

# COVID-19: PLAN DE PROTECTION POUR LES TRANSPORTS PUBLICS. CONDITIONS-CADRES ET CONTENUS

Version: le 27 avril 2020

## RÈGLES DE BASE

### BASES LÉGALES

Le présent plan de protection se fonde sur l'ordonnance 2 COVID-19 (818.101.24), la loi sur le travail (RS 822.11) et ses ordonnances.

Les transports publics sont une part importante de notre société et le fondement d'une économie saine. Pour ses mesures d'assouplissement, le Conseil fédéral compte sur des transports publics qui fonctionnent. Le DETEC et l'OFT ont chargé les CFF et CarPostal SA, gestionnaires de système, d'élaborer un plan de protection pour les transports publics, à soumettre au Conseil fédéral le 29 avril 2020.

Le plan de protection pour les transports publics est valable pour l'ensemble des transports publics et définit des règles de base et mesures destinées à la protection de la clientèle et du personnel des transports publics en Suisse. Les entreprises de transports publics sont tenues d'appliquer le plan suivant. Cela vaut aussi pour les entreprises de transports publics spécialisées par exemple dans la navigation ou les transports à câbles et ayant une fonction de desserte. Les transports touristiques restent interrompus pour le moment, et ne sont donc pas concernés par le présent plan. Ce plan doit être mis en œuvre en tenant compte des spécificités de chaque entreprise.

### Caractéristiques du plan de protection pour les transports publics:

- Le présent plan de protection se fonde sur les directives épidémiologiques/sanitaires du Conseil fédéral. Ce document explique comment les clientes et clients peuvent appliquer ces recommandations dans les transports publics.
- Il épaula les entreprises de transport dans la mise en œuvre opérationnelle des recommandations du Conseil fédéral et entre en vigueur le 11 mai 2020, en même temps que le redémarrage de l'offre en transports publics et que la deuxième étape des assouplissements communiqués. Le plan de protection sera adapté si la stratégie du Conseil fédéral l'exige ou que des besoins d'optimisation ou d'ajustement se font jour pendant sa mise en œuvre.
- Les règles et recommandations sont valables sur toute la chaîne de voyage des transports publics, gares et arrêts inclus.
- Le plan de protection pour les transports publics repose sur la responsabilité individuelle et la solidarité des clientes et clients. L'approvisionnement en articles d'hygiène (masques d'hygiène, produits désinfectants pour les mains) incombe aux clientes et clients.
- Les entreprises de transport n'assument aucune mission de police. Elles contribuent à la mise en œuvre du plan de protection au moyen de mesures d'accompagnement et de communication. La collaboration avec les autorités de police locales est recommandée.
- Les règles d'hygiène et de comportement de l'OFSP restent valables pour le personnel et la clientèle des transports publics.
- De plus, pour la protection de toutes les personnes intéressées, le port d'un masque d'hygiène est vivement recommandé dans les transports publics lorsque les règles de distanciation sociale ne peuvent être respectées.
- Avant et pendant leur voyage (chaîne de transport), les clientes et les clients sont rendus attentifs aux directives en vigueur (information à la clientèle, écrans, annonces, pictogrammes, etc.).
- Le personnel connaît les directives en vigueur et sait quelles mesures de protection spécifiques doivent être respectées au travail.
- Les entreprises de transport peuvent faire intervenir des assistants clientèle/du personnel d'accompagnement pour communiquer les mesures.

- Les gestionnaires de système (CFF pour le chemin de fer, CarPostal pour la route, la navigation et les transports à câbles) émettent des recommandations pour une mise en œuvre coordonnée, et définissent les caractéristiques du plan. Les entreprises de transport peuvent prévoir des mesures d'accompagnement supplémentaires.
- Les transports publics dans leur ensemble s'engagent à respecter les directives de la Confédération. Pour ce faire, les entreprises de transport définissent des plans internes de protection de leur personnel, en fonction des conditions qui leur sont spécifiques.

## 1. HYGIÈNE DES MAINS

---

Valable pour le personnel:

- Toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs des transports publics sont activement invités à se laver régulièrement les mains. Si ce n'est pas possible, des produits désinfectants sont à leur disposition.
- Les règles d'hygiène de l'OFSP sont activement communiquées à l'interne.
- Il est possible de se désinfecter les mains dans les bâtiments de service des transports publics.

Valable pour la clientèle:

- Il n'est pas possible de mettre de l'eau, du savon ou des produits désinfectants à disposition tout au long de chaque chaîne de voyage en transports publics.
- Les clients ont la possibilité de se laver les mains conformément aux recommandations dans les toilettes des moyens de transport (si disponible) et des gares (si disponible). Dans les moyens de transport équipés de toilettes, la mise à disposition d'eau et de savon doit être assurée pendant toute la durée du service.
- Les produits désinfectants ne sont pas exigés à bord des véhicules.
- Les centres d'hygiène des quatre grandes gares de Bâle, Zurich, Berne et Lucerne sont ouverts à partir du 11 mai 2020 et mis gratuitement à la disposition de la clientèle.
- Les membres du personnel en contact direct avec la clientèle sont munis de masques d'hygiène et de produits désinfectants pour leur protection personnelle.
- Des distributeurs de produits désinfectants sont disposés aux entrées principales et secondaires des grandes gares.
- Si possible, des distributeurs de produit désinfectant doivent être disposés bien en vue aux entrées et aux sorties des Centres voyageurs et des guichets.
- Les clientes et les clients sont priés de payer leurs achats sans argent liquide si possible.

## 2. MAINTIEN DES DISTANCES

---

- Dans la mesure du possible, les membres du personnel et les clients respectent entre eux une distance minimale de 2 mètres.
- En trafic ferroviaire et de bus, les capacités en places assises sont toujours dimensionnées en fonction des ressources disponibles selon l'offre de base planifiée pour 2020, afin de favoriser le respect de la distance minimale grâce une offre en places assises aussi étendue que possible.
- En ce qui concerne le «Social Tracing», nous renvoyons aux recommandations de l'OFSP.

### Définition des zones de déplacement et de séjour

---

- Les transports publics sont un système ouvert. Le caractère ouvert du système est maintenu même dans la situation actuelle.
- Il n'y a aucune restriction d'accès ou mesure de construction aux arrêts et dans les gares susceptibles de restreindre le flux de personnes.
- Des mesures d'accompagnement ciblées inciteront les clientes et les clients à respecter les distances minimales entre eux.
- De plus, nous invitons les clientes et les clients à privilégier les heures creuses, où la fréquentation est moindre.

