

L'ACCESSIBILITÉ À LA SNCB

Asisses Bruxelloises de l'Accessibilité

Tommy Zonnekein – Manager Accessibilité

27 juin 2024

Onderweg.
Naar beter.



Je suis qui?

Nom: Tommy Zonnekein

Fonction: Manager accessibilité @ SNCB



Coordinateur



Pompier



Prédicateur

LA MOBILITÉ : UN ACCÉLÉRATEUR VERS UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE

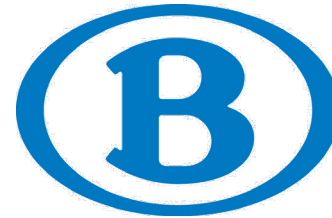


Selon la dernière enquête BeMob (SPF Mobilité et Transports, 2023), plus d'un Belge sur quatre éprouve des difficultés à utiliser les transports publics.

Chaque voyageur bénéficie de quais facilement accessibles, d'un embarquement au niveau du sol, d'informations visuelles et sonores,...

La SNCB joue un rôle important pour rendre les transports publics par train plus accessibles à tous.

CONTEXT



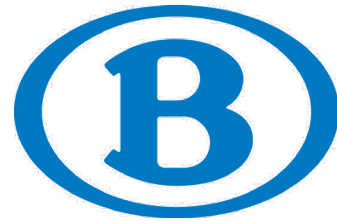
Contrat de service public 2023 - 2032



INFRABEL



CONTEXT



Plan d'investissements 2023 - 2032



INFR/ABEL

Les 4 piliers SNCB d'un SYSTÈME FERROVIAIRE ACCESSIBLE

INFRA-STRUCTURE



- Gares accessibles de manière autonome

TRAINS



- Matériel roulant accessible de manière autonome

SERVICES



- Assistance
- Info
- Billetterie

CULTURE

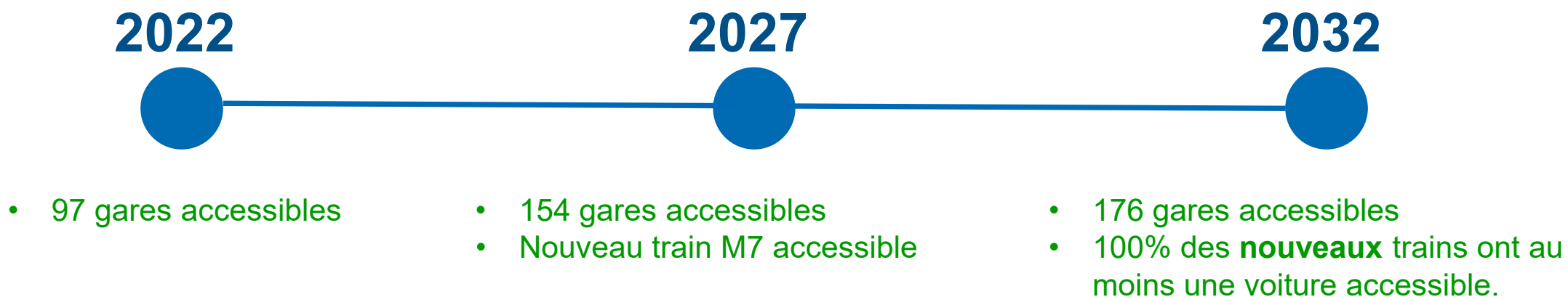


- Formation du personnel
- Inclusion des parties prenantes

VERS UN SYSTÈME FERROVIAIRE ACCESSIBLE EN AUTONOMIE

L'évolution vers une accessibilité autonome dépend principalement des investissements dans les infrastructures et le matériel roulant

Plus de 6 milliards d'euros seront investis pendant la durée du contrat.



1. GARES ACCESSIBLES EN AUTONOMIE

Les gares accessibles en autonomie sont équipées avec (au minimum) :

1. Quais hauts de 76cm,
2. Ascenseurs ou rampes donnant accès à ces quais,
3. Lignes de guidage pour les voyageurs malvoyant ou aveugles, du domaine public jusqu'aux quais,
4. Distributeurs de billets accessibles avec assistance vocale,
5. Places parking adaptées pour les voyageurs en situation d'handicap*.



