**GT CSNPH-SNCB : PV du 05/06/2025**

Finance Tower, salle Faro, 2e étage, côté avenue Pachéco

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Présents** :Représentants de la SNCBM. Michiel VERMESEN (MV)M. Tommy ZONNEKEIN (TZ)Mme Leen UYTERHOEVEN (LU)Représentants du CSNPHM. Pierre GYSELINCK (PG)Mme Ria DECOOPMAN (RD)M. Timothy ROWIES (TR)ExpertsMme Karine VAESEN (KV)M. Filip THIEREN (FT)SecrétariatMonsieur Benjamin LAUREYS (BL)Mme Véronique DUCHENNE (VD)**Excusés :**Monsieur Jokke ROMBAUTS (JR)Mme Nadia MANIQUET (NM)M. Reinhart NIESTEN (RN) |
| **01** | **PV du GT SNCB du 06/03/2025****RD** a déjà envoyé ses modifications à BL par e-mail.**FT** : La carte « accompagnateur gratuit » peut-elle être chargée sur la carte MoBIB ?**RD** : Oui, mais cela doit se faire à un guichet à Bruxelles si vous souhaitez également la STIB. **LU** : C'est possible dans n'importe quel guichet SNCB avec personnel, par exemple à la gare de Louvain, du moins en ce qui concerne la SNCB.**FT** : Je vais faire le test.**TR** : Cette démarche administrative ne peut-elle pas se faire en ligne ?**TZ** : Pour l'instant, c'est trop complexe. |
| **À faire**Le projet de rapport sera mis à jour et soumis à nouveau par e-mail pour approbation. |
| **02** | **Signalétiques dans les ascenseurs****TZ** : À Gand-Saint-Pierre, il y a un ascenseur avec deux sorties. Comment devons-nous l'indiquer aux personnes malvoyantes ?**RD** : C'est dommage qu'il n'y ait pas de message sonore à ce sujet.**PG** : Cela devrait pourtant être possible. **TZ** : Pour l'instant, cette option n'est pas disponible sur le plan technique.**RD** : C'est une situation assez unique. Les gens trouveront-ils le texte en braille alors qu'ils ne s'y attendent pas ? Une sortie unique est probablement la solution la plus simple. Les lignes de guidage indiquent le chemin.**FT** : Pour moi, une porte à l'avant et une à l'arrière sont quand même pratiques. Je me retrouve ainsi immédiatement du bon côté.**TZ** : Les ascenseurs sont déjà installés. Nous demandons donc une signalisation pour une situation existante.**RD** : Il existe des plaques en braille, mais les personnes âgées qui deviennent aveugles n'apprennent plus le braille.Une fonction vocale programmable devrait être incluse dans l'appel d'offres. **TZ** : Les ascenseurs annoncent actuellement uniquement les étages, pas les quais. Il n'est pour l'instant pas possible de faire construire des ascenseurs sur mesure pour la SNCB.**RD** : Je vais consulter le réseau européen des personnes aveugles (European Blind Union) pour connaître les possibilités. Lorsque j'aurai une réponse, je la transmettrai à TZ.**TZ** : Il existe un réseau international pour l'accessibilité des chemins de fer (bonnes pratiques). La difficulté réside dans le fait que les sociétés fonctionnent toutes dans un contexte différent. |
| **À faire :** **RD** transmettra la réponse du secteur à TZ. |
| **03** | **Nouveautés avril 2025**Pour info, voir les documents.**FT** : Les nouvelles règles sont déjà en vigueur, j'ai constaté la validité réduite de Standard Multi. |
| **À faire :** |
| **04** | **Sensibilisation lignes de guidage****TZ** : Pour info**RD** : Le secteur des personnes aveugles en est satisfait et enregistre de bons résultats.**TZ** : Transmettez-moi les réactions. C'est un encouragement pour cette approche. |
| **À faire :** **RD** transmet les réactions du secteur des aveugles à TZ. |
| **05** | **Goulottes à vélo – suivi****TZ** : En principe, nous serons prêts pour le test à Huizingen à la fin du mois. |
|  |