## Réaménagement de l'espace

---

- Les mesures de protection des clientes, des clients et du personnel déjà prises à bord des véhicules sont maintenues.
  - Ouverture automatique des portes de tous les véhicules où c'est techniquement possible.
  - La porte avant des véhicules routiers (bus, trams) reste fermée.
  - La condamnation de la première rangée de sièges est en règle générale maintenue (transports publics routiers).
- En trafic ferroviaire, des espaces séparés, clairement délimités ou spécialement marqués, sont à la disposition du personnel en service (assistance clientèle) et du personnel de conduite (ces espaces doivent être libérés lors de l'expédition des trains, du travail de présence à bord (personnel de sécurité), du contrôle des billets et de l'aide à l'embarquement des personnes à mobilité réduite par le personnel).
- En vente desservie, des vitres en plexiglas séparent les clients et le personnel. De plus, des vitres en plexiglas sont à installer également entre les postes de travail du personnel de vente pour un meilleur cloisonnement, si les guichets ne sont pas fermés de manière fixe.
- Les espaces d'attente dans les gares et aux arrêts seront fermés et le resteront jusqu'à nouvel avis. En cas de nouvel assouplissement dû à une amélioration de la situation sanitaire, il est possible d'envisager une réouverture des salles d'attente. Cette mesure s'accompagnera de nettoyages plus fréquents des locaux et éventuellement de la mise à disposition de produits désinfectants.

## Limitation du nombre de personnes

---

- Les transports publics suisses sont un système ouvert qui n'est soumis à aucune obligation de réservation et n'est équipé d'aucune installation limitant l'accès dans les gares et aux arrêts.
- Il n'est pas réaliste d'équiper toutes les gares et tous les arrêts de Suisse de telles installations de restriction d'accès et de marquages de distanciation sociale.
- Il n'est pas possible d'assurer le respect des distances lors de l'accès aux trains sans répercussions importantes sur tout le système (ponctualité, ruptures de correspondances sur les chaînes de transport, etc.), compte tenu de la densité de l'horaire complet. Le respect des directives de distanciation sociale est favorisé par d'autres mesures:
  - La clientèle est priée d'éviter les horaires de pointe pour ses voyages, dans la mesure du possible, et de choisir des liaisons moins fréquentées pour ses déplacements.
  - De plus, nous faisons appel à la responsabilité individuelle et au respect mutuel. Le respect de la distanciation sociale dans les gares et aux arrêts incombe aux clientes et aux clients.
  - Du personnel supplémentaire (p. ex. assistants clientèle) peut être affecté là où la demande est forte afin de favoriser le respect de ce principe.
- À bord des moyens de transport:
  - La responsabilité d'une bonne répartition à bord des véhicules incombe aux voyageurs. Si du personnel d'accompagnement est présent, celui-ci peut apporter son aide en indiquant les places libres.
  - Là où c'est possible, l'indication des zones libres se fait en abordant directement les clients, par des annonces ou des aides techniques (p. ex. prévisions d'occupation par voiture dans l'horaire en ligne pour les trains).
  - Aux points d'accès les plus importants, les voyageurs doivent être invités, lorsqu'ils souhaitent monter à bord des véhicules, à laisser un passage libre pour les voyageurs qui en descendent, et à respecter également la distanciation sociale avant de descendre.
  - Jusqu'à la levée de l'interdiction des rassemblements de plus de 5 personnes, les réservations de groupes sont suspendues.
  - Sur les lignes où la demande cumulée prévisible est forte à certaines heures, il est possible d'introduire une obligation temporaire de réservation. La nécessité d'éviter la suroccupation des véhicules, qui entraîne un fort risque d'infection, est prioritaire par rapport à l'obligation de transporter. En la matière, la décision revient à l'entreprise de transport, qui doit respecter un préavis minimum d'une semaine.
  - L'accès au véhicule peut exceptionnellement être refusé si le moyen de transport est bondé.

- Gares/arrêts:
  - Pas de contrôle d'accès aux gares et arrêts.
  - L'accès aux Centres voyageurs/points de vente est limité:
    - Mise en œuvre selon directives de l'OFSP, en particulier une seule personne pour 10 m<sup>2</sup> de superficie dans les Centres voyageurs, au moyen de mesures appropriées (p. ex. marquage de distance au sol).
  - Marquage de distance devant les ascenseurs, et inscription: une seule personne par ascenseur, laisser les ascenseurs libres pour les personnes à mobilité réduite.
  - Marquage de distance devant les distributeurs de billets dans les gares. Dans l'espace public, les services compétents décident de la mise en place de marquages de distance de manière autonome.
  - Écrans/informations sur les écrans, entre autres pour la mise en œuvre de la distanciation sociale dans les gares, sur les quais et aux arrêts, selon recommandations/communication de l'OFSP.
  - Les restrictions d'accès actuelles (p. ex. entrée aux stations d'installation de transports à câbles, embarcadères, Métro Lausanne) sont maintenues et doivent être adaptées, p. ex. par des marquages de distance au sol à l'entrée.
  - La clientèle est encouragée à acheter ses billets et services au préalable sur les canaux numériques, et à ne pas se rendre au guichet.
- Les entreprises de transport peuvent faire intervenir des assistants clientèle/du personnel d'accompagnement pour concourir à ces mesures.

## TRAVAIL LÀ OÙ LA DISTANCE MINIMALE DE 2 MÈTRES NE PEUT ÊTRE RESPECTÉE

---

- S'il n'est pas possible de respecter la distance minimale de 2 mètres, il est **vivement recommandé** que les clientes et les clients **portent un masque d'hygiène**.
- Le personnel en contact direct avec la clientèle porte des masques d'hygiène partout où la distance minimale de 2 mètres ne peut être respectée. Cela vaut précisément pour le personnel d'accompagnement et de contrôle, le personnel d'assistance, de nettoyage, de sécurité et, en partie, pour le personnel roulant (p. ex. transports scolaires fermés).
- En vente desservie, la clientèle et le personnel sont protégés au moyen de vitres en plexiglas. La vente de billets à bord des véhicules reste suspendue pour le moment. Le plan de protection sera complété ultérieurement.
- Lors du contrôle de billets, le personnel de contrôle ne touche pas le SwissPass/les billets/les pièces d'identité, jusqu'à nouvel avis (contrôle à vue des titres de transport). Il est possible d'utiliser des gants si nécessaire.

### Travaux impliquant un contact physique

---

- Si une personne est placée en garde à vue par la Police des transports, cette personne reçoit un masque, ou on lui en met un. Les agents de la Police des transports se protègent et protègent leurs vis-à-vis au moyen de masques d'hygiène, de gants et de lunettes de protection en cas de contact physique immédiat.
- Lors de l'aide à l'embarquement de personnes à mobilité réduite par le personnel des transports publics, il est possible de mettre des gants en plus du masque.

