



## VOS VISITEURS ET FOURNISSEURS

*Prenez également en compte les déplacements occasionnés par vos visiteurs et fournisseurs !*

### 1. OBJECTIFS

Vos visiteurs sont énervés par la recherche d'une place de stationnement ? Vos fournisseurs/livreurs se perdent ou se coincent dans les rues du quartier ? Le trafic occasionné par vos visiteurs perturbe le voisinage ?

Afin d'éviter ces problèmes, **communiquez au mieux votre accessibilité auprès de vos visiteurs et fournisseurs** ; d'autant plus que selon l'activité de votre organisme, vous pouvez attirer un nombre plus ou moins important de visiteurs ou de clients.

Selon que vos visiteurs viennent occasionnellement ou régulièrement, de Bruxelles, Flandre, Wallonie, ou de l'étranger, seul ou en groupe, etc. ; que vos fournisseurs livrent quotidiennement ou mensuellement, à l'aide d'un bateau, d'un camion, d'une voiture ou d'un vélo ; **établissez un diagnostic sur ces déplacements** afin de pouvoir proposer les solutions les plus adaptées ; et **intégrer des mesures spécifiques** par rapport à ce public cible **dans votre plan d'actions**.

### 2. MISE EN ŒUVRE

#### 2.1. POUR LES VISITEURS

##### Diffuser votre plan d'accès multimodal

Votre **plan d'accès multimodal** est le **document principal** qui permet d'informer principalement vos visiteurs (mais également vos fournisseurs) des différents moyens de locomotion disponibles pour rejoindre votre entreprise. **Diffusez** donc votre document via les différents canaux de communication qui sont à votre disposition : site Internet, brochures, e-mails, cartes de visites, etc.

Lorsque vous organisez des réunions, séminaires, événements, prenez le réflexe **d'accompagner votre invitation de votre plan d'accès multimodal**.

Dans le cadre de l'obligation PDE, **mettre à disposition de son personnel et de ses visiteurs un plan d'accès multimodal est obligatoire**. Il doit également être publié sur votre site Internet.

Plus d'info : Info fiche « Réaliser un plan d'accès multimodal »



### Des informations mobilité disponibles à l'accueil

Veillez à ce que votre personnel d'accueil puisse donner toutes les informations concernant la mobilité à Bruxelles à vos visiteurs, qu'il puisse leur fournir le plan d'accès de votre entreprise, téléphoner à la centrale des taxis, donner les informations sur les horaires des transports en commun, etc.

Ce service est particulièrement important pour les organismes qui accueillent de nombreux visiteurs venant d'origines diverses tels que les hôpitaux, les hôtels,...

Rendez également ces informations directement visibles dans vos salles d'attente, valves à l'attention des visiteurs, ou toute autre lieu de passage de vos visiteurs en y affichant la carte du réseau STIB, la carte vélo de la Région bruxelloise, les horaires des transports en commun aux arrêts les plus proches de votre organisme, etc.

Pour vous aider, la SNCB a mis au point une application permettant d'afficher sur un écran les heures des départs immédiats de tous les transports en commun se situant à proximité de votre entreprise. Les informations données concernent tant les horaires des trains (en temps réel) que ceux des bus, trams ou métros. Cette application peut également être reliée à votre intranet de manière à ce que vos employés puissent la consulter à partir de leur bureau. La STIB propose également un service similaire d'écran d'informations en temps réel ; mais uniquement pour les véhicules de la STIB (tram, métro et bus). Ces applications sont gratuite pour autant que vous disposez d'une convention tiers payant avec chacun de ces opérateurs de transport public.

Plus d'info : Contacter la [SNCB](#) et/ou la [STIB](#)

### Promouvoir l'usage des transports en commun

A l'aide de votre plan d'accès, informez vos visiteurs des différentes possibilités qui leur sont offertes pour rejoindre votre organisme. Diffusez donc un maximum ce document.

En complément à cette mesure d'information, vous pouvez envisager de prendre, à votre charge, les déplacements urbains réalisés en transports en commun. Il existe différentes formules tarifaires spécifiques mises en place par la STIB tant pour vos visiteurs que vos travailleurs; à savoir :

- **La Carte Faveur** : vendue par multiple de 100 à un tarif préférentiel. Ces cartes 1 voyage sont valables sur tout le réseau de la STIB.
- **La Carte Congrès** : spécialement conçue pour les Organismes de séminaires ou de congrès. Cette carte donne droit, pendant la durée de l'évènement, à un accès illimité sur tout le réseau de la STIB. Le prix de la carte est dégressif en fonction du volume d'achat et de la durée du séminaire.

[Plus d'info](#)

### Rendre votre parking vélos accessibles aux visiteurs

Informez vos visiteurs de la **localisation de votre parking vélos** (via votre plan d'accès multimodal, une signalétique dans les abords de votre organisme, etc.) ou prévoyez quelques arceaux bien visibles à l'entrée de votre bâtiment.

Lors d'organisation de grands événements, augmentez les capacités de stationnement en louant des barrières type « nadar » auprès de votre administration communale ; celles-ci permettent d'attacher solidement 4 vélos par barrière.

