

GUIDE DU VOYAGEUR EN SITUATION DE HANDICAP

01.09.2020



.brussels 
C'EST NOUS TOUS

NOUS CONTACTER

> PAR TÉLÉPHONE

070 23 2000 (0,30€/min)

du lundi au vendredi de 7h à 19h
et le samedi de 8h à 16h

> PAR MAIL

www.stib.be

> SUR LES MÉDIAS SOCIAUX



www.facebook.com/lastib

<https://twitter.com/STIBMIVB>

> PAR COURRIER

STIB - Customer Care
Rue Royale 76 - 1000 Bruxelles

> VIA NOTRE NEWSLETTER



Je scanne
ce QR code
pour m'inscrire

1

LE RÉSEAU DE LA STIB

5

2

VOYAGER AVEC UN ACCOMPAGNATEUR GRATUIT

6

1

De quoi s'agit-il ? 6

2

Se procurer le titre 7

3

Comment valider le voyage ? 8

3

L'ASSISTANCE EN STATION

10

1

De quoi s'agit-il ? 10

2

Pour qui ? 10

3

Quand ? 10

4

Comment réserver ? 11

4

TAXIBUS

12

1

De quoi s'agit-il ? 12

2

Quand ? 13

3

Pour qui ? 13

4

Tarif et paiement 15

5

Réservation 15

6

Comment vais-je voyager ? 16

7

En savoir plus ? 16

5

HANDICAP MENTAL

18

1

Je planifie mon trajet 18

2

J'achète mon titre de transport 19

3

Je suis à l'arrêt ou dans une station 19

4

Je monte ou descends du véhicule 21

5

Je suis à bord du véhicule 22

6

HANDICAP AUDITIF 23

- 1 Je planifie mon trajet 23
- 2 J'achète mon titre de transport 23
- 3 Je suis à l'arrêt ou dans une station 24
- 4 Je monte ou descends du véhicule 25
- 5 Je suis à bord du véhicule 25

7

HANDICAP VISUEL 28

- 1 Je planifie mon trajet 28
- 2 J'achète mon titre de transport 28
- 3 Obtenir ma carte MOBIB 29
- 4 Je suis à l'arrêt dans une station 30
- 5 Je monte ou descends du véhicule 34
- 6 Je suis à bord du véhicule 35

8

HANDICAP MOTEUR 36

- 1 Je planifie mon trajet 36
- 2 J'achète mon titre de transport 36
- 3 Je suis à l'arrêt 37
- 4 Accessibus et Accessitram 38
- 5 Je suis dans une station 40
- 6 Je monte ou descends du véhicule 42
- 7 Je suis à bord du véhicule 46

9

PAS DE RAISON DE S'INQUIÉTER 48

- 1 Pendant le trajet 48
- 2 En cas de perturbation 50

1 LE RÉSEAU DE LA STIB

La STIB permet de se déplacer à Bruxelles en bus, en tram ou en métro.

Il est important pour les personnes à mobilité réduite de préparer leur voyage. Ce sera plus facile d'utiliser ce guide. Il permet d'aider chaque personne en fonction des difficultés qu'elle a.

Avant de voyager en autonomie, il est prudent de faire une reconnaissance de trajet en étant accompagné.

Les solutions de la SNCB, de De Lijn et des TEC ne sont pas détaillées dans ce guide.

2 VOYAGER AVEC UN ACCOMPAGNATEUR GRATUIT



1 DE QUOI S'AGIT-IL ?

Les personnes déficientes visuelles voyagent gratuitement sur le réseau de la STIB. Le titre de transport est chargé sur une carte MOBIB.

Si j'ai la carte « accompagnateur gratuit » de la SNCB, je peux me faire accompagner d'une personne de mon choix sur le réseau de la STIB. Elle voyage gratuitement pour m'aider.

DOCUMENTS NÉCESSAIRES

La carte « accompagnateur gratuit » valable, délivrée par la SNCB.

Pour l'obtenir : www.belgianrail.be

- Ma carte MOBIB personnelle.
Je peux la demander en BOOTIK si je n'en ai pas.

2 SE PROCURER LE TITRE



Je dois aller dans une BOOTIK avec ma carte MOBIB et la carte « accompagnateur gratuit ».

L'agent intègre les données mais la carte n'est pas adaptée tout de suite.

5 jours plus tard, je dois présenter ma carte devant un automate de vente ou un valideur dans le métro.

Après, je peux circuler avec mon accompagnateur. Je n'oublie pas de valider à chaque fois que je monte dans un véhicule.