1. GARES ACCESSIBLES EN AUTONOMIE



EVOLUTION RÉGION BRUXELLES CAPITALE

	L	M	S	total
# GARES	4	4	27	35
GARES ACCESSIBLES OBJECTIF 2022	1	2	5	8
% gares	25%	50%	18%	23%
GARES ACCESSIBLES OBJECTIF 2027	3	2	15	20
% gares	75%	50%	55%	57%
GARES ACCESSIBLES OBJECTIF 2032	3	4	18	25
% gares	75%	100%	66%	71%
• BRUXELLES MIDI: 2033 → 100% gares L		13%	5%	49%
• L > 65 000 voyageurs/semaine		44	116	176
• M 10 000 – 65 000 voyageurs/semaine		55%	25%	32%
• S < 10 000 voyageurs/semaine		148.692	56.505	621.550
% PAX 2019	45%	16%	6%	67%

2. TRAINS ACCESSIBLES

Les nouveaux trains auront au moins une voiture avec:

1. Accès autonome sur les quais hauts (76cm)
2. Un accès sans obstacle vers l'espace multifonctionnel
3. Des espaces spacieux réservés aux personnes en fauteuil roulant
4. Une toilette spacieuse et facilement accessible
5. Des équipements d'information et communication



Introduction du M7BD avec accès plein pied



3. SERVICES ACCESSIBLES: ASSISTANCE



La SNCB fournit une assistance aux personnes à mobilité réduite:

Pendant la durée du contrat, **l'assistance dans les gares sera étendue et optimisée.**

La SNCB veut parier sur l'autonomie des personnes en situation d'handicap, un service plus rapide et une approche cohérente qui concentre les services d'assistance dans les grandes gares où :

1. Il y a beaucoup de voyageurs,
2. La demande d'assistance est suffisante,
3. Il existe une large offre de trains et de correspondances
4. L'accès à la gare et aux quais est possible de façon autonome, compte tenu d'une **répartition géographique équilibrée.**

3. SERVICES ACCESSIBLES: RÉSERVATION ASSISTANCE

Orange B WiFi

11:51

87%



Qui est en voyage?



Pour qui préparez-vous ce voyage?

- Vous voyagez seul et avez besoin d'assistance
- Vous voyagez avec une ou plusieurs personnes qui ont également besoin d'assistance.
- Vous ne voyagez pas vous-même
Vous demandez une assistance pour quelqu'un d'autre. Vous pourrez ainsi assurer le suivi de la demande et du voyage.

Commencer à planifier

Les canaux par lesquels l'assistance peut être demandée seront élargis pendant la durée du contrat.

Une NOUVELLE application lancée en janvier 2023 permet aux voyageurs de:

1. Réserver une assistance, sans devoir remplir tous les détails à chaque fois, grâce à un compte MySNCB adapté
2. Soumettre plusieurs demandes pour le même itinéraire jusqu'à 30 jours avant la date de voyage
3. Choisir un itinéraire et des options en fonction du type d'assistance
4. Vérifier le statut des réservations (précédentes, actuelles et futures)
5. Annuler une demande
6. Soumettre une nouvelle demande basée sur une réservation antérieure
7. Fournir un feedback immédiat au développeur enfin d'améliorer l'application

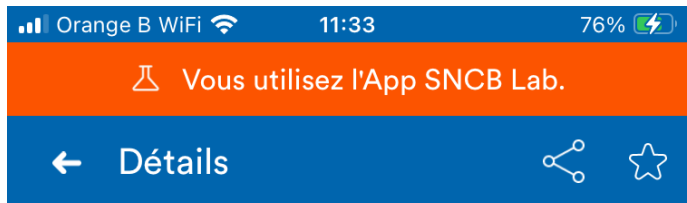
3. SERVICES ACCESSIBLES : INFORMATION

Information pour tous les voyageurs via des canaux adaptés, y compris pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap

Pendant la durée du contrat, la SNCB s'engage à:

1. Diversifier ses canaux d'information,
2. Développer des infos sur la disponibilité et l'état des équipements en gare permettant un accès autonome aux quais et aux trains,
3. Appliquer les critères d'accessibilité et d'inclusion lors de l'élaboration et de l'amélioration des informations en ce qui concerne le contenu, la présentation, les médias et la technologie.