| **06** | **Service d'interprètes en langue des signes – suivi****TZ** : La SNCB a pris contact avec IVES. IVES offre une plateforme plus stable. Nos tests semblent avoir été concluants. Suivi.Notre inquiétude concernant la pénurie d'interprètes francophones est toujours d’actualité, car cela pourrait compromettre le projet. La transcription est toutefois possible.**TR** : Quelle est l'offre en Flandre ?**TZ** : Le fournisseur des services est notre source.Une plateforme doit être mise en place pour répondre aux besoins et pallier les pénuries. Nous examinons la situation chez les différents prestataires. La SNCB peut contacter le CAB (Bureau d’assistance centrale). En Wallonie, il existe le Service Interprétation Sourds.**TZ** : En Wallonie, nous sommes en contact avec Elioz, un concurrent.**PG** : Il n'y a pas de contact avec les prestataires de langue des signes allemande ?**TZ** : Non. |
| **À faire :** |
| **07** | **Application assistance – suivi****TZ** : Les tests sont en cours. MV suit le projet.**MV** : La mise en service est prévue pour ce mois-ci.**TZ** : Ensuite, nous pourrons travailler sur d'autres fonctionnalités.Par exemple : à Bruxelles-Sud, il y a deux bornes, mais elles sont souvent défectueuses.  |
| *En cours de traitement* |
| **08** | **Plan d’implémentation national Accessibilité****TZ** : Le CSNPH doit s'informer sur les Plans nationaux de mise en œuvre.  |
| **À faire :**TR prend contact avec les parties concernées. |
| **09** | **Bruxelles-Nord – état de la question**Pas de nouvelles (peut être supprimé) |
| **À faire :** |
| **10** | **Plainte assistance RD – réponse SNCB**Pour info  |
| **À faire :** |
|  |  |
|  |
|  |  |
|  | **Divers** |
| **A** | **Calendrier 2025**04/09 en présentiel (SNCB)04/12 en ligne  |
| **B** | **Lignes pour croiser les passages à niveau dangereux (Infrabel)** |
| **C** | **Remplacement GI à venir**🡪 prochain WG |
| **D** | **Formation** Il y a eu une formation sur le handicap à la SNCB. |
| **E** | **Tests Bruxelles-Midi**TZ : Un projet est en cours concernant des lignes podotactiles uniformes suivant en fonction des lignes de mouvement des passagers. La perceptibilité des lignes a déjà été testée par des personnes malvoyantes.  |
| **F** | **Assistance****FT** : J'ai eu une expérience négative avec la demande d'assistance à court terme (3 heures ou plus avant le déplacement). Apparemment, cela n'est pas possible après 22 heures (seulement jusqu'à 21h30). Je me suis donc retrouvé avec un problème. J'ai appelé le service d'assistance, mais celui-ci ne m'a pas proposé de solution, car je n'avais pas suivi les règles.**TZ** : Je trouve la réaction du centre de contact décevante, peu proactive et peu orientée vers le client.**MV** : La restriction horaire est liée à la disponibilité du personnel et aux conditions de travail. |
| **G** | **Gare de Tielen** **LU** : Trop tôt pour réagir. |
| **H** | **Interprétation en langue des signes****TR** : Y a-t-il déjà une réponse à ma plainte concernant l'absence d'interprétation en langue des signes ?**TZ** : Cela n'a pas été suivi en interne.**TR** : Je souhaite que ce point soit remis à l'ordre du jour. Il en va de même pour l'interprétation à distance. Un interlocuteur en langue des signes serait un atout pour le centre de contact.**TZ** : Le centre de contact est ouvert 7 jours sur 7, avec 2 équipes par jour pour le néerlandais et le français, mais cela est difficilement réalisable pour la langue des signes.**TR** : pas à pas**TZ** : Beaucoup dépend du succès du nouveau service d'interprétation en langue des signes. |
| **I** | **Groupe de travail**Nous devons inviter Infrabel et, si nécessaire, insister.  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |