



FAQ – Action Solidarité

Action valable jusqu'au 31 octobre 2021

Les inondations des 14, 15 et 16 juillet et leurs terribles conséquences humaines et matérielles ne laissent personne indifférent. Au-delà de ce bilan humain et matériel, les opérateurs publics sont conscients des difficultés que cette situation implique en termes de mobilité, surtout avec la rentrée qui s'annonce.

En concertation avec les ministres fédéral, wallon, flamand et bruxellois de la Mobilité ainsi que le ministre flamand de l'Intérieur, la SNCB, le TEC, De Lijn et la STIB mettent à disposition des communes et des victimes les plus touchées un titre de transport spécialement dédié : **le Libre parcours Solidarité**, pour leur permettre de se déplacer gratuitement sur l'ensemble du territoire.

En général

Qu'est-ce que le Libre parcours Solidarité gratuit ?

Le Libre parcours Solidarité gratuit est une aide aux victimes les plus sévèrement touchées des inondations.

Le Libre parcours Solidarité est un titre de transport personnel gratuit, valable pour un nombre illimité de voyages sur l'ensemble du réseau ferroviaire belge, y compris les points frontières. Il est également valable sur l'ensemble du réseau TEC, De Lijn et STIB.

Le Libre parcours Solidarité n'existe qu'en version papier. Il ne peut être demandé et obtenu QUE par l'intermédiaire des communes des régions concernées.

Qui a droit à un Libre parcours Solidarité ? Quels sont les critères d'éligibilité ?

Les critères généraux suivants s'appliquent au droit au Libre parcours Solidarité gratuit :

- une personne domiciliée dans l'une des communes touchées par les inondations
- et dont les moyens de transport personnels sont indisponibles (voiture, moto, vélo, véhicule de société utilisé pour les déplacements professionnels ou personnels, etc.)
- et/ou dont le logement est devenu inhabitable

Il appartient aux communes d'appliquer ces critères lors de l'octroi du Libre parcours.

Pourquoi des critères aussi précis (càd habitation inhabitable et/ou moyen de transport inutilisable) ?

La SNCB, le TEC, De Lijn et la STIB ne se substituent pas aux autres aides mais veulent faciliter la mobilité, surtout avec la rentrée qui s'annonce. Dès lors, l'action ne vise pas toute personne vivant dans ces communes mais celles qui ont des difficultés particulières en termes de mobilité suite à ces inondations, càd qui ont leur moyen de transport inutilisable et/ou leur habitation inhabitable.

Qui décide de l'éligibilité d'une personne à un Libre parcours Solidarité ?



C'est la commune qui est chargée de la décision et de la distribution des Libre parcours Solidarité (sur base de critères prédéfinis).

Le trafic ferroviaire est encore gravement perturbé dans certains endroits des régions touchées. Le Libre parcours Solidarité est-il une solution ?

Infrabel et la SNCB travaillent d'arrache-pied pour que le réseau ferroviaire soit à nouveau pleinement opérationnel le plus rapidement possible. Le 1er septembre, le trafic ferroviaire devrait être presque entièrement rétabli, à l'exception des lignes entre Liège et Pepinster et entre Pepinster et Spa.

Comme le Libre parcours Solidarité est également valable sur l'ensemble du réseau TEC, De Lijn et STIB, elle offre plus de possibilités aux personnes sinistrées qui ne peuvent pas utiliser l'un des modes de transport public. Le TEC prévoit d'ailleurs d'étendre ses services.

Pourquoi l'action ne dure-t-elle que jusqu'à la fin du mois d'octobre ? L'impact sur les victimes pourrait être plus long...

Une période de 2 mois permet aux victimes de se réorganiser. Nous ferons une évaluation de la situation à la mi-octobre et, en concertation avec les différents partenaires, nous déterminerons si l'action doit être prolongée.

Puis-je également obtenir un Libre parcours Solidarité si je veux uniquement utiliser le réseau TEC / De Lijn / STIB ?