12:02 Bruxelles-Midi
Voie 12

[Informations sur l'accessibilité >](#)
IC 2412 vers Namur & Liège-Saint-Lambert

[Info train v](#)

[Arrêt\(s\) intermédiaire\(s\) \(3\) v](#)

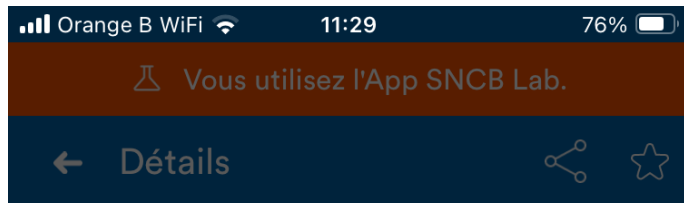
12:22 Bruxelles-Luxembourg
Voie 3

[Informations sur l'accessibilité >](#)

12:42 Bruxelles-Luxembourg
Voie 6

[Informations sur l'accessibilité >](#)
S5 3582 vers Hal & Enghien

Accueil Favoris Gares My SNCB



12:02 Bruxelles-Midi
Voie 12

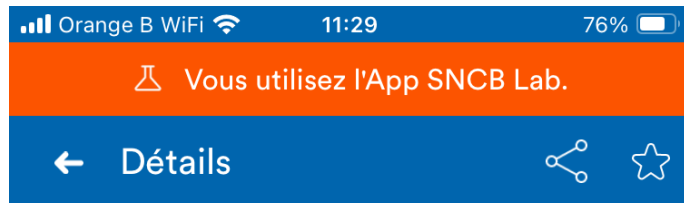
[Informations sur l'accessibilité >](#)
IC 2412 vers Namur & Liège-Saint-Lambert

Informations sur l'accessibilité - Bruxelles-Midi

Accessibilité du quai 12

- Quai accessible via escaliers munis d'une goulotte vélo
- Quai accessible par escalator
- Quai accessible par ascenseur
- Marche entre le quai et le train

[Fermer](#)



12:02 Bruxelles-Midi
Voie 12

[Informations sur l'accessibilité >](#)
IC 2412 vers Namur & Liège-Saint-Lambert

[Info train ^](#)

< Direction du train 3 voitures

2 1 1

faible

[Signaler données incorrectes](#)

[Arrêt\(s\) intermédiaire\(s\) \(3\) v](#)

12:22 Bruxelles-Luxembourg
Voie 3

Accueil Favoris Gares My SNCB

3. SERVICES ACCESSIBLES : TICKETING



Pendant la durée du contrat, la SNCB développera et fournira des canaux de ventes accessibles pour l'achat des billets:

1. Les nouveaux distributeurs des billets seront équipés d'interfaces faciles à utiliser et offriront une assistance via un système d'interphone
2. Canaux de ventes numériques
3. Personnel de vente formé

4. CULTURE & MINDSET

FORMATION

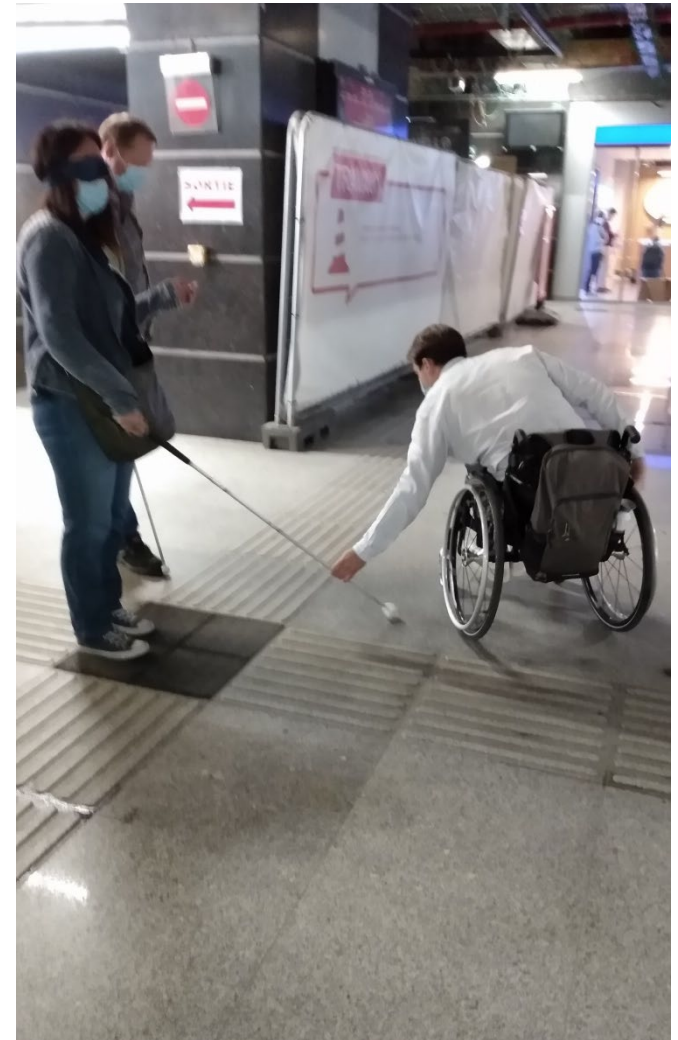
Le personnel en contact avec la clientèle est formé pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite et des personnes en situation d'handicap.

