



INFR/ABEL
Right On Track



**Chambre des Représentants
- Commission Infrastructure du 17 avril 2012 -
Accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite**

Ir Jean-Claude Thirionet

Chef de Division à la Direction Stations – SNCB-Holding

Jacques Fourny

Chef de Service à la Direction SNCB Mobility

Répartition des compétences PMR au sein du Groupe SNCB

SNCB-HOLDING

- l'accessibilité aux bâtiments de gare, aux parkings, les cheminements internes et aux abords des gares

INFRABEL

- l'accessibilité aux quais (hauteur standard, ascenseurs, rampes ...)

SNCB

- l'assistance en gare
- l'aide lors de l'embarquement et du débarquement des trains
- matériel roulant adapté

Répartition des compétences PMR au sein du Groupe SNCB

COORDINATION DES OBJECTIFS DES 3 CONTRATS DE GESTION AU SEIN DU GROUPE

- Etablissement des listes de gares à adapter en fonction de la situation existante en 2008

→ Liste Infrabel :

→ Liste SNCB-Holding :

→ Liste SNCB :



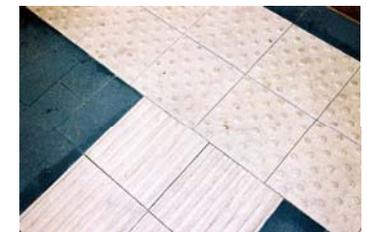
- Coordination des plannings et adaptation éventuelle

→ OBJECTIF COMMUN : L'ACCUEIL DU PMR

Objectif du contrat de gestion de la SNCB-Holding



2012	2018	2028
52 bâtiments de gares représentant au minimum 60 % des voyageurs montés	100 bâtiments de gares	L'ensemble des bâtiments de gares (210)

