

UIC COVID-19 TASK FORCE

## RAILsilience

Comment le secteur ferroviaire a combattu Covid-19  
durant le confinement

Mai 2020



INTERNATIONAL UNION  
OF RAILWAYS

<b>1. <u>TASK FORCE UIC COVID-19</u></b>	<b>5</b>
1.1. <u>Construire ensemble la railsilience</u>	6
1.2. <u>Méthode</u>	7
<b>2. <u>COVID-19 &amp; ET LE SECTEUR FERROVIAIRE</u></b>	<b>8</b>
2.1. <u>Covid-19 confinements et leurs effets sur le transport ferroviaire de voyageurs</u>	8
2.2. <u>Le fret ferroviaire comme un fournisseur clé des marchandises essentielles durant la crise</u>	9
2.3. <u>Le rail en soutien du secteur médical</u>	10
2.4. <u>Le rail entreprend des mesures sociales</u>	12
	3
<b>3. <u>MESURES DE REPONSE</u></b>	<b>13</b>
3.1. <u>Task Force</u>	13
3.2. <u>Poursuite de l'activité</u>	13
3.2.1. <u>Coopération avec les Autorités</u>	13
3.2.2. <u>Disponibilité du personnel</u>	14
3.2.3. <u>Protection du personnel</u>	15
3.2.4. <u>Formation du personnel</u>	16
3.2.5. <u>Questions relatives à la sûreté</u>	16
3.3. <u>Protocoles liés aux cas suspects</u>	17
<b>4. <u>MESURES D'ATTENUATION MISES EN PLACE POUR STOPPER LA PROPAGATION DU VIRUS</u></b>	<b>18</b>
4.1. <u>Protocoles de nettoyage</u>	18
4.2. <u>Gel désinfectant</u>	18
4.3. <u>Prise de température</u>	19
4.4. <u>Masques</u>	19

4.5.	<u>Système de réservation voyageurs .....</u>	<u>19</u>
4.6.	<u>Mesures pour l'assistance des personnes à mobilité réduite</u>	<u>21</u>
4.6.1.	<u>Statut et caractéristiques du service d'assistance .....</u>	<u>21</u>
4.6.2.	<u>Distanciation sociale à respecter durant l'assistance .....</u>	<u>21</u>
4.6.3.	<u>Échanges avec les Associations et d'autres Acteurs .....</u>	<u>21</u>
<b>5.</b>	<b><u>MESURES DE COMMUNICATION .....</u></b>	<b><u>22</u></b>
5.1.	<u>Communication interne .....</u>	<u>22</u>
5.2.	<u>Communication externe .....</u>	<u>24</u>
<b>6.</b>	<b><u>CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES ET JURIDIQUES .....</u></b>	<b><u>29</u></b>
<b>7.</b>	<b><u>ANNEXES .....</u></b>	<b><u>31</u></b>
7.1.	<u>Premier Questionnaire .....</u>	<u>31</u>
7.2.	<u>Second Questionnaire .....</u>	<u>32</u>

978-2-7461-2950-4

**WARNING**

All intellectual property rights related to the original English version of this document and the subsequent translations shall remain the exclusive property of UIC, these documents bearing the mention of UIC copyright.  
© International Union of Railways (UIC) - Paris, 2020

UIC hereby authorizes natural persons and companies to copy, reproduce and distribute by any means whatsoever, including electronic, this document, provided that these actions are made on a non-profitable basis.

*This publication produced by the UIC Covid-19 Task Force is a translation of "RAILsilence - How the rail sector fought Covid-19 during lockdowns" and UIC cannot be held responsible for any translation mistakes.*

# 1. TASKFORCE UIC COVID-19

Au cœur de l'épidémie de coronavirus, l'UIC a mis en place une taskforce réunissant des sociétés membres de l'UIC, des experts et d'autres parties prenantes (AAR, AFRA, Union africaine, ALAF, AllRail, ANPTrilhos, APTA, CER, CIT, EIM, EPF, ERFA, ETF, ETOA, IATA, OTIF, UITP et UNECE<sup>1</sup>) pour travailler ensemble afin de trouver des réponses adaptées au secteur ferroviaire à cette crise.

L'objectif principal de la taskforce UIC Covid-19 est de fournir un espace de confiance aux membres et aux associations de transport qui nous suivent pour partager des informations sur cette crise. Comme il s'agit d'une crise mondiale sans précédent, le fait de pouvoir se réunir et de profiter des expériences les uns des autres a été la clé de la lutte pour protéger des vies tout en fournissant un minimum de services essentiels : le transport.

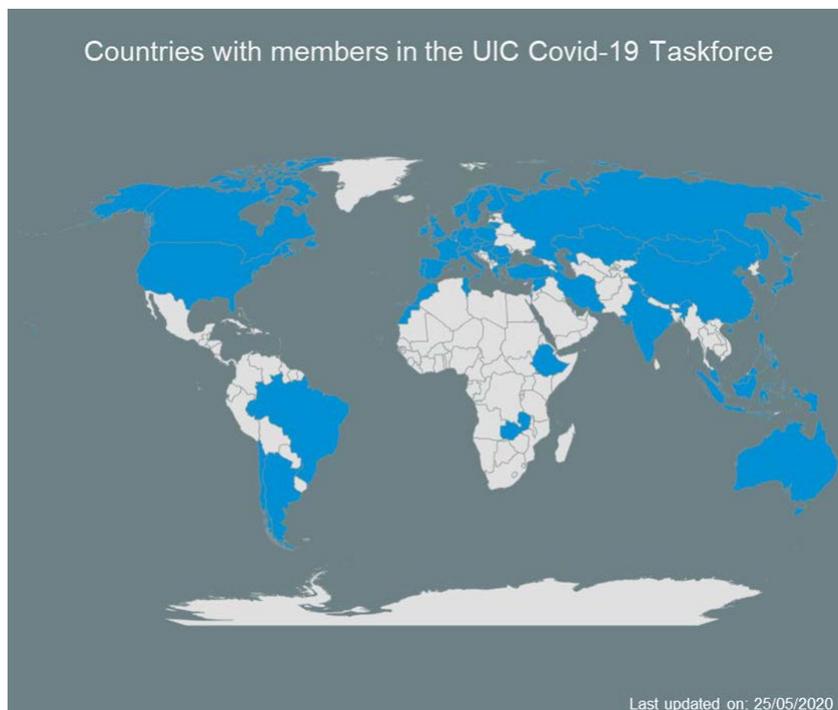


Figure 1 : Une carte du monde qui montre en bleu les pays ayant des représentants dans la taskforce UIC Covid-19, à date du 25 mai 2020

<sup>1</sup> AAR: Association of American Railroads, AFRA: French Association of Railways, ALAF: Latin American Railway Association, AllRail: Alliance of Rail New Entrants, ANPTrilhos: Associação Nacional dos Transportadores de Passageiros sobre Trilhos/National Association of Passenger Rail Operators, APTA: American Public Transportation Association, CER: Community of European Railway and Infrastructure Companies, CIT: International Rail Transport Committee, EIM: European Rail Infrastructure Managers, EPF: European Passenger Federation, ERFA: European Rail Freight Association, ETF: European Transport Workers Federation, ETOA: European tourism association, IATA: International Air Transport Association, OTIF: Intergovernmental Organisation for International Carriage by Rail, UITP: international organisation for public transport authorities and operators, UNECE: United Nations Economic Commission for Europe.

