000 voyageurs ont demandé une assistance à la SNCB. La plupart du temps par téléphone, mais aussi via un formulaire sur le site web SNCB et via Twitter, Facebook, Whatsapp ou Instagram. Désormais, cette demande peut aussi se faire facilement via une app : SNCB Assist.

Nouvelles fonctionnalités, nouvelles possibilités

L'application comprend plusieurs nouvelles fonctionnalités pour permettre aux voyageurs de demander plus facilement leur assistance :

- L'application fonctionne avec un login personnel, le compte My SNCB : le voyageur ne doit donc pas remplir ses coordonnées à chaque fois et peut demander une assistance en quelques clics. L'application se souvient de l'aide nécessaire, par exemple avec ou sans rampe pour combler la distance entre le quai et le train.
- Un planificateur de voyages personnalisé : à la demande du voyageur, il n'indique que les gares où une assistance est possible, en fonction du type d'assistance demandée.
- Le voyageur a la possibilité de choisir lui-même le train et les gares. La demande est transmise directement aux personnes chargées de l'assistance, qui confirment ensuite si c'est possible.
- Le voyageur peut faire plusieurs demandes à la fois pour le même itinéraire, et ce 30 jours à l'avance. Utile pour les navetteurs qui font le même trajet plusieurs fois par semaine.
- Grâce à l'app, le voyageur peut suivre le statut de sa demande et l'annuler si nécessaire. Une demande peut également être introduite pour une autre personne.

L'application SNCB Assist peut être téléchargée sur l'App Store d'Apple (IOS) et sur Google Play (Android).

Co-création

Le développement de l'application a été mené dans l'idée d'une co-crédation. Une collaboration s'est instaurée avec des organisations telles que Konekt, un centre d'expertise qui s'engage pour l'inclusion des personnes porteuses de handicaps. Grâce à des entretiens en groupe, les attentes des personnes porteuses de handicaps ont été mises en lumière, et la SNCB a directement su quelles fonctionnalités étaient nécessaires. Une première version de l'app a ensuite été testée par de futurs utilisateurs.

Anouckha Philippe, testeuse de l'app : « *Voyageant régulièrement en train à travers la Belgique, je n'ai pas hésité un instant à répondre à l'appel de la SNCB pour tester leur nouvelle application mobile ayant pour objectif de faciliter davantage la prise en charge des personnes en situation de handicap dans leurs déplacements. Je trouve l'application fonctionnelle et simple d'utilisation. Cette application me permet de gagner du temps en comparaison avec une réservation de l'assistance PMR sur ordinateur. De plus, il m'est plus facile d'annuler une demande d'assistance, même en dernière minute, plutôt que de devoir contacter le service d'assistance de la SNCB. Quel bonus !* »

Pour activer les sous-titres, cliquez sur le pictogramme en bas de la vidéo.



Sophie Dutordoir, CEO SNCB : *« Un meilleur service pour l'ensemble de nos voyageurs constitue l'une des priorités de la SNCB. Le lancement de l'app SNCB Assist en est un exemple concret. La SNCB met tout en oeuvre pour que, à terme, tous nos voyageurs puissent prendre le train de la manière la plus autonome possible. À cet égard, le nombre de gares accessibles sera quasi doublé d'ici 2032. Nous poursuivons aussi l'acquisition de matériel roulant pour que chaque train ait, au minimum, une voiture accessible en toute autonomie, afin que les voyageurs à mobilité réduite puissent aussi embarquer dans les trains en toute sécurité et confort. »*

Georges Gilkinet, Vice-Premier ministre et ministre fédéral de la Mobilité : *« Chacune et chacun devrait avoir le droit de se déplacer en toute autonomie dans les transports en commun. Cette priorité politique se traduit concrètement dans le Contrat de Service Public 2023-2032 de la SNCB par des investissements conséquents dans l'aménagement des gares et du matériel roulant et toute une série d'initiatives très concrètes telles que l'application SNCB Assist. Il s'agit d'une étape supplémentaire pour faire du rail un mode de transport de plus en plus*

accessible et inclusif, pour toutes et tous, quel que soit son niveau de mobilité ».

Karine Lalieux, Ministre fédérale chargée des Personnes handicapées :

« Nous le savons tous, une meilleure accessibilité permet une plus grande autonomie mais également une meilleure participation des personnes en situation de handicap dans notre société. C'est d'ailleurs un axe prioritaire au travers du Plan d'action fédéral Handicap, et chaque nouvelle initiative positive en la matière est un pas supplémentaire vers une société plus inclusive. Grâce à cette nouvelle application développée par la SNCB, le souhait d'étendre et surtout de faciliter la demande d'assistance est réalisé. La technologie nous offre aujourd'hui de nombreuses possibilités d'amélioration du service aux citoyens. En revanche, elle ne doit pas mener à l'exclusion de celles et ceux qui n'ont pas accès à ces innovations numériques, et subissent alors la fracture numérique. Dès lors, il est essentiel de pouvoir aussi proposer d'autres moyens de communication pour les personnes en situation de handicap, comme le contact center ouvert 7 jours sur 7. »

Kurt Vanhauwaert, Konekt, centre d'expertise pour l'inclusion des personnes handicapées : *« Tant que les personnes handicapées ne pourront pas prendre le train de manière autonome, il est crucial que les demandes d'assistance puissent se faire sans problème. SNCB Assist est une étape très importante à cet égard, permettant aux voyageurs à mobilité réduite de planifier leurs déplacements de manière plus fluide. Nous sommes heureux de voir une application qui répond aux besoins des utilisateurs après une collaboration intensive. Pour Konekt, il s'agit d'un excellent exemple de cocréation : la contribution des personnes handicapées ne s'est pas arrêtée à un simple retour d'information, mais a constitué une partie essentielle du processus de conception. »*





**Nouvelle App
SNCB Assist**



Votre demande d'assistance
en quelques clics.

 

En route.
Vers mieux. 



Marianne Hiernaux

Porte-parole, SNCB

✉ marianne.hiernaux@sncb.be

🌐 sncb.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.

Contact

www.sncb.be

[Demandes de renseignements personnels](#)

[Arrêter d'utiliser les cookies](#)

Powered by