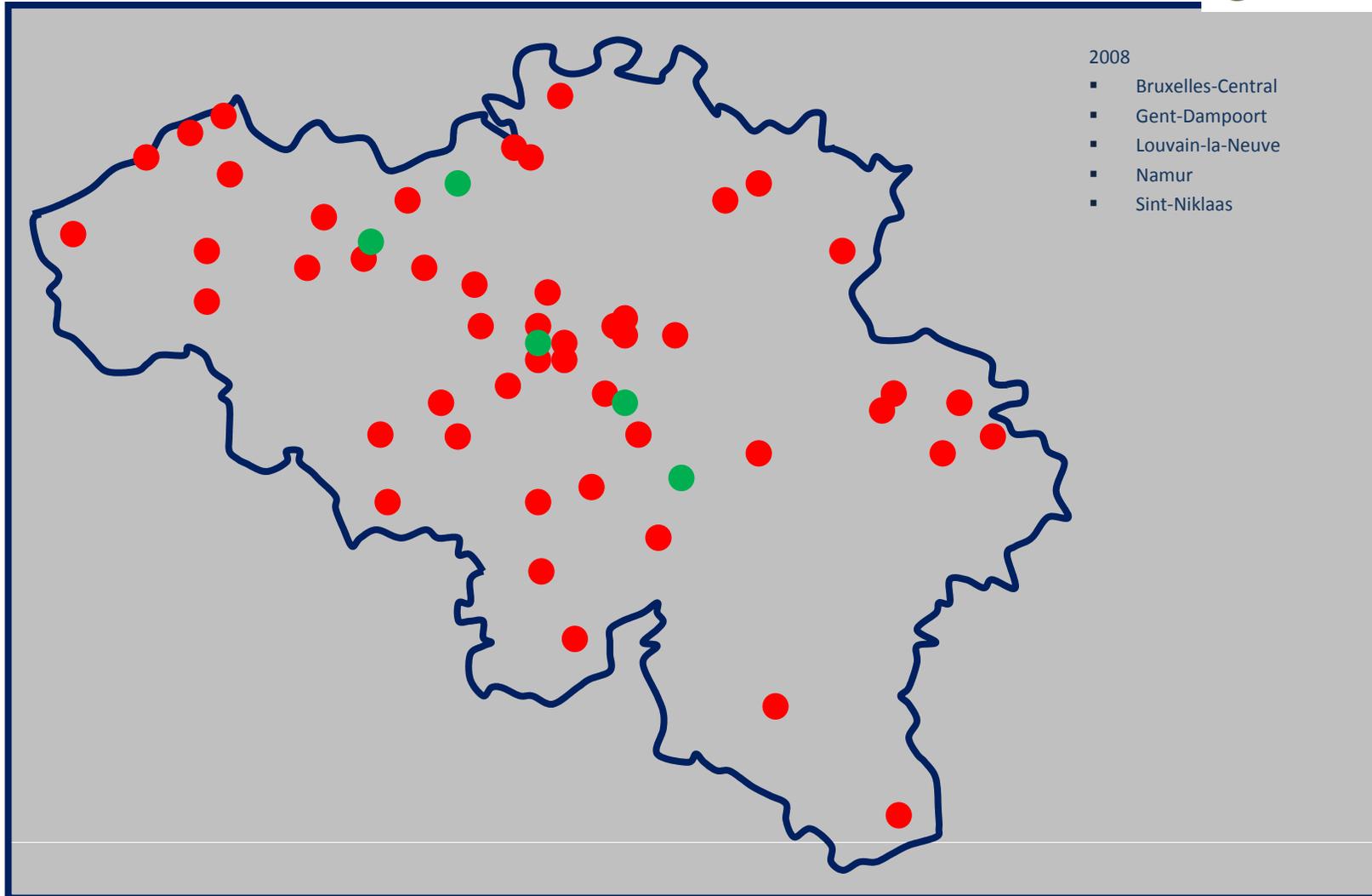


Critères d'accessibilité

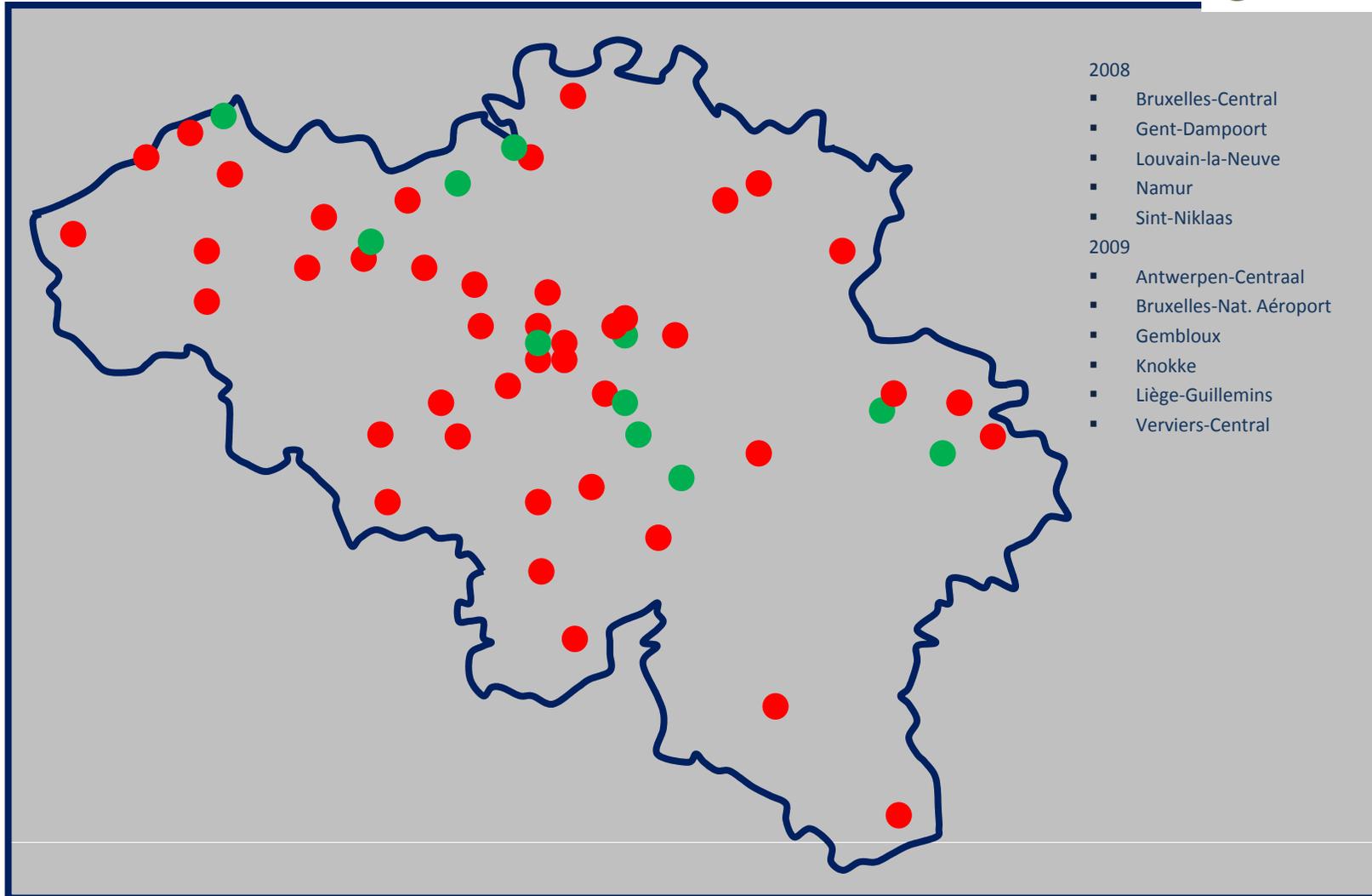
Un bâtiment de gare est accessible pour les PMR s'il remplit les 5 conditions suivantes :

1. un accès au hall de gare et aux guichets depuis la voirie publique ;
2. un accès entre le hall de gare et les quais ;
3. des lignes de guidage (dalles podotactiles) ;
4. un sanitaire adapté ;
5. des places de parking réservées.

