

LA CARTE NATIONALE DE RÉDUCTION SUR LES TRANSPORTS EN COMMUN

JUIN 2013



Service Public Fédéral
Sécurité sociale
Direction générale Personnes Handicapées

.be

La carte nationale de réduction sur les transports en commun

Table des matières

1. Qu'est-ce que c'est ?.....	2
2. Ai-je droit à la carte nationale de réduction ?	2
3. À quoi sert la carte nationale de réduction ?.....	2
4. Comment puis-je demander ma carte nationale de réduction ?.....	4
5. Quand et comment vais-je recevoir ma carte nationale de réduction ?	7
6. Ma carte nationale de réduction reste-t-elle toujours valable ?	7
7. Quand faut-il renvoyer ma carte nationale de réduction ?	9
8. Que faire en cas de problème ?	9
9. Des questions ?	10
10. Je souhaite me plaindre.....	11
11. Pour plus de renseignements... ..	12

1. Qu'est-ce que c'est ?

C'est une carte qui vous donne **certains avantages lorsque vous prenez les transports en commun**.

Cette carte est **personnelle** : quelqu'un d'autre que vous ne peut donc pas l'utiliser.

2. Ai-je droit à la carte nationale de réduction ?

Vous avez droit à la carte si vous êtes **aveugle** ou **malvoyant (invalidité permanente d'au moins 90%)**.

3. À quoi sert la carte nationale de réduction ?

Voici, par type de transport en commun, tous les avantages de la carte.

- **Vous voyagez en bus, métro et tram**

- Vous pouvez voyager **gratuitement** en bus, métro et tram (lignes régulières) des trois compagnies de transport régionales :
 - la S.T.I.B. (région de Bruxelles-Capitale) ;
 - le TEC (région wallonne) ;
 - De Lijn (région flamande).

Montrez toujours votre carte en cas de contrôle :

- elle vous sert de ticket ;
- ou elle complète votre titre de transport électronique.

Attention !

Vous devrez payer votre voyage si vous utilisez certains services spéciaux comme le « minibus » de la S.T.I.B. ou le « bus 105 » du TEC.

- Si vous êtes **accompagné** :

- une **personne** peut **aussi** voyager **gratuitement** avec vous, **si vous avez la carte « accompagnateur gratuit »** que délivre la S.N.C.B.
Vous pouvez combiner la carte nationale de réduction avec la carte « accompagnateur gratuit ».
Pour savoir si vous avez droit à la carte « accompagnateur gratuit », comment l'obtenir et à quelles conditions l'utiliser, renseignez-vous auprès de la S.N.C.B. (voir point 9 « Pour plus de renseignements... »).
- votre **chien-guide** tenu en laisse peut **toujours** voyager **gratuitement** avec vous.

Important !

Si vous souhaitez être aidé pour voyager en bus, métro et tram (ou si vous souhaitez utiliser certains services spéciaux payants), vous devez le demander à l'avance à la compagnie de transport (voir point 9 « Pour plus de renseignements... »).

• **Vous voyagez en train**

Important !

Vous pouvez combiner la carte avec deux cartes que délivre la S.N.C.B. :

- la carte « accompagnateur gratuit »
- la carte spéciale de priorité pour l'occupation d'une place assise.

Pour savoir si vous avez droit à ces deux cartes, comment les obtenir et à quelles conditions les utiliser, renseignez-vous auprès de la S.N.C.B. (voir point 9 « Pour plus de renseignements... »).

- En Belgique (trafic intérieur)

Les voyages entre la Belgique et Maastricht bénéficient des mêmes conditions que les voyages en trafic intérieur.

- En 2^e classe

Grâce à la carte nationale de réduction, vous pouvez voyager **gratuitement**.

Votre carte vous sert de billet : montrez-la en cas de contrôle.

- En 1^e classe

Vous devez **acheter un billet à tarif normal** (à tarif plein ou avec réduction, si vous y avez droit).

Grâce à la carte nationale de réduction, vous pouvez acheter votre billet dans le train sans aucun supplément (il faut normalement l'acheter à la gare).

