communiqué de presse

24/10/2008

Nouveau service en faveur des Personnes à Mobilité Réduite

L'assistance aux personnes à mobilité réduite lors de leur voyage en train change à partir du 1er novembre 2008 : en réservant le voyage au moins 24h à l'avance, une assistance adaptée sera possible dans 103 gares du réseau.

La personne à mobilité réduite qui souhaite voyager en train aura la possibilité de bénéficier d'un service plus adapté à partir du 1er novembre. Dans 103 gares du réseau belge, une aide pourra être apportée aux personnes en chaise roulante, du premier au dernier train, 7 jours sur 7. Pour cela, il faudra faire la demande à l'avance après du Call Center de la SNCB : 02/528 28 28.

Le Call Center se charge alors d'organiser, en fonction des possibilités, l'accompagnement dans différentes gares. Le voyageur reçoit ainsi la confirmation que sa gare de départ et d'arrivée lui est accessible, qu'une place est disponible à bord du train et qu'une assistance lui sera donnée lors de l'embarquement et du débarquement à destination.

La nouvelle procédure, revue en faveur des clients, témoigne de l'engagement sociétal de la SNCB. Le contrat de gestion 2008-2012 y contribue. La SNCB tend, à long terme, vers une accessibilité totale, des trains et des gares, sans intermédiaire.

Ci-dessous, quelques éléments qui rendent l'accessibilité au train plus facile pour les voyageurs à mobilité réduite :

- Le Call Center de la SNCB est accessible chaque jour, de 7h à 21h, pour une demande d'assistance mais également pour tout autre information concernant le voyage en train.
- Le site internet de la SNCB (www.sncb.be) offre toutes les informations nécessaires à la préparation du voyage. Un formulaire de réservation se trouve également à disposition sur le site.
- Le Call Center confirme ensuite le voyage ou propose une alternative.

La SNCB est la société anonyme belge de droit public qui garantit l'exploitation et la commercialisation de services de transports ferroviaires national et international de voyageurs et de marchandises. Elle est en charge également de la gestion du matériel roulant.
La SNCB emploie quelque 18.300 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 2, 1 milliards d'euros (chiffres 2007). Elle gère aussi ses participations dans Eurostar et Thalys, ainsi que dans les filiales IFB ou TRW.
La SNCB joue un rôle prépondérant dans le développement d'une mobilité durable en offrant un service qualitatif, fiable et en phase avec le marché.

Philippe Tomberg
Porte-Parole SNCB

téléphone: +32 2 528 84 83
gsm: +32 499 54 31 89
philippe.tomberg@sncb.be
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles
www.sncb.be

- Possibilité de réserver plusieurs déplacements à la fois tant par téléphone que via le site internet.
- Lors de la première réservation, les données personnelles du client (nom, numéro de téléphone, …) seront demandées et conservées de sorte à faciliter une demande ultérieure.

Marc Descheemaecker, CEO de la SNCB, souligne l'importance de ce nouveau service : « En 2007, notre personnel a répondu à 180 000 demandes d'assistance pour des personnes à mobilité réduite. Il est évident que nous prêtons une attention particulière à ces voyageurs. Notre objectif est aussi d'améliorer pour eux la qualité du service en général et cette nouvelle procédure est la première étape. Dans le futur, nous voulons encore élargir ce service ».

La Ministre des Entreprises publiques Inge Vervotte souligne l'importance d'avoir des transports en commun accessibles à tous : "Il n'y a pas que les personnes handicapées qui sont moins mobiles. Nous veillissons tous. Nous devons donc anticiper ce vieillissement et veiller à ce que les personnes âgées puissent également prendre le train facilement. Le train n'est pas qu'un moyen de transport, c'est aussi une façon de conserver des contacts sociaux. Avec cette aide élargie, nous franchissons une étape importante, mais j'ai également des accords clairs avec les compagnies de chemins de fer pour, entre autres, rabaisser les quais et pour permettre un accès aisé aux gares."

La SNCB est la société anonyme belge de droit public qui garantit l'exploitation et la commercialisation de services de transports ferroviaires national et international de voyageurs et de marchandises. Elle est en charge également de la gestion du matériel roulant.
La SNCB emploie quelque 18.300 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 2, 1 milliards d'euros (chiffres 2007). Elle gère aussi ses participations dans Eurostar et Thalys, ainsi que dans les filiales IFB ou TRW.
La SNCB joue un rôle prépondérant dans le développement d'une mobilité durable en offrant un service qualitatif, fiable et en phase avec le marché.