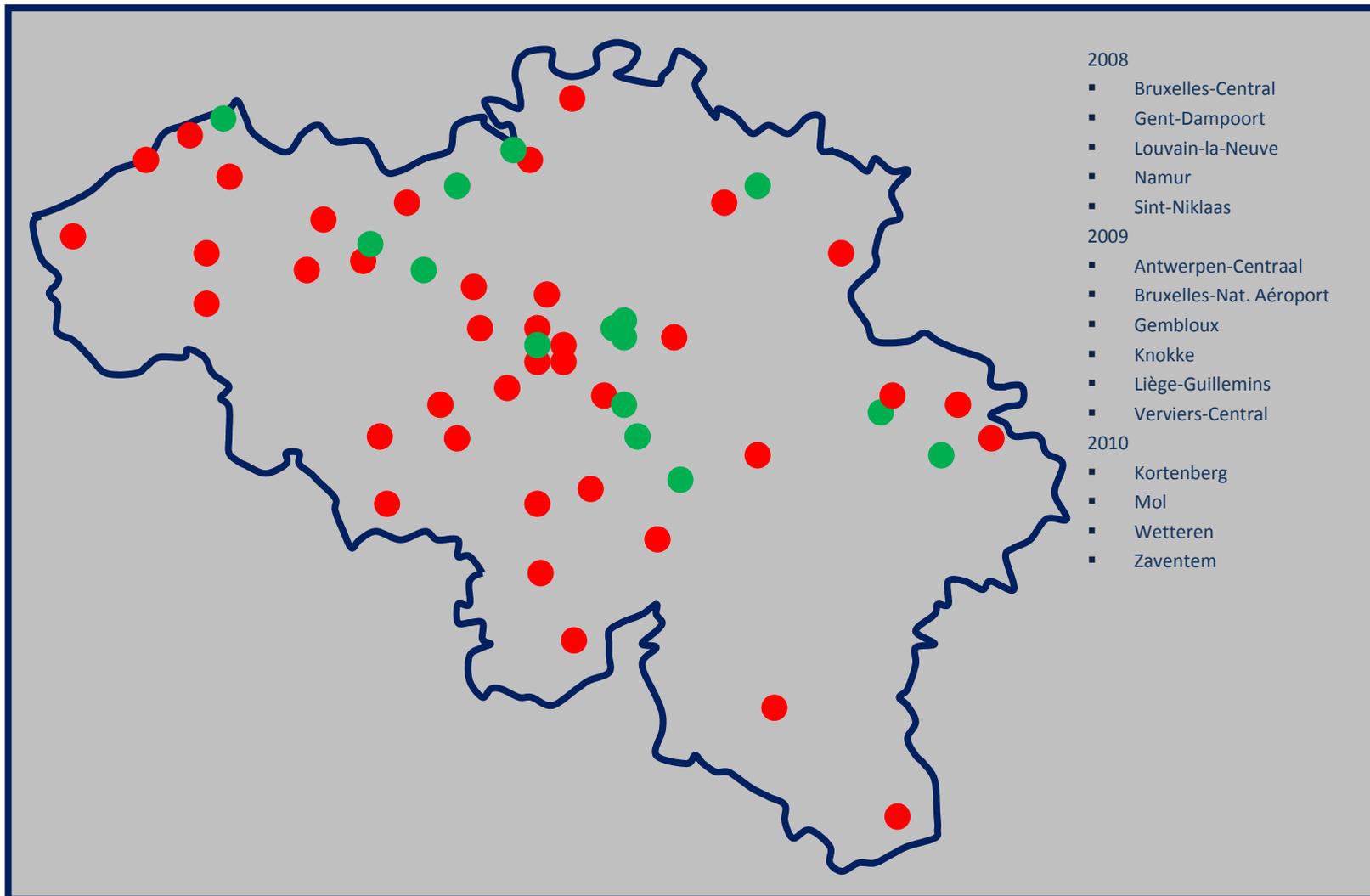
Situation fin 2008



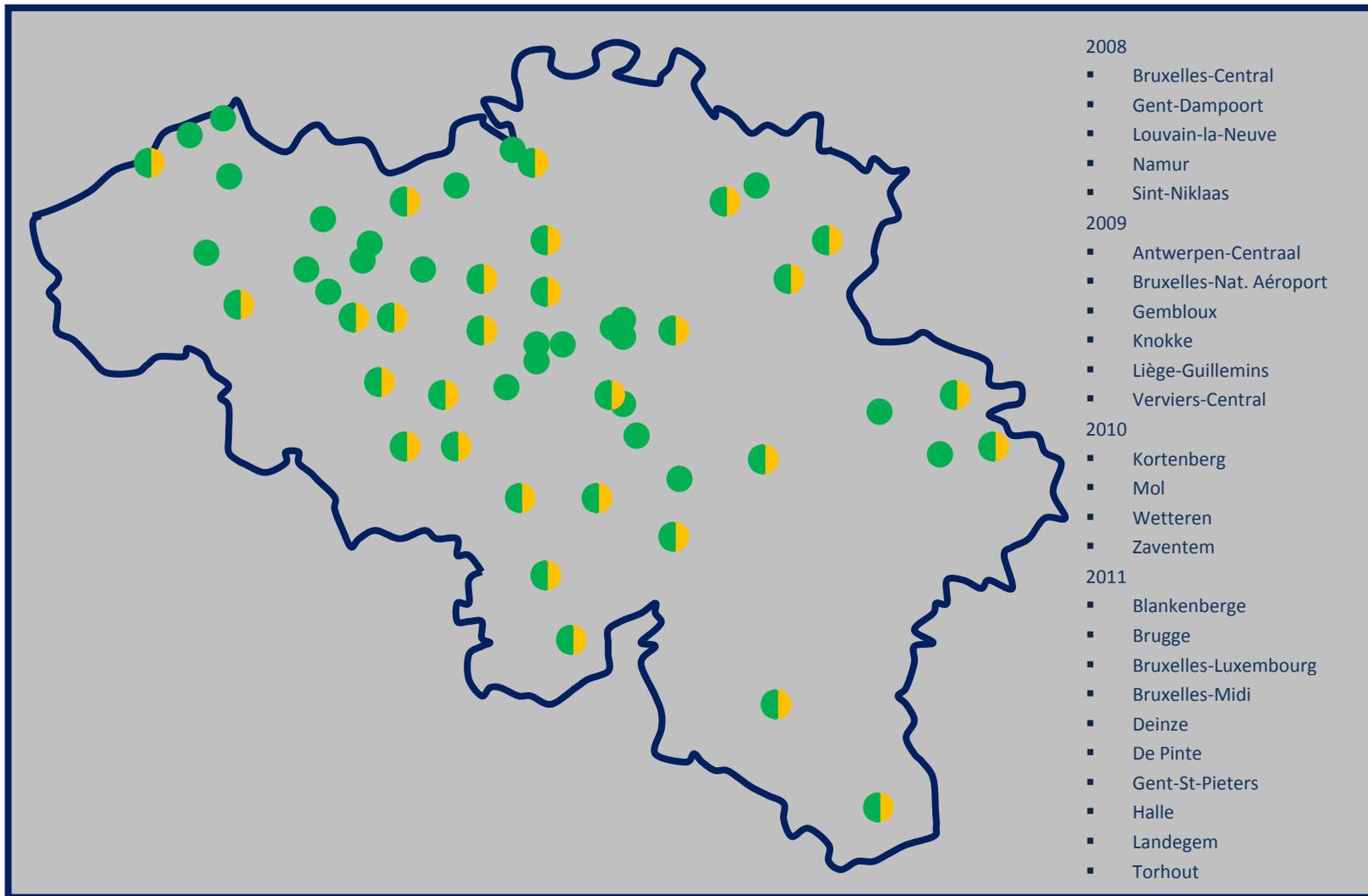
Situation fin 2009



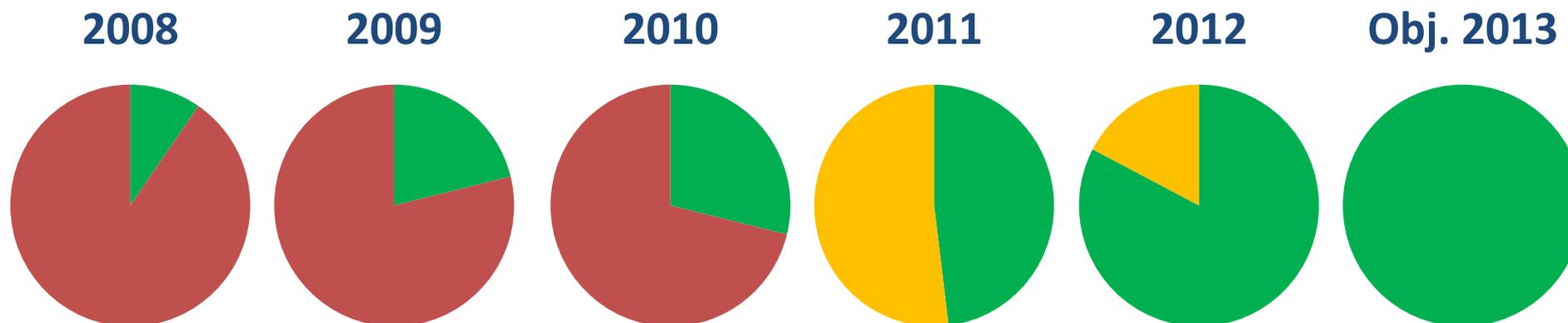
Situation fin 2010



Situation fin 2011



Evolution des résultats



Bâtiments de gare

2008	2009	2010	2011	2012	Obj. 2013
5	11	15	25	43	52
10 %	21 %	29 %	48 %	83 %	100 %

Voyageurs montés par semaine

2008	2009	2010	2011	2012	Obj. 2013
692.334	1.107.672	1.144.679	1.958.541	2.650.347	2.898.044
14 %	23 %	24 %	41 %	55 %	60 %

Les objectifs d'Infrabel en vue d'une accessibilité optimale



1. Présence d'ascenseurs ou rampes d'accès aux quais



- Fin 2008 dans 27 gares
- Fin 2012 dans 38 gares (51 % du total des voyageurs)
- Fin 2018 dans 50 gares (réseau de gares accessibles dans un rayon de 30 km)
- Fin 2028 dans 100 gares (réseau de gares accessibles dans un rayon de 15 km)