3 COMMENT VALIDER LE VOYAGE ?

Il suffit de valider une seule fois pour moi et pour mon accompagnateur gratuit.

En station, mon accompagnateur et moi devons toujours passer ensemble, par le sas.

Et si mon accompagnateur est un chien d'assistance ?

Pas de problème, il voyage gratuitement !



3 L'ASSISTANCE EN STATION DE MÉTRO



1 DE QUOI S'AGIT-IL ?

Il y a un trou et une marche entre les quais et les métros. C'est donc difficile pour les personnes en fauteuil roulant de monter et descendre en sécurité.

Des agents de la STIB aident les personnes en fauteuil roulant à monter et descendre du métro. L'aide est donnée à partir du quai pour monter dans le métro, et s'arrête sur le quai après la descente du véhicule.

2 POUR QUI ?

Pour les personnes en fauteuil roulant qui ont des difficultés à franchir l'espace entre le quai et le métro.

3 QUAND ?

L'assistance est disponible tous les jours de 7h à 22h.

4 COMMENT RÉSERVER ?

Par téléphone au 02 515 23 65 ou via le formulaire en ligne sur le site : www.stib.be

J'AI LE CHOIX :

- Je préviens de mon arrivée au moins 1h à l'avance. Un agent m'attend à l'heure du rendez-vous ;
- A mon arrivée dans la station : l'équipe arrive dès que possible. Au plus tard, une heure après mon appel.

4 TAXIBUS



1 DE QUOI S'AGIT-IL ?

TaxiBus est un service de transport de porte à porte. Il est réservé uniquement aux personnes handicapées. Il faut le réserver à l'avance.

TaxiBus adapte les trajets pour aller chercher ou déposer plusieurs personnes en même temps.

Le service ne comprend pas l'assistance au déplacement, l'assistance médicale et la surveillance des enfants ou des personnes en incapacité.

Le transport se fait en Région bruxelloise, de l'adresse de départ à l'adresse de destination (à l'extérieur des bâtiments).

2 QUAND ?

Le service est disponible tous les jours, même les dimanches et les jours fériés.

TaxiBus peut venir me chercher à partir de 5h du matin. TaxiBus roule jusque 1h du matin.

3 POUR QUI ?

Pour les personnes handicapées.

Si je suis une personne handicapée, je dois avoir une attestation.

L'attestation est donnée par le Service Public Fédéral Sécurité Sociale.

Je peux bénéficier de cette attestation si je rencontre au moins un des cas ci-dessous :

- une réduction d'autonomie d'au moins 12 points ;
- une invalidité permanente d'au moins 80% ;
- une invalidité permanente des membres inférieurs occasionnant un taux d'invalidité de minimum 50% ;
- une paralysie complète ou une amputation des membres supérieurs ;
- un handicap visuel dont le taux d'incapacité est d'au moins 90%.

DOCUMENTS NÉCESSAIRES

- Le formulaire de demande d'inscription à TaxiBus, téléchargeable sur www.stib.brussels.
- Une copie de l'attestation de reconnaissance de handicap délivrée par le Service Public Fédéral Sécurité Sociale (www.handicap.fgov.be).



4 TARIF ET PAIEMENT

Quand ma demande d'inscription est acceptée, je reçois les informations pour payer. Je paie les voyages à l'avance, par virement bancaire.

Le prix d'un trajet est de 1,70€ par personne. C'est le tarif valable au moment où la brochure a été écrite (01.09.2020).

5 RÉSERVATION

Je dois réserver au plus tard la veille du déplacement.

Par téléphone : 02 515 23 65 - du lundi au vendredi de 7h à 19h et le samedi de 8h à 16h

Par Internet : 24h/24 via mon compte sur www.taxibus.be

6 COMMENT VAIS-JE VOYAGER ?

La prise en charge et la dépose se font dehors, devant l'adresse indiquée.

Si je ne suis pas autonome dans mon déplacement, je me fais accompagner d'une personne aidante. Cette personne paie son trajet au même tarif que moi.

Les chiens d'assistance sont admis à bord et voyagent gratuitement.

7 EN SAVOIR PLUS ?

Je télécharge le règlement d'utilisation sur le site de la STIB www.stib.brussels

ET CONCRÈTEMENT POUR MOI ?

.....

