



Les demandes d'assistance désormais aussi simplifiées via le site web de la SNCB

Une nouvelle étape qui suit le lancement réussi de l'application SNCB Assist

24 mai 2023



Les voyageurs à mobilité réduite peuvent désormais demander plus facilement une assistance pour prendre le train aussi via le site web de la SNCB. Le site reprend désormais les fonctions et avantages de l'app SNCB Assist lancée en janvier. L'application remporte d'ailleurs un franc succès : plus de 4.500 demandes d'assistance ont déjà été introduites par ce canal, soit 30% du nombre total de demandes au cours de cette période.

Depuis longtemps, la demande d'assistance est possible via le site web de la SNCB mais reste peu utilisée. Avant le lancement de l'application, les voyageurs demandaient principalement leur assistance en appelant le service clientèle. Aujourd'hui, le téléphone demeure le canal principal, mais 30% des demandes sont déjà effectuées via la nouvelle application.

Plus simple grâce à de nouvelles fonctionnalités

Le succès de l'application, 4 mois pile après son lancement, prouve son utilité pour les voyageurs. En effet, l'application, et désormais aussi le site web, comportent plusieurs fonctionnalités qui facilitent la demande d'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.
- Le voyageur peut utiliser un planificateur de voyages personnalisé qui n'indique que les gares où une assistance est possible, en fonction du type d'assistance demandée.
- Le voyageur sélectionne lui-même le train et les gares où une assistance est requise. La demande est transmise directement aux personnes chargées de l'assistance, qui confirment ensuite si c'est possible.
- Le voyageur peut introduire plusieurs demandes simultanément pour le même itinéraire, et ce 30 jours à l'avance. Utile pour les navetteurs qui font le même trajet plusieurs fois par semaine.
- Dans l'app, le voyageur peut suivre le statut de sa demande et l'annuler si nécessaire. Une demande peut également être introduite par une personne tierce : parent ou accompagnant d'un voyageur.

Pour développer ces nouvelles fonctionnalités, plusieurs associations qui défendent les intérêts des personnes à mobilité réduite ont collaboré. L'organisation de tables rondes a permis de sonder leurs besoins et les futurs utilisateurs ont été les premiers à tester les nouveautés.

Divers canaux

Plus de 48.000 demandes d'assistance ont été enregistrées en 2022. Une assistance peut être demandée dans 132 gares. Elle peut être effectuée jusqu'à 3h à l'avance pour les voyages directs entre les 41 plus grandes gares du pays. Il s'agit des gares où deux tiers des voyageurs prennent le train. La demande d'assistance peut s'effectuer par téléphone, via le site web, l'application SNCB Assist ainsi que par Twitter, Facebook, Whatsapp ou Instagram.



Marianne Hiernaux

Porte-parole, SNCB

✉ marianne.hiernaux@sncb.be

🌐 sncb.be

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](#)

Made with  prezly