

FAQ Parkings du CHU TIVOLI

Pour tous

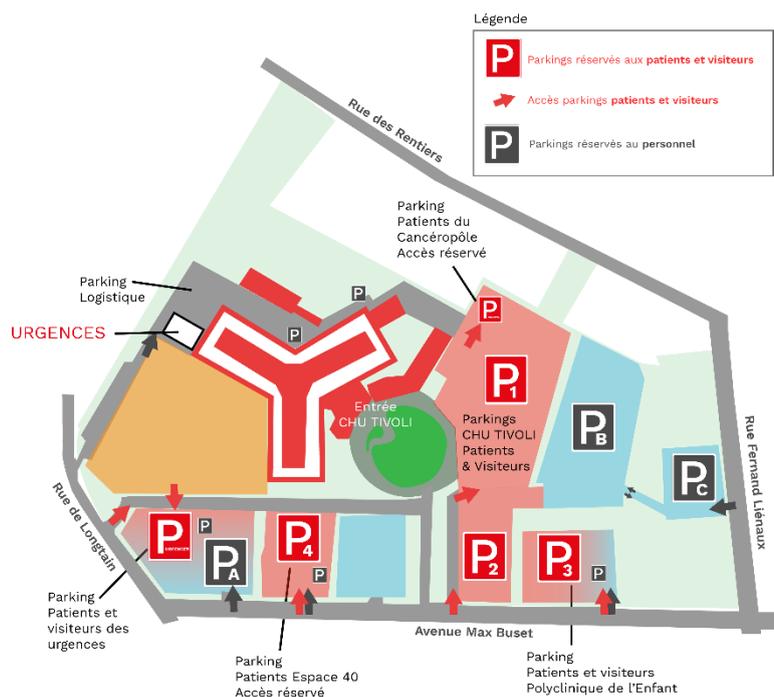
1) Quels sont les parkings concernés par la mise sous barrière et l'activation d'un contrôle d'accès ?

Tous les parkings suivis d'une lettre (de A à C) sur le plan ci-dessous sont totalement dédiés au personnel.

Les parkings suivis d'un chiffre (de 1 à 4) et URGENCES sont dédiés totalement ou partiellement aux patients et visiteurs.

Les parkings P3 et « URGENCES » permettent à certaines catégories de personnel d'y stationner en fonction des règles établies de mixité entre personnel et patients/visiteurs.

Le parking « Espace 40 » est réservé aux patients de l'Hôpital de Jour de l'Espace



40.

2) Combien de places de parking sont aménagées sur le site du CHU Tivoli ?

Les parkings du CHU Tivoli comptent 1.163 places réparties comme suit :

Parking DIRECTION	19
Parking A	277
Parking B	173
Parking C	73
Parking 3 Polyclinique de l'Enfant	25
Parking 4 Espace 40	15
Parking URGENCES	40
TOTAL PERSONNEL	622
Parking URGENCES	60
P Cancéropôle	13
P1 (Est)	248
P2 (Ouest)	104
P3 POLYCLINIQUE de l'ENFANT	60
P4 ESPACE 40	16
TOTAL VISITEURS	501
TOTAL Général	1123

3) Pourquoi rendre les parkings payants ou sous contrôle d'accès ?

Le CHU Tivoli a constaté ces dernières années qu'un grand nombre de patients ne peuvent pas ou plus se stationner à proximité de l'entrée de l'hôpital ou des urgences, et ce sur des plages horaires ou des périodes de plus en plus longues alors que des utilisateurs extérieurs au CHU Tivoli s'y stationnent tous les jours.

En effet, la règle qui prévaut aujourd'hui est celle du « premier arrivé, premier servi ». Cette règle est implicite dès lors où aucune contrainte n'est imposée.

Cette manière de faire, totalement libre, a pour conséquence que les emplacements les plus proches de l'entrée du CHU et des urgences sont occupés par des véhicules du personnel pour du stationnement de longue durée, ce qui éloigne les possibilités de stationnement pour les patients et ce, quasiment, jusqu'en fin d'après-midi.

Il est communément admis que lorsque des mesures de contrôle sont implémentées comme le parking payant, les patients et visiteurs retrouvent ces places.

Toutefois, certains patients et visiteurs vont chercher des solutions de parking gratuit et risquent donc de se rabattre sur les parkings du personnel si ceux - ci ne sont pas équipés de matériels permettant d'assurer la disponibilité et la continuité de la gratuité.

Complémentaire à ce premier constat, il faut ajouter que les travaux de construction de la nouvelle aile « Cœur du Hainaut » ont supprimé depuis le début de l'année tous les emplacements de la zone et ont ainsi augmenté la pression sur les emplacements restants.

Enfin, comme précisé ci-avant, de nombreux utilisateurs, totalement extérieurs au CHU Tivoli, profitent de l'aubaine de ces emplacements libres non contrôlés pour s'y stationner. La mise sous barrières va permettre de récupérer ces places utilisées par des automobilistes qui ne sont ni travailleurs ni patients ou visiteurs du CHU Tivoli.