---

Comme il s'agit toujours d'une crise mondiale, elle a besoin d'une réponse mondiale et l'UIC est particulièrement bien placée pour créer cet espace où les acteurs ferroviaires du monde entier peuvent se réunir et coopérer. Lors de nos réunions de la taskforce, nous réunissons des acteurs ferroviaires provenant d'Asie, d'Afrique, d'Europe, du Moyen-Orient, d'Océanie et des Amériques, et tous profitent des connaissances et de l'expérience de chacun (figure 1). La réponse à cette crise pour le secteur ferroviaire les oblige à naviguer dans un environnement en mutation, avec une approche quotidienne et agile, dans le présent et aussi à court et moyen termes.

Le 1<sup>er</sup> mars 2020, le document « UIC Guidance for Railway Stakeholders » a été publié et mis en ligne sur : <https://uic.org/news/article/Covid-19>. Depuis lors, les informations ont continué d'être partagées entre les membres. Toutes les informations partagées par les membres sont disponibles lors de l'adhésion à la taskforce et de l'inscription à l'extranet de l'UIC sur l'espace de travail Covid-19 à l'adresse <https://extranet.uic.org/index.php>.

Les informations collectées ont également été compilées dans une base de données Excel. Dans le cadre de cette base de données, des fiches récapitulatives ont également été produites pour certains sujets tels que les niveaux de service aux voyageurs, la gestion de la fermeture des frontières, les boutiques dans les gares, le gel d'assainissement dans les gares, les protocoles de nettoyage, les protocoles des cas suspects...

Les informations multimédias pertinentes sont disponibles la médiathèque UIC à l'adresse <https://mediacenter.uic.org/fr>.

La taskforce UIC Covid-19 a également créé un groupe LinkedIn où des articles pertinents et des webinaires à venir sont partagés.

Vous pouvez nous rejoindre sur : <https://www.linkedin.com/groups/13846065/>.

La taskforce poursuit son important travail de partage d'informations, en se tournant maintenant vers la phase de reprise d'activité. Ce document, cependant, se concentre sur les efforts partagés avec le groupe de travail pendant la phase de confinement de la crise de Covid-19. Les modalités de réponse du secteur ferroviaire à cette crise sont exposées ci-après et démontrent la résilience des entreprises ferroviaires.

## 1.1. CONSTRUIRE ENSEMBLE LA RAILSILIENCE

Alors que l'épidémie de ce coronavirus (Covid-19) a créé une situation sans précédent qui continue d'avoir un impact sur les populations du monde entier, le secteur ferroviaire s'est immédiatement mobilisé et mis au travail, partageant et échangeant sur les meilleures pratiques à adopter. Ce faisant, les chemins de fer ont montré leur capacité à résister, à absorber, à s'adapter et à se relever des effets de cette pandémie de manière opportune, coordonnée et efficace, pour la préservation et la restauration des transports publics ferroviaires et des services de fret essentiels. Cela s'est avéré particulièrement vrai pendant les blocages à grande échelle imposés par les gouvernements, comme le montre ce document.

Le secteur ferroviaire a déjà démontré sa résilience et continuera de le faire à l'avenir. Ainsi, nous parlons ici de RAILSilience.

## 1.2. METHODE

La taskforce a élaboré et distribué aux membres deux questionnaires, qui peuvent tous deux être consultés en annexe. Le premier questionnaire visait à identifier les meilleures mesures opérationnelles et de communication adoptées pour empêcher la propagation de Covid-19. Ce premier questionnaire a été répondu par 61 membres de la taskforce. Alors que la plupart des membres ont répondu directement au questionnaire, certains ont également envoyé des documents pertinents que leurs organisations avaient déjà élaborés et qui ont été utilisés pour répondre aux questions du questionnaire.

Un deuxième questionnaire a été créé pour répondre aux conditions de continuité des activités, aux protocoles de nettoyage et aux problèmes de sûreté. Ce questionnaire a reçu 37 réponses. Tous les répondants n'ont pas répondu à toutes les questions du questionnaire. Les questionnaires ont été distribués pendant les confinements liés à Covid-19 et les réponses reflètent donc cette période.

Les réponses aux questionnaires ont été utilisées comme corpus de données et également pour créer la base de données de réponse de la taskforce Covid-19, comme indiqué ci-dessus. Ces données ont été analysées à l'aide d'un prisme d'analyse thématique. L'analyse thématique est une méthode des sciences sociales et humaines utilisée pour identifier, analyser et rapporter des modèles (ou thèmes) dans un ensemble de données. Il y a plusieurs étapes :

1. se familiariser avec le corpus de données (dans ce cas, lire les réponses à nos deux questionnaires de groupe de travail) ;
2. recherche de thèmes (en tenant compte de la relation entre les données, voir ce qui est similaire, ce qui est différent, etc.) ;
3. produire le rapport.

Voici ci-dessous ce rapport



## 2. COVID-19 & LE SECTEUR FERROVIAIRE

### 2.1. COVID-19 CONFINEMENTS ET LEURS EFFETS SUR LE TRANSPORT FERROVIAIRE DE VOYAGEURS

Depuis le premier document d'orientation publié par la taskforce UIC Covid-19, de nombreux gouvernements du monde entier ont pris la décision d'imposer le confinement dans leur pays et ceux qui ne l'ont pas fait encourageaient la population à rester chez elle. La plupart des confinements ont obligé les personnes à rester à l'abri chez eux, à fermer des écoles et des magasins non essentiels et à restreindre la circulation des personnes, sauf dans des cas spécifiques (par exemple des visites médicales), à l'exception des travailleurs essentiels. Pendant le confinement, les gouvernements ont clairement indiqué que le rail est un service essentiel et qu'en tant que tel, au moins un niveau de service minimum a été maintenu par la plupart des membres de l'UIC, certains membres fournissant jusqu'à 90% de leurs services normaux. Certaines exceptions notables comprennent les décisions de la Bulgarie, de l'Ukraine, du Kazakhstan, de la Roumanie, de l'Inde et de la République de Slovaquie de stopper totalement leur service ferroviaire de voyageurs.

Ces confinements vont de pair avec la fermeture des frontières au trafic voyageurs tout en maintenant des frontières ouvertes pour le fret (Figure 2).

8



Figure 2 : Réponses provenant de 51 membres du groupe de travail sur le niveau de service des voyageurs dans leur organisation, en raison de Covid-19. Certaines compagnies ferroviaires internationales ont pu traverser les frontières (comme Eurostar entre Londres, Paris et Bruxelles).

En Europe, de nombreuses autorités ont commencé par demander aux chemins de fer de stopper le trafic de voyageurs à destination et en provenance de l'Italie. Lorsque la Commission européenne a décidé de fermer les frontières extérieures, de nombreux États membres de l'UE ont également fermé leurs frontières au trafic de voyageurs. En Amérique du Nord, Amtrak et VIA Rail ont également stoppé leurs trains internationaux. Les trains régionaux dans les régions transfrontalières ont continué de fonctionner, car certains travailleurs essentiels vivent dans un pays et travaillent dans un autre, et ce type de voyage est, pour la plupart, resté autorisé par les autorités. De plus, alors que les frontières des voyageurs sont fermées, les citoyens d'un pays donné sont souvent autorisés à retourner dans leur pays d'origine par chemin de fer. Pour les pays qui n'ont pas fermé leurs frontières, comme les Pays-Bas, le trafic ferroviaire doit encore s'arrêter à certaines frontières car leurs pays voisins ont fermé leurs frontières, par exemple la Belgique. Les fermetures de frontières ont été imposées soit par la fermeture du trafic de voyageurs soit par les autorités frontalières et n'ont pas été considérées comme relevant de la responsabilité du secteur ferroviaire. Il est important de noter que certaines compagnies ferroviaires internationales telles qu'Eurostar et Thalys ont continué à fournir un service de voyageurs à titre limité et conformément aux autorités afin de rapatrier des personnes.

Alors que les confinements ont entraîné la fermeture de nombreux magasins dans les gares, la décision de fermer complètement les gares a varié considérablement d'un pays à l'autre, et même au sein d'un même pays. Par exemple, en Inde, toutes les gares ferroviaires étaient (et continuent d'être) complètement fermées au public, tandis qu'aux Pays-Bas, les gares sont restées complètement ouvertes. Dans certaines circonstances où il y a eu de nombreux cas de contamination par Covid-19, les gouvernements ont ordonné la fermeture de certaines gares ferroviaires, par exemple à Wuhan, en Chine ou en Lombardie, Italie. Alors que les gares étaient fermées au public, les trains continuaient de passer par ces régions.

## 2.2. LE FRET FERROVIAIRE COMME UN FOURNISSEUR CLE DES MARCHANDISES ESSENTIELLES DURANT LA CRISE

Le fret ferroviaire a continué d'être perçu par les gouvernements comme un acteur clé dans la fourniture de produits essentiels tels que la nourriture, le charbon et les matériaux liés à la santé (par exemple, les médicaments, les équipements de protection individuelle (EPI)) aux communautés pendant les confinements. Malgré cela, le trafic global de marchandises a été réduit au cours de cette période. Dans tous les pays étudiés, le gouvernement n'a imposé aucune restriction sur le fret. À ce titre, les répondants au questionnaire ont continué d'assurer le transport de marchandises.

En ce qui concerne le trafic international, des opérations transfrontalières ont été maintenues dans la plupart des pays. De nombreuses entreprises interrogées ont souligné la coopération harmonieuse entre les chemins de fer. En Pologne, il est obligatoire de communiquer des listes d'employés effectuant leur travail dans le cadre du trafic frontalier. Dans de nombreux pays européens, les conducteurs de train doivent être munis de documents officiels leur permettant de franchir les frontières. En outre, la Commission européenne, conformément à sa communication du 23 mars 2020, a fourni des voies vertes aux postes frontaliers pour assurer un flux continu de marchandises à travers l'UE et s'assurer que les marchandises et les travailleurs des transports sont et ont pu voyager sans retard.

Les entreprises ont adapté leur plan de transport pour répondre à la demande du marché et fournir, en cas de besoin, des capacités supplémentaires pour transporter les marchandises nécessaires. Lorsqu'en Europe, il y avait une pénurie de pâtes alors que de nombreuses personnes faisaient des provisions, DB (Allemagne) a travaillé avec ALDI et Cucina pasta pour transporter plus de 400 000 emballages de pâtes pour plus de 650 succursales de la chaîne discount dans le sud de l'Allemagne (figure 3). Network Rail (UK) nous a également informés, grâce au fait que les travailleurs du fret ferroviaire ont été reconnus comme des travailleurs essentiels, qu'ils ont continué à assurer des niveaux de service réguliers et que la quantité de nourriture transportée sur le chemin de fer par le fret à travers le Pays de Galles et entre l'ouest Londres et Cornouailles a augmenté de 20% en une semaine. Un autre exemple démontrant l'importance du fret ferroviaire est l'augmentation de l'utilisation de trains de marchandises particulièrement longs sur l'itinéraire Chine-Russie-Lettonie-Kaliningrad. Cependant, pour la plupart des entreprises, il y a une diminution des volumes transportés, en raison du verrouillage de nombreuses usines de production



*Figure 3 : Plus de 200 tonnes de pâtes transportées par la DB*

La plupart des entreprises ont mis en place des protocoles de désinfection des wagons et certaines ont même des protocoles de désinfection des marchandises. En Suisse, les gares de triage sont équipées de désinfectants et les règles édictées par l'Office fédéral de la santé publique (distance par exemple) sont respectées dans tous les sites.

Un aspect important pour toutes les entreprises est de prendre soin du personnel et de s'assurer qu'il travaille en toute sécurité. Les employés sont équipés de liquides désinfectants et de désinfectants de locaux. En Italie, les conducteurs de train sont équipés de dispositifs de protection individuelle (masques faciaux FFP2-FFP3, gel désinfectant pour les mains, gants jetables).

### **2.3. LE RAIL EN SOUTIEN DU SECTEUR MEDICAL**

Le secteur ferroviaire a également été un acteur important dans la création d'une communauté « RAILsilence » pendant le confinement, en travaillant main dans la main avec les autorités sanitaires pour répondre à leurs besoins.

La conversion des trains à grande vitesse en trains médicaux est une initiative qui a débuté et a été testée en France en mai 2019. La SNCF a pu utiliser ses trains à grande vitesse à deux niveaux pour transporter des patients positifs au Covid-19 qui étaient dans le coma à partir de l'est du pays, où les hôpitaux étaient surchargés, vers l'ouest du pays, où les hôpitaux avaient encore de la place, allégeant ainsi les installations médicales et assurant de meilleurs soins aux malades (figure 4).



*Figure 4 : Photo prise à l'intérieur d'un train médicalisé SNCF*

En général, le niveau inférieur est utilisé pour le transport des patients, qui sont restés sur des brancards et qui étaient installés au sommet des sièges de train à grande vitesse déjà existants, et le niveau supérieur est utilisé par le personnel médical et de sécurité. Chaque train peut transporter 28 patients malades, 50 soignants et 10 tonnes de matériel médical comme des bouteilles d'oxygène. Démontrant l'importance du groupe de travail UIC dans le partage des bonnes pratiques, la SNCF a partagé son mode opératoire avec le groupe de travail.

Les chemins de fer indiens ont trouvé une autre utilisation du matériel roulant, en convertissant leurs voitures en « salles d'isolement sur roues », abritant des patients de Covid-19 qui seront déplacés vers des endroits où il y aura une pénurie de lits d'hôpital, créant ainsi une capacité de 320 000 lits supplémentaires (figure 5). Certains de leurs bâtiments ferroviaires sont également utilisés comme centres de quarantaine.



*Figure 5 : Photo of the Indian Railways isolation wards on wheels*

---

Le transport de marchandises a également joué un rôle dans le développement d'espaces hospitaliers supplémentaires indispensables. KTZ Express (Kazakhstan) a organisé le transport de 226 mobile homes pour être utilisées dans le cadre de l'hôpital préfabriqué des maladies infectieuses, ce qui fournit 280 lits supplémentaires.

En Chine, le personnel médical de tout le pays est arrivé à Wuhan en train pour fournir une aide médicale. En complément des mesures mises en place pour la gratuité des transports en commun locaux, la SNCF a étendu le transport interurbain et à grande vitesse à l'ensemble du personnel médical et des soignants, renforçant les équipes hospitalières. Les actions de la SNCF à cet égard ont été complétées par la mise à disposition de certains de ses soignants internes aux hôpitaux et aux maisons de repos.

De nombreuses sociétés ferroviaires avaient leurs propres stocks de masques dans le cadre de leurs plans de lutte contre les épidémies et, compte tenu du manque de disponibilité de ces masques pour le secteur médical, ont contribué au partage des stocks en coordination avec les autorités.

## 2.4. LE RAIL ENTREPREND DES MESURES SOCIALES

Le secteur ferroviaire a également été un acteur important dans la création d'une communauté « RAILsilence » pendant le confinement, en contribuant à de nombreuses mesures sociales.

En Inde, les chemins de fer indiens, à travers ses bras IRCTC (Indian Railway Catering & Tourism Corporation) et le RPF ont fourni et continuent de fournir quotidiennement de la nourriture aux pauvres et aux personnes bloquées dans le cadre de sa responsabilité sociale.

