**GT SNCB du 06/06/2024 - PV**

|  |
| --- |
| La réunion s’est déroulée **en ligne**.  |
| Lien de la réunion <https://us06web.zoom.us/j/81475772199?pwd=8AC6Na46PC89DBRQ0VQQu5qfrkMeWv.1> |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Présents** :Représentants de la SNCBM. Guy INDEHERBERG (GI)M. Tommy ZONNEKEIN (TZ)Mme Leen UYTERHOEVEN (LU)M. Michiel VERMESEN (MV)Représentants du CSNPHM. Pierre GYSELINCK (PG)Mme Ria DECOOPMAN (RD)Les expertsM. Filip THIEREN (FT)M. Reinhart NIESTEN (RN)Mme Karine VAESEN (KV)SecrétariatM. Benjamin LAUREYS (BLS)**S'est excusé :**M. Jokke ROMBAUTS (JR).M. Jean-Marie HUET (JMH)M. Timothy ROWIES (TR)Mme Nadia MANIQUET (NM)M. Daniel ANTOINE (DA)Mme Véronique DUCHENNE (VDE)*Mme Marie TIMSONET travaille désormais à la STIB et ne participera plus aux réunions du GT SNCB.* |
| **01** | **PV du GT du 07/03/2024****-POINT 3 :** Gare de Termonde.**KV** : Quel est le calendrier des travaux ? L'état des escaliers est très dangereux pour les personnes malvoyantes > risque de chutes.**GI** : La construction de la nouvelle passerelle commencera fin 2024. Ensuite, il y aura le travaux aux escaliers et aux ascenseurs. Le rehaussement des quais est prévu pour plus tard ; en attendant, l'accès se fera par un escalier et une rampe. Jusqu'à la construction de la passerelle, il n'y aura pas d'aménagements pour l'accessibilité. Toutefois, le trottoir devant la gare sera adapté.**-POINT 7 :** **LU** : "To do : pas besoin d’un avis". > à adapterLa SNCB souhaite obtenir une confirmation formelle de l'accord du CSNPH afin de justifier ses décisions. **BLS** : Cela peut se faire par le biais d'un avis ou d'une lettre officielle. Cependant, je tiens à souligner le rôle du CSNPH, qui n'est pas une agence technique. **RD** : Je parle de l'Autorité Braille. Le code Antoine est un peu tombé en désuétude en raison des accords internationaux, y compris en France et en Wallonie. Les chiffres en braille sont internationaux.**KV** : Ces dispositions sont mieux alignées au niveau de l'UE.**RD** : "partout à l'envers" > à corriger : " certains signes sont à l'envers "**-POINT 12** : **TZ** : « vélos électriques »(pas les fauteuils roulants)**-POINT 13** : **TZ** : confusion entre deux dossiers distincts :1. Évolution des canaux de vente, des guichets et des distributeurs automatiques vers les canaux numériques. Voilà pourquoi la SNCB a adapté les heures d'ouverture des guichets.
2. Meilleure utilisation du personnel pour le service et l'assistance

**-POINT 16** : ascenseurs**GI** : Je n'ai pas encore vérifié si l'annonce des plates-formes desservies est possible dans tous les ascenseurs, mais c'est noté.**RD** : N'attendez pas trop longtemps, sinon la SNCB risque d'acheter des ascenseurs sans cette option.**-POINT 19** : **TZ** : "Également en contact avec une entreprise française" > confusion de deux projets distincts1. Application pour avatar avec interprétation gestuelle
2. Faciliter le service d'interprétation à distance (pas encore de solution pour les germanophones, pénurie en Wallonie)