4) Le parking payant va générer des revenus. Est-ce bien nécessaire ?

À l'instar des autres hôpitaux du pays, le CHU Tivoli, comme tout bon gestionnaire, se doit d'équilibrer ses comptes.

La charge sur les parkings fait partie des charges courantes de plus en plus lourdes qui obligent le CHU Tivoli à utiliser une partie de ses moyens au détriment d'autres besoins plus essentiels à son activité.

Les revenus liés aux parkings vont donc permettre d'équilibrer ce compte et le solde positif généré par cette activité sera utilisé à d'autres projets plus bénéfiques aux patients et au personnel.

5) Un site Internet est-il disponible pour s'informer ?

Le site Internet est déjà disponible à l'adresse suivante : www.chu-tivoli-parking.be.

Le site est également référencé sur le web. Pour se connecter, rien de plus simple, il suffit de taper « CHU-TIVOLI-PARKING » dans la barre de recherche.

Enfin, si vous préférez utiliser le site du CHU Tivoli, vous trouverez un lien utile et un QR-Code à l'adresse <http://www.chu-tivoli.be/patients/informations-pratiques>

6) Existe-t-il une application pour le parking ?

Oui, une application CHU Tivoli Parking est disponible et téléchargeable sur votre smartphone via Apple Store et Google Play Store.

Le nom de l'application est CHU Tivoli Parking.

Les liens pour son téléchargement sont disponibles sur la page d'accueil du site Internet.

Cette application fait partie du dispositif de simplification des moyens de se stationner sur l'un des parkings du CHU Tivoli à la Louvière

TELECHARGEZ L'APPLICATION **CHU TIVOLI PARKING** DISPONIBLE SUR APPLE STORE ET GOOGLE PLAY



7) Pourquoi une application pour le parking ?

La récente pandémie du Covid 19 a démontré l'importance de développer des systèmes sans contact pour éviter de propager les virus.

La combinaison de lecture automatisée de plaque d'immatriculation avec une application permet aux patients et visiteurs d'accéder aux parkings et de régler les redevances dues sans à avoir à manipuler les caisses automatiques.

Mais les avantages de cette implémentation de technologies dématérialisées vont bien au-delà de cette sécurité pour les utilisateurs des parkings :

1. L'application vous informe en temps réel des capacités de places disponibles des différents parkings. Vous pouvez ainsi lors de votre programmation de visite à l'hôpital vérifier la disponibilité des parkings et choisir celui qui vous permet d'y stationner.
2. Même si vous avez pris un ticket à l'entrée, vous pourrez transformer votre téléphone en borne de paiement et scannez votre QR CODE ou introduire votre plaque d'immatriculation pour régler votre redevance.
3. L'application vous permet également de suivre toutes les évolutions de services proposés.

8) Quelle adresse enregistrer dans mon GPS ?

L'adresse générale des parkings est celle du CHU Tivoli que votre GPS (actualisé) reconnaîtra facilement :

Avenue Max Buset, 34 - 7100 La Louvière

Si vous utilisez l'application Waze (le plus utile pour vous permettre de bien planifier votre trajet) tapez simplement CHU Tivoli Parking.

Notez que chaque GPS a son mode de recherche particulier.

Chaque parking est numéroté et son usage clairement affiché.

En outre, chaque parking affiche en temps réel sur un panneau placé à l'entrée du parking la capacité restante de son nombre de places disponibles ou sa disponibilité.

Ce service est également proposé via l'application.

9) Le parking est-t-il surveillé par des gardes ?

Toutes les places de stationnement du Parking-CHU Tivoli sont surveillées en local, mais ne sont pas « gardées » au sens de la Loi.

Le CHU Tivoli vous invite à consulter le Règlement d'Ordre intérieur qui rappelle les règles et les responsabilités.

Une équipe d'agents formés à la bonne gestion du parking est déployée depuis l'ouverture du parking. Leur rôle est d'intervenir rapidement sur tous les problèmes identifiés.

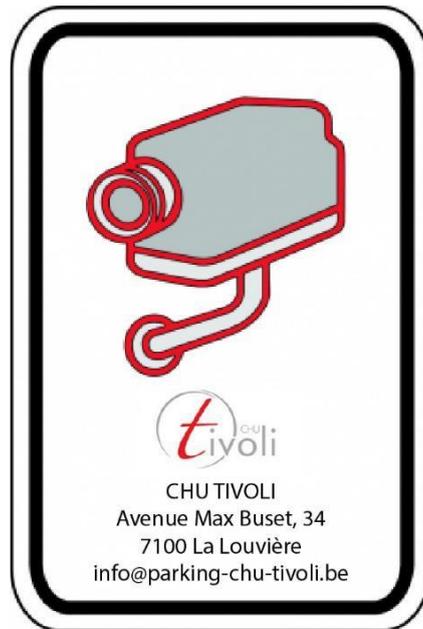
Les éventuelles difficultés et/ou incidents sont repérés via le réseau de caméras ou lors d'un appel d'un utilisateur via l'interphonie installée sur chaque équipement. Ces appels sont centralisés au pavillon d'accueil du parking de 7h00 à 19h00 du lundi au vendredi et déviés vers le poste de gardiennage en dehors de ces heures et/ou en cas d'absence.