En France, la SNCF a renforcé son partenariat avec les services humanitaires d'urgence en faisant don de plusieurs milliers de colis alimentaires et de plusieurs milliers de douillettes, en utilisant également certains de leurs bâtiments pour héberger des personnes susceptibles de ne pas pouvoir se loger sur place, comme des seniors, du personnel médical ou des personnes souffrant de la violence familiale.

Enfin et surtout, le personnel des chemins de fer a également été actif dans leurs communautés pour veiller à ce que, comme c'est le cas en Pologne chez PKP Group, les personnes âgées ou en quarantaine à la maison reçoivent des fournitures adéquates à leur porte.



## 3. MESURES DE REPONSE

### 3.1. TASK FORCE

La plupart des entreprises ferroviaires ont mis en place une taskforce dédiée pour relever les défis posés par la crise de Covid-19, à la fois au niveau stratégique et au niveau des opérations quotidiennes. Cette taskforce est généralement composée du conseil d'administration et de représentants des filiales / divisions de l'entreprise (voyageurs, fret, infrastructure, etc.) chargés de la coordination des directives de leurs gouvernements respectifs et du suivi de l'activité quotidienne au sein de l'entreprise (fonctionnement, personnel, communication, prévention et mesures d'atténuation) avec le soutien de taskforces distinctes chargées de relever des défis spécifiques dans leurs domaines de compétence respectifs, déployant des mesures spécifiques pour le service de transport ferroviaire de voyageurs, la protection des employés, le transport de matériel et les interventions d'urgence (RH, communication, exploitation, maintenance, etc.). Certaines entreprises ont toutefois opté pour des taskforces supplémentaires pour la crise de Covid-19.

L'Inde, la Pologne et le Maroc ont opté pour une structure de taskforce à plusieurs niveaux : une unité centrale (niveau exécutif) chargée de superviser la mise en œuvre des orientations gouvernementales, le suivi de la crise, du personnel et de l'ensemble de l'exploitation, et d'une cellule régionale assurant l'exploitation quotidienne et la continuité des activités.

NS, l'opérateur néerlandais, dispose de quatre unités travaillant sur la crise de Covid-19, des unités stratégiques et tactiques déjà existantes agissant comme point de contact avec les autorités et supervisant les questions logistiques et opérationnelles (calendrier) et la gestion de la continuité des activités et des « Unités de Récupération » avec un focus sur la gestion de crise à moyen et long terme (aspects financiers, certifications, projets futurs).

Dans certains cas, comme en Hongrie, l'entreprise est gérée sous le commandement direct d'une taskforce nationale créée par le gouvernement.

### 3.2. POURSUITE DE L'ACTIVITE

#### 3.2.1. Coopération avec les Autorités

##### Coopération générale

L'offre de transport a été, généralement, drastiquement réduite compte tenu de la baisse de la demande mais en raison de l'importance critique accordée par l'État en matière de sécurité sanitaire.

Compte tenu des circonstances, les équipes internes de sécurité et de sûreté ferroviaires ont reçu le soutien de la police nationale, le cas échéant, en fournissant une assistance supplémentaire pour procéder au contrôle des dérogations aux entrées des gares ou avant l'embarquement.

La plupart des entreprises ferroviaires ont mis en place une taskforce dédiée (voir ci-dessus) et elles interagissent également avec plusieurs ministères, certaines ayant désigné un point de contact unique.

## Certificats

Une question clé pour pouvoir continuer à fournir les services essentiels était de travailler avec les autorités pour l'expiration des certificats. Les certificats peuvent comprendre des examens médicaux, des tests aléatoires d'alcoolémie / toxicomanie, une formation périodique, des heures de service, des connaissances du conducteur et diverses règles d'inspection pour la connaissance de ligne, le matériel roulant et les signaux.

Dans de nombreux pays, les organismes de réglementation requis étaient également en confinement en raison de Covid-19 et n'étaient donc pas en mesure d'effectuer les audits / tests requis pour fournir aux chemins de fer des certificats. La plupart des membres ont pu travailler avec les autorités pour prolonger et / ou repousser les renouvellements de certificats au moment où les confinements seraient levés (figure 6).

Beaucoup de ceux qui ont déclaré ne pas avoir obtenu d'exemptions réglementaires l'ont dit parce que leurs certificats ne sont pas sur le point d'expirer et que cela n'a donc pas été un problème pour eux.

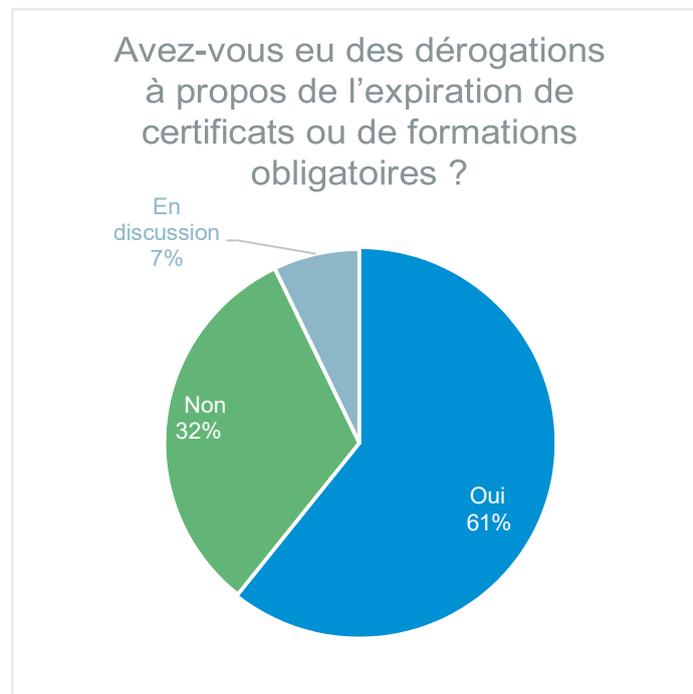


Figure 6 : Réponses à la question : Avez-vous eu des dérogations à propos de l'expiration de certificats ou de formations obligatoires (Médical, risque, sécurité, audits...) ?

### 3.2.2. Disponibilité du personnel

Une question clé concernant la continuité des activités est de s'assurer qu'il y a suffisamment de personnel disponible pour assurer la continuité du service. En raison de la crise de Covid-19, il existe de nombreuses raisons potentielles à une diminution de la disponibilité du personnel, notamment des mesures de quarantaine, l'absentéisme associé à la peur d'attraper le virus et la réduction des services en général. Il est intéressant de noter que la réduction ou non des effectifs des chemins de fer est répartie à peu près également, la moitié ayant moins de personnel et l'autre moitié gardant le personnel tel quel (figure 7).