- Si vous êtes **accompagné**, en 2^e ou en 1^e classe :

- une **personne** peut **aussi** voyager **gratuitement** avec vous, **si vous avez la carte « accompagnateur gratuit »** ;
- votre **chien-guide** tenu en laisse peut **toujours** voyager **gratuitement** avec vous.

Important !

Si vous voyagez **seul** et souhaitez être aidé à la gare et dans le train, vous pouvez le demander à la S.N.C.B. au moins 24 heures à l'avance (voir point 9 « Pour plus de renseignements... ») ; cette assistance est gratuite.

- En trafic international

Les trains comme le TGV, le Thalys, l'Eurostar, etc. appliquent des dispositions spéciales (entre autres : des prix forfaitaires) pour vous et

pour votre accompagnateur. Renseignez-vous auprès de la S.N.C.B. (voir point 9 « Pour plus de renseignements... »).

Si vous voyagez à bord des autres trains internationaux :

- En 2^e classe
 - Vous pouvez voyager **gratuitement jusqu'à la frontière**.
Votre carte vous sert de billet : montrez-la en cas de contrôle.
 - Vous devez **acheter un billet** à tarif normal (à tarif plein ou avec réduction, si vous y avez droit) pour le trajet **au-delà de la frontière**.

- En 1^e classe

Vous devez **acheter un billet** à tarif normal (à tarif plein ou avec réduction, si vous y avez droit).

- Si vous êtes **accompagné**, en 2^e ou en 1^e classe
 - Une **personne** peut **aussi** voyager **gratuitement** avec vous :
 - en Belgique
 - et même au-delà de la frontière dans certains pays d'Europe (renseignez-vous auprès de la S.N.C.B.), mais uniquement si vous avez acheté votre billet en Belgique ;
 - Votre **chien-guide** tenu en laisse peut **toujours** voyager **gratuitement** avec vous ;
 - Votre accompagnateur doit toujours voyager dans la même classe que vous.

Important !

Si vous voyagez **seul** et souhaitez être aidé à la gare et dans le train, vous pouvez le demander à la S.N.C.B. au moins 24 heures à l'avance (voir point 9 « Pour plus de renseignements... ») ; cette assistance est gratuite.

4. Comment puis-je demander ma carte nationale de réduction ?

• La DG Personnes handicapées m'a déjà reconnu comme totalement aveugle

Vous pouvez demander la carte nationale de réduction sur les transports en commun :

- **de préférence** en surfant sur <http://handicap.fgov.be/fr> :
 - o cliquez d'abord sur « Envoyez-nous un message » (sur la page d'accueil, en bas à gauche) ;
 - o cliquez ensuite sur « 1. Personne handicapée, ayant un dossier dans notre service » ;
 - o complétez le formulaire qui apparaît à l'écran en :

- y indiquant vos données personnelles (nom, prénom, numéro de Registre national, numéro de téléphone, adresse électronique,...) ;
- cliquant sur « Transports en commun » dans la liste à côté de « À quel sujet avez-vous une question ? » ;
- complétant la case « Contenu question ».

Important !

Si quelqu'un introduit la demande à votre place, cette personne doit :

- cliquer d'abord sur « Envoyez-nous un message » (sur la page d'accueil, en bas à gauche) ;
- cliquer ensuite (selon sa qualité en laquelle elle agit) sur « 3. Représentant légal », « 4. Professionnel dans le secteur social », « 5. Personne de l'entourage » ou « 6. Autre » ;
- compléter le formulaire qui apparaît à l'écran en :
 - y indiquant ses données personnelles (nom, prénom, rue, ...) ;
 - y indiquant vos données personnelles (nom, prénom, numéro de Registre national) ;
 - cliquant sur « Transports en commun » dans la liste à côté de « À quel sujet avez-vous une question ? » ;
 - complétant la case « Contenu question ».
- en téléphonant à notre centre d'appel au numéro vert 0800 987 99, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 13 h (préparez votre numéro de Registre national : vous devrez le donner à notre opérateur) ;
- en nous adressant une lettre à l'adresse :

Direction générale Personnes handicapées
Cellule Cartes de stationnement & attestations
Centre administratif Botanique - Finance Tower
Boulevard du Jardin Botanique, 50 Boîte 150
1000 Bruxelles

Dans cette lettre, vous devez indiquer :

- qu'il s'agit d'une demande de carte nationale de réduction sur les transports en commun ;
- votre numéro de dossier (= les 11 chiffres de votre numéro de Registre national).