**DANS CETTE PARTIE JE
TROUVE LES ADAPTATIONS
SPÉCIFIQUES APPORTÉES PAR
LA STIB À SON RÉSEAU POUR
CHAQUE TYPE DE HANDICAP.
JE TROUVE AUSSI LES
CONSEILS QUE LA STIB DONNE
AUX VOYAGEURS EN SITUATION
DE HANDICAP POUR QUE LEUR
TRAJET SE PASSE AU MIEUX.**

5 HANDICAP MENTAL

Je consulte le guide du voyageur de la STIB. Il donne d'autres informations pratiques pour bien comprendre comment utiliser le réseau de la STIB. Le guide est disponible dans les points de vente, en appelant le Customer Care ☎ 070 23 2000 (0,30€/min) et sur le site www.stib.brussels.

1 JE PLANIFIE MON TRAJET

Avant de partir, je note :

- Quel véhicule je dois prendre : bus, tram ou métro ;
- Le numéro ou la couleur de la ligne ;
- La direction à prendre. C'est aussi le nom du terminus ;
- Le nom de l'arrêt où je veux descendre.

- En cas de correspondance :
 - L'arrêt où je dois descendre ;
 - Les mêmes informations pour la suite de mon trajet.

2 J'ACHÈTE MON TITRE DE TRANSPORT

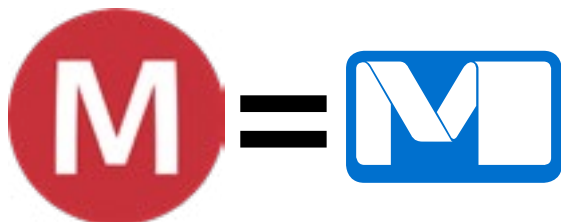
Je choisis mon mode d'achat en fonction de mes préférences.

Différentes possibilités existent. Elles sont expliquées sur www.stib.brussels.

3 JE SUIS À L'ARRÊT OU DANS UNE STATION

Je m'aide de la signalétique et des autres panneaux pour m'orienter. Tous les éléments de signalétique, panneaux et autres sont détaillés dans le guide du voyageur.

Les entrées des stations de métro et de prémétro sont identifiées par un grand M blanc sur fond bleu. La signalétique utilise aussi un M blanc sur fond rouge.



1. À L'ARRÊT DE BUS OU DE TRAM

À beaucoup d'arrêts, il y a un afficheur de temps d'attente. Il permet de savoir dans combien de temps arrive le prochain véhicule.

Sur l'application mobile STIB-MIVB, je trouve la même information.

2. SUR LE QUAI DANS UNE STATION

Le panneau permet de vérifier que je suis sur le bon quai. Il dit aussi dans combien de temps arrive le prochain métro.



Dans les stations de métro, les points lumineux rouges indiquent la position des rames de métro.

4 JE MONTE OU JE DESCENDS DU VÉHICULE

1. LA FERMETURE DES PORTES

Les portes se ferment automatiquement:

- Dans tous les véhicules il y a un son avant que les portes se ferment. Souvent il y a aussi un signal lumineux au-dessus des portes.
- Le conducteur regarde si personne n'est coincé dans les portes avant de démarrer. Après il démarre.

2. DEMANDER L'ARRÊT DU VÉHICULE

Le métro et le tram quand il est en souterrain s'arrêtent à tous les arrêts.

En surface, pour le tram ou le bus, il faut demander.

Quand je suis sur le quai, je dois faire signe au conducteur. Il s'arrête pour me laisser monter.

Quand je suis dans le véhicule, je dois appuyer sur le bouton. Quand j'ai appuyé sur le bouton, la lumière au-dessus de la porte s'allume.

La lumière montre que j'ai bien demandé au conducteur de s'arrêter. Elle montre aussi de quel côté il faut descendre.

5 JE SUIS À BORD DU VÉHICULE

1. JE SUIS ASSIS

Dans le bus et le tram, c'est mieux de m'asseoir près du conducteur. Si je ne trouve pas de place, je me tiens fermement à une barre pour ne pas tomber.

Je peux dire au conducteur où je dois descendre quand je monte dans le véhicule. Il essaiera de faire attention à moi.

2. JE FAIS ATTENTION LORS DE MON TRAJET

Dans la plupart des véhicules, une voix m'annonce le nom du prochain arrêt.

6 HANDICAP AUDITIF

1 JE PLANIFIE MON TRAJET

Je peux préparer mon voyage sur www.stib.brussels. Si c'est plus simple pour moi, je peux demander un plan du réseau dans un KIOSK ou une BOOTIK ou appeler le Customer Care ☎ 070 23 2000 (0,30€/min) pour qu'on me l'envoie.