Philippe Tomberg
Porte-Parole SNCB

téléphone: +32 2 528 84 83
gsm: +32 499 54 31 89
philippe.tomberg@sncb.be
Avenue de la Porte de Hal 40,
1060 Bruxelles
www.sncb.be

Marc Descheemaecker
CEO SNCB

Inge Vervotte
Ministre des Entreprises publiques

Sabin S'heeren
Directeur Général Voyageurs National

Accueil et accompagnement des Personnes à Mobilité Réduite,
24 octobre 2008

Accueil et accompagnement des Personnes à Mobilité Réduite

1. Contexte
2. Procédure jusqu'à présent
3. Accessibilité pour les PMR à partir du 1/11/2008
4. Organisation
5. Solutions structurelles
6. Conclusion

Contexte

- SNCB: Contrat de gestion 2008-2012
  - Art. 44
    - Définition assistance aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR)
  - Art. 45
    - Attention portée aux PMR lors de l'achat de nouveau matériel roulant
  - Art. 46
    - Le Conseil supérieur national des personnes handicapées (CSNPH) est en ce domaine l'interlocuteur privilégié

Public & Corporate Affairs 3

Contexte

- SNCB: contrat de gestion 2008-2012
  - Service du 1er au dernier train dans 103 gares à partir du 01/11/2008
  - Optimiser l'assistance aux PMR dans les autres gares
  - Adaptation du site Internet pour les malvoyants mi-2009
- Engagement SNCB

  Politique générale d'accessibilité: la SNCB tend vers un service optimal aux PMR
- Objectif à long terme

  Accès possible aux trains et aux gares sans intervention extérieure

  → collaboration entre SNCB, Holding et Infrabel

Public & Corporate Affairs 4

Procédure jusqu'à présent

- En principe: introduire la demande au moins 24h à l'avance
- Accompagnement possible en fonction de
  - Heures d'ouverture guichet
  - Disponibilité / présence du personnel local pour l'accompagnement
- Services très divers d'une gare à l'autre

Public & Corporate Affairs 5

Accessibilité pour les PMR à partir du 1/11/2008

- Service aux voyageurs à mobilité réduite :
  - 7 jours sur 7
  - Du 1er au dernier train
  - Dans 103 gares belges
  - Réservation au moins 24h à l'avance
  - Possibilité de réserver plusieurs voyages en même temps
  - Assistance en gare de départ, de transit et d'arrivée

Public & Corporate Affairs 6

Accessibilité pour les PMR à partir du 1/11/2008

- Réserver au moins 24h à l'avance
  - via le Call Center au numéro **02/528 28 28** (7 – 21h)
  - via internet: compléter le **formulaire** sur www.sncb.be

⇨ la SNCB contacte le client pour confirmer le voyage

⇨ présence demandée au moins 15 min. avant le départ

⇨ Le call center organise l'assistance avec les gares concernées



Public & Corporate Affairs 7

Accessibilité pour les PMR à partir du 1/11/2008

- Quelles infos?
  - ✓ Données personnelles (nom, numéro de téléphone)
  - ✓ Données du voyage
    - Jour du voyage
    - Départ: gare et heure
    - Arrivée: gare et heure
  - ✓ Type d'assistance souhaitée
    - Chaise roulante pliable (la personne peut laisser la chaise roulante)
    - Chaise roulante non pliable (la personne ne peut pas laisser la chaise roulante)
    - Chaise roulante électrique
      - → Chaise roulante (avec utilisateur) max. 300 kg et max. 75 x 120 cm
    - Personnes à mobilité réduite sans chaise roulante
    - Voyageurs aveugles ou malvoyants

Public & Corporate Affairs 8



103 gares

Public & Corporate Affairs 9

Organisation accompagnement PMR

- Accompagnement dans 103 gares dispersées géographiquement:
  - Équipes 'Résidentielles' = 1800 personnes dans les 103 gares
  - Brigades mobiles = 180 personnes avec comme point d'attache la gare de la région qui recueille statistiquement le plus de demandes
- Rampes mobiles
  - 183 disponibles dans les 103 gares
  - A court terme, achat d'une soixantaine d'exemplaires supplémentaires



Public & Corporate Affairs 10

B for you

… à votre service!

Organisation: 500 assistances par jour

- Chiffres (ref. 2007):
  - 180.000 assistances sur une base annuelle

103 gares	Utilisateur de chaise roulante	Autre PMR	total
semaine moyenne	1306	1567	2776
week-end moyen	334	368	702
			3478 par semaine

Oganisation: formation du personnel SNCB

- Personnel de gare (près de 2000 personnes):
  - Principe du 'Teach the teacher': formation de coaches SNCB par des organisations externes spécialisées
  - Aveugles: accent mis sur l'accompagnement
  - Autres PMR: surtout des gestes pratiques pour l'aide à l'embarquement et au débarquement
- Accompagnateurs de train:
  - L'accompagnement des PMR fait partie de la formation de base
  - Formation permanente

Public & Corporate Affairs 13

Organisation: communication

- **Folder** :



- disponible dans les gares
- distribution via le CSNPH aux organisations reconnues

- **Site Internet** :

- toutes informations
- dépliant + dépliant en gros caractères (version pdf)
- possibilité de demander à la SNCB un dépliant en braille

Public & Corporate Affairs 14

Solutions structurelles: accessibilité des trains

- Lors de l'achat de nouveaux trains: attention spéciale aux PMR
- Sans marches
- Toilettes
- Places prévues pour les chaises roulantes
  - Dans les voitures et automotrices des trains les plus modernes
  - Espaces multifonctionnels dans les M6
  - Commande des trains RER