### Travaux avec des outils en contact avec le corps

---

- Non déterminant pour les transports publics en ce qui concerne le contact avec la clientèle.

### 3. NETTOYAGE

---

#### **Chemin de fer**

- En principe, les entreprises de transports publics nettoient leurs véhicules à intervalles réguliers, plusieurs fois par jour, afin d'assurer leur propreté.
- Dans la situation actuelle, les nettoyages sont plus fréquents et l'accent est mis sur les surfaces avec lesquelles la clientèle entre en contact (p. ex. mains courantes, boutons, tablettes).

*Exemples de prestations de nettoyage exécutées pour les véhicules ferroviaires des CFF (liste non exhaustive)*

- Nettoyage à vue avec accent sur le nettoyage des surfaces (pendant le rebroussement aux terminus), 3 à 5 fois par jour:
  - Mains courantes, boutons et surfaces telles que tablettes/accoudoirs nettoyés à l'alcool/produit tensioactif (efficacité contre le coronavirus expressément confirmée par l'OFSP)
  - Élimination des déchets
  - Toilettes (toilettes, sols, éviers) nettoyées au moyen d'un produit WC (efficacité contre le COVID-19 expressément confirmée par l'OFSP)
- Nettoyage quotidien au moins 1 fois par jour (de nuit):
  - Toutes les prestations du nettoyage à vue plus
  - Aspiration ou enlèvement des déchets au sol
  - Nettoyage des fenêtres (intérieur) à l'alcool/produit tensioactif
- Nettoyage intermédiaire au moins une fois par semaine:
  - Toutes les prestations du nettoyage quotidien, avec prolongation de l'intervention
  - Pendant la durée de la crise du COVID-19, de nombreuses entreprises de transport effectuent d'autres prestations de nettoyage ciblées. Par exemple, les CFF renforceront les nettoyages ambulants à partir du 11 mai 2020 (au moins 30 nettoyeurs supplémentaires dans toute la Suisse, plus équipe Clean avec jusqu'à 70 requérants d'asile depuis Zurich/Berne/Lausanne) avec davantage de temps à disposition pour nettoyer (au moins 15 à 30 minutes avant de descendre du véhicule).
    - Priorité aux surfaces de contact telles que mains courantes, boutons et tablettes/accoudoirs
    - Élimination des déchets
    - WC

#### **Bus/trams/transports à câbles/bateaux**

- Les entreprises de transports routiers, de navigation et de transports à câbles nettoient leurs véhicules régulièrement, mais au moins une fois par jour, afin d'assurer leur propreté.
- Dans la situation actuelle, les nettoyages sont déjà plus fréquents et l'accent est mis sur les surfaces avec lesquelles la clientèle entre en contact (p. ex. mains courantes, poignées, boutons, tablettes).
- Pendant le temps de rebroussement aux terminus, les surfaces touchées par la clientèle sont nettoyées si possibles, et les déchets sont éliminés.
- Le nettoyage/la désinfection du poste de travail du conducteur est assuré par le personnel roulant à chaque remise de service.

#### **Nettoyage des gares, arrêts et Centres voyageurs**

- Les prestations de nettoyage dans les gares sont renforcées et le nombre de nettoyages quotidiens passe de 3 à 6. La priorité est accordée aux surfaces directement touchées par la clientèle, p. ex.
  - Ascenseurs/boutons des ascenseurs
  - Toilettes
  - Distributeurs de billets/écrans

- Bancs et stèles d'information
- Boîtes aux lettres
- Mains courantes
- Le nettoyage est effectué au moyen de produits dont l'efficacité contre le COVID-19 a été testée et éprouvée.
- Les nettoyages de fond des quais, des galeries marchandes et des passages sous voies sont actuellement exécutés en priorité, et leur fréquence est portée de 4 à 6 fois par an.
- Dans les petits arrêts de périphérie également, le nombre de nettoyages a été doublé.
- Renforcement de l'intensité des nettoyages des Centres voyageurs/points de vente: dans les Centres voyageurs de taille moyenne ou grande, les nettoyages sont portés à 1 à 2 fois par jour, et dans les Centres voyageurs plus petits, à 1 à 3 fois par semaine. Le personnel effectue un nettoyage à vue chaque jour.

### **Nettoyage des arrêts dans l'espace public**

- Les intervalles de nettoyage des infrastructures d'arrêt dans l'espace public doivent être définis de façon judicieuse avec les services compétents.

### **Nettoyage des distributeurs de billets et des autres infrastructures déterminantes pour la clientèle**

- Outre les Centres voyageurs, d'autres infrastructures déterminantes pour la clientèle feront aussi l'objet d'un nettoyage plus intensif. Il s'agit entre autres des distributeurs de billets, des distributeurs automatiques de billets de banque et des consignes.
- Concernant ces points de contact, la priorité est accordée aux éléments que la clientèle touche directement, par exemple les écrans tactiles.
- Ces mesures ont déjà été progressivement mises en œuvre par plusieurs entreprises de transport, dès la seconde moitié du mois de mars 2020.

### **Aération/climatisation**

---

- Les portes des véhicules s'ouvrent automatiquement aux arrêts (là où c'est possible du point de vue technique et de l'exploitation) afin de favoriser la circulation de l'air. Les filtres des climatiseurs sont nettoyés et échangés régulièrement, conformément aux directives du fabricant. Les clarifications de l'OFT en matière de médecine du travail, en accord avec l'OFSP, ont indiqué qu'en l'état actuel des connaissances, il n'y a aucun indice de transmission du coronavirus par la climatisation ou la ventilation.

### **Surfaces et objets**

---

- Les modalités de nettoyage des surfaces dans les véhicules sont décrites ci-dessus.
- Des produits de nettoyage sont à disposition dans les bâtiments de service pour le nettoyage régulier des postes de travail. Ces postes sont par ailleurs régulièrement nettoyés.

### **Installations WC**

---

- Les WC à bord des véhicules sont régulièrement nettoyés et ceux-ci font l'objet de vidanges dans les règles de l'art (voir introduction ci-dessus). Les entreprises de transport sont responsables de la mise en œuvre.
- Dans l'espace public, les services compétents décident des modalités de nettoyage des installations WC et les mettent en œuvre sous leur propre responsabilité.
- Installations WC dans les gares et aux arrêts: nettoyages plus fréquents.
- Les centres d'hygiène des quatre grandes gares de Bâle, Zurich, Berne et Lucerne seront ouverts à partir du 11 mai 2020 et mis gratuitement à la disposition de la clientèle.

