

Les objectifs poursuivis par la SNCB en faveur des Personnes à Mobilité Réduite

*Colloque organisé dans le cadre du Salon Autonomies
Liège, le 22 février 2008*



Mobilité des PMR depuis la gare jusqu'au train

Garantir l'ensemble des déplacements pour assurer aux PMR une autonomie

- Parkings: responsabilité mixte SNCB Holding/SNCB/ pouvoirs publics
- Gares: déplacements en gares de manière autonome (signalétique, ascenseurs, escalators, accueil adapté, guichets, ...)
- Quais: 3 hauteurs de quais différentes (hauts, moyens, bas)
- Train: embarquement: écart entre train et quai: nécessite matériel adapté + intervention personnel

La SNCB au service du client

Mission: transporter le + grand nombre et garantir un service de qualité → dans ce cadre, attention particulière aux PMR

- 544 gares ou points d'arrêt accessibles aux voyageurs
- 1500 locomotives
- 1288 voitures, 14 types de voitures différentes, âge moyen des voitures: 18 ans, durée de vie du matériel roulant: environ 40 ans
- 150 rampes de chargement
- Personnel d'accompagnement des trains= 2800
- environ 140 000 demandes/an. En 2006, 79 plaintes



Equiper structurellement gares et trains

Impossible à court terme car:

- contraintes techniques (quais, ...)
- ampleur des travaux
- différents types de rampes
- nécessité de rechercher d'autres pistes de solution à court terme pour assurer un service maximum aux PMR



Objectifs SNCB en faveur des PMR

Garantir un service maximum en fonction des contraintes actuelles:

- analyse précise des demandes → identifier géographiquement les besoins
- Nécessaire équilibre entre structure et organisation à trouver
- Privilégier les demandes 24 h à l'avance via le Call Center
(02/528 28 28)



Accompagnement des PMR en gare

En fonction des demandes, de la disponibilité du personnel et des contraintes:

- service garanti dans 75 gares à court terme et dans 88 gares en 2009
- PIT (Passengers Intervention Team): équipes mobiles qui pourraient renforcer l'accompagnement déjà prévus dans les gares et en particulier les déplacements entre petites gares
- équiper les gares à quais hauts de rampes mobiles
- équiper le matériel roulant moderne (M6, RER, ...)

Disponibilité du personnel en région liégeoise

Objectif: assurer un service maximal aux PMR:

- 24h/24: Liège-Guillemins, Verviers-Central
- de 6h à 22h: Ans, Huy, Waremme
- Eupen et Welkenraedt: travaux rendent le service inaccessible pour l'instant





Corporate Communication