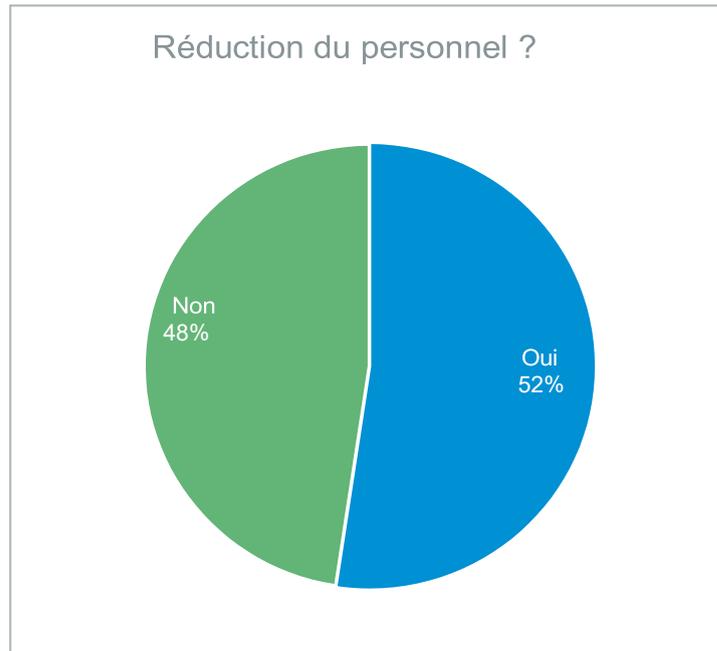


Figure 7 : Réponses à la question : « Avez-vous été confrontés à la réduction du personnel ? »

Ceux qui ont pu maintenir le personnel à un niveau normal ont pu le faire en implémentant le télétravail à grande échelle. Parmi les autres bonnes pratiques mises en place par de nombreux acteurs ferroviaires afin d'assurer la continuité du service essentiel du transport ferroviaire, citons le travail en décalé des équipes qui ne se croisent jamais ou qui travaillent ensemble pour éviter la contamination croisée et aussi mettre en œuvre un plan de travail en roulement. Ceux qui ont connu une réduction de leur personnel ont pu fournir le minimum de services requis par les autorités, car souvent ils étaient en nombre inférieur à leur niveau de service normal.

15

### 3.2.3. Protection du personnel

Sans protéger le personnel, il n'y aura pas de personnel. Toutes les organisations qui ont répondu aux questionnaires ont protégé et continuent de protéger activement le personnel via une multitude de mesures. Ils ont tous promu la distanciation sociale et d'autres mesures comportementales qui réduisent le risque de propagation de Covid-19, comme la toux / les éternuements dans le coude.

- accès : entrée unique du bâtiment, avec signalisation en place pour les piétons et pour les automobilistes s'il existe plusieurs entrées ;
- un couloir est en place pour s'assurer que chaque personne entrant se rend au bureau d'accueil pour un contrôle de la température.

Aux bureaux :

- nombre d'employés : le nombre de personnes est divisé en deux équipes minimum, soit la moitié de l'occupation ;
- différentes heures d'arrivée (20% des employés d'une structure organisationnelle commenceront leur activité à 7h00, 50% à 8h00 et 30% à 9h00...);
- ascenseurs et couloirs avec un seul courant de circulation.

---

Restauration :

- les sièges des tables des cantines sont réorganisés pour permettre une distance sociale (une personne par table). Certaines entreprises recommandent également une boîte à lunch à préparer par la cantine, à manger au bureau. Les invités externes ne sont pas permis ;
- réunions via des webconférences, y compris pour des réunions internes (maximum 10 participants) ;
- pas de rassemblement social (pause-café, réunion du département) ;
- nettoyage et désinfection : des lingettes et des gels sont mis à disposition ; certains nécessitent le mobile téléphone et tablettes à nettoyer avant d'entrer dans le bureau. Des gants, de l'eau peuvent être distribués ;
- toilettes : limitation du nombre de personnes à l'intérieur de l'espace (selon la taille de l'espace) ;
- ventilation du bâtiment ajustée pour renouveler l'air, et nettoyage / remplacement des filtres plus fréquemment ;
- formation du personnel pour toutes les nouvelles procédures en place.

Des mesures spécifiques sont en place pour les personnes plus sensibles au virus : maintien de la quarantaine.

16

### **3.2.4. Formation du personnel**

Dans la plupart des cas, les formations du personnel professionnel ont été suspendues et reportées en raison du confinement des conseils des autorités publiques. Cependant, certaines entreprises, comme en Pologne, en Russie ou en Kazakhstan, ont eu recours à des plates-formes d'apprentissage en ligne pour poursuivre leurs formations. En outre, un nombre croissant d'entreprises envisagent de recourir davantage aux plates-formes d'apprentissage en ligne pour la formation régulière du personnel après la crise de Covid-19.

En ce qui concerne les informations spécifiques à Covid (protocoles sur les cas suspects, nettoyage et désinfection, communication, etc.), les entreprises, de manière informelle, ont formé le personnel via les communications internes (briefings sur les protocoles, vidéos pédagogiques, affiches, etc.). Dans certains pays, comme le Maroc et l'Iran, des formations spécifiques ont été organisées, par exemple sur les mesures sanitaires, et ont été adaptées avec la collaboration des autorités sanitaires. Certaines entreprises ont également mentionné avoir fourni au personnel des formations sur la manière de communiquer à ce sujet aux voyageurs (voir la section 5.2).

### **3.2.5. Questions relatives à la sûreté**

Alors qu'à l'échelle mondiale, il y a eu une augmentation des problèmes de cybersécurité, lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient connu une augmentation des problèmes de sécurité, y compris la cybercriminalité, les membres de la taskforce étaient très peu nombreux à dire qu'ils avaient connu une augmentation (figure 8). Pour ceux qui l'ont fait, sans surprise, le problème de la cybersécurité a été mentionné, en raison d'une utilisation accrue du travail à domicile. Un autre problème a été le vandalisme en raison de la diminution du personnel.

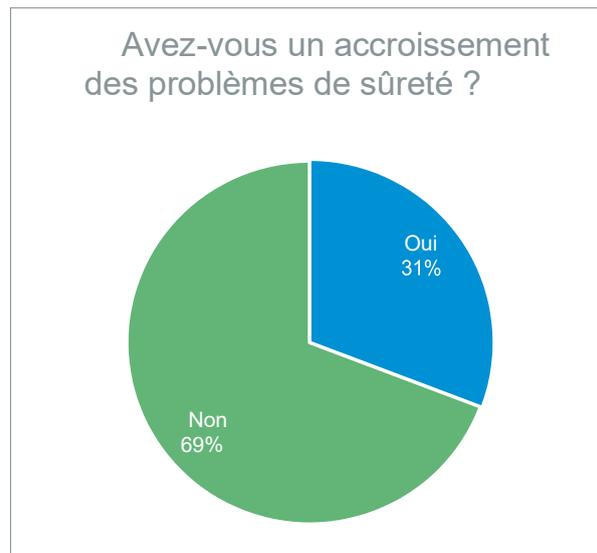


Figure 8 : Réponses à la question : « Avez-vous eu un accroissement des problèmes de sûreté ? »

### 3.3. PROTOCOLES LIES AUX CAS SUSPECTS

Les protocoles sur les cas suspects établis par les membres de la taskforce ont tendance à être les mêmes quel que soit le lieu, que ce soit dans un train, dans une gare ou dans des locaux ferroviaires, pour le public ou pour le personnel (par exemple, immeubles de bureaux, salles de contrôle). La plupart des entreprises ont établi leur protocole en étroite collaboration avec les autorités compétentes. Dans l'ensemble, les protocoles sont généralement constitués des étapes suivantes :

- isoler le cas suspect (par exemple dans une pièce spéciale de la station, dans un espace vide, un compartiment dans un train, ou renvoyer la personne à la maison) ;
- faire respirer le cas suspect à travers un masque ou autre (par exemple un tissu) ;
- demander à tout membre du personnel traitant d'un cas suspect de porter l'équipement approprié (par exemple, masques, gants) ;
- à bord d'un train, faire débarquer le cas suspect à la prochaine gare compétente, décidé avec les autorités, pour des soins médicaux ;
- une fois qu'un cas suspect a été identifié, contactez les acteurs appropriés (urgence, services de santé locaux, etc.) ;
- désinfecter toutes les zones où se trouvait le cas suspect.