La SNCB offre une formation spécifique au personnel qui est:

1. Employé dans les gares ou à bord des trains et qui fournit une assistance dans le cadre de ses fonctions,
2. Responsable de la conception et de l'entretien des gares,
3. Responsable de l'entretien du matériel roulant

INCLUSION DES PARTIES PRENANTES

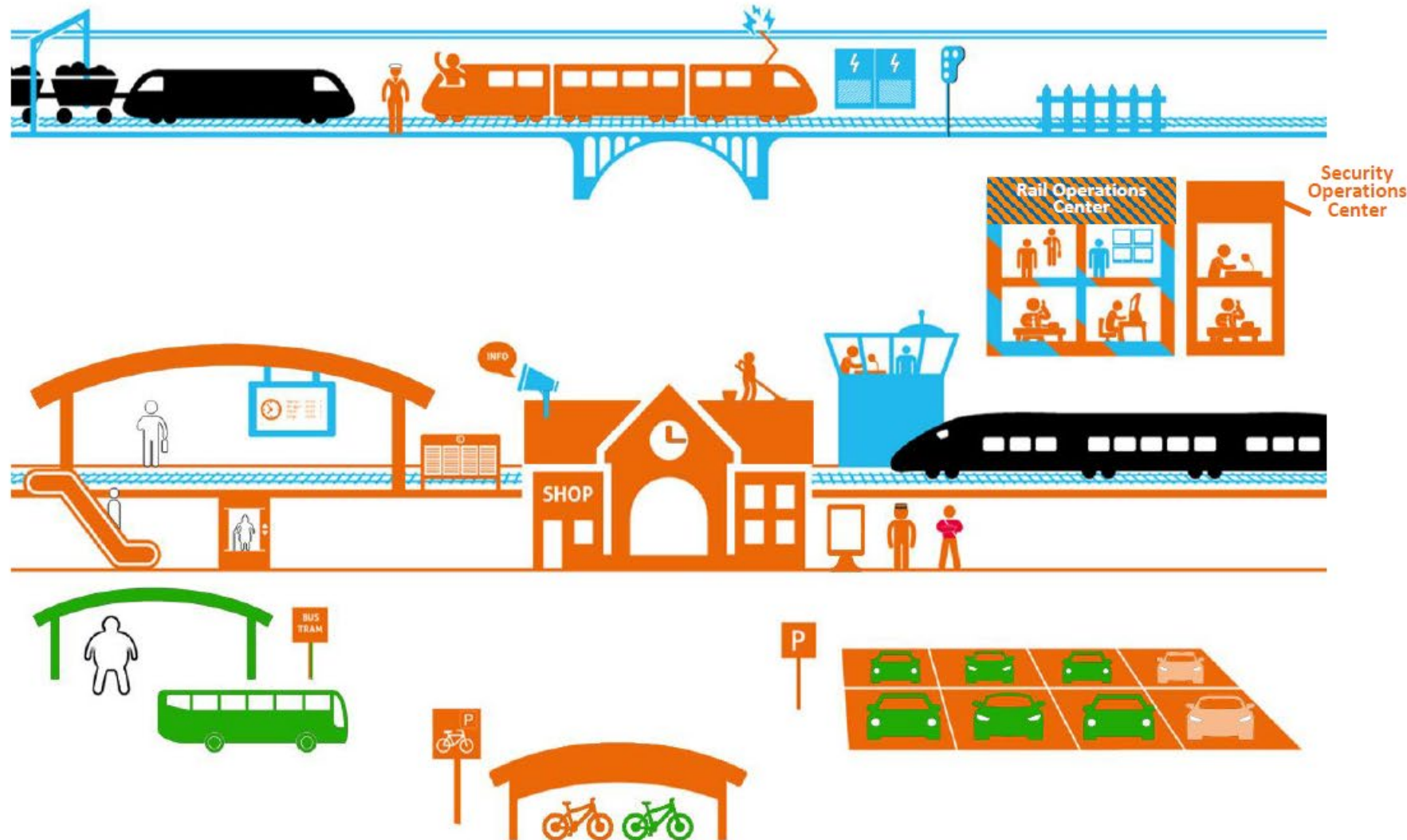
1. La SNCB consultera les organisations des parties prenantes énumérées dans le contrat sur l'accessibilité des gares, du matériel roulant, les canaux d'infos et de ventes.
2. Les voyageurs à mobilité réduite ou en situation d'handicap seront impliqués dans l'expérimentation des développements futurs.