Oui, c'est tout à fait possible. Le Libre parcours Solidarité est valable sur l'ensemble du réseau de la SNCB, du TEC, de De Lijn et de la STIB. Toutefois, il n'y a aucune obligation d'utiliser TOUS les réseaux pour avoir droit au libre parcours.

Les victimes qui souhaitent uniquement utiliser le Libre parcours Solidarité pour voyager sur les lignes de TEC / De Lijn / STIB doivent également en faire la demande via leur commune. Le Libre parcours Solidarité n'est pas disponible par les canaux de vente de TEC / De Lijn / STIB ou SNCB ! Seules les communes peuvent donner les Libre parcours (sur base des critères définis).

Puis-je également utiliser le métro de la STIB avec un Libre parcours Solidarité ?

Les voyageurs concernés qui souhaitent emprunter le métro bruxellois doivent pouvoir ouvrir les portillons. C'est pourquoi ils sont invités à se rendre au préalable en BOOTIK ou KIOSK munis de leur Libre Parcours Solidarité. Un accès au métro sera chargé sur leur carte MOBIB (où ils recevront une carte MOBIB pour pouvoir emprunter le métro).

Pour utiliser les bus et les trams de la STIB, aucun autre titre de transport supplémentaire n'est nécessaire. Le Libre parcours Solidarité papier est suffisant à cet effet.

Demande de Libre parcours par les communes

Comment les communes concernées peuvent-elles passer commande ?



Les communes peuvent commander des Libre parcours Solidarité via le formulaire en ligne. Il sera demandé aux communes de désigner une personne de contact pour la commande, une pour la réception et éventuellement un back-up.

En passant commande, la commune marquera son accord quant aux modalités de l'action.

Après le traitement de la commande par le Service Clientèle de la SNCB, le B2B Business Center de la SNCB se chargera de l'impression et de l'envoi des Libre parcours Solidarité au responsable de la commune.

La SNCB centralisera les différentes demandes de Libre parcours Solidarité des communes et sera l'interlocuteur unique des communes pour cette action.

Une shared mailbox sera mise à disposition des communes pour toute question relative à leur commande ; solidarite@sncb.be

A partir de quand les communes peuvent-elles commander et distribuer des Libre parcours Solidarité ?

Les Libre parcours Solidarité peuvent être demandés par la commune auprès de la SNCB à partir du 16 août et seront disponibles pour les citoyens concernés dès qu'elle sera organisée à traiter les demandes des sinistrés.

Les communes peuvent déjà commander un certain nombre de cartes de solidarité à la SNCB, faire circuler l'information au sein de leur commune et s'organiser avant l'arrivée des premières demandes des personnes sinistrées.

Le formulaire en ligne peut-il également être utilisé pour les victimes qui ne souhaitent utiliser qu'un seul réseau ?

Oui, le même [formulaire en ligne](#) peut être utilisé pour cela. Les Libre parcours Solidarité sont valables sur l'ensemble des réseaux STIB, SNCB, TEC et De Lijn. Cependant, il n'y a aucune obligation d'utiliser TOUS les réseaux pour avoir droit au Libre parcours Solidarité.

Où les communes peuvent-elles poser des questions sur l'action ou sur les Libre parcours ?

Les communes peuvent envoyer toutes leurs questions à l'adresse électronique ; solidarite@sncb.be. La SNCB sera le point de contact unique des communes pendant toute l'action.

Demande et remise d'un Libre parcours Solidarité par/à une victime

Comment une victime peut-elle demander/obtenir un Libre parcours Solidarité ?

La victime qui pense avoir droit à un Libre parcours Solidarité peut en faire la demande auprès du service compétent de sa commune à partir du 25 août.

Seules les communes sont autorisées à commander (via le formulaire en ligne) à la SNCB et à délivrer aux citoyens, les Libre parcours Solidarité.