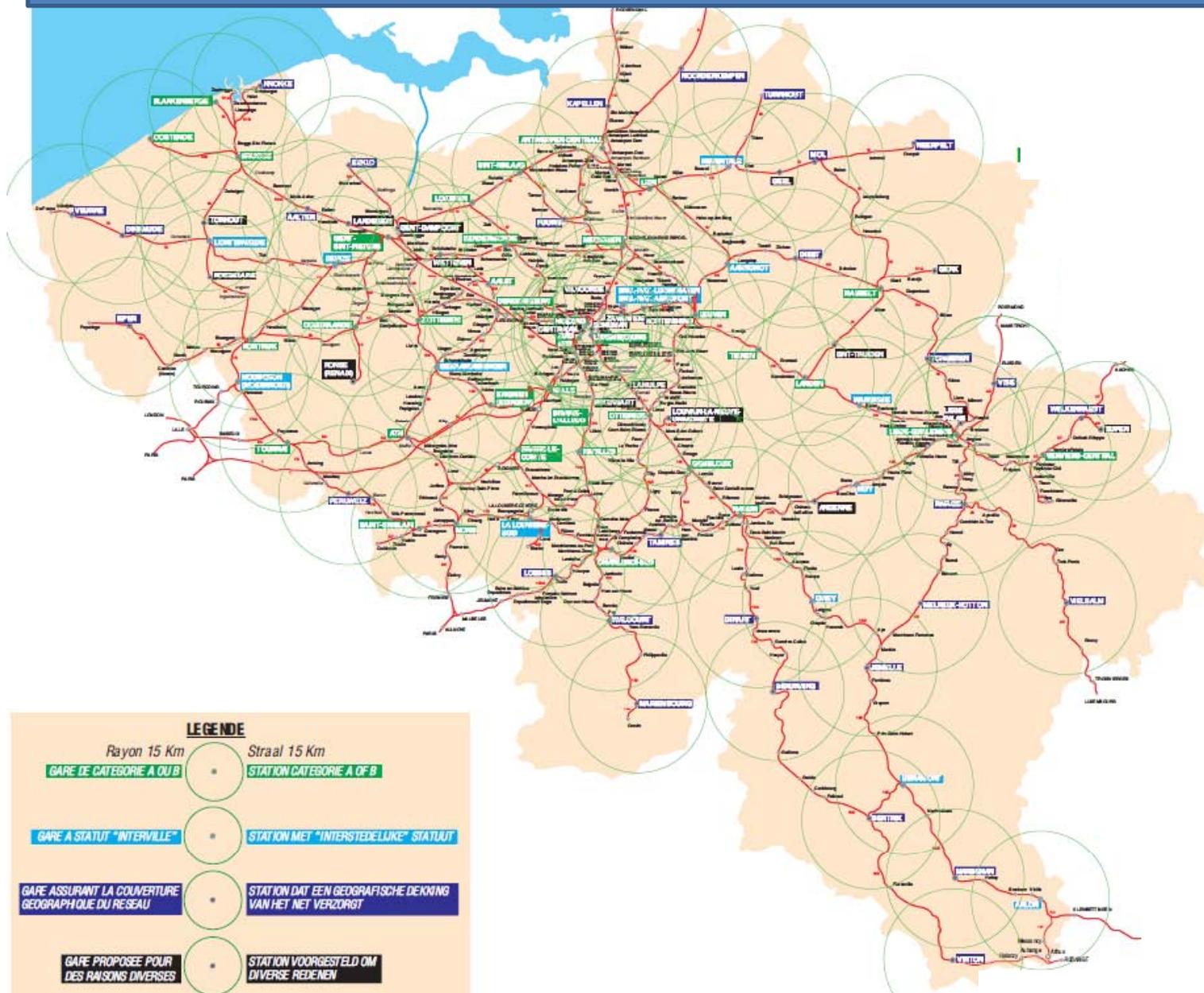
2. Rehaussement des quais



- 2008: 125 gares et points d'arrêt avec quais standards
- 2018: 160 gares et points d'arrêt supplémentaires

Objectif 2028

INFRABEL
Right On Track



Résultats

- En 2010, 34 gares étaient accessibles représentant 47,6 % du nombre total de voyageurs montés.
- En 2010, 187 gares et points d'arrêt étaient équipés de quais à hauteur standard (59,77 % du nombre total de voyageurs montés).



Objectifs du contrat de gestion de la SNCB



Contrat de Gestion 2008-2012

- Article 44
 - Définit les règles en ce qui concerne l'assistance aux Personnes à Mobilité Réduite (accompagnement du 1^{er} au dernier train, dans 103 gares)
- Article 45
 - Attention particulière à l'accessibilité pour les Personnes à Mobilité Réduite lors de l'achat de nouveau matériel roulant
- Article 46
 - Le Conseil Supérieur National des Personnes avec un Handicap = seul interlocuteur pour une concertation avec les différentes organisations et associations qui s'occupent de la problématique des voyageurs moins mobiles.

Règlement 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs

- Article 24
 - Définit le service d'assistance aux Personnes à Mobilité Réduite : assistance délivrée sur base d'un préavis d'au moins 48 heures à l'avance

Contexte



- Total gares et PANG : 546
- Gares desservies: 210
 - Dont 53 = 7 jours sur 7, 24h sur 24
- Nombre total d'assistances : +/- 180.000 par an
- Nombre de dossiers d'assistance en 2011 :
 - 58.601 dossiers dont 29.557 via le call center téléphonique ou via le formulaire online
- Nombre total de plaintes en 2011 : 67

Situation à atteindre : permettre au client de voyager avec le moins d'assistance possible



Solution actuelle aux problèmes d'accessibilité : service d'assistance

- Restructurée le 01/11/2008
- 7 jours sur 7 – du 1^{er} au dernier train – dans 114 gares belges
- 17 gares supplémentaires via des sociétés de taxis
- Préavis de 24 heures pour la réservation de l'assistance
- Réservation
 - Call Center 02 528 28 28 (7h à 21h30)
 - www.sncb.be



Contexte



Pourquoi le délai de 24 heures est-il nécessaire ?

- Vérifier que l'assistance est disponible dans la gare de départ, de correspondance et de destination
- Vérifier qu'une place est disponible dans le train
- Vérifier que l'aide à la montée et à la descente du train (éventuellement avec une rampe mobile) est disponible

Pourquoi n'est-il pas envisageable actuellement de réduire le délai de 24 heures ?

- Volonté de SNCB Mobility de maintenir le nombre de gares avec assistance + augmenter ce nombre de gares
- Extension du service d'assistance aux trains internationaux : certains pays limitrophes adoptent un préavis de 48h comme stipulé par le Règlement Européen 1371/2007 => réduction du préavis de 24 heures incompatible