La sécurité est l'affaire de tous ! Le CHU Tivoli remercie ses clients de l'avertir de tout comportement suspect ou de situation pouvant créer un sentiment d'insécurité en appelant le numéro 064/27.73.00

10) Le parking est-il sécurisé et de quelle manière ?

De manière préventive, toutes les poches de stationnement sont équipées des dernières technologies en termes de caméras de surveillance. Une trentaine de caméras de surveillance sont réparties sur les parkings.

Les images sont sauvegardées suivant les règles établies par la Loi Caméra. Le CHU Tivoli rappelle que tous les objets de valeur doivent être emportés ou placés à l'abri des regards, que les véhicules doivent être verrouillés et le système d'alarme enclenché.



[https://www.belgium.be/fr/justice/respect de la vie privée/surveillance_camera2](https://www.belgium.be/fr/justice/respect_de_la_vie_privée/surveillance_camera2)

11) Le parking est-t-il équipé de lecteurs de plaques d'immatriculation comme sur d'autres parkings ?

Oui, tous les accès existants ou à installer sont équipés du dispositif de reconnaissance de plaque d'immatriculation. Les dernières évolutions technologiques en matière de contrôle d'accès et d'équipements sans contact sont déployés.

L'épidémie de Coronavirus a révélé la faiblesse des contrôles d'accès basés sur des actions tactiles. Tout a été mis en œuvre pour que des solutions dématérialisées (sans action de l'utilisateur sur le matériel) soient déployées.

Une de ces solutions sans contact passe par la lecture automatisée de la plaque d'immatriculation (en français LAPI ou en anglais ANPR) et de l'application CHU-TIVOLI-PARKING.

12) Qui peut accéder au parking ?

Toute personne conduisant un véhicule à quatre roues et immatriculé peut accéder au parking dans les limites d'accès en fonction de son statut (personnel, patients, visiteurs) et de la capacité du parking restante.

Dès l'entrée du parking, il est identifié par son numéro de plaque d'immatriculation.

Pour le personnel, cet identifiant n'est utilisé et conservé durant la période de stationnement que dans le cas où la plaque a été volontairement communiquée.

Pour les visiteurs, la plaque d'immatriculation est automatiquement captée dès l'entrée au parking. Cette information est imprimée sur un ticket d'entrée ou liée à un QR code transmis par l'application.

Les motos et cyclistes doivent se stationner sur les zones prévues à cet effet en dehors des contrôles d'accès. Pour la sécurité de leurs utilisateurs, il est interdit

d'utiliser les voies d'accès des voitures.



13) Le parking est-il accessible 24h/24 et 7 jours/7 ?

Les places de parking mises à disposition sont réparties entre patients, visiteurs et personnel dont l'accessibilité est la suivante :

- ⇒ Parking des urgences : 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 ;
- ⇒ Parking exclusivement personnel : 7 jours sur 7, 24 heures sur 24
- ⇒ Parking visiteurs et patients : 7 jours sur 7 aux horaires d'ouverture de l'hôpital

Pour les membres du personnel

14) J'ai entendu dire que tous les parkings vont devenir payants. Pour le personnel aussi ?

Non, les parkings réservés au personnel du CHU Tivoli restent gratuits. Les emplacements de parking qui lui sont dédiés sont accessibles sur les parkings suivis d'une lettre A, B ou C.

Certains parkings sont limités à certaines catégories de personnel :

Parking A → parking prioritaire pour les membres des services médicaux, paramédicaux et infirmiers.

Parkings B et C → parkings accessible à tous les membres du personnel

Le parking DIRECTION est également le parking de la logistique. Il n'est accessible qu'aux membres de la direction, aux livreurs, et aux ambulances des patients du Cancéropôle.

Du côté des parkings réservés aux patients (P1, P2, P3 et Urgences) certaines dérogations sont accordées.

Le parking 3 « Polyclinique de l'Enfant » est accessible à son personnel, ses patients et ses visiteurs ;

Le parking URGENCES est accessible à son personnel, ses patients et ses visiteurs ;

Les parkings P1 et P2 seront accessibles au personnel de la pause de l'après-midi dès 13h30 [heure à confirmer] en fonction de la disponibilité des places vacantes et pour autant que les parkings A, B et C soient saturés.