## Déchets

---

- Les poubelles des véhicules, des gares et des arrêts sont régulièrement vidées, même si elles ne sont pas entièrement pleines (voir instructions ci-dessus). Si possible, des poubelles fermées sont mises en place dans les bâtiments de service. Dans l'espace public, les services compétents décident de la manière de vider les poubelles et les mettent en œuvre sous leur propre responsabilité.
- Dans toute la mesure du possible, les clients sont invités à emporter leurs déchets hors du train et de les jeter dans les poubelles sur les quais.

## Vêtements de travail et linge

---

- Utiliser des vêtements de travail personnels. Les uniformes et les vêtements de travail sont personnels et font l'objet de nettoyages réguliers parce qu'ils peuvent être contaminés.
- Laver régulièrement les vêtements de travail avec des produits de nettoyage usuels.

## 4. PERSONNES VULNÉRABLES

---

- La protection des collaboratrices et collaborateurs particulièrement vulnérables est définie en détail dans l'ordonnance 2 COVID-19.
- Les membres du personnel âgés de plus de 65 ans et ceux qui font partie d'un groupe à risque peuvent être affectés au travail dans les transports publics si les mesures de protection dans les transports publics et les obligations selon art. 10c de l'ordonnance 2 COVID-19 sont respectées.

## 5. PERSONNES ATTEINTES DU COVID-19 AU TRAVAIL

---

- Les collaboratrices et collaborateurs malades sont renvoyés à la maison et priés de respecter les directives d'isolement/auto-isolement de l'OFSP. Les personnes ayant été en contact avec la personne infectée sont prises en charge selon une notice spécifique basée sur les directives de l'OFSP.

## 6. SITUATIONS DE TRAVAIL PARTICULIÈRES

### Matériel de protection personnel

---

- L'ensemble du personnel est toujours autorisé à porter facultativement son équipement de protection.
- Utilisation correcte du matériel de protection:
  - La bonne utilisation des gants et des masques d'hygiène est expliquée au moyen de modes d'emploi. Ceux-ci seront remis aux collaboratrices et collaborateurs au moment de la distribution du matériel de protection. De plus, les modes d'emploi ont été communiqués activement à toutes les collaboratrices et à tous les collaborateurs.
- Plusieurs notices, par exemple concernant l'utilisation des masques et des gants jetables, seront mises à la disposition des entreprises de transport sur la page d'accueil du gestionnaire de système.

## 7. INFORMATION/COMMUNICATION

---

- La clientèle doit être informée de façon appropriée au sujet des principales directives du plan de protection pour les transports publics, avant et pendant le voyage (toute la chaîne de voyage). En particulier:
  - Informations placées bien en vue sur la page Internet de l'entreprise de transport.
  - Informations dans les gares et aux arrêts (affichages, écrans, affichage des départs, annonces)
  - Informations à bord des véhicules (affichages, affiches publicitaires, écrans, annonces)
  - Mailings aux clients, newsletters, médias sociaux

- Pour que l'information soit plus efficace, utiliser des éléments de langage et un langage visuel uniformes (y c. pictogrammes) favorisant un effet de reconnaissance pour la communication relative au coronavirus. Le matériel requis est mis à disposition pour téléchargement sur les sites web des gestionnaires de système, en accord avec l'OFSP.
- Il convient de veiller particulièrement à ce que les informations à la clientèle soient à jour (horaire en ligne). Les clients sont priés d'acheter leurs billets via les canaux en ligne dans toute la mesure du possible.
- Les changements en matière d'horaire doivent être annoncés via la communication d'offre de l'entreprise dès que possible, au moins sur les canaux en ligne.
- L'offre de prestations actuellement disponible des transports publics doit être facilement accessible à la clientèle, en tout temps. Les informations imprimées non valables doivent être éliminées ou porter la mention «momentanément non valable».

### Informer les collaborateurs

---

- Les entreprises de transport définissent elles-mêmes, de manière adaptée à leurs besoins, les mesures de protection de leurs collaboratrices et collaborateurs sur la base des directives de l'OFSP.
- Les membres du personnel sont régulièrement informés des instructions de travail et directives spécifiques via les canaux de communication internes de l'entreprise.
- Les entreprises (hiérarchie, management) sont responsables de leur respect et de leur mise en œuvre. Le contrôle de la qualité doit être assuré dans le cadres des systèmes de management de la qualité.

## 8. MANAGEMENT

---

- Les entreprises sont responsables de la planification, de la mise en œuvre et du contrôle des différents éléments du plan de protection pour les transports publics. Elles sont en contact avec la gestion du système et s'informent au sujet des nouveautés sur les pages d'information dédiées. Les directives de la gestion du système sont des directives définitives valables, des recommandations ou des exemples, et sont désignées en conséquence. Chaque entreprise définit comment le plan de protection pour les transports publics doit être appliqué correctement, à l'interne et envers la clientèle. La direction de l'entreprise est responsable. Elle est en mesure de l'attester envers les services compétents au besoin. L'application et l'efficacité du plan de protection font l'objet de contrôles réguliers et sont susceptibles d'être adaptés au besoin.

### Membres du personnel malades


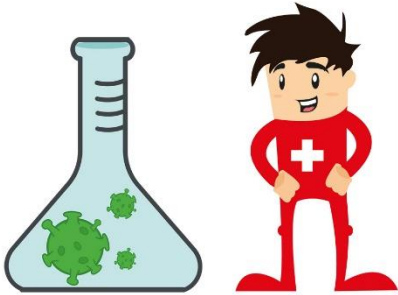
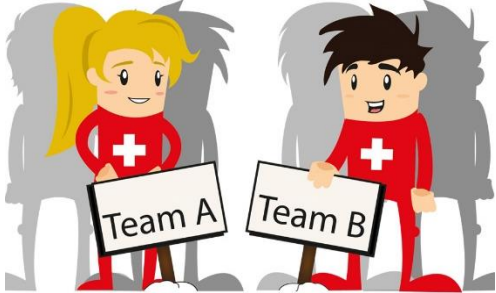

---

- Ne laisser aucun collaborateur malade travailler et renvoyer les personnes concernées chez elles immédiatement.



# COVID-19: PLAN DE PROTECTION POUR LES TRANSPORTS PUBLICS: MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

Version: le 23 avril 2020

<p>S</p>	<p><b>S</b> signifie «Substitution», ce qui n'est possible qu'avec une distance suffisante dans le cas du COVID-19 (p. ex. télétravail).</p>	
<p>T</p>	<p><b>T</b> signifie «Technique» et désigne les mesures techniques (p. ex. vitres en plexiglas, cloisonnement des postes de travail, etc.).</p>	
<p>O</p>	<p><b>O</b> signifie «Organisation» et désigne les mesures organisationnelles (p. ex. équipes séparées, modification de la planification des tours).</p>	
<p>P</p>	<p><b>P</b> signifie «Personne» et désigne les mesures de protection personnelles (p. ex. masques d'hygiène, gants, etc.).</p>	

Les mesures ci-dessous doivent être adaptées aux spécificités des entreprises de transport. À des fins d'illustration, des mesures concrètes prises par les CFF sont parfois mentionnées. Celles-ci servent d'exemple et n'ont aucun caractère contraignant pour les autres entreprises de transports publics.