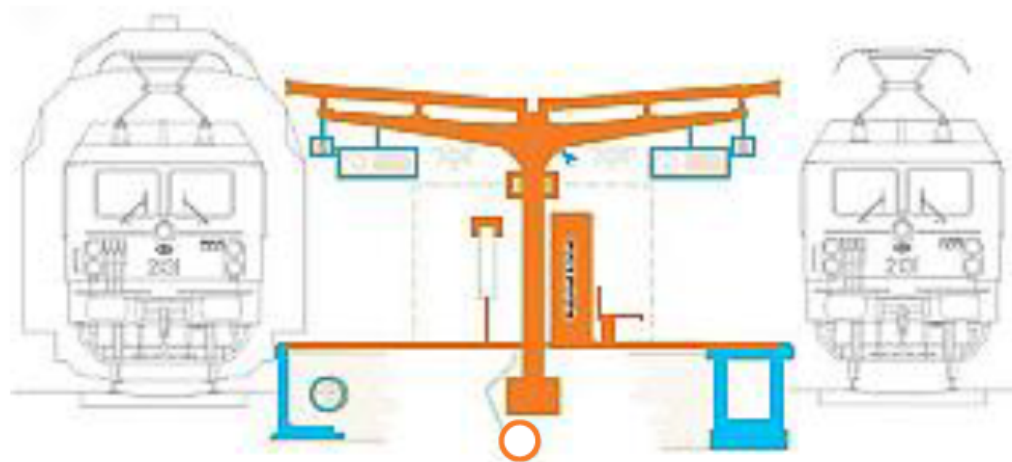
Merci

Extra

Une répartition des tâches claire, une collaboration cruciale



-  Infrabel
-  SNCB
-  Autres opérateurs
-  Autres moyens de transport et/ou opérateurs



Infrabel

- funderingen (inclusief de ruwbouw van sporen die toegang geven tot de perrons)
- perronboorden, keermuren
- ophogingen
- drainering van het spoor ingebouwd onder de perronboorden
- schouwkamers (behalve deksels) en kokers voor kabels en netwerken, inclusief spooroversteekplaatsen
- bovenleidingen (masten, funderingen, netwerken, trekputten behalve deksels)
- seininrichting (seinen, funderingen, netwerken, trekputten behalve deksels)
- installaties van Infrabel voor de informatie aan de reizigers (informatieschermen, geluids aankondigingen)
- spoorwerken
- VVDK inclusief hoogspanningsposten, algemene laagspanningstabellen en daarmee gelijkgestelde uitrusting
- bekabeling voor de specifieke behoeften van Infrabel

NMBS

- schuilhuisjes
- luifels, overkappingen, overkappingen, windschermen
- zitplaatsen
- vuilnisbakken
- Stationsnaamborden
- verlichting
- afsluitingen
- bordes voor gele affiches
- uurwerken
- trappen (geen ruwbouw)
- roltrappen (geen ruwbouw)
- liften (geen ruwbouw)
- toegangsuitrustingen PBM
- bloembakken en plantsoenen
- seininrichting
- funderingen van meubilair en uitrustingen
- bekabeling van de uitrustingen van Infrabel, zoals telecomkabels specifiek voor de behoeften van NMBS, elektrische bekabeling van de aflopende verlichtingskringen ten opzichte van het LS-hoofdbord of daarmee gelijkgestelde verdeeltabel
- perronvloerbekleding, inclusief tactiele tegels en blindegeleidelijnen, deksels van schouwkamers of trekputten, etc.
- vernieuwing van het perron (waterafleiding, kolken, sleuven, aansluitingen, afvoerkanalen, enz.)
- toegangspoortjes, camerabewaking en andere "security"-uitrusting