> avec l'espoir d'une stavaza contre le GT en septembre |
| **A FAIRE** : * **BLS** : modifier le pv et le soumettre par courrier pour approbation
* **GI** : vérifier si l'annonce audio des plates-formes exploitées est possible dans tous les ascenseurs (logiciel compatible).
* **RD/BLS** : Lettre d'accord du CSNPH sur le braille (chiffres et lettres) sur les rampes d'escalier
 |
| **02** | **PV du 07/12/2023 adapté**Pour information |
| **A FAIRE :** **BLS** publie le rapport sur Members only. |
| **03** | **Assistance aux bus de remplacement SNCB – règles ?****MV** : Les bus de remplacement entrent dans l'horaire et bénéficient donc du même régime d'assistance. Dans la pratique, la procédure est légèrement plus complexe : * Les bus sont moins ponctuels que les trains (impact du trafic).
* Les PSH ont parfois du mal à identifier le bon bus.
* Tous les bus de remplacement ne sont pas accessibles à 100 % aux fauteuils roulants. CEPENDANT, il est toujours possible de demander un taxi (à organiser lors de la réservation de l’assistance). Si nécessaire, un contact peut être pris avec ou par le service.

**RD** : Quelqu'un viendra-t-il chercher les personnes aveugles pour les emmener du train au bus ? Peuvent-elles rester dans le train jusqu’à ce que l’assistance arrive ?**TZ** : Le chef de train doit vérifier que personne ne reste dans le train.**FT** : Le contrôleur sait-il à l'avance qu'il y a des personnes ayant des demandes d'assistance dans le train ?**TZ** : Oui, le contrôleur dispose des informations sur le voyage, y compris des informations sur les PMR.Néanmoins, il est recommandé de le rappeler au contrôleur de train, car il y a aussi bon nombre de personnes qui demandent de l'aide pendant le voyage - sans avoir réservé d'assistance. En vous adressant au contrôleur de train, vous évitez toute confusion.**RD** : Il est également important de communiquer que - par exemple - aucune assistance n'est nécessaire pour une partie de l'itinéraire.**FT** : La voiture du demandeur d’assistance est également communiquée, mais il y a parfois des erreurs. Par exemple, je suis dans la dernière voiture du train et j’attends qu'on m'aide à descendre, alors que l'assistant est à l'avant du quai. C'est une source de stress pour moi car le train ne reste pas longtemps en gare. Quelle est la procédure en vigueur ?**MV** : L'information est essentiellement communiquée à l'assistant, avec la demande d’attendre là où la personne va arriver. Si la personne a une autre tâche à accomplir ailleurs, il n’est peut-être pas encore au bon endroit.**TZ** : Une solution de bout en bout est en cours d'élaboration, avec la possibilité d'intervenir lorsque quelque chose ne va pas, tant pour le demandeur d'assistance que pour l'assistant.  |
| **A faire :** |
| **04** | **Glissières à vélo –** photos (pour info)**GI** : De manière inattendue, l'approbation a de nouveau été retardée pour la préparation d'un plan de type unique et standardisé. Nous devons maintenant installer des mains courantes doubles (l'une au-dessus de l'autre). En principe, tout devrait maintenant se dérouler sans problème. Il n'y a donc pas encore de glissières à vélos finalisées pour la photo. Les nouvelles glissières à vélos seront mise en place à l'automne. Un site d’essai est de toute façon prévu. Nous devons donner plus de contraste à la main courante et la faire commencer avant la glissière elle-même.Explication du dessin : 25 cm = 15 cm d'espacement + 10 cm de main courante elle-même.**RD** : Appelez-nous lorsque le site d'essai sera prêt. Nous pourrons alors jeter un coup d'œil sur place. |
| **A faire :** |
| **05** | **Application pour personnes sourdes (langue des signes) : suivi****TZ** : J'ai eu des contacts avec des développeurs et des associations de personnes sourdes. Il en est ressorti que nous avons besoin d'une analyse de rentabilité claire : * Quels sont les besoins ?
* Qu'allons-nous construire et pourquoi ?
* Budget