NB : Les parkings patients et visiteurs P1, P2 et P3 ne sont pas équipés de lecteur de badge du personnel. L'accès n'est autorisé que par la lecture de la plaque d'immatriculation pour autant que celle-ci ait été communiquée. Si la plaque n'est pas lue (non communiquée ou problème technique), le membre du personnel devra prendre un ticket et deviendra un client horaire (voir tarifs). S'il ne souhaite pas payer, il dispose de 15 minutes pour quitter gratuitement le parking et se stationner à un autre endroit de son choix.

15) Le parking sera-t-il toujours mis à disposition gratuitement du personnel par le CHU Tivoli ?

Tous les membres du personnel bénéficient d'un droit de stationnement gratuit durant toute la durée de leur service sur les emplacements disponibles.

Les parkings dédiés au personnel restent donc accessibles gratuitement aux membres du personnel durant leur service.

16) Je suis membre du personnel, j'ai l'habitude de me stationner dans le parking proche de l'entrée principale, pourrais-je continuer à le faire ?

Tous les parkings sont réservés au personnel à l'exception des parkings P1 et P2 dédiés exclusivement aux patients et visiteurs et des parkings P3, P4 et URGENCES

qui seront accessibles sous certaines conditions et à certaines périodes via la plaque d'immatriculation uniquement.

La gratuité pour le personnel ne vaut que pour les parkings dédiés au personnel ou aux périodes autorisées pour les autres parkings dédiés aux patients et visiteurs.

Si vous souhaitez vous stationner dans un parking dédié aux visiteurs et patients et que vous n'entrez pas dans les conditions, vous devrez vous acquitter des droits de stationnement de ces parkings.

17) Je suis membre du personnel et ma plaque d'immatriculation n'a pas été lue ou validée à l'entrée du parking P1/P2

Les parkings patients et visiteurs P1, P2 et P3 ne sont pas équipés de lecteur de badge du personnel. L'accès n'est autorisé que par la lecture de la plaque d'immatriculation pour autant que celle-ci ait été communiquée. Si la plaque n'est pas lue (non communiquée ou problème technique), le membre du personnel devra prendre un ticket et deviendra un client horaire (voir tarifs).

S'il ne souhaite pas payer, il dispose de 15 minutes pour quitter gratuitement le parking et se stationner à un autre endroit de son choix en dehors de l'enceinte des parkings payants.

18) Certaines catégories de personnel vont-elles se voir désigner un parking spécifique ?

Les capacités des parkings B, C sont mises à disposition, de manière globale, au personnel du CHU Tivoli.

Le parking A permet l'accès prioritairement au infirmières et médecins du CHU.

Les autres parkings seront dédiés partiellement ou totalement au personnel des bâtiments adjacents qu'ils desservent : Polyclinique de l'Enfant, URGENCES, Espace 40.

L'objectif de la gestion optimale des places de parking est de permettre à un maximum de membres du personnel de trouver rapidement une place de parking à proximité immédiate de leur lieu de travail.

Toutefois, certains jours/heures de la semaine, cette gestion sera confrontée à la saturation des poches de stationnement. Tout le monde ne pourra pas bénéficier d'un emplacement dans l'un des parkings mis à disposition du personnel. Il faut aussi noter que le CHU-Tivoli pourrait prioriser des accès à certaines catégories de personnel comme le personnel soignant.

Dès lors, le CHU-Tivoli rappelle les autres moyens pour le personnel d'accéder à l'hôpital : BUS (lignes 134 (Soignies, Ecaussines), 167 (Gare de La Louvière), 23 (Gare de Manage), 25 (Bois d'Haine), 33 (Gare de Manage), 37 (Gare de La Louvière via Jolimont), 82 (Houdeng)), vélos (un parking vélos sécurisé pour les vélos à assistance électrique est disponible, un parking vélos du personnel est aménagé au niveau 0 du parking A), motos (un parking motos est aménagé au niveau 0 du parking A) et nien sûr le covoiturage.

Pour les parkings A, B et C, chaque membre du personnel choisit son parking en fonction de ses habitudes ou de son confort pour autant que le parking choisi dispose d'emplacements libres disponibles.

L'ordre de priorisation de l'occupation des parkings est le suivant :

Parking A : pour des raisons pratiques, les vestiaires étant à terme directement accessibles à partir de ce parking, il s'agit du parking prioritaire pour le personnel, soignant, paramédical et technique, nécessitant un vestiaire.

Parkings B et C : parkings de délestage pour les pics de demande pour le personnel soignant et prioritaire pour le personnel administratif.

Parking URGENCES : l'excédent de places non utilisées par le personnel des URGENCES les patients visiteurs sera remis dans l'offre globale de places, si nécessaire.

Parking 3 « Polyclinique de l'Enfant » : l'excédent de places non utilisées par le personnel du Centre ou les patients visiteurs sera remis dans l'offre globale de places, si nécessaire.

19) Comment pourra-t-on savoir quel parking dispose de places libres afin de ne pas perdre de temps inutilement ?

Tous les parkings sont équipés d'un système de comptage.

Ce comptage est monitoré à partir du poste de gestion centralisée et une action corrective peut être activée par le préposé pour adapter le nombre de places si ledit correctif devait avoir lieu.

Le nombre de places disponibles sera affiché à l'entrée de chaque parking et visible de l'extérieur.

Ce nombre de places disponible sera reporté sur une application vous permettant de visualiser, en temps réel, la capacité restante des différents parkings à votre disposition.

20) Que doit-on faire si tous les parkings sont complets comme lors du changement de pause de midi ? Pourra-t-on se stationner sur les parkings P1 et P2 ?

Suivant les données et en fonction de l'évolution et de la sensibilisation environnementale, le CHU TIVOLI considère pouvoir disposer de suffisamment d'espaces pour rééquilibrer l'offre des parkings dédiés au personnel à l'exception de quelques moments hebdomadaires lors de pics atteints. La présence de chantiers ou de bâtiments nécessités par ces chantiers sur les parkings créent une tension temporaire.

À ce stade, les capacités sont estimées suffisantes, mais la situation et l'évolution de la demande seront suivies précisément durant l'exploitation.

Des facteurs externes, comme la mise en stationnement payant ou en zone bleue de l'avenue Max Buset, pourraient entraîner des répercussions sur l'intensification de l'usage des parkings dédiés au personnel.

D'autres projets dans l'environnement immédiat du CHU pourraient également avoir un impact sur la demande de places.

Chaque situation sera analysée lorsqu'elle se présentera, l'objectif étant d'assurer une capacité de places suffisante pour l'ensemble du personnel.

21) La reconnaissance de plaque est-elle être aussi implémentée dans les parkings du personnel ? Pourra-t-on utiliser son badge en cas de problème ?

La Lecture Automatisée des Plaques d'Immatriculation (LAPI) sera généralisée comme mode principal de contrôle d'accès.

Ainsi, lorsqu'un automobiliste, membre du personnel, se présente à l'entrée d'un des parkings dédiés au personnel, la lecture de la plaque préenregistrée du véhicule activera l'ouverture de la barrière à condition que :

- l'utilisateur ait volontairement communiqué sa plaque d'immatriculation (il s'agit d'un libre choix) ;
- le badge lié à la plaque n'ait pas été utilisé pour un autre véhicule ;
- des emplacements restent disponibles ;
- l'utilisateur ait l'autorisation d'utiliser le parking dans la plage horaire au moment de la détection.

En cas de dysfonctionnement de la lecture de la plaque d'immatriculation, ou lorsqu'un utilisateur dispose d'un véhicule de remplacement, l'usage du badge mis à disposition du personnel est obligatoire.

En dernier recours, chaque borne est équipée d'un interphone relié au pavillon d'accueil des parkings et dévié en cas d'absence vers le poste de gardiennage de l'hôpital.

22) La reconnaissance de la plaque comme mode de contrôle d'accès est une chouette idée, mais je dispose de plusieurs véhicules dans mon ménage. Pourra-t-on enregistrer plusieurs plaques d'immatriculation ?

Non, pour des raisons liées à la sécurisation des données (RGPD), le système ne permettra l'enregistrement par défaut que d'une seule plaque d'immatriculation.

En cas d'utilisation temporaire d'un véhicule du ménage dont la plaque d'immatriculation n'a pas été communiquée, l'usage du badge sera obligatoire.

23) Ma voiture habituelle est en réparation, que devrais-je faire pour accéder au parking avec un véhicule de remplacement.

En cas d'indisponibilité temporaire sur une courte période, nous vous demandons d'utiliser votre badge.

Lorsque vous utilisez votre badge, la plaque de votre véhicule de courtoisie n'est pas associée et la reconnaissance de plaques n'est dès lors pas possible en entrée.

En cas de prolongation ou d'une longue durée d'utilisation de votre véhicule de remplacement (>5 jours), nous vous invitons à modifier la plaque d'immatriculation dans l'Intranet.

En effet, le LAPI permet des flux d'entrée et de sortie plus rapides que l'utilisation récurrente d'un badge qui oblige à l'immobilisation totale du véhicule. Ce gain de temps est appréciable aux heures de pointe.

Attention, l'activation de la plaque n'est pas automatiquement diffusée sur les

équipements. Il faut compter 24 heures avant que l'information ne soit effective dans le système de contrôle d'accès.

24) J'ai perdu mon badge d'accès, mais je veux continuer à entrer au parking grâce à ma plaque d'immatriculation. Que dois-je faire ?

Il faut signaler immédiatement la perte ou le vol du badge d'accès au parking. En effet, si quelqu'un utilise le badge à votre insu, vous ne pourrez plus rentrer dans le parking. Cela peut arriver à tout moment. L'appel à l'interphonie ne sera d'aucune utilité, car le préposé pourra voir que votre badge est présent, ce qui interdit toute entrée d'un véhicule lié à cette plaque.

Si vous trouvez un badge, merci de le remettre immédiatement au service RH.

25) L'application permettra-t-elle d'accéder au parking en remplacement du badge ?