Un citoyen ne peut pas demander un Libre parcours Solidarité directement à la SNCB (guichets, Service Clientèle) ou chez les autres sociétés de transport public participantes (TEC, De Lijn & MIVB).



Peut-on demander un Libre parcours pour d'autres personnes ?

Oui, mais uniquement pour les personnes vivant sous le même toit / domiciliées à la même adresse que le demandeur.

La commune jugera de l'éligibilité de chaque demande, personne par personne.

Pour obtenir le Libre parcours Solidarité, la personne sinistrée doit se présenter en personne à la commune.

Comment le Libre parcours Solidarité est-il remis au bénéficiaire ?

Le bénéficiaire doit se présenter en personne à la commune chargée de vérifier les critères d'éligibilité et distribuer les Libre parcours Solidarité.

Un seul Libre parcours Solidarité peut être délivré par personne.

Le fonctionnaire de la commune qui délivre les Libre parcours Solidarité inscrit manuellement les nom et prénom du bénéficiaire ainsi que la date de délivrance sur le Libre parcours Solidarité avant de le lui remettre. Les Libre parcours Solidarité non remplis ne sont pas valables.

Au même moment de la livraison, le fonctionnaire remplit un formulaire en ligne avec les données personnelles du bénéficiaire.

Peut-on demander de se faire envoyer un libre parcours à son domicile ou à une autre adresse ?

Non. Le demandeur doit se rendre physiquement à la commune qui vérifiera si il répond aux critères. Si tel est le cas, la commune lui remettra son Libre parcours directement.

Que faire en cas de déménagement à cause des inondations ? Les personnes dans ce cas ont-elles droit à un Libre Parcours ?

Oui. Le but de l'action est d'aider les victimes les plus touchées par les inondations. Les personnes concernées sont invitées à s'adresser à la commune de leur domicile pour faire la demande du Libre parcours.

Les enfants doivent-ils demander un Libre parcours Solidarité ?

Les enfants répondant aux critères peuvent aussi obtenir un Libre parcours, ce qui leur permet de voyager seul (par ex. pour se rendre à l'école) et ce, sur tous les réseaux.

Pour les trajets en train, les enfants de moins de 12 ans voyageant accompagnés d'une personne de plus de 12 ans voyagent déjà gratuitement.

Peut-on demander et obtenir le Libre parcours Solidarité directement auprès de la SNCB, du TEC, de De Lijn ou de la STIB ?

Non, le Libre parcours Solidarité ne peut être demandé et obtenu qu'auprès de la commune sinistrée.

C'est la commune qui déterminera si une personne a droit au Libre parcours Solidarité sur la base des critères définis.



À qui peut-on s'adresser pour des questions ou des plaintes ?

Pour toute question ou réclamation concernant l'horaire, l'exécution des services, la validité du Libre parcours Solidarité etc., il faut s'adresser à la société de transport à laquelle se rapporte la question ou la réclamation, par les canaux habituels prévus.

Le Libre parcours Solidarité

Quels trajets sont possibles avec le Libre parcours Solidarité ?

Le Libre parcours Solidarité donne accès à toute l'offre du réseau ferroviaire belge (y compris les points frontières) et à l'ensemble des réseaux TEC, De Lijn et STIB.

Quelle est la durée de validité du Libre parcours Solidarité ?

Le Libre parcours Solidarité peut être utilisé dès sa réception (à partir du 16 août au plus tôt), et est valable jusqu'au 31 octobre 2021.

Le Libre parcours Solidarité peut-il être échangé, remboursé ou transmis ?

Un Libre parcours Solidarité ne peut être ni échangé ni remboursé. Le titre de transport est personnel (nominatif) et ne peut être transféré ou donné à quelqu'un d'autre. Le Libre parcours Solidarité ne peut être revendu.

Un personne ayant perdu son Libre parcours peut-elle recevoir un nouveau ?

Non. Le Libre parcours Solidarité ne peut être remplacé en cas de perte, de vol ou de détérioration.