Le projet est en phase de recherche mais n'est pas encore en cours de développement. |
| **A faire :** A examiner : les informations envoyées par le système EMMA peuvent-elles être utilisées ? |
| **06** | **Ombudsrail : rapport annuel 2023**Pour votre information |
| **A faire :** |
| **07** | **Métro Tokyo - Londres****RD** : Je cite une bonne pratique de la gare de Tokyo, un modèle 3D de la voie de circulation dans la gare.<https://www.youtube.com/watch?v=qEWRK6NFAVE>**TZ** : Un projet similaire est en cours à King's Cross, à Londres. Une application utilisant GoodMaps montre des scans en 3D des bâtiments de la gare, ce qui permet de naviguer correctement dans la gare à l'aide de l'appareil photo de son smartphone. Cette technologie est impressionnante, mais coûteuse. |
| **A faire :**  |
| **08** | **Semaine de la mobilité - participation et thèmes ?****TZ** : Le projet de la semaine de la mobilité est temporairement mis de côté en raison d'autres priorités. |
| **A faire :**Ce point peut être retiré de l'ordre du jour pour le moment. **TZ** nous tiendra informés. |
| **09** | **Composition trains - message écran handicap**Sur les écrans, l'icône du fauteuil roulant ne peut pas être affichée en raison de limitations techniques. La SNCB a demandé au CSNPH des alternatives (lettres ou chiffres). Le choix préféré semble être les abréviations PRM/PBM/PMR.  |
| **A faire :** Dans un premier temps, une enquête sera menée auprès des utilisateurs pour vérifier si ces abréviations sont suffisamment connues. |
|  |  |
|  |  |
|  | **Divers** |
| **A** | **Calendrier 2024**05/09 EN PRESENTIEL05/12 |
| **B** | **Réunions hybrides** **BLS** : Apparemment, cette possibilité existe dans certaines salles de la tour des finances, mais celles-là ne sont pas toujours disponibles. |
| **C** | **Réunion du GT du 05/09 - où ?****LU** : La SNCB souhaite inviter ce GT au siège de la SNCB, Avenue de la Porte de Hal, 40 à Bruxelles. PRATIQUETraduction : les traducteurs doivent apporter leur valise avec des écouteurs ou se connecter séparément via Teams pour la traduction et/ou l'interprétation. |
| A FAIRE : * Rapports de présence - qui a besoin de traduction ?
* Organiser la traduction
* Rappel : la présence de Francophones sont recherchés pour le GT
 |
| **D** | **Mémorandum du CSNPH - élections 2024**<https://ph.belgium.be/resource/static/files/Memoranda/memorandum-van-de-nationale-hoge-raad-voor-personen-met-een-handicap-verkiezingen-2024.pdf>Pour votre information. |
| **E** | **Sortie de secours :** **RD** : Sur la M7, le côté sortie a récemment été annoncé. Cette annonce a reçu un accueil très positif de la part du secteur des aveugles.**TZ** : Pour l'instant, uniquement sur des trains totalement homogènes. La composition des trains est difficile à prévoir. Il est donc préférable de demander à l'avance si le côté de sortie sera annoncé. |
| **F** | **Campagne de sensibilisation****TZ** : Une campagne de sensibilisation est en cours sur plusieurs thèmes : ne pas bloquer le passage avec des vélos oud des scooters, céder sa place à des personnes avec de problèmes de déplacement, ne pas occuper certaines places… **GI** : Les autocollants sont déjà en place. |
| **G** | **Bruxelles-Nord**Il s'agit d'une question posée par **KV** il ya quelque temps concernant les problèmes d'accessibilité à Bruxelles-Nord et l'état des travaux.**TZ** : La rampe d'accès aux stations de métro, aux taxis, etc. a été construite.Certaines parties de l'itinéraire se trouvent sur le territoire de la CCN et relèvent de la compétence de Bruxelles Mobilité.**KV** : L'itinéraire de l'avenue Bolivar sera-t-il signalé ?**GI** : Une visite test a permis d'identifier des obstacles majeurs. Il a donc été décidé de dévier les PSH vers d'autres sorties pour le moment et pour la durée des travaux prévus. La situation évolue rapidement. |