Certaines compagnies de chemin de fer ont également inclus dans leurs protocoles l'obtention des coordonnées des personnes proches d'un cas suspect. Lorsque le personnel de VIARAIL au Canada est positif pour Covid-19, il trace les contacts de ce membre du personnel jusqu'à 5 jours avant les premiers symptômes ou le test, selon la première éventualité, puis contacte les clients qui ont pu être exposés dans l'intervalle, par téléphone ou par e-mail. En Grèce, TrainOSE utilise le formulaire européen de localisation des voyageurs en tenant compte du règlement général européen sur la protection des données. En Asie, KORAIL et JR East suivent également les cas suspects.

## 4. MESURES D'ATTENUATION MISES EN PLACE POUR STOPPER LA PROPAGATION DU VIRUS

### 4.1. PROTOCOLES DE NETTOYAGE

Les pratiques actuellement utilisées démontrent l'importance de prévenir la propagation de la maladie en augmentant le nettoyage et la désinfection des espaces publics, en particulier les endroits fréquemment touchés (par exemple les poignées de porte). Les intervenants ferroviaires ont augmenté la fréquence des nettoyages et ajouté de nouveaux produits (par exemple, des virucides, des agents de nettoyage plus puissants) à leurs actions de nettoyage. Beaucoup ont élaboré de nouveaux protocoles pour répondre aux spécificités du virus et ont travaillé en étroite coordination avec les autorités et leurs sous-traitants. Bien que les procédures elles-mêmes fonctionnent bien, beaucoup ont été confrontées à une pénurie de désinfectants, car les fournisseurs accordent la priorité aux établissements de santé.

18

### 4.2. GEL DESINFECTANT

La plupart des répondants ont mis à la disposition de leur personnel du gel d'assainissement ou d'autres désinfectants (figure 9), avec un problème commun de disponibilité du produit car ces types de matériaux ont été privilégiés par le secteur de la santé. Environ la moitié ont également mis du gel d'assainissement à la disposition du grand public dans les gares.

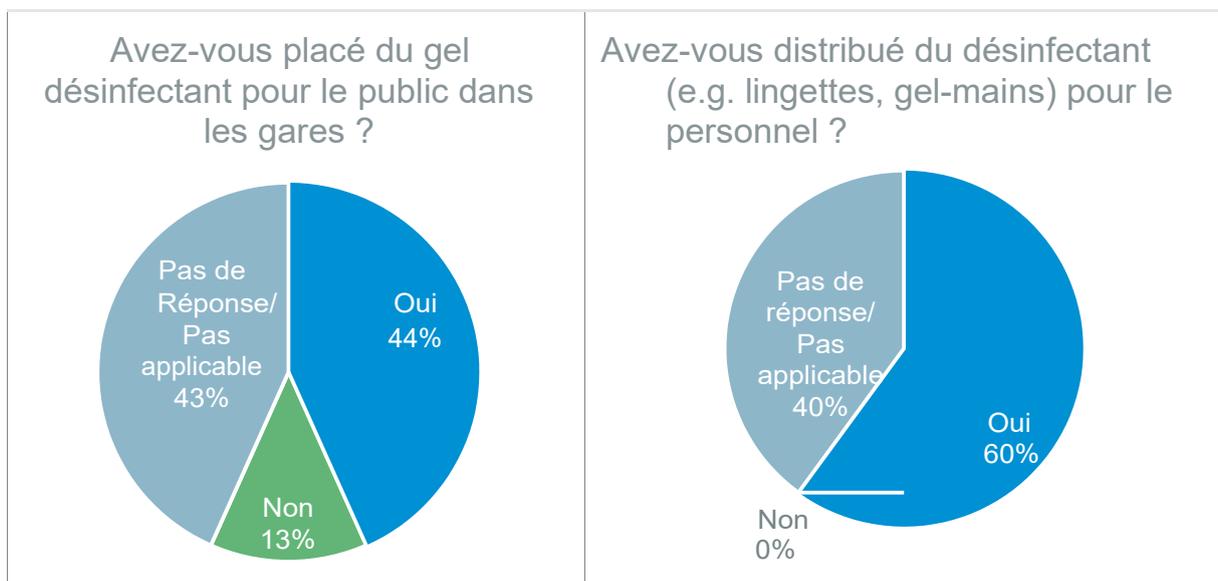


Figure 9 : Information sur l'utilisation du gel désinfectant (membres de la taskforce)

### 4.3. PRISE DE TEMPERATURE

Une mesure qui a été mise en œuvre par dix de nos membres de la taskforce est le contrôle de la température du personnel. La température utilisée pour déterminer si une personne doit être considérée comme un cas suspect varie de 37,3 °C à 37,8 °C. Les principales technologies répertoriées par les membres du groupe de travail pour le contrôle de la température sont les thermomètres thermiques, infrarouges et laser. Parmi ces dix, certains ont également mis en place des contrôles pour les voyageurs qui entrent dans les gares ou qui montent à bord des trains.

### 4.4. MASQUES

En ce qui concerne l'utilisation des masques comme mesure d'atténuation, les problèmes culturels doivent être pris en compte. Dans de nombreuses cultures asiatiques, les gens utilisent des masques pour lutter contre la propagation des maladies, et en particulier de la grippe, depuis avant Covid-19 et sont donc bien équipés (c'est-à-dire formés) pour utiliser le masque. Ainsi, demander aux voyageurs et au personnel de porter un masque est normal. Cependant, dans d'autres cultures, comme par exemple en Europe, le port de masques n'a pas toujours fait partie de la lutte contre la propagation des maladies et obliger les gens à les porter est donc moins usuel. Cela dit, les acteurs du chemin de fer s'entendent pour dire qu'en cas de suspicion, la personne potentiellement infectée, qu'il s'agisse de personnel, de voyageur ou simplement d'un utilisateur d'une gare, doit être isolée et porter un masque ou d'autres tissus à respirer en attendant les autorités compétentes (par exemple, services d'urgence, autorités de santé publique) pour prendre la personne en charge.

La plupart des chemins de fer ont mis à la disposition du personnel de première ligne des équipements de protection individuelle, dont des masques. Certains, comme KORAIL, exigent que le personnel porte des masques même dans leur siège social et dans d'autres bâtiments.

Disposer d'équipements de protection individuelle pour le personnel afin d'assurer leur sécurité pendant cette pandémie est une priorité pour les chemins de fer. À tel point que certaines entreprises ont commencé à fabriquer leurs propres masques. Il s'agit également de ne pas réduire le stock de masques disponibles au secteur médical. Un exemple de ceci est de Network Rail, qui a conçu un masque pour le personnel de maintenance qui correspond à leurs casques de sécurité actuels et le fait à partir de bouteilles en plastique recyclées.

Néanmoins, la difficulté d'aider les voyageurs malentendants avec des masques courants doit être soulignée, car ils couvrent la bouche qui est utilisée comme moyen de communiquer avec les personnes qui ne connaissent pas la langue des signes. Dans ces cas, l'utilisation de visières transparentes ou de masques avec une partie transparente dans la bouche pourrait être une solution.

Pour les voyageurs, très peu d'autorités obligeaient le public à porter des masques en public, y compris sur les chemins de fer, pendant le confinement. Lorsqu'il est devenu obligatoire, des masques faits maison ou d'autres revêtements faciaux ont été inclus, car il y a un manque de masques fabriqués dans la plupart des pays.

### 4.5. SYSTEME DE RESERVATION VOYAGEURS

En Europe, certains chemins de fer proposent la réservation comme une offre volontaire en raison de leur politique de système ouvert. D'autres chemins de fer ont des réservations obligatoires, principalement pour les trains à grande vitesse.