## 1. HYGIÈNE DES MAINS

Toutes les personnes dans l'**entreprise** se lavent régulièrement les mains.

### Mesures

Mise en place de distributeurs de produit désinfectant dans les bâtiments de service.

Les collaboratrices et collaborateurs en contact direct avec la clientèle reçoivent un flacon de produit désinfectant rechargeable pour les mains.

Les règles d'hygiène et de comportement relatives à l'hygiène des mains sont activement communiquées.

Les bâtiments de service doivent être aménagés de façon que le personnel puisse se laver les mains conformément aux prescriptions. De plus, il est possible, dans de nombreux trains, de se laver les mains dans les toilettes situées à bord.

### Clientèle:

### Mesures

Des **distributeurs de produit désinfectant** sont mis en place dans les **Centres voyageurs et aux points de vente** ainsi qu'en certains emplacements des grandes gares. Les clients peuvent se désinfecter les mains lorsqu'ils entrent dans un Centre voyageurs et lorsqu'ils en sortent. Dans les Centres voyageurs avec plusieurs espaces pour la clientèle (p. ex. gare centrale de Zurich avec vente directe, conseil et vente, services financiers et bagages/objets trouvés), un distributeur est installé dans chacun de ces espaces. Une éventuelle distribution à la clientèle de petites quantités de produits désinfectants (échantillons) sous une forme adéquate et à des horaires ciblés dans les grandes gares/arrêts et à bord des véhicules est à l'étude. Cela dépend de la disponibilité et des ressources des entreprises de transport.

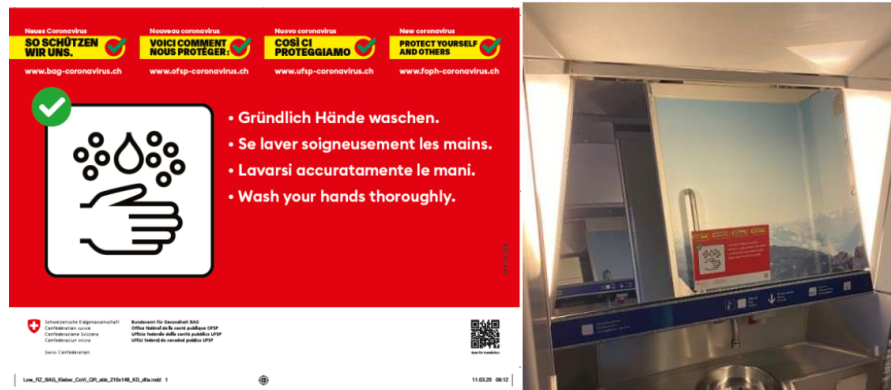


**Distributeurs de produits désinfectants aux entrées principales et secondaires des grandes gares.**

Au total, 220 distributeurs de produit désinfectant seront installés aux entrées principales et secondaires des 34 grandes gares. Dès qu'elle entre en gare, la clientèle doit se sentir protégée et en sécurité. Dans un second temps, il convient d'étudier la possibilité d'équiper également les gares plus petites. La livraison sera terminée à la fin mai.

### Possibilités de se laver les mains

En trafic ferroviaire, la clientèle a la possibilité de se laver les mains dans les toilettes de nombreux trains. De plus, les grandes gares/arrêts/stations d'installation de transport à câble offrent des possibilités de se laver les mains dans leurs propres installations WC. Les règles d'hygiène et de comportement concernant l'hygiène des mains sont communiquées activement à ces endroits, au moyen de pictogrammes harmonisés:



Les centres d'hygiène des quatre grandes gares (Bâle, Zurich, Berne, Lucerne) seront ouverts à partir du 11 mai et seront gratuitement à la disposition de la clientèle jusqu'à ce que la fréquentation soit revenue à la normale. Dans l'espace public, les services compétents décident de l'ouverture des installations WC et les mettent en œuvre sous leur propre responsabilité.

### Païement sans argent liquide

Lorsqu'ils pénètrent dans un Centre voyageurs, les clients sont invités à payer leurs achats sans argent liquide si possible.

## 2. MAINTIEN DES DISTANCES

Les collaborateurs et les autres personnes gardent une distance de 2 mètres entre eux si possible.

### Mesures

#### Gare/arrêt/station:

Dans la mesure du possible, les membres du personnel et les clients respectent entre eux une distance minimale de 2 mètres.

- Marquage des distances au point de vente si les guichets sont ouverts.  
Mise en œuvre selon directives de l'OFSP. Ces marquages au sol simplifient le respect de la distance minimale de 2 mètres entre deux clients qui attendent.
- Marquage de la distance devant les ascenseurs
- Marquage de la distance devant les distributeurs de billets
- Contrôle à l'entrée ou autres mesures permettant de limiter le nombre de personnes présentes dans un Centre voyageurs.

Pas de marquage de la distance sur les quais et aux bordures d'arrêt parce que ce n'est pas compatible avec la préservation de la sécurité des voyageurs.

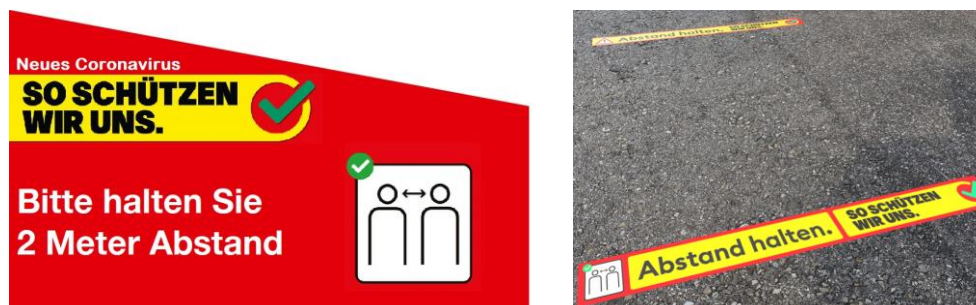
Jusqu'à la levée de l'interdiction des rassemblements de plus de 5 personnes, les réservations et les voyages de groupes sont suspendus.

Les espaces d'attente dans les gares et aux arrêts seront fermés et le resteront jusqu'à nouvel avis. En cas de nouvel assouplissement dû à une amélioration de la situation sanitaire, il est possible d'envisager une réouverture des salles d'attente. Cette mesure s'accompagnera de nettoyages plus fréquents des locaux et éventuellement de la mise à disposition de produits désinfectants.