2 J'ACHÈTE MON TITRE DE TRANSPORT

Je choisis mon mode d'achat en fonction de mes préférences. Différentes possibilités existent.

Elles sont expliquées dans le guide du voyageur de la STIB. Le guide est disponible dans les points de vente, en appelant le Customer Care ☎ 070 23 2000 (0,30€/min) et sur le site www.stib.brussels.

3 JE SUIS À L'ARRÊT / DANS UNE STATION

1. À L'ARRÊT DE BUS OU DE TRAM

À beaucoup d'arrêts il y a un afficheur de temps d'attente. Il permet de savoir dans combien de temps arrive le prochain véhicule. Sur l'application mobile STIB-MIVB, je trouve la même information.

2. SUR LE QUAI DANS UNE STATION

Le panneau permet de vérifier que je suis sur le bon quai. Il dit aussi dans combien de temps arrive le prochain métro.



Dans les stations de métro, les points lumineux rouges indiquent la position des rames dans le métro.

4 JE MONTE OU DESCENDS DU VÉHICULE

1. LA FERMETURE DES PORTES

Un signal lumineux annonce la fermeture des portes.

2. DEMANDER L'ARRÊT

Le métro s'arrête à tous les arrêts. En surface, pour le tram ou le bus, il faut demander.

Quand je suis sur le quai, je dois faire signe au conducteur. Il s'arrête pour me laisser monter.

Quand je suis dans le véhicule, je dois appuyer sur le bouton. Quand j'ai appuyé sur le bouton, la lumière au-dessus de la porte s'allume.

5 JE SUIS À BORD DU VÉHICULE

1. BIEN ME POSITIONNER

Dans le bus et le tram, je m'installe de préférence dans les premières places assises après la cabine du conducteur. Je peux informer le conducteur de mon arrêt de destination.

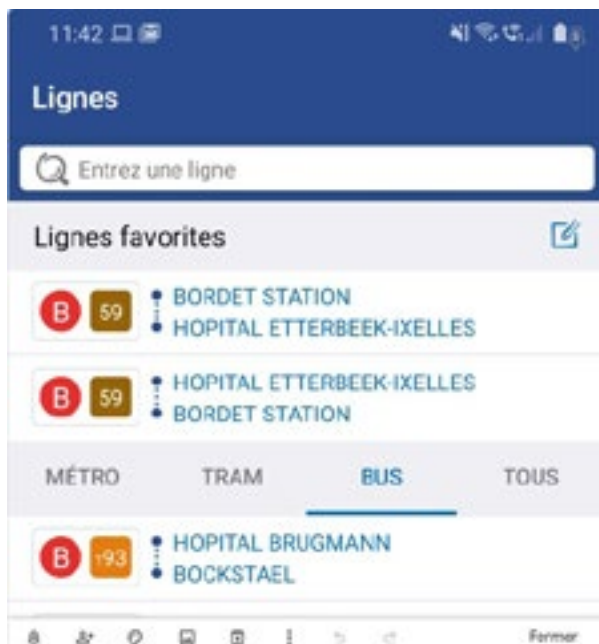
2. SUIVRE LE TRAJET

Dans la plupart des véhicules, un écran permet de suivre les arrêts.



3. L'APPLICATION MOBILE STIB-MIVB

permet également de suivre le trajet que je suis en train de faire, arrêt par arrêt.



7 HANDICAP VISUEL

1 JE PLANIFIE MON TRAJET

Je peux préparer mon voyage sur www.stib.brussels. Si c'est plus simple pour moi, je peux demander un plan du réseau dans un KIOSK ou une BOOTIK ou appeler le Customer Care ☎ 070 23 2000 (0,30€/min) pour qu'on me l'envoie.

2 J'ACHÈTE MON TITRE DE TRANSPORT

Les personnes déficientes visuelles avec une invalidité permanente d'au moins 90% voyagent gratuitement sur le réseau de la STIB. Toutefois, il est nécessaire de posséder une carte MOBIB sur laquelle la STIB charge un contrat de gratuité. Les chiens d'assistance voyagent également gratuitement.

3 CHARGER MA CARTE MOBIB

J'AI LE CHOIX :

- Je commande et je recharge ma carte MOBIB en quelques clics sur www.stib.brussels ou via l'application mobile STIB-MIVB en enregistrant mon numéro de carte MOBIB ;
- J'appelle le Customer Care ☎ 070 23 2000 (0,30€/min) pour me faire envoyer les formulaires à remplir. Après leur réception, la STIB m'enverra la carte MOBIB chargée et activée ;
- En station, dans une BOOTIK. La liste de ces points de vente est sur www.stib.brussels.