Certains chemins de fer ont modifié leur système de réservation de voyageurs et ont plafonné la capacité des trains à un niveau inférieur. Par exemple, les trains à grande vitesse en Chine, en France, en Italie (figure 10) et d'autres trains en Grèce (figure 11) et en Roumanie ont des systèmes de réservation qui leur permettent de garantir une distance minimale sûre. La faible demande a rendu relativement facile la mise en place d'une telle mesure. Ces solutions dépendent cependant fortement du type de matériel roulant.

La plupart des chemins de fer s'appuient cependant sur le bon sens de leurs clients pour respecter la distance sociale pendant le trajet (le cas échéant), d'autant plus que l'on s'attend à ce que la faible demande actuelle persiste même après que les limitations pour les voyages longue distance privés soient assouplies. Certains répondants ont souligné que la distanciation sociale doit être complétée ou, au contraire, éliminée par d'autres mesures telles que le port du masque (y compris, mais sans s'y limiter, le fait-maison, non médical) ou parfois, une augmentation de la ventilation.



Figure 10 : Exemple de Trenitalia en ne conservant qu'un siège sur deux disponible (les sièges verts sont disponibles pour les voyageurs. Les sièges gris sont conservés vides afin d'assurer la distanciation sociale.

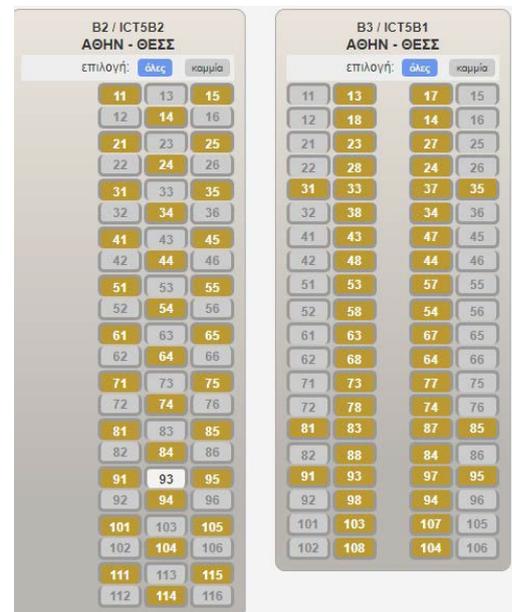


Figure 11 : Un exemple de TrainOSE sur leur système de réservation intelligent capé à 50% de capacité

## 4.6. MESURES POUR L'ASSISTANCE DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

### 4.6.1. Statut et caractéristiques du service d'assistance

Dans la plupart des pays européens, l'assistance aux personnes à mobilité réduite et aux personnes handicapées est restée active pendant la crise sanitaire de Covid-19, mais avec pratiquement aucune demande en raison du confinement. En effet, environ 80 à 90% des voyageurs PMR en Europe ont annulé leur voyage par train. Cependant, dans certains pays, à un certain moment, le service d'assistance a été temporairement interrompu en raison d'un manque de personnel et / ou pour des raisons de sécurité conformément aux instructions nationales envoyées par les autorités sanitaires.

Dans les pays où cette assistance était possible, cela était soumis à conditions :

- seulement pour les trajets nationaux ;
- rappel qu'il est mieux de rester à la maison plutôt que de faire des voyages. Seulement pour des trajets urgents avec le respect des règles (distances, masque, gants...) ;
- dans certains pays, les réservations avant le départ n'ont pas changé, mais dans d'autres, il a été demandé de demander avec plus d'anticipation (dans les 12 ou 24 heures) en raison de la nécessité d'organiser le service avec du personnel qui n'était pas toujours à la gare comme d'habitude.

### 4.6.2. Distanciation sociale à respecter durant l'assistance

La distance sociale demandée par les autorités varie entre 1 et 2 mètres selon les pays. Pendant l'assistance, il n'est pas toujours facile de respecter cette distance, mais des règles d'hygiène plus drastiques sont posées comme l'utilisation de masques ou de gants et l'utilisation de gel hydroalcoolique. Le personnel a reçu des instructions internes sur la manière d'organiser l'assistance avec un risque minimum. Pour certaines entreprises, le contact physique n'était pas autorisé du tout, elles ont donc développé d'autres moyens de fournir une assistance sans toucher le client, comme guider avec la voix, utiliser des fauteuils roulants et des plates-formes élévatrices pour éviter tout contact. La plupart des entreprises européennes n'ont pas changé leur politique de bagages en raison de la situation Covid-19, à quelques exceptions près où la possibilité de transport d'un seul bagage était en discussion afin d'éviter tout contact avec le personnel en charge de l'assistance.

### 4.6.3. Echanges avec les Associations et d'autres Acteurs

Les entreprises ont maintenu le contact avec les groupes intéressés et les autorités nationales pour déterminer les mesures. Certaines d'entre eux ont organisé des échanges d'informations et de suggestions avec les associations. De manière générale, l'association a fait preuve de compréhension (voire d'appréciation) pour le soin apporté et l'intérêt suscité au sein des organisations pour les voyageurs en situation de handicap.



## 5. MESURES DE COMMUNICATION

### 5.1. COMMUNICATION INTERNE

Les canaux de communication souvent cités pour les informations liées à Covid-19 au personnel comprenaient Internet (les sites Web de l'entreprise et leurs sites internes, par exemple intranet), le courrier électronique, les affiches, les brochures / dépliants et les réseaux sociaux (figure 12). Les autres canaux de communication mentionnés sont les suivants : économiseurs d'écran, hotlines, panneaux d'affichage, SMS, téléphone et clips vidéo.

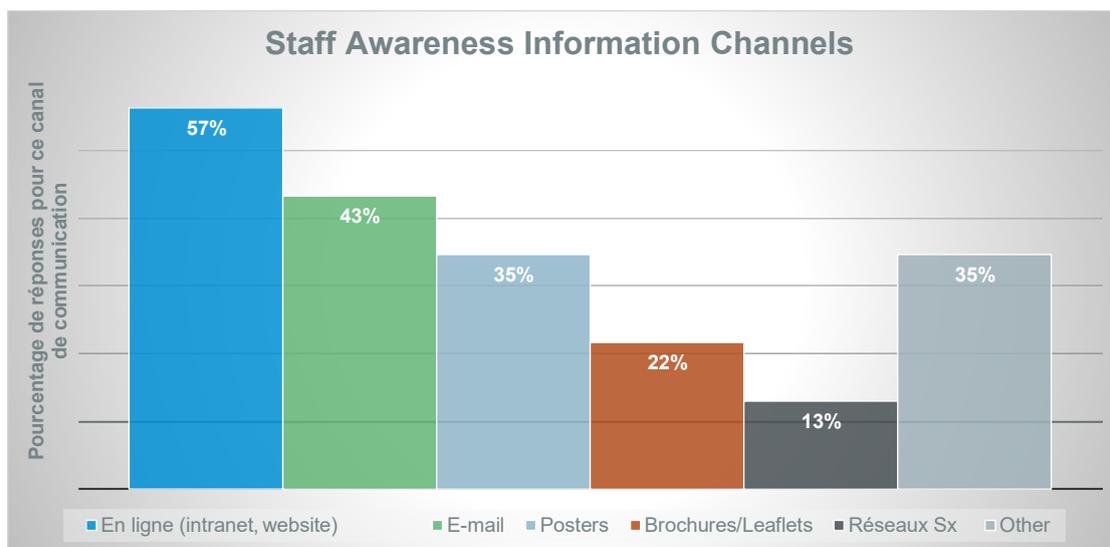


Figure 12 : Connaissance des canaux de communication par le personnel (Sur 23 réponses). L'utilisation d'un seul canal d'information n'exclut pas l'utilisation des autres. La catégorie "Autres" correspond aux canaux d'information mentionnés par deux réponses ou moins.