Pour le personnel, l'application Parking-CHU Tivoli offre des services limités.

L'intérêt réside principalement dans la mise à disposition d'informations concernant la capacité des parkings dédiés.

26) Application, numéro de plaque d'immatriculation, comment toutes les données personnelles que je vais communiquer vont-elles être traitées ?

Le relevé de la plaque d'immatriculation n'est utilisé que dans le cadre stricte du système de gestion d'ouverture des portes des parkings à destination du personnel du CHU TIVOLI. Cette donnée est traitée conformément au respect des réglementations relatives à la protection des données à caractère personnel. (RGPD)

27) J'hésite à venir autrement qu'en voiture et seul. Pourrais-je connaître les avantages ?

Le premier avantage est celui de la fiscalité. Utiliser un autre moyen de transport vous permet de réaliser de sérieuses économies. Avez-vous regardé l'offre en bus ?

Essayez le covoiturage, c'est diviser ses frais par deux et si un autre collègue vous rejoint, c'est divisé par trois ! C'est tout bon pour le portefeuille.

A la Louvière et environ, il existe 4 parkings de covoiturage référencés par la Région Wallonne:

1. Decathlon La Louvière
2. Louvexpo
3. A Houdeng, Chaussée du Pont du Sart (à côté du Pont Canal)
4. A Chapelle-Lez-Herlaimont à côté du rond-point vers le magasin Tournesols

Savez-vous qu'un parking de covoiturage, c'est un parking gratuit sans contrôle

d'accès avec du contrôle social. A La Louvière, l'offre de parkings qui répondent à cette définition ne manquent pas !

28) Je me rends à la consultation. Où puis-je me stationner ? Devrais-je payer ?

Le parking CHU TIVOLI permet le stationnement aux patients et visiteurs sur les deux parkings les plus proches de l'entrée principale soit les parkings P1 et P2.

Le stationnement est payant tant pour les consultations que pour les visites.

29) Je bénéficie d'une carte de stationnement pour personne handicapée. Où puis-je me stationner ? Le parking est-il gratuit ?

Le parking P1 offre 20 places de stationnement réservées, par un marquage au sol et une signalisation, aux patients ou visiteurs disposant d'une carte de stationnement pour personne handicapée.

Ces emplacements se situent à proximité des entrées et des sorties du parking proches du pavillon d'accueil sur le parking P1.

Le parking P URGENCES offre 4 places de stationnement réservées, par un marquage au sol et une signalisation, aux patients ou visiteurs disposant d'une carte de stationnement pour personne handicapée. Ces emplacements se situent à proximité des accès piétons du parking des URGENCES.

Le tarif est identique pour tous les utilisateurs du parking.

30) Je me rends à une séance de radiothérapie au sein du Cancéropôle. Le service m'a indiqué que je pouvais me stationner sans frais dans un espace réservé. Où se situe ce parking et comment dois-je faire pour bénéficier de la gratuité ?

Le parking réservé aux patients de la radiothérapie est situé à l'intérieur du parking P1.

Vous entrez comme tous les autres utilisateurs par la barrière du parking payant et vous suivez la signalisation **P Cancéropôle/Radiothérapie** → jusqu'au parking qui est réservé à ces patients.

- Situation 1 : Le parking **Cancéropôle/Radiothérapie** n'est pas saturé. Votre plaque est lue et vous entrez.
- Situation 2 : Le parking **Cancéropôle/Radiothérapie** est saturé. Vous devez vous stationner dans le parking P1/P2.
- Situation 3 : Vous voyez une place libre dans le parking P1 et ne vous rendez pas au Parking **Cancéropôle/Radiothérapie**. Pas de souci votre plaque sera bien enregistrée comme présente dans le parking et vous pouvez stationner sans stress.
- Situation 4 : Vous disposez d'une carte de stationnement pour personne handicapée. Vous avez le choix de vous stationner sur les emplacements réservés dans le parking P1 ou au Parking **Cancéropôle/Radiothérapie**. Les emplacements de ces zones sont de largeur suffisantes pour faciliter vos

manœuvres.

Pour accéder au parking **Cancéropôle/Radiothérapie**, vous devez passer par une seconde barrière.

Celle-ci s'ouvrira automatiquement si votre plaque a été préenregistrée lors de votre prise de rendez-vous. En cas de problème, vous utilisez l'interphone qui vous met directement en relation avec le service et vous guidera.

Pour ressortir, votre plaque est à nouveau lue, la barrière du parking **Cancéropôle/Radiothérapie** réservé s'ouvre et vous transitez par le parking P1 jusqu'à la sortie principale du parking P1.

À la sortie principale du parking P1, soit votre plaque vous permet de sortir directement soit vous devrez présenter votre ticket d'entrée qui aura automatiquement été validé par le service de radiothérapie.

31) Je dépose un membre de ma famille et je voudrais l'accompagner jusqu'à l'entrée du CHU-Tivoli. Vais-je devoir payer pour une si courte durée ?