1. DOCUMENTS NÉCESSAIRES ET PAIEMENT

- Une photo d'identité en couleur ;
- Une copie de la carte nationale de réduction sur les transports en commun (carte bleue) valable émise par le Service Public Fédéral Sécurité Sociale ;
- 5€ pour la carte MOBIB.

ATTENTION : Si je souhaite combiner ce titre avec un titre de transport gratuit pour mon accompagnateur personnel,

je fais de préférence la demande en même temps (Voir rubrique « Voyager avec un accompagnateur gratuit »).

2. VÉRIFIER CE QUI EST CHARGÉ SUR LA CARTE MOBIB

Je me rends dans un des espaces de vente en station ou je consulte l'information depuis chez moi via le site internet de la [STIB](#) ou via l'application mobile STIB-MIVB.

4 JE SUIS À L'ARRÊT / DANS UNE STATION

1. À L'ARRÊT DE BUS OU DE TRAM

Il y a plusieurs possibilités d'aménagement des arrêts. Le plus souvent ils sont placés sur le bord du trottoir ou sur un quai conçu spécifiquement pour les véhicules de transport public. Exceptionnellement, l'arrêt se fait sur la chaussée, c'est le cas par exemple à l'arrêt Parc pour les lignes de tram 92 ou 93 et souvent lorsqu'une ligne de bus est déviée.

Je monte à l'avant du véhicule. Cela me permet de bénéficier de la vigilance du chauffeur qui contrôle l'ouverture et la fermeture des portes et qui peut s'adapter en fonction de la situation.

Pour faciliter le positionnement en face de la première porte du tram ou de l'avant du bus, de plus en plus d'arrêts sont équipés de lignes guides podotactiles. Un bon tiers des arrêts en est équipé.

Si j'en ai une, je n'hésite pas à rendre ma canne bien visible. Les conducteurs de tram seront d'autant plus vigilants et les chauffeurs de bus amèneront leur véhicule au plus près du bord du quai.

2. EN STATION

Les parcours pour personnes déficientes visuelles sont signalés par des lignes podotactiles. Les directions sont indiquées en braille sur des bornes jaunes.

Dans la pratique, on constate des manquements liés aux travaux divers. Soyez donc vigilants !

Les lignes guides indiquent une direction. Elles complètent les repères « naturels » que sont par exemple les murs et les bordures.



Les plots podotactiles indiquent un danger ou une fin de danger.

Pour accéder aux quais, il m'est recommandé d'utiliser les sas de validation vu qu'ils permettent de passer avec un accompagnateur. Ceux-ci sont accessibles facilement grâce aux lignes guides.



Pour descendre sur les quais en toute sécurité, il est conseillé de prendre les escaliers. C'est un équipement fixe sur lequel il y a moins de risque de perte



d'équilibre. Tous les escaliers sont équipés d'une rampe pour se tenir. D'ailleurs, les lignes guides amènent vers les escaliers.

3. SUR LE QUAÏ

Se positionner trop près du bord est risqué. Une ligne de sécurité blanche ou jaune délimite au sol la zone derrière laquelle je dois rester. Celle-ci se situe à un grand pas du bord du quai ou du trottoir.

Dans les stations, un ruban de plots podotactiles au sol indique la zone de danger au bord du quai.

A partir de la limite extérieure de ce ruban podotactile, il y a encore environ un pas jusqu'au bord du quai.

5 JE MONTE OU DESCENDS DU VÉHICULE

1. L'OUVERTURE DES PORTES

En me positionnant à l'avant du véhicule, le chauffeur me verra et ouvrira les portes.

Dans le métro, il me faudra trouver le bouton d'ouverture. Les différents systèmes sont détaillés dans le Guide du voyageur de la STIB.

2. LA FERMETURE DES PORTES

Dans tous les véhicules, un signal sonore indique la fermeture des portes.

3. LA DEMANDE D'ARRÊT

Dans le tram ou le bus, je dois demander l'arrêt en appuyant sur le bouton. Quand l'arrêt a été demandé, un signal retentit et un voyant lumineux au-dessus des portes s'allume. Cela permet de savoir que la demande a bien été prise en compte. Je peux aussi informer le conducteur de mon arrêt de destination.