Dès que nous recevons votre demande, nous **vérifions immédiatement** si vous avez droit à la carte.

Nous passons commande à la firme qui fabrique les cartes.
La firme fabrique votre carte et vous l'envoie.

• La DG Personnes handicapées ne m'a pas encore reconnu comme totalement aveugle

Vous pouvez demander la carte nationale de réduction sur les transports en commun :

- **de préférence** en passant par une association pour aveugles et malvoyants ;
- ou en vous rendant à la maison communale¹.

Important !

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, quelqu'un d'autre peut se rendre à la maison communale et introduire la demande de carte de réduction sur les transports en commun à votre place.

Cette personne doit :

- être majeure (avoir 18 ans ou plus) ;
- se présenter avec votre carte d'identité et la sienne.

L'employé communal va introduire votre demande dans l'ordinateur.

Ensuite, il vous remettra (ou remettra à la personne ayant procuration) :

- un **accusé de réception**.
Ce document est pour vous ; **conservez-le** précieusement !
- une « **déclaration en vue de l'obtention d'une carte de réduction sur les transports en commun pour malvoyants** » (déjà complétée de vos données personnelles).

Que devrez-vous faire de cette déclaration ?

- o D'abord :
 - **complétez** les parties qui vous sont destinées :
 - au recto, indiquez vos numéros de téléphone et de GSM ainsi que votre adresse électronique (pour que nous puissions prendre contact avec vous) ;
 - au verso, cochez les cases « non » ou « oui » de votre déclaration et indiquez le lieu et la date ;
 - **signez-la** (au verso).
- o Ensuite :
 - **demandez à un ophtalmologue de compléter** la partie de cette déclaration qui lui est réservée (verso) ;
 - OU**
 - **joignez-y une attestation officielle** signalant de façon précise que vous avez d'une affection de la vue avec une incapacité permanente d'au moins 90%. Une attestation officielle est une attestation délivrée par une autorité administrative ou judiciaire (par exemple : administration des pensions, fonds des maladies professionnelles, ...).
- o Enfin, **renvoyez-nous** votre déclaration :

¹ Pour savoir à quel guichet introduire votre demande, demandez-le au bureau d'accueil de votre maison communale ou au point « Handicontact » (si votre commune est partenaire du réseau « Point Handicontact »).

SPF Sécurité sociale
Direction générale Personnes handicapées
Centre administratif Botanique - Finance Tower
Boulevard du Jardin Botanique, 50 Boîte 150
1000 Bruxelles

Dès que nous recevons votre demande, nous **vérifions immédiatement** si vous avez droit à la carte.

Nous passons commande à la firme qui fabrique les cartes.
La firme fabrique votre carte et vous l'envoie.

5. Quand et comment vais-je recevoir ma carte nationale de réduction ?

Vous recevrez votre carte par la poste.
Tenez compte d'un délai de livraison de minimum 1 mois.

Important !

Il est inutile de venir chez nous chercher votre carte. Nous ne l'avons pas, car nous ne la fabriquons pas nous-mêmes.

6. Ma carte nationale de réduction reste-t-elle toujours valable ?

En principe, votre carte est **valable à vie**.

L'indication « Indéterminée » se trouve à côté de « Expire », en-dessous du symbole de la personne avec une canne blanche.

Mais, si une date figure à côté de l'indication « Expire », la validité de votre carte est limitée à cette date d'expiration, parce que :

- soit, votre carte a été **délivrée avant 2003** (toutes les cartes délivrées avant cette date étaient valables 20 ans et elles ne sont **pas renouvelées automatiquement**) ;
- soit, votre carte a été **délivrée durant la période 2003-2005** (toutes les cartes délivrées pendant cette période étaient valables 10 ans et elles ne sont **pas renouvelées automatiquement**) ;
- soit, **votre handicap a été reconnu pour une durée limitée** (il s'agit de la date indiquée sur votre attestation de reconnaissance et sur votre carte).