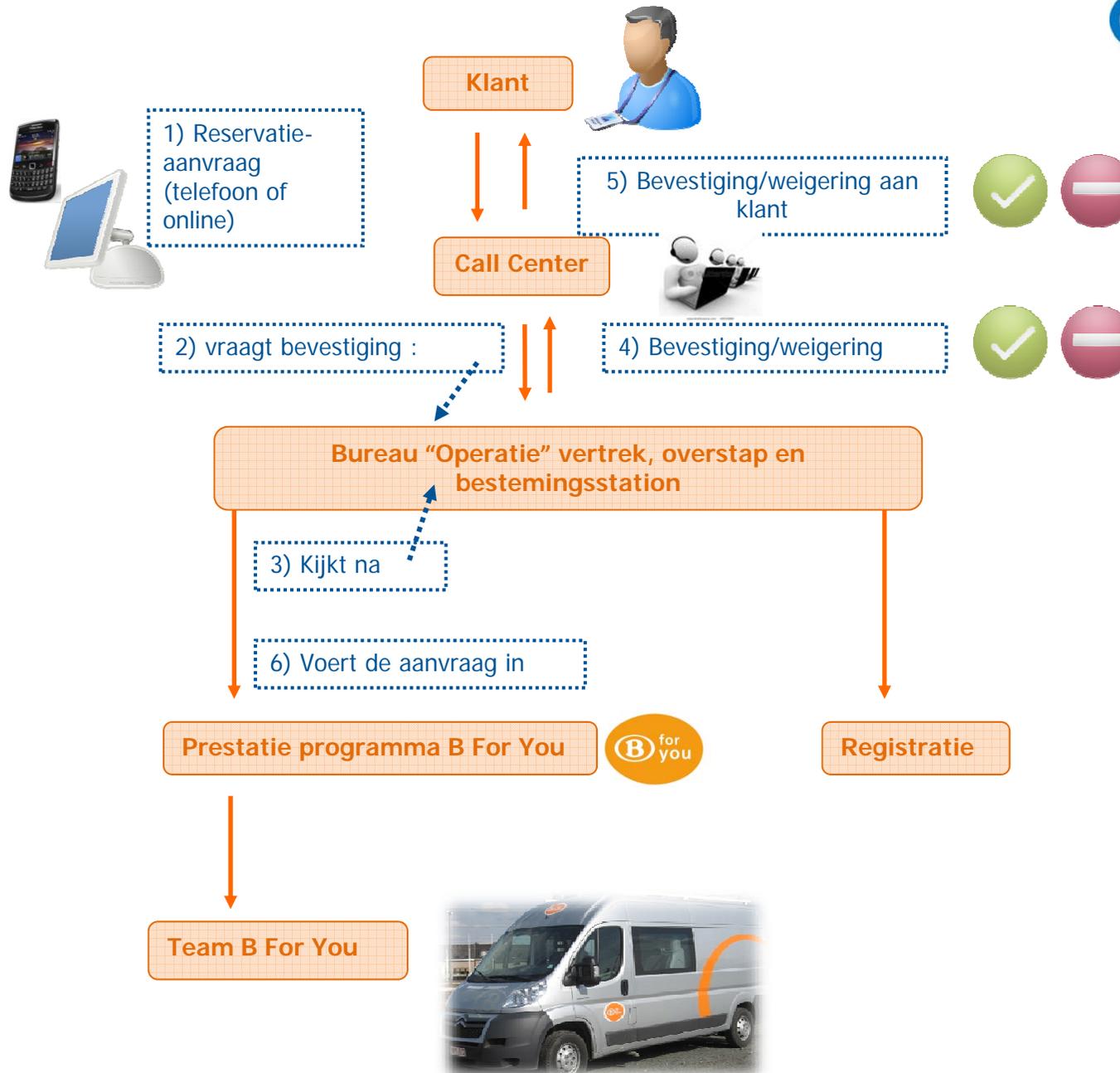
Remarque

- Depuis le 01/04/2012 : procédure E829 « Protection contre des véhicules en mouvement »

→ *Dans le cas où l'assistance n'a pas été réservée 24h à l'avance, SNCB Mobility s'efforce de fournir l'assistance dans la mesure du possible*

Benchmark : délai de réservation

- SNCF : 48h à l'avance
- British Railways : 24h à l'avance
- DB : 24h à l'avance
- CFL : 24h à l'avance
- NS : 3h à l'avance dans certaines gares
- SBB CFF FFS : variable → de 1h dans certaines gares à 24h dans d'autres gares
- Renfe : variable → de 30 minutes dans certaines gares à 12 heures dans d'autres gares



Politique d'accessibilité



Equipements en gares et initiatives en matière de mobilité

- 330 boucles d'induction prévues
- 123 bornes d'assistance prévues (11 placées avant fin 2011, 91 prévues en 2012, 21 en 2013)
- 269 rampes mobiles (nombre total augmenté de 60% en 4 ans)
- 80 ponts de transbordement (adapté pour les clients en chaise roulante)
- 1^{ère} journée « La mobilité pour tous » organisée le 24/10/2011



Notre personnel



Formation permanente pour le personnel SNCB

- Principe du “Teach the Teacher”
 - Malvoyants : accent mis sur l’accompagnement
 - Malentendants : initiation à la langue des signes (projet pilote)
 - Autres PMR : aide à la montée et à la descente du train
- Equipe mobile d’assistance : « B For You »: 200 personnes
- Personnel en gare : approximativement 1.800 personnes peuvent fournir l’assistance
- Accompagnateurs de train : assistance fait partie de la formation de base
- 36 collaborateurs responsables entre autre de l’assistance aux PMR



Matériel roulant adapté



Solutions d'accessibilité

- Accessibilité = point d'attention particulier
- Matériel sans escaliers, avec toilettes adaptées
- Places prévues pour les chaises roulantes
 - Dans les voitures et automotrices des trains les plus modernes
 - Espaces multifonctionnels dans les M6
 - Dans les trains Desiro (prévus pour le RER)