### Pendant le voyage:

Avant et pendant leur voyage, les clientes et les clients sont rendus attentifs aux directives en vigueur de l'OFSP (information à la clientèle, écrans, annonces, pictogrammes, etc.).

Utilisation de bout en bout des pictogrammes de rappel du maintien des distances sur les panneaux d'affichage et les écrans.



Les mesures de protection des clientes, des clients et du personnel déjà prises à bord des véhicules sont maintenues.

- Ouverture automatique des portes de tous les véhicules où c'est possible techniquement et du point de vue de l'exploitation.
- La porte avant des véhicules routiers reste fermée.
- La condamnation de la première rangée de sièges est en règle générale maintenue (transports publics routiers).



- Des espaces séparés, clairement délimités ou spécialement marqués, sont à la disposition du personnel en service (assistance clientèle) et le personnel de conduite (ces espaces doivent être libérés lors de l'expédition des trains, le travail de présence à bord (personnel de sécurité), le contrôle des billets et l'aide à l'embarquement des personnes à mobilité réduite par le personnel) (transports publics ferroviaires).
- Là où aucune délimitation n'est possible, les directives de protection du personnel en contact avec la clientèle s'appliquent.

Le respect des règles de distanciation sociale peut être assuré si le dimensionnement de l'offre est conforme à la planification annuelle 2020, pour autant que les capacités des entreprises de transport le permettent.

La clientèle est instamment priée d'éviter les horaires de pointe pour ses voyages et de choisir des liaisons moins fréquentées pour ses déplacements. Pour ce faire, il est possible de recourir à des mesures qui ont fait leurs preuves pour décaler les déplacements de la clientèle hors des heures de pointe, p. ex. découlant de l'initiative Work Smart.



Là où c'est techniquement possible et où les données sont disponibles, les horaires en ligne doivent indiquer les prévisions de fréquentation.

Les entreprises de transport font appel à la responsabilité individuelle et à la solidarité de chacun, et invitent chacune et chacun à faire preuve d'égards réciproques.

Les voyageurs sont invités à laisser un passage libre pour les personnes qui descendent des véhicules.

Utiliser les pictogrammes de répartition des voyageurs à bord des trains.

#### **Dans les trains:**

Reprise du décompte des voyageurs (manuel ou technique) afin d'avoir des données à disposition pour la répartition des voyageurs à bord et l'établissement de prévisions de fréquentation. Les CFF utilisent à nouveau l'appli Présence depuis le 27 avril.

En plus, message à la clientèle par l'assistant clientèle, si possible (annonces en direct, manuelles ou automatiques).

### **Travail là où la distance minimale de 2 mètres ne peut être respectée**

Pris en compte des aspects spécifiques du travail et de la situation afin de garantir la sécurité.

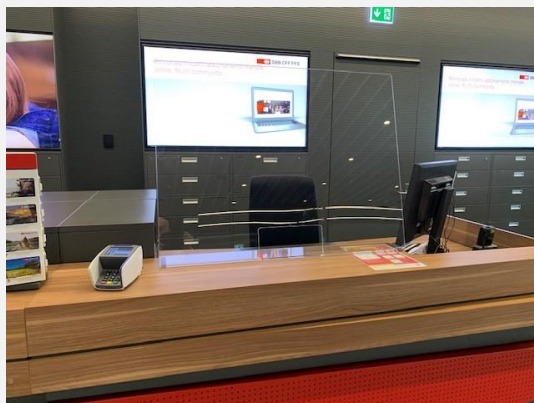
#### **Mesures**

Là où il n'est pas possible de respecter la distance minimale de mètres, il est vivement recommandé que les clientes et les clients portent un masque d'hygiène.

Le personnel en contact direct avec la clientèle porte des masques d'hygiène partout où la distance minimale de 2 mètres ne peut être respectée. Cela vaut précisément pour le personnel d'accompagnement et de contrôle, le personnel d'assistance, de nettoyage, de sécurité et pour le personnel de conduite en contact direct avec la clientèle (p. ex. transports scolaires fermés).

Les mesures de protection des clientes, des clients et du personnel déjà prises aux points de vente desservis sont maintenues.

- Le personnel de vente sert la clientèle derrière des vitres en plexiglas.



- Installation supplémentaire de vitres en plexiglas entre les guichets en raison de l'augmentation attendue de la fréquentation à partir du 27 avril et du 11 mai 2020.
- Masques
  - o Personnel de guichet, derrière une vitre en plexiglas: pas de masque

- Membres du personnel en contact avec la clientèle, p. ex. accueil aux Centres voyageurs, remise des bagages, services aux personnes handicapées, gestion des distributeurs de billets: masque.

Lors du contrôle des billets, le personnel ne touche pas le SwissPass/les billets sans gants, jusqu'à nouvel avis. Le contrôle s'effectue à vue.

Si une personne est placée en garde à vue par la Police des transports, cette personne reçoit un masque, ou on lui en met un. Les agents de la Police des transports se protègent et protègent leurs vis-à-vis au moyen de masques d'hygiène, de gants et de lunettes de protection en cas de contact physique immédiat.

Parfois (pas dans toutes les gares), les ascenseurs portent des instructions: une seule personne par ascenseur, laisser les ascenseurs libres pour les personnes à mobilité réduite.

### 3. NETTOYAGE

Nettoyage régulier et conforme aux besoins des surfaces et des objets après utilisation, en particulier lorsque plusieurs personnes sont amenées à les toucher.

#### Mesures

Le nettoyage accorde davantage d'attention aux surfaces de contact: les mains courantes, les poignées et les boutons sont nettoyés plusieurs fois par jour.

Le nettoyage est rendu visible pour les voyageurs:

- Le nettoyage en cours de route, sous les yeux des voyageurs, sera renforcé, entre autres au moyen de l'engagement de requérants d'asile (exemple de mesure CFF).
- Dans les véhicules, le moment et la personne qui a effectué le dernier nettoyage sont indiqués à l'attention des voyageurs (exemple de mesure CFF).
  - Mise en place d'un message sur le miroir des WC: application d'un film transparent sur le miroir des WC avec un message personnel: «Ces WC ont été nettoyés pour vous le...» (ou en d'autres emplacements non conventionnels pour créer la surprise et susciter un souvenir positif pour les clients)
  - Placement de cartes dans les véhicules avec salutations personnelles et photo de l'équipe de nettoyage (par dépôt, p. ex. équipe Cleaning de Lausanne): mise en place aux emplacements sensibles tels que WC, sièges, mains courantes (en forme de cintre): «Cette main courante a été nettoyée pour vous.»

La place du conducteur est nettoyée/désinfectée par le conducteur à chaque remise de service.