Si votre carte nationale de réduction sur les transports en commun arrive presque à expiration, vous pouvez en demander la prolongation :

- **de préférence** en surfant sur <http://handicap.fgov.be/fr> :
 - o cliquez d'abord sur « Envoyez-nous un message » (sur la page d'accueil, en bas à gauche) ;

- cliquez ensuite sur « 1. Personne handicapée, ayant un dossier dans notre service » ;
- complétez le formulaire qui apparaît à l'écran en :
 - y indiquant vos données personnelles (nom, prénom, numéro de Registre national, numéro de téléphone, adresse électronique,...) ;
 - cliquant sur « Transports en commun » dans la liste à côté de « À quel sujet avez-vous une question ? » ;
 - complétant la case « Contenu question » (indiquez-y que la validité de votre carte va expirer et que vous en demandez la prolongation).

Important !

Si quelqu'un introduit la demande à votre place, cette personne doit :

- cliquer d'abord sur « Envoyez-nous un message » (sur la page d'accueil, en bas à gauche) ;
 - cliquer ensuite (selon sa qualité en laquelle elle agit) sur « 3. Représentant légal », « 4. Professionnel dans le secteur social », « 5. Personne de l'entourage » ou « 6. Autre » ;
 - compléter le formulaire qui apparaît à l'écran en :
 - y indiquant ses données personnelles (nom, prénom, rue, ...) ;
 - y indiquant vos données personnelles (nom, prénom, numéro de Registre national) ;
 - cliquant sur « Transports en commun » dans la liste à côté de « À quel sujet avez-vous une question ? » ;
 - complétant la case « Contenu question » (en indiquant que la validité de votre carte va expirer et que vous en demandez la prolongation).
- en téléphonant à notre centre d'appel au numéro vert 0800 987 99, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 13 h (préparez votre numéro de Registre national : vous devrez le donner à notre opérateur) ;
- en nous adressant une lettre à l'adresse :

Direction générale Personnes handicapées
Cellule Cartes de stationnement & attestations
Centre administratif Botanique - Finance Tower
Boulevard du Jardin Botanique, 50 Boîte 150
1000 Bruxelles

Dans cette lettre, vous devez indiquer :

- qu'il s'agit d'une demande d'une prolongation de votre carte nationale de réduction sur les transports en commun ;
- votre numéro de dossier (= les 11 chiffres de votre numéro de Registre national).

Attention !

Nous devons à nouveau vérifier si vous avez toujours droit à la carte nationale de réduction sur les transports en commun (voir le point 2 « Ai-je droit à la carte nationale de réduction ? »).

Important !

Si vous avez toujours droit à la carte nationale de réduction sur les transports en commun, nous vous en enverrons une nouvelle.

Si votre handicap visuel peut évoluer, votre nouvelle carte mentionnera une date de validité ; si votre handicap visuel ne peut plus évoluer, votre nouvelle carte aura une durée de validité indéterminée.

7. Quand faut-il renvoyer ma carte nationale de réduction ?

En cas de décès, quelqu'un (un proche, un ami, un voisin,...) doit rendre la carte à la commune ou nous la renvoyer (notre adresse se trouve au dos de la carte).

8. Que faire en cas de problème ?

• Carte abîmée, perdue ou volée

Si votre carte est abîmée, si vous la perdez ou si on vous la vole, vous pouvez nous en demander une copie (« duplicata »).

Vous pouvez le faire :

- **de préférence** en surfant sur <http://handicap.fgov.be/fr> :
 - o cliquez d'abord sur « Envoyez-nous un message » (sur la page d'accueil, en bas à gauche) ;
 - o cliquez ensuite sur « 1. Personne handicapée, ayant un dossier dans notre service » ;
 - o complétez le formulaire qui apparaît à l'écran en :
 - y indiquant vos données personnelles (nom, prénom, numéro de Registre national, numéro de téléphone, adresse électronique,...) ;
 - cliquant sur « Transports en commun » dans la liste à côté de « À quel sujet avez-vous une question ? » ;
 - complétant la case « Contenu question » (indiquez-y que vous demandez un duplicata de votre carte).