Public & Corporate Affairs 15

Solutions structurelles: points de contact pour les PMR

- Point de rendez-vous dans la gare et contact direct avec l'assistant 'B-For You'
- Au sol: lignes de guidance entre l'entrée de la gare et le point de contact
- Lumière verte de confirmation pour les sourds
- Test en cours à Namur et Bruges
- Mi-2009: gares de Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord, Namur, Charleroi, Gand, Anvers et Bruges
- A terme: dans 103 gares



Public & Corporate Affairs 16

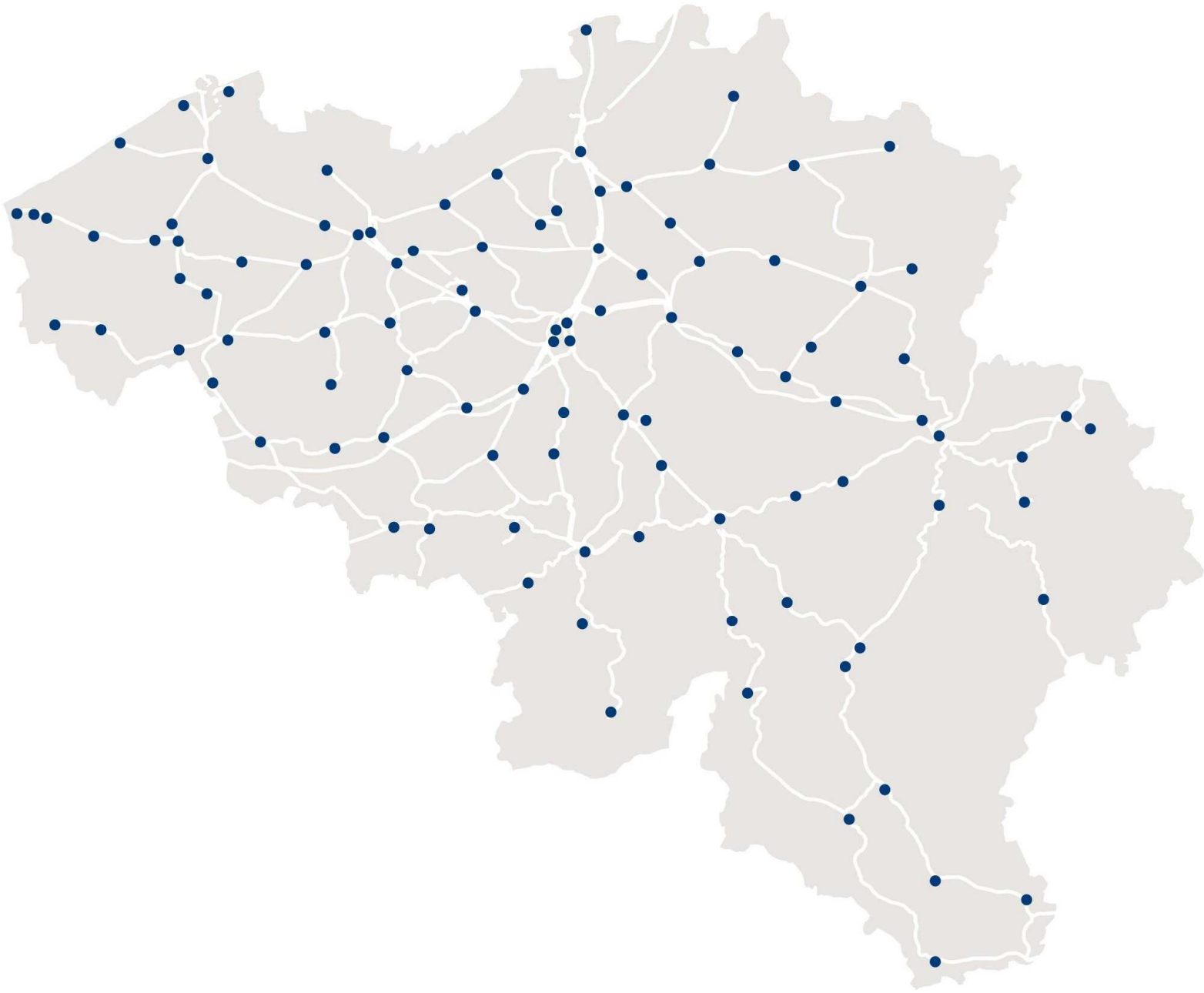
Conclusions

- Nouveau service aux PMR =
  - Service organisé et structuré
  - Renforcement du service existant → du 1er au dernier train 7j/7 dans 103 gares
  - 1 seul point de contact pour l'organisation → amélioration de la qualité
  - Service aux PMR encore élargi à l'avenir
  - Amélioration du service aux PMR est un point d'attention important (achat matériel roulant, formation du personnel, équipement dans les gares)
  - A long terme: permettre aux PMR de voyager de la façon la plus indépendante possible

Public & Corporate Affairs 17



Public & Corporate Affairs 18




for you


for
you




B for you