#### Renforcement du nettoyage des surfaces accessibles au public dans les gares et les Centres voyageurs:

Le nettoyage des installations d'accueil et des Centres voyageurs est renforcé, sur la base des directives spécifiques à chaque entreprise de transport.

Exemples de nettoyage aux CFF:

- Première phase: le 16 mars 2020, la fréquence des nettoyages des Centres voyageurs de Chiasso, Lugano, Bellinzona et Locarno au Tessin a été portée à une fois par jour.
- Deuxième phase: le 27 mars 2020, la fréquence des nettoyages dans les autres Centres voyageurs de moyenne ou grande taille a été portée à 1 ou 2 fois par jour. Par ailleurs, les plus petits Centres voyageurs sont nettoyés 1 à 3 fois par semaine. Les conseillères et conseillers clientèle nettoient les espaces d'accueil de la clientèle et les locaux intérieurs si c'est possible.

- Renforcement du nettoyage des distributeurs de billets et de billets de banque, y compris surfaces des écrans tactiles (y compris consignes), ainsi que des ascenseurs dans les gares.

## 4. PERSONNES VULNÉRABLES

### Mesures

Les membres du personnel âgés de plus de 65 ans et ceux qui font partie d'un groupe à risque peuvent être affectés au travail si les mesures de protection dans les transports publics et les obligations selon art. 10c de l'ordonnance 2 COVID-19 sont respectées.

Le port volontaire de masques d'hygiène est autorisé en tout temps.

## 5. PERSONNES ATTEINTES DU COVID-19 AU TRAVAIL

### Mesures

Instructions de comportement selon directives OFSP

## 6. SITUATIONS DE TRAVAIL PARTICULIÈRES

Pris en compte des aspects spécifiques du travail et de la situation afin de garantir la sécurité.

### Mesures

Là où c'est possible et judicieux, les collaboratrices et collaborateurs doivent continuer de travailler depuis chez eux, jusqu'à ce que les conditions de travail idoines soient réalisées dans les bureaux au moyen de mesures organisationnelles. La mise en œuvre incombe aux entreprises de transport.

## 7. INFORMATION/COMMUNICATION

Information au personnel et à la clientèle relative aux directives et mesures.

### Mesures

Information au personnel

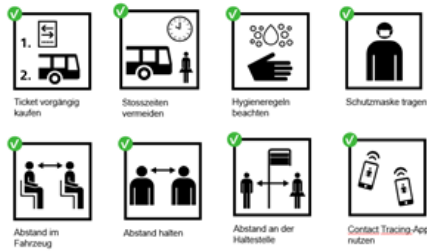
Informations dans l'intranet de l'entreprise, les systèmes Messenger, les affichages, les écrans, les entretiens avec le personnel

Information à la clientèle

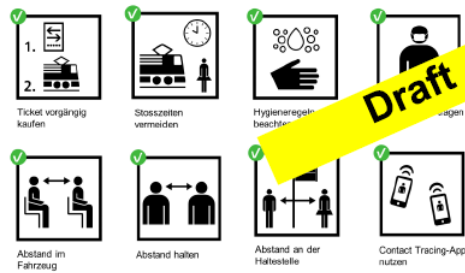
Utilisation d'éléments de langage et d'un langage visuel harmonisés, pictogrammes:

Les pictogrammes sont conçus selon le «Look & Feel» de l'OFSP et fournis par l'OFSP, p. ex. recommandation de port du masque.

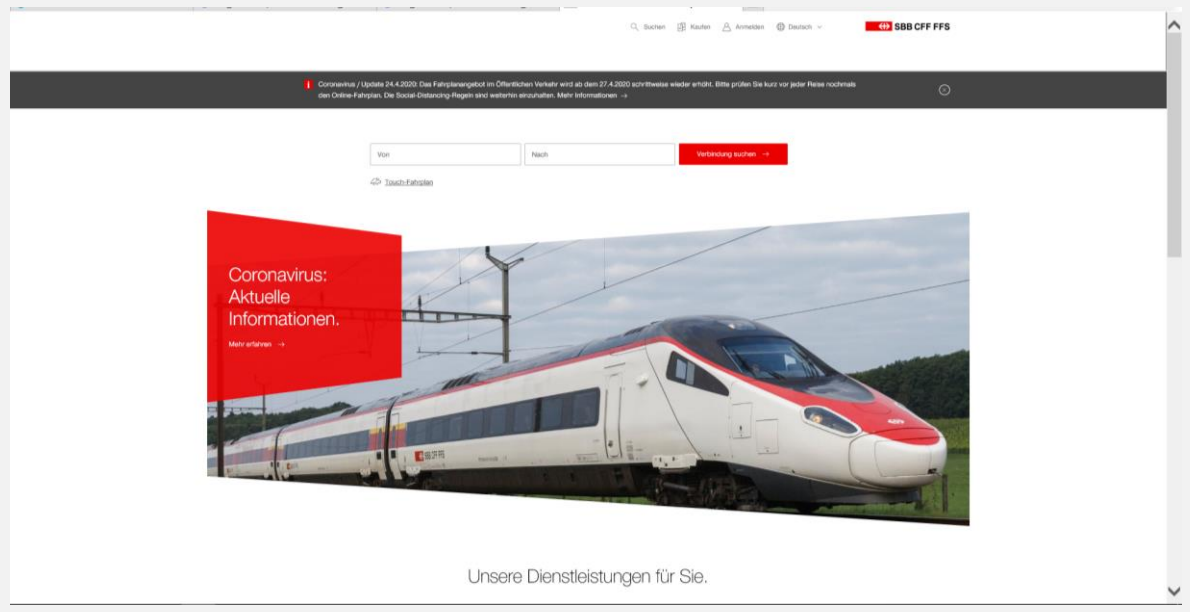
**i Verhaltenstipps:  
So fahren Sie sicher im ÖV**



**i Verhaltenstipps:  
So fahren Sie sicher im ÖV**



Placement bien en vue des modifications de l'offre et des règles de comportement dues au coronavirus, exemples:





**Coronavirus**

- Allgemeine Informationen
- Fahrplananpassungen
- Kundendienst für Fahrgäste
- Bitte verzichten Sie auf Ausflugsfahrten
- Der Transport von Velos ist aktuell verboten

Mehr erfahren

**Fahrplan**

Von: 25.04.2020 16:20

Nach:

Ab  An

**Coronavirus**

**Informationen für unsere Fahrgäste**

Hier finden Sie alle aktuellen Infos rund um die Auswirkungen des Coronavirus auf PostAuto. Diese Seite wird laufend aktualisiert.

**Keine Ausflugsfahrten!**  
Bitte verzichten Sie auf Ausflugsfahrten mit dem ÖV. In vollen Postautos können die Abstandsregeln des BAG (Social Distancing) nicht eingehalten werden.