Important !

Si quelqu'un introduit la demande à votre place, cette personne doit :

- o cliquer d'abord sur « Envoyez-nous un message » (sur la page d'accueil, en bas à gauche) ;
- o cliquer ensuite (selon sa qualité en laquelle elle agit) sur « 3. Représentant légal », « 4. Professionnel dans le secteur social », « 5. Personne de l'entourage » ou « 6. Autre » ;
- o compléter le formulaire qui apparaît à l'écran en :
 - y indiquant ses données personnelles (nom, prénom, rue, ...) ;
 - y indiquant vos données personnelles (nom, prénom, numéro de Registre national) ;

- cliquant sur « Transports en commun » dans la liste à côté de « À quel sujet avez-vous une question ? » ;
 - complétant la case « Contenu question » (en indiquant que vous demandez un duplicata de votre carte).
- en téléphonant à notre centre d'appel au numéro vert 0800 987 99, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 13 h (préparez votre numéro de Registre national : vous devrez le donner à notre opérateur) ;
 - en nous adressant une lettre à l'adresse :

Direction générale Personnes handicapées
Cellule Cartes de stationnement & attestations
Centre administratif Botanique - Finance Tower
Boulevard du Jardin Botanique, 50 Boîte 150
1000 Bruxelles

Dans cette lettre, vous devez indiquer :

- o qu'il s'agit d'une demande de duplicata de votre carte nationale de réduction sur les transports en commun ;
- o votre numéro de dossier (= les 11 chiffres de votre numéro de Registre national).

Nous **vérifions immédiatement** si vous avez toujours droit à la carte.

Nous passons commande à la firme qui fabrique les cartes.
La firme fabrique votre duplicata et vous l'envoie.

Vous recevez votre duplicata **environ 4 semaines après avoir introduit votre formulaire électronique, nous avoir téléphoné ou nous avoir envoyé votre lettre.**

Si vous avez demandé un duplicata parce que votre ancienne carte était abîmée, vous devez nous renvoyer cette carte abîmée dès que vous avez reçu votre duplicata.

• Carte « utilisée abusivement »

Si un membre du personnel de la compagnie de transport (un contrôleur, le chauffeur,...) constate une « utilisation abusive » de votre carte (par exemple : si quelqu'un d'autre que vous l'utilise), il peut confisquer votre carte et nous la renvoyer. Vous serez privé de votre carte pendant 6 mois.

Attention !

Si vous n'avez plus votre carte, vous ne pourrez plus bénéficier des avantages qu'elle offre.

9. Des questions ?

N'hésitez pas à nous les poser:

- **de préférence** en surfant sur www.handicap.fgov.be/fr :
 - o cliquez d'abord sur « Envoyez-nous un message » (sur la page d'accueil, en bas à gauche) ;

- cliquez ensuite sur la rubrique (1 à 6) qui vous correspond ;
- complétez le formulaire qui apparaît à l'écran en :
 - y indiquant les données demandées ;
 - cliquant sur « Carte de stationnement » dans la liste à côté de « À quel sujet avez-vous une question ? » ;
 - complétant la case « Contenu question ».
- par téléphone : 0800 987 99 (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 13 h) ;
- par fax : 02/509 81 85 ;
- par courrier : Service public fédéral Sécurité sociale
Direction générale Personnes handicapées
Centre administratif Botanique - Finance Tower
Boulevard du Jardin botanique, 50 Boîte 150
1000 Bruxelles.

Vous pouvez aussi naviguer sur www.handiweb.be.

Cette application vous permettra de :

- consulter votre dossier en ligne ;
- trouver des informations sur les autres services que nous pouvons vous offrir.