La tarification permet la gratuité de 15 minutes si vous entrez et sortez du parking.

Les parkings P1 et P2 étant à moins de 200 mètres de l'entrée, vous disposez de suffisamment de temps pour déposer votre membre de la famille.

Attention en cas de dépassement des quinze minutes vous devrez payer une heure entière. Vous devez donc tenir compte du temps d'entrée, de recherche d'une place, de l'accompagnement jusqu'à l'entrée, du retour et de la sortie.

NB : L'application Parking-CHU Tivoli vous permet de visualiser le temps restant sans stress.

32) Quels sont les tarifs du parking ?

En résumé : le tarif est de 1,20 € la première heure puis 0,60 € par trente minutes avec un maximum de 15,00 € par jour. Si le patient ou le visiteur reste moins de quinze minutes dans le parking, il ne doit pas s'acquitter du tarif de 1,20 €.

Dans le parking URGENCES, les quinze minutes sont portées à 60 minutes pour autant que le ticket ou la plaque d'immatriculation soit validé par le service des urgences. Si l'utilisateur dépasse les 60 minutes, le tarif forfaitaire est de 1,80 € et de 0,60 € par demi-heure dépassant 90 minutes.

Les tarifs de courte durée sont affichés à l'entrée du parking. Les tarifs de longue durée sont accessibles via l'application.

Les formules tarifaires sont disponibles également en téléchargeant le flyer d'information du parking en cliquant sur ce lien.

Tarifs		Parking patients/visiteurs P1/P2 et P3	Parking « URGENCES »
Début	Fin		
0	15	GRATUIT si sortie dans les 15 minutes	GRATUIT si sortie dans les 60 minutes
0	30	1,20 €	

31	60	1,20 €	
61	90	1,80 €	1,80 €
91	120	2,40 €	2,40 €
121	150	3,00 €	3,00 €
151	180	3,60 €	3,60 €
181	210	4,20 €	4,20 €
211	240	4,80 €	4,80 €
241	270	5,40 €	5,40 €
271	300	6,00 €	6,00 €
301	330	6,60 €	6,60 €
331	360	7,20 €	7,20 €
361	390	7,80 €	7,80 €
391	420	8,40 €	8,40 €
421	450	9,00 €	9,00 €
451	480	9,60 €	9,60 €
481	510	10,20 €	10,20 €
511	540	10,80 €	10,80 €
541	570	11,40 €	11,40 €
571	600	12,00 €	12,00 €
601	630	12,60 €	12,60 €
631	660	13,20 €	13,20 €
661	690	13,80 €	13,80 €
691	720	14,40 €	14,40 €
721	1440	15,00 €	15,00 €

33) Quels sont les services de l'hôpital qui peuvent octroyer un droit d'accès gratuit pour leurs patients (ou parfois, visiteurs) ? A quelles conditions ?

1. **CANCÉROPÔLE** : Les patients du service du Cancéropôle peuvent demander la réservation d'un emplacement gratuit sur le Parking **Cancéropôle/Radiothérapie** ou la gratuité de leur stationnement sur le parking P1/P2. L'octroi de cette gratuité s'applique soit sur une période longue sous forme d'abonnement à partir de la lecture de la plaque d'immatriculation soit au cas pas cas par validation du ticket.
2. **DIALYSE** : Les patients du service Dialyse et Dialyse de nuit peuvent demander la réservation d'un emplacement gratuit sur le Parking **Cancéropôle/Radiothérapie** ou la gratuité de leur stationnement sur le parking

P1/P2. L'octroi de cette gratuité s'applique soit sur une période longue sous forme d'abonnement à partir de la lecture de la plaque d'immatriculation soit au cas pas cas par validation du ticket.

3. **NÉONATOLOGIE** : Les parents visiteurs de leur enfant pris en charge par le service Néonatalogie peuvent demander la gratuité de leur stationnement sur le parking P1/P2 ou P3. L'octroi de cette gratuité s'applique soit sur une période longue sous forme d'abonnement à partir de la lecture de la plaque d'immatriculation soit au cas pas cas par validation du ticket lors de la séance.
4. **KINÉSITHÉRAPIE** : Les patients du service Kinésithérapie peuvent demander la gratuité de leur stationnement sur le parking P1/P2 le temps de leur séance. Cette gratuité n'est octroyée qu' après paiement du ticket modérateur des prestations dues. Au-delà du temps gratuit octroyé, le ticket devra être validé aux caisses de paiement du parking et le montant dû éventuel devra être réglé.
5. **URGENCES** : Les patients ou les visiteurs accompagnant le patient du service des Urgences peuvent demander la validation de leur ticket pour bénéficier de l'heure gratuite. Attention, en cas de durée de stationnement dépassant cette période de gratuité, le tarif minimum sera d'1,80 EUR, montant qui devra être réglé à une des bornes ou caisses de paiement pour pouvoir quitter le parking URGENCES.
6. Les ambulances accompagnant des patients qui se rendent aux services du Cancéropôle ou de dialyse peuvent entrer via le parking DIRECTION sous réserve d'avoir préalablement communiqué le numéro de plaque du véhicule concerné.