Le métro s'arrête à tous les arrêts, il n'est donc pas nécessaire de demander l'arrêt.

4. L'ESPACE À FRANCHIR

Dans le métro, il y a toujours un espace entre le bord du quai et le métro. Il peut être plus important à certaines

stations (de 10 à 30cm). Une vigilance particulière est recommandée pour éviter tout accident.

Dans les nouveaux trams, à plancher bas, le tram est à hauteur du sol, il faut juste faire un grand pas pour y entrer.

Dans les anciens trams, il y a quelques marches à monter pour entrer.

Dans le bus, il y a une marche pour entrer.

6 JE SUIS À BORD DU VÉHICULE

1. BIEN ME POSITIONNER

Dans les bus et les trams, je m'installe de préférence dans les premières places assises après la cabine du conducteur. Je peux informer le conducteur de mon arrêt de destination.

2. VALIDATION

Dans les trams et les bus, si je voyage sans accompagnateur, je ne suis pas obligé de valider ma carte MOBIB.

3. SUIVRE LE TRAJET

Une annonce vocale mentionne chaque fois le nom de la prochaine station ou du prochain arrêt.

Certains anciens trams ne sont pas encore équipés du système d'annonce vocale.

8 HANDICAP MOTEUR

1 JE PLANIFIE MON TRAJET

Un plan du réseau métro et des lignes de tram avec les informations pour les clients en fauteuil roulant ainsi qu'un plan du réseau complet sont disponibles en BOOTIK, en KIOSK et sur www.stib.brussels.

2 J'ACHÈTE MON TITRE DE TRANSPORT

Il existe différentes solutions pour acheter mon titre de transport :

- Je commande et je recharge ma carte MOBIB en quelques clics sur www.stib.brussels ou via l'application mobile STIB-MIVB en enregistrant mon numéro de carte MOBIB.

- Sur le réseau, deux possibilités existent. Voici leurs caractéristiques en matière d'accessibilité :

1. Les automates de vente, aux arrêts importants du réseau : Les fonctionnalités des automates de vente sont à une hauteur comprise entre 80 et 130 cm.
2. En station, dans une BOOTIK ou un KIOSK. Les comptoirs des BOOTIK permettent l'accès latéral en fauteuil, leur hauteur varie entre 80 et 110 cm.

3 JE SUIS À L'ARRÊT

De manière générale, la montée dans les trams en autonomie est souvent difficile pour une personne en fauteuil. En effet la distance horizontale entre le bord du quai et le véhicule est d'environ 12 cm. Toutefois des améliorations et des aménagements sont en cours pour faciliter l'embarquement.

Par contre, les bus disposent d'une rampe d'accès qui permet de s'adapter à la variété des quais.

Je fais signe au chauffeur pour demander l'arrêt. Il amènera son bus au plus près du bord du quai et déploiera la rampe si l'arrêt le permet.

De manière générale, j'embarque via la deuxième porte du tram ou du bus, soit à environ 5 à 6 m de la dalle podotactile placée au sol.

4 ACCESSIBUS ET ACCESSITRAM

La STIB a mis au point AccessiBus et AccessiTram, un système de signalétique spécial pour renseigner le degré d'accessibilité des arrêts et assister le conducteur.

Sur les lignes concernées, le niveau d'accessibilité des arrêts est indiqué sur la plaque au sommet du poteau d'arrêt.

La liste des lignes équipées de cette signalétique évolue très vite. Pour consulter la liste mise à jour : www.stib.brussels.

Pour les autres lignes de bus et de tram, une partie des arrêts est bien accessible mais la ligne n'est pas encore marquée suivant la signalétique ad hoc. Aussi, il est conseillé de faire un voyage de reconnaissance accompagné.



ARRÊT ACCESSIBLE

Ces arrêts sont praticables en autonomie pour les personnes en fauteuil.

Revêtement du sol : plane, dur et continu (sans trous)

Pente de la rampe d'accès du bus : déployée à maximum 10%

Dévers du quai : maximum 2%

Espace de manœuvre sur le quai : minimum 150 cm



ARRÊT PRATICABLE

Ces arrêts sont praticables pour les personnes en fauteuil manuel à condition d'être accompagnées. Ils sont insuffisants pour circuler en autonomie, même si le fauteuil est motorisé.

Revêtement du sol : non meuble (plane, dur et continu mais peut présenter des accidents locaux)

Pente de la rampe d'accès du bus : déployée à maximum 30%

Espace de manœuvre sur le quai : minimum 120 cm

Passage le plus étroit sur le quai : min 75 cm

ARRÊT INACCESSIBLE

Pour ces arrêts non-accessibles, les plaques d'arrêt n'ont pas de pictogramme d'accessibilité.