Vous pouvez aussi demander de l'aide :

- à nos assistants sociaux. Ils ont des permanences à Bruxelles et en province. Pour connaître les endroits et les heures de ces permanences, vous pouvez :
 - le demander à notre centre de contact ;
 - consulter notre site Internet :
<http://www.handicap.fgov.be/sites/5030.fedimbo.belgium.be/files/explorer/fr/annexe-permance-wallonie-bruxelles.pdf>.
- aux assistants sociaux :
 - de votre C.P.A.S. ;
 - de votre mutuelle ;
 - des associations de personnes handicapées ;
 - de votre commune,...

10. Je souhaite me plaindre...

Si vous n'êtes pas satisfait de nos services ou de nos produits, vous pouvez nous adresser une plainte.

Notre service des plaintes la traitera.

Toute plainte nous permet d'améliorer la qualité de nos services ou de nos produits.

Important !

Introduire une plainte n'a aucune influence sur les délais de recours.

Lorsque vous recevez une décision, vous avez trois mois pour introduire un recours. Si vous introduisez une plainte au sujet de cette décision, le délai pour introduire un recours reste trois mois et pas plus.

Vous pouvez nous communiquer votre plainte :

- oralement
 - o par téléphone : 0800 987 99 (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 13 h) ;
 - o en vous adressant à nos assistants sociaux ou aux collaborateurs administratifs du Centre d'expertise médicale ;
- par écrit :
 - o par fax : 02/509.81.85
 - o par voie électronique : en complétant le formulaire qui se trouve sur notre site
<http://handicap.fgov.be/fr/besoin-d-aide/introduire-une-plainte>
 - o par courrier postal :
 - Service public fédéral Sécurité sociale
 - Direction générale Personnes handicapées
 - Centre administratif Botanique - Finance Tower
 - Boulevard du Jardin botanique, 50 Boîte 150
 - 1000 Bruxelles

11. Pour plus de renseignements...

Vous pouvez prendre contact avec :

- votre commune (pour savoir à quel guichet introduire votre demande), en vous présentant :
 - au bureau d'accueil de votre maison communale ;
 - ou au point « Handicontact » (si votre commune est partenaire du réseau « Point Handicontact »).
- les sociétés de transport régionales :
 - S.T.I.B. (région de Bruxelles-Capitale)
 - o par téléphone : 070/23 20 00 ;
 - o en consultant le site Internet : www.stib.be;
 - o par courriel (via le site) ;
 - o aux guichets (Kiosk).
 - TEC (région wallonne)
 - o par téléphone : 081/32 27 11
 - Info-tec Brabant wallon : 010/23 53 53
 - Info-tec Charleroi : 071/23 41 15
 - Info-tec Hainaut : 065/38 88 15
 - Info-tec Liège-Verviers : 04/361 94 44
 - Info-tec Namur-Luxembourg : 081/25 35 55
 - o en consultant le site Internet : www.infotec.be;

- o par courriel (via le site) ;
- o aux guichets.

- De Lijn (région flamande)

- o par téléphone : 070/22 02 00 ;
- o en consultant le site Internet : www.delijn.be;
- o par courriel (via le site) ;
- o aux guichets.

- la Société nationale des Chemins de Fer belges (S.N.C.B.)

- par téléphone. : 02/528 28 28 ;

- par courrier :

S.N.C.B. Voyageurs National
Bureau B-VN 051 section 13/5
Avenue de la Porte de Hal, 40
1060 Bruxelles

- en consultant le site Internet : www.b-rail.be;

- par courriel (via le site).

Vous pouvez demander une assistance :

- o par téléphone (02/528 28 28, tous les jours, de 7 à 21h) ;
- o via le site Internet www.b-rail.be.

Vous pouvez consulter le « Guide du voyageur à mobilité réduite » :

- o en version imprimée (format standard), que vous trouverez dans les gares ;
- o en version imprimée en braille, que vous pouvez obtenir en la demandant par courrier électronique à l'adresse braille@sncb.be ;
- o en version électronique que vous trouverez sur le site Internet www.b-rail.be et que vous pourrez imprimer au format qui vous convient (voir « Leaflet en format adapté »).