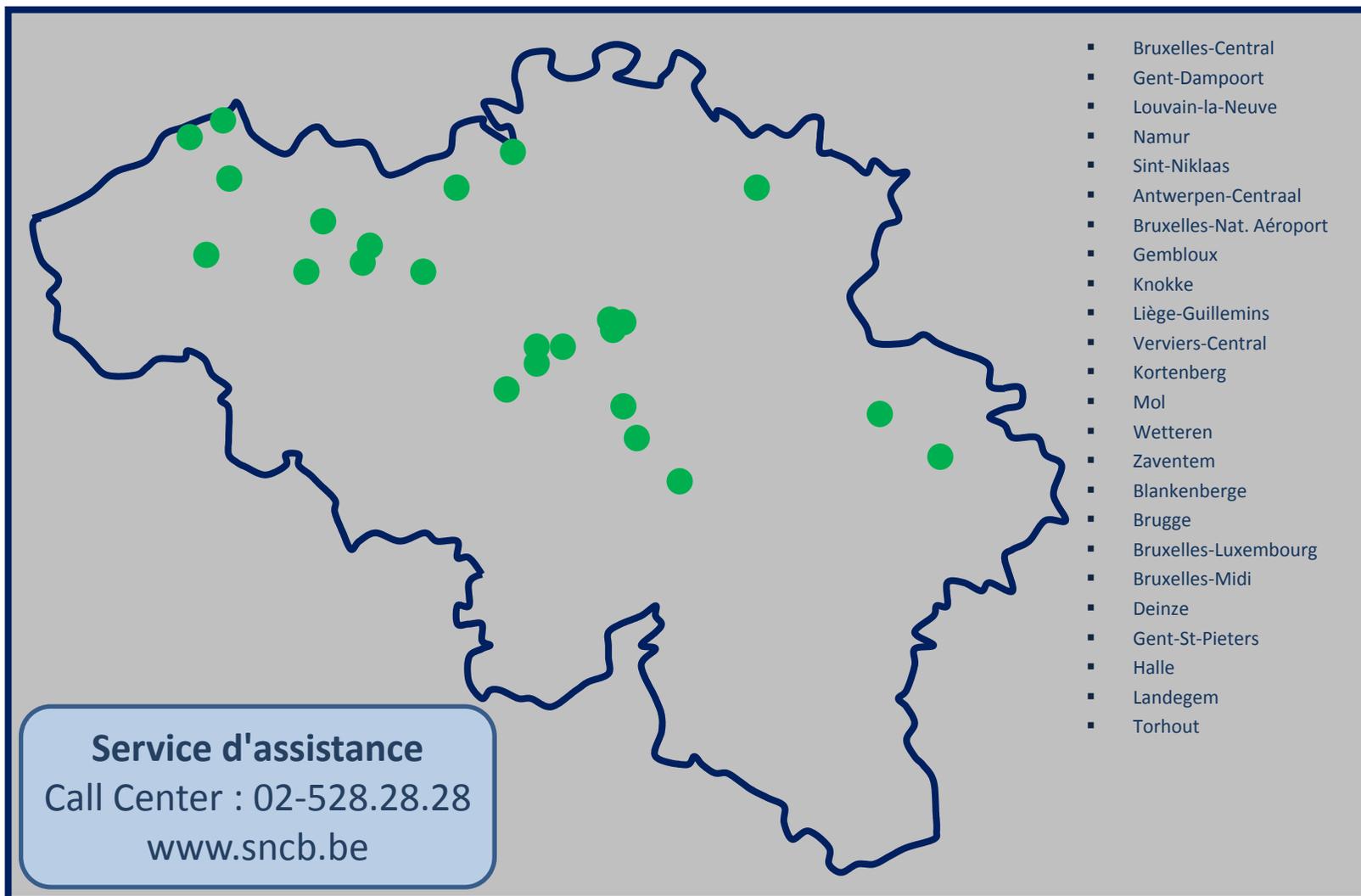


Communication



- Une communication accessible et adaptée
- Site Internet = point central d'information
 - Réservation de l'assistance
 - Horaires et tarifs avantageux
 - Informations pratiques concernant les gares
- Folder
 - Existe en NL, FR, D, E
 - Disponible en gare
 - Envoyé aux associations via le CSNPH
 - Disponible en Braille et téléchargeable en format adapté sur le site Internet
- Sensibilisation : campagne courtoisie dans les trains, les gares et pour le personnel SNCB

Conclusion : actuellement, 24 gares sont intégralement accessibles



Merci de votre attention

- **Ir Jean-Claude Thirionet**
Chef de Division à la Direction Stations – SNCB-Holding
- **Jacques Fourny**
Chef de Service à la Direction SNCB Mobility