Lorsqu'on leur a demandé quels types d'informations les entreprises ferroviaires communiquaient à leur personnel, ils ont principalement répondu qu'ils partageaient des conseils comportementaux, et plusieurs ont spécifiquement mentionné le lavage des mains en complément avec d'autres conseils comportementaux (Figure 13 et Figure 14).

Sans surprise, beaucoup ont également déclaré avoir communiqué explicitement sur les nouvelles procédures liées à Covid-19. Les autres types d'informations partagées comprenaient les contacts avec les autorités compétentes, les changements de niveau de service, la situation actuelle de Covid-19 dans leur pays, comme nettoyer fréquemment son smartphone et les mesures prises pour briser la chaîne de l'infection.

Lorsqu'on leur a demandé comment les entreprises ferroviaires mettaient à jour leur personnel en temps réel sur le sujet, les quatre principaux canaux de communication cités étaient l'intranet de l'entreprise, le courrier électronique, le SMS et le management (figure 15). Deux entreprises ont déclaré qu'elles utilisaient l'arrivée au travail comme une opportunité pour mettre à jour le personnel. Les médias sociaux, smartphones et tablettes ainsi que les applications pour smartphones ont également été mentionnés par plusieurs répondants.

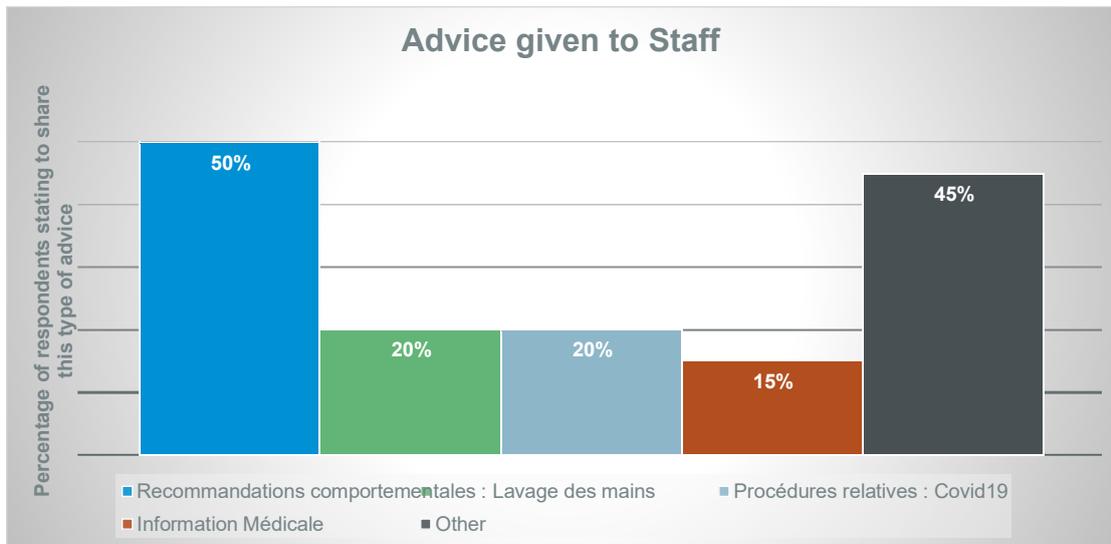


Figure 13 : Conseils fournis au personnel (sur 20 réponses). La catégorie « Autres » correspond aux conseils fournis par un seul répondant.

SBB CFF FFS

**Wichtige Hinweise:**

- Gebrauchte Handschuhe nicht reinigen oder lagern, sondern entsorgen.
- Beim Tragen der Handschuhe darauf achten, dass lediglich die für den Handschuhgebrauch definierte Tätigkeit ausgeführt wird!

**A Anziehen der Handschuhe**

Vor dem Anziehen der Handschuhe die Hände gut waschen und trocknen.  
Nur eine begrenzte Fläche des Handschuhs berühren (siehe Abbildung A).  
Sicherstellen, dass die Handschuhe keine Löcher aufweisen.

**B**

Den ersten Handschuh anziehen (siehe Abbildung B).

**C**

Den zweiten Handschuh mit der Hand ohne Handschuh nehmen und nur eine begrenzte Fläche des Handschuhs berühren.  
Drehe die Außenfläche des anzuziehenden Handschuhs an den gefalteten Fingern der Hand mit Handschuh, so dass die zweite Hand mit dem Handschuh angezogen werden kann (siehe Abbildung C).

**D Ausziehen der Handschuhe**

Mit einer Hand an die Innenfläche der anderen Hand greifen und den Handschuh abheben (siehe Abbildung D).  
Den Handschuh ganz abziehen und weitersitzend festhalten.

**E**

Mit der Hand ohne Handschuh unter die Stupe des zweiten Handschuhs greifen und den Handschuh ebenfalls abziehen (siehe Abbildung E). Am Ende ist der zweite Handschuh über den ersten Handschuh umgekrempelt und umfasst diesen.  
Beide Handschuhe können nun ohne Kontaminationsgefahr dem Abfall zugeführt werden. Im Anschluss Hände gut waschen oder hygienische Händedesinfektion durchführen.

Handschuhe: Anleitung

SBB CFF FFS

**Wichtige Hinweise:**

- Die Maske darf für maximal eine Arbeitsschicht (8 Stunden) verwendet werden.
- Der/die Anwender/in erkennt das Ende der Gebrauchsdauer an erhöhten Atemwiderständen.
- Die Gesichtsbearbeitung vor dem Tragen der Maske nasieren.
- Vor dem Aufsetzen und nach dem Ablegen der Maske die Hände umgebend mit Seife waschen.
- Gebrauchte Masken nicht reinigen oder lagern (außer einmalig bei einer Pause, sondern entsorgen).

**A**

Vor dem Aufsetzen der Maske die Hände gründlich mit Wasser und Seife waschen und anschließend mit einem sauberen Papiertuch trocknen.  
Die Maske in die Hand nehmen, die Schlaufen hängen dabei unter der Hand (siehe Abbildung A).  
Sicherstellen, dass die Maske keine Löcher aufweist.

**B**

Die Maske unter das Kinn und über die Nase halten. Die untere Schlaufe dehnen und über den Kopf in den Nacken ziehen. Obere Schlaufe hoch auf dem Hinterkopf anlegen (siehe Abbildung B).

**C**

Den Nasenclip mit beiden Händen an die Nasenkontur anpassen (siehe Abbildung C). Eine Anpassung mit einer Hand könnte den Dichtzitz beeinträchtigen.

**D**

Um den Dichtzitz zu prüfen, die Maske mit beiden Händen umfassen und kräftig ausatmen (siehe Abbildung D). Sollte Luft entweichen, die Maske zurechtücken.

**E**

Die Maske abnehmen, indem zuerst die untere, danach die obere Schlaufe über den Kopf gezogen wird, ohne die Vorderseite der Maske zu berühren. Die Maske in einen verschlossenen Behälter entsorgen oder einmalig bei einer längeren Pause an einen dafür vorgesehenen Ort (z.B. eine Schale) mit der Vorderseite nach unten deponieren (auf lediglich persönliche Weiterverwendung achten). Die Maske selbst nicht berühren, da sie kontaminiert sein könnte.  
Nach dem Ablegen der Maske die Hände waschen.  
Beim Wiederaufsetzen nach einer Pause, wieder bei Schritt A beginnen und die Maske innen nicht anfassen.

Schutzmaske «FFP2/FFP3»: Anleitung\*

\*Diese Anleitung gilt nicht für Hygienemasken.

Figure 14 : Prospectus pour personnel de SBB (Suisse) pour l'utilisation des masques et des gants