**Velotransport: Aktuell verboten**  
Der Transport von Velos ist **aktuell verboten**. Dies um die Gesundheit und Sicherheit der anderen Fahrgäste und der Fahrer nicht zu gefährden.

Unsere Änderungen im Fahrplan pro Kanton finden Sie unter [aktuelle Informationen zum PostAuto Fahrbetrieb](#)

**Bei weiteren Fragen steht Ihnen unser Kundendienst zur Verfügung.**

Bei einer Reise nach Italien muss das folgende Dokument [selbstdeklaration\\_deutsch.pdf](#) vorgängig ausfüllt werden.

[BAG - Neues Coronavirus: Informationen in Leichter Sprache](#)

[BAG - Neues Coronavirus: Informationen in Gebärdensprache](#)


Angebote in der Nähe: **Region Bern**

Position und Anzeige anpassen


**Informationen zum Fahrbetrieb**

**FAQ Coronavirus**  
Alles Wissenswerte zur aktuellen



**BAG-Richtlinien zur Nutzung des**

**Thurbo**  
Gepostet von Stefanie Ginefra [?] · 23. April um 08:36 · 

Gute Neuigkeiten: Der IR75 Kreuzlingen – Weinfelden – Zürich verkehrt ab Montag, 27. April 2020 wieder im Stundentakt. In Kreuzlingen besteht Anschluss an die Seelinie (S8) von Thurbo. Bitte Online-Fahrplan beachten.



3.376 Erreichte Personen    443 Interaktionen    [Bewerben nicht möglich](#)

  51    3 Kommentare 12 Mal geteilt

#### Objectif des informations:

- Veiller à ce que les clients sachent comment se comporter en sécurité dans les transports publics et soient informés de l'offre de prestations des transports publics.
- Renforcer la confiance envers l'utilisation des transports publics.
- Transmettre des conseils de comportement en recourant à des pictogrammes et à des messages simples.
- Transmettre des modèles téléchargeables avec pictogrammes et messages à toutes les entreprises de transport.
- Exigible pour les entreprises de transport: pictogramme officiel de la Confédération/OFSP) pour la recommandation de port du masque.

## Soutien en matière de communication

La remise des informations à la clientèle intervient en trois phases, accompagnées d'une communication appropriée:

## Überblick Massnahmen.

I Information Leistungsangebot, Schutzkonzept	II Durchführung, Kommunikation Begleitmassnahmen	III Marketing Ertragssicherung
Was?	Wie?	Warum?
Per Angebotsschritt: 27.4., 11.5....	Parat für 11.5. Bzw. nach MK 6.5.	Nach Anpassung Anordnung Bund zur öV-Nutzung
<b>Kunden sind informiert:</b> über Angebotsschritte und Leistungsangebot, Anwendung Schutzkonzept im ÖV, kein touristischer Verkehr.	<b>Vertrauen schaffen:</b> Was können Kunden erwarten – Was erwarten wir von den Kunden (z.B. zusätzl. Reinigung, KI)	<b>Animieren:</b> Erträge sichern / zurückholen. Argumente pro öV.
Sachliche Information in Systemführerschaft. (was heisst das für mich als Kunde)	Empfehlungen. Sachliche Information und Emotion in Kundenansprache.	(Kauf-)Anreize setzen. Ideen geben. Emotion. Branchenabstimmung.

### Berücksichtigung Anordnungen des Bundesrats

Campagne de branche (pilier I, début le 1<sup>er</sup> mai) à visée factuelle et didactique, grande visibilité des pictogrammes dans toutes les entreprises de transport, **avec accent sur le trafic urbain.**

- Look & Feel OFSP.
- Canaux en ligne:  
Points de contact en ligne des entreprises de transport  
Médias sociaux  
Points de contact des entreprises de transport.
- Canaux hors ligne: déploiement successif d'affiches, d'autocollants, etc. aux arrêts et dans les bus.

Campagne de branche (piliers I et II, début le 11 mai) à visée factuelle et didactique, grande visibilité des pictogrammes dans toutes les entreprises de transport.

Priorité: «voyager en sécurité avec les transports publics».

- Pictogrammes: Look & Feel OFSP.
- **Canaux en ligne:**  
«Hub de campagne» avec règles de comportement sur [cff.ch](http://cff.ch) et les sites web des gestionnaires de système [sbb.ch/covid-info](http://sbb.ch/covid-info) et [covid-info.postauto.ch](http://covid-info.postauto.ch). Transfert 1:1 aux autres sites web des entreprises de transport.
- Points de contact en ligne des entreprises de transport, appli CFF, [cff.ch](http://cff.ch).  
Médias sociaux  
Sites en ligne intéressant les pendulaires (p. ex. 20 minutes en ligne, etc.).
- Canaux hors ligne:

Déploiement successif d'affiches, autocollants, etc. sur les quais, dans les gares, arrêts et stations, dans les trains, les bus, les trams, etc. (RailPoster, vitres, portes tbd).

Rendre le message visible sur les véhicules de nettoyage, les vêtements du personnel de nettoyage, aux guichets, aux distributeurs; stèles de désinfection dans les gares, etc.

- Versions régionales pour la Suisse romande et le Tessin.

## 8. MANAGEMENT

Mise en œuvre des mesures de management pour réaliser et ajuster les mesures de protection de façon efficace. Protection appropriée des personnes vulnérables.

### Mesures

La mise sur pied d'une Task Force ou d'autres outils appropriés, y compris représentation au sein de la direction de l'entreprise, sont des mesures adéquates permettant d'assurer la mise en œuvre des éléments du plan de protection dans toute l'entreprise.

Les gestionnaires de système communiquent la situation et les directives au moyen de rapports publiés à intervalles réguliers.

## AUTRES MESURES DE PROTECTION

### Mesures

Les personnes à mobilité réduite sont les bienvenues dans les transports publics, comme à l'accoutumée. Là où la distanciation sociale n'est pas possible (aide à l'accès), des moyens de protection sont utilisés pour la protection du personnel et des tiers.

## ANNEXES

### Annexe

Voir site web des gestionnaires de système.

## CONCLUSION

Le présent document a été établi sur la base d'une solution de branche:  Oui  Non

Le présent document a été remis et expliqué à toutes les collaboratrices et à tous les collaborateurs.

Berne, \_\_\_\_\_

Pour l'OFT:

Pour CarPostal SA  
Gestionnaire de système Route:

Pour CFF SA:  
Gestionnaire de système Rail:

Peter Füglistaler

Directeur de l'OFT

Christian Plüss

Directeur de CarPostal SA  
Membre de la direction La Poste

Vincent Ducrot

CEO de CFF SA