Plus d'info : Info fiche « Disposer d'un parking vélos »



### Organiser des navettes privées ou du co-voiturage

Des réunions sont organisées de manière régulière au siège de votre entreprise? Un événement spécifique a lieu dans votre organisme (ex : visite de délégations, etc.) ?

Il est possible **d'organiser les déplacements** des participants de manière à ce qu'ils voyagent en groupe :

- Pour des travailleurs venant d'autres sites, le covoiturage peut être organisé, que ce soit avec des voitures de société ou des voitures de service.
- Pour un public extérieur à l'entreprise, le recours à des minibus (ou autre) peut s'avérer être intéressant.

### Réserver des places de stationnement

Mettez des **places de stationnement à disposition exclusives de vos visiteurs**. Indiquez les emplacements via une signalétique spécifique et informez vos visiteurs des possibilités de stationnement au sein de votre organisme et aux abords du site (présence d'un parking public ou non, règles d'accès, prix d'entrée, etc.) Leur nombre dépend de l'accessibilité de votre entreprise, selon que cette dernière est située dans une zone d'accessibilité en transports publics plus ou moins importante.

Plus d'info : Info fiche « La gestion du stationnement »

### Promouvoir les réunions virtuelles

Dans une certaine mesure, on pourrait considérer qu'un bon visiteur est un visiteur qui ne se déplace qu'en cas d'absolue nécessité. Dès lors, il peut être intéressant de réfléchir à deux fois avant d'organiser une réunion nécessitant le déplacement d'une ou plusieurs personnes d'autant plus que les technologies actuelles permettent d'organiser des réunions virtuelles par PC interposé ou tout autre système informatique.

Via vos réunions virtuelles, vos collaborateurs ne perdront pas de temps dans les déplacements et participeront à une meilleure qualité de l'air en émettant moins de polluants liés au trafic automobile/aérien.

## 2.2. POUR LES FOURNISSEURS

### Faciliter la livraison

Pour faciliter les livraisons, plusieurs mesures peuvent être réalisées. Tout d'abord, **informez et communiquez** auprès de vos fournisseurs les possibilités d'accès, et les infrastructures présentes sur votre site permettant les livraisons (quai, garage, stationnement spécifique, etc.). En **anticipant** également les déplacements, vous permettez une meilleure gestion des déplacements occasionnés par votre organisme (centralisation des commandes, etc.).

Concrètement :

- **Informez** vos fournisseurs des itinéraires directs et rapides via les voiries principales qui mènent facilement aux zones de déchargement (joignez au bon de commande l'itinéraire, envoyez-le par mail au fournisseur, etc.)
- Lorsque vous **concluez des contrats** (de fourniture de biens ou de services), **intégrez des clauses** concernant le choix adéquat du véhicule de livraison selon le type de marchandises à livrer, la fréquence et les horaires de livraison
- Envisagez **les regroupements de marchandises**
- **Réservez des aires de livraison** adéquates, càd adaptées à la longueur des véhicules, à proximité des accès : quais de déchargement, marquage au sol.



## Utiliser un service de livraison à vélo

Pour que vos livraisons aient un impact minime sur l'environnement, mais également pour bénéficier d'un service souvent plus rapide que la voiture, vous pouvez faire appel aux différentes entreprises bruxelloises qui offrent un service de livraison à vélo. Pour de petites distances, et dépendant du poids de votre colis (plis, colis, enveloppes, mais possibilité également de livrer du matériel plus conséquent), des coursiers cyclistes effectuent votre livraison. Il est certain qu'utiliser ce service donnera une image positive de votre entreprise !

[Plus d'infos](#)

### 2.3. AVOIR UN PLAN D'URGENCE EN CAS DE PICS DE POLLUTION HIVERNAUX

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008, une nouvelle législation est entrée en vigueur en Région de Bruxelles-Capitale en matière de **pics de pollution hivernaux** (alerte SMOG) ; à savoir que lors d'épisodes supérieurs au niveau 1, des mesures de restriction à la circulation sont prises. Elles concernent tant les voitures que les poids lourds et peuvent avoir des **conséquences sur l'accessibilité de votre site et sur les livraisons prévues**. C'est pourquoi il est important que vous vous dotiez d'un plan d'urgence pour limiter l'impact de ces mesures sur votre activité et pour informer de la mesure vos visiteurs et fournisseurs.

Plus d'infos : [www.picdepollution.be](http://www.picdepollution.be)

Plus d'info : Info fiche « Disposer d'un plan d'urgence en cas de pics de pollution »

## 3. PLUS D'INFORMATIONS

### 3.1. AUTRES FICHES A CONSULTER

Voici une liste des fiches dont les thématiques sont liées :

- Informer et sensibiliser
- Réaliser un plan d'accès multimodal
- Désigner un coordinateur mobilité
- La gestion du stationnement
- Disposer d'un plan d'urgence pics de pollution
- Disposer d'un parking vélos

### 3.2. REFERENCES DE SITES INTERNET

[www.bruxellesmoblite.be](http://www.bruxellesmoblite.be)

[www.sncb.be](http://www.sncb.be)

[www.stib.be](http://www.stib.be)

[www.picdepollution.be](http://www.picdepollution.be)