34) Quels sont les modes de paiement autorisés ?

En plus de l'application CHU-TIVOLI-PARKING, vous disposez des postes de paiement suivants :

1. Hall CHU TIVOLI : caisse automatique permettant le paiement en monnaie ou Bancontact (Payconiq)
2. Parking P1 (à côté du centre de prélèvement) : caisse automatique permettant le paiement par carte Bancontact (Payconiq) ou VISA
3. Hall Polyclinique de l'Enfant : caisse automatique permettant le paiement par carte Bancontact (Payconiq)
4. Hall URGENCES : caisse automatique permettant le paiement en monnaie ou Bancontact (Payconiq)
5. Parking URGENCES : caisse automatique permettant le paiement par carte Bancontact (Payconiq)
6. Sorties Parkings P1/P2, P3 et URGENCES : permet le paiement par carte Bancontact (Payconiq)

Attention : le pavillon d'accueil n'est pas équipé pour encaisser un paiement. Seuls l'application ou les postes de paiement peuvent être utilisés pour le règlement des redevances de parking dues.

35) Comment s'assurer que le parking dispose bien d'emplacements libres pour personnes à mobilité réduite (PMR) ?

Le parking propose un grand nombre de places pour les utilisateurs disposant d'une carte de stationnement pour personne handicapée.

Ces emplacements réservés ne sont pas reliés à un système de détection et il ne nous est donc pas possible d'afficher en temps réel la disponibilité. En cas de problème, n'hésitez pas à en faire part auprès du responsable du parking.

36) Comment pourra-t-on s'inscrire sur l'application CHU-Tivoli-Parking ?

- Téléchargez l'application CHU-Tivoli-Parking sur APPLE STORE ou GOOGLE PLAY
- Créez votre compte personnel
- Enregistrez votre carte de paiement si vous souhaitez utiliser l'application comme mode de paiement via Payconiq.

37) Le site Internet est-il sécurisé ?

Oui, le site Internet est sécurisé, car il s'agit d'une connexion « https ». Lors de votre inscription pour obtenir l'abonnement, les données que vous introduirez sont cryptées et ne seront pas stockées au-delà du temps nécessaire pour traiter votre demande.

38) Comment introduire une réclamation ?

Le Parking du CHU Tivoli met tout en œuvre pour vous assurer un service de qualité. Toutefois, nul n'est à l'abri d'un dysfonctionnement et nous attachons beaucoup d'importance à garder la satisfaction de ses patients et visiteurs.

Le CHU TIVOLI vous encourage à faire part de vos remarques directement auprès du manager des parkings en envoyant un mail au service Parking (accueil@chu-tivoli-parking.be).

Si toutefois, vous ne deviez pas obtenir de réponses satisfaisantes à vos griefs, vous pouvez également faire appel au Médiateur des plaintes du CHU TIVOLI.

Monsieur Grégory SIMON

Adresse postale : CHU TIVOLI, 34 Avenue Max Buset, 7100 La Louvière

E-mail : gregory.simon@chu-tivoli.be

39) Mon véhicule est une camionnette. Puis-je entrer dans le parking ?

Seul le parking A est limité en termes de hauteur et donc de gabarit. Pour les autres parkings, vous pouvez accéder au parking et y stationner pour autant que votre véhicule ne gêne pas la circulation et n'occupe qu'un seul emplacement.

40) Je suis riverain du CHU et souhaite louer une place pour stationner mon véhicule sur un emplacement à mon nom ?

Le parking CHU Tivoli est exclusivement réservé au personnel et aux patients/visiteurs du CHU TIVOLI pour la durée de leur travail pour les uns et pour le temps des consultations, soins, hospitalisations, dépannage technique, visite administrative pour les autres.

Le parking riverain n'y est donc pas prévu.

Dans tous les cas, aucun emplacement n'est réservé à une plaque particulière.

41) Mon numéro de plaque a été imprimé sur le ticket d'entrée du parking, pourrais-je savoir pourquoi ?

Le numéro de plaque qui est capté à l'entrée du parking est celui de votre plaque avant (les motos en sont d'office exclues). Votre plaque sert d'identifiant et vous permet d'accéder aux services de l'application CHU-TIVOLI-PARKING. Le matériel utilisera cette donnée pour actionner la barrière de sortie si vous vous trouvez dans la période gratuite ou si vous votre ticket a été validé par un service autorisé ou lors d'un paiement à une caisse automatique ou via l'application. Pour bénéficier de cette facilité, la plaque avant de votre véhicule doit donc être lisible et propre. Certaines plaques personnalisées ne sont pas reconnues par notre système : n'hésitez pas à nous le faire savoir si vous rencontrez des soucis avec votre plaque.

www.chu-tivoli-parking.be