Même les personnes très mobiles en fauteuil éprouveront des difficultés pour embarquer et débarquer à ces arrêts.

La STIB déconseille de les utiliser mais ce n'est pas interdit.

5 JE SUIS DANS UNE STATION

Il y a généralement plusieurs niveaux dans une station : la surface – un étage intermédiaire avec les commerces et les points de vente STIB (la « mezzanine ») – un étage inférieur avec les quais.

1. VERS LE QUAÏ DU MÉTRO OU DU TRAM EN SOUTERRAIN

Les personnes en fauteuil roulant doivent passer par le sas de validation. Je peux y passer avec un accompagnateur.



Les stations estampillées de ce logo disposent selon le cas d'ascenseurs ou de rampes. Certaines ont un accès de plain-pied.



ATTENTION : Ce logo ne signifie pas que la montée dans la rame de métro puisse se faire en autonomie. La STIB me conseille de faire d'abord un repérage. Voir aussi rubrique : [« L'assistance en station de métro »](#).

Les ascenseurs ne sont pas forcément au même endroit que l'entrée principale de la station. Ils peuvent même en être relativement éloignés.

Sur le site de la STIB, je peux trouver les [plans de quartier](#). Ils indiquent précisément où se trouvent les ascenseurs.



L'état de disponibilité des ascenseurs est régulièrement mis à jour sur www.stib.brussels et sur l'application mobile STIB-MIVB.

2. SUR LE QUAI

Quand je prends le métro, je me place au début du quai et j'embarque via la première porte. En effet, la voiture offre un espace libre plus important et le conducteur a l'attention attirée par ma présence. Quand je prends le tram, je me place à hauteur de la deuxième porte du véhicule. C'est là que l'espace est le plus adapté pour moi.

Cependant, en fonction de la configuration du quai, ce n'est pas toujours l'endroit où le seuil vertical et horizontal à franchir est le plus petit.

6 JE MONTE OU DESCENDS DU VÉHICULE

1. L'OUVERTURE DES PORTES

a. Métro

Sur les lignes 1 et 5, il y a une majorité de rames de métro à ouverture de porte par bouton. Ce type d'ouverture est aisé, même en fauteuil roulant.

Sur les lignes 2 et 6, la plupart des véhicules sont plus anciens. Ils sont équipés d'un système d'ouverture des portes avec des poignées. Elles sont difficiles à ouvrir pour une personne en fauteuil roulant non accompagnée.

b. Bus

Depuis l'intérieur, un bouton bleu situé au niveau des places réservées aux personnes en fauteuil roulant permet de demander l'arrêt et la sortie de la rampe d'accès.

2. LA FERMETURE DES PORTES

Dans tous les véhicules, un signal sonore indique la fermeture des portes.

3. L'ESPACE À FRANCHIR

a. Bus

Tous les bus de la STIB sont à plancher bas. Ils ont de larges portes et un emplacement réservé aux personnes en fauteuil roulant.

Tous les bus sont équipés d'une rampe d'accès et d'un dispositif d'agenouillement.

Si la rampe n'est pas encore sortie, je la demande en poussant sur le bouton bleu à l'extérieur du bus. Le chauffeur

sortira la rampe d'accès et s'il le peut agenouillera le véhicule.

La sortie de la rampe d'accès prend seulement quelques secondes.

Un signal sonore retentit pour signaler la sortie de la rampe d'accès.

b. Tram

De manière générale, la montée dans les trams en autonomie est souvent difficile pour une personne en fauteuil roulant.

Cependant, à de nombreux endroits, à condition d'être accompagné, il est tout de même possible d'emprunter les trams à plancher bas en fauteuil roulant.

Par ailleurs, des améliorations sont en cours en vue de faciliter l'embarquement en autonomie des personnes en fauteuil roulant.

Anciens trams : il n'est pas envisageable d'y embarquer en fauteuil roulant en raison des marches et de l'étroitesse



des portes. Ces trams sont affectés aux lignes 39, 44, 51, 81 et 97 et partiellement à la ligne 93.

Trams 2000 : ils sont à plancher bas mais aucun espace spécifique pour personnes en fauteuil roulant n'est prévu à bord.



Ils sont affectés partiellement aux lignes 8, 62, 93.

Trams 3000 et 4000: ils sont à plancher bas et leur aménagement intérieur est bien accessible notamment pour les personnes en fauteuil roulant. Ils sont affectés aux lignes 3, 4, 7, 9, 19, 25, 32, 55, 82 et 92 et partiellement aux lignes 8, 62 et 93.



7 JE SUIS À BORD DU VÉHICULE

1. BIEN ME POSITIONNER

Dans tous les véhicules, je m'installe dos au sens de circulation. Cela évite que mon fauteuil soit propulsé ou que je sois déséquilibré pendant le voyage en cas de freinage.

a. Métro

Dans les nouveaux véhicules, à l'intérieur de la rame, un emplacement spécialement dédié aux personnes en fauteuil roulant est prévu à hauteur de la première et de la dernière porte.

Dans les anciens véhicules, il n'y a pas souvent d'emplacement spécifique. L'idéal est de se placer juste après le poste de conduite.

b. Bus

Un espace est réservé à l'entrée de la deuxième porte. Le bouton bleu pour demander l'arrêt et la sortie de la rampe s'y trouve.

c. Tram

Un espace est réservé à l'entrée de la 2ème porte des trams 3000 et 4000.

2. SUIVRE LE TRAJET

Durant le trajet, l'écran d'information au plafond indique l'accessibilité du prochain arrêt et des arrêts suivants.

9 PAS DE RAISON DE S'INQUIÈTER

1 PENDANT LE TRAJET

Comme tous les voyageurs de la STIB, à tout moment du trajet, je peux obtenir de l'aide.

1. JE CHERCHE MON CHEMIN, JE NE SAIS PLUS QUELLE LIGNE PRENDRE

- Je m'adresse au conducteur.
- Dans les stations, j'utilise la borne « CONTACT » : un opérateur de la STIB me répondra et m'aidera.
- Je m'adresse aux agents de la STIB présents dans les stations de métro :

En bleu : les agents de conduite, de vente et d'accueil ;



En gris : les agents des services de sécurité ;

En rouge : les agents multimodaux ; présents en station et en surface, ils sont là pour aider les clients sur le réseau, qu'il s'agisse de les informer, de les orienter ou d'encadrer les événements.

Si jamais, dans un véhicule, je me sens complètement perdu et ne sais plus où descendre, la STIB me conseille de rester dedans. Une personne de la STIB m'invitera sûrement à descendre, et si je lui explique ma situation, elle trouvera le moyen de m'aider ou de contacter quelqu'un de mon entourage.

2. J'AI UN PROBLÈME DANS LES SAS DE VALIDATION

Dans les sas de validation, le bouton jaune permet d'entrer en contact avec un opérateur de la STIB. L'opérateur me voit par la caméra. Il peut ouvrir la porte en cas de problème.

3. J'AI UN PROBLÈME DANS UN ASCENSEUR

Ils disposent d'un bouton d'appel d'urgence à l'intérieur. Si j'appuie dessus pendant quelques secondes, je serai mis en relation avec un opérateur.

4. JE SUIS FACE À UNE SITUATION DE DANGER SUR LES QAIS EN STATION

J'utilise les bornes SOS rouges présentes à l'avant et à l'arrière de tous les quais de métro. Il suffit de presser le bouton 3 secondes et je suis en contact avec un opérateur de la STIB. Anciennes, elles sont peu accessibles mais seront prochainement remplacées par un nouveau modèle.



- Ces informations sont aussi disponibles sur des affiches ou panneaux aux arrêts.

2 EN CAS DE PERTURBATION

1. AVANT DE PARTIR, JE PENSE À VÉRIFIER LES ÉVENTUELLES PERTURBATIONS SUR LE RÉSEAU DE LA STIB :

- Sur www.stib.brussels.
- Sur l'application mobile STIB-MIVB.

2. SUR LE RÉSEAU :

- Des annonces vocales sont diffusées dans les véhicules et sur les quais afin d'informer les voyageurs de la nature de la perturbation.
- Des informations sont également diffusées sur les panneaux présents sur les quais.



- Enfin, le chauffeur du bus, le conducteur du tram ou du métro m'informe dans le véhicule quand il y a une perturbation imprévue.

BESOIN D'UN FORMAT ADAPTÉ ?

Ce guide est disponible
à l'adresse
www.stib.brussels/PMR
pour être lu au moyen d'un
logiciel lecteur d'écran.

En téléphonant
au ☎ 070 23 2000 (0,30€/min) je
peux demander une version
en Braille ou une version
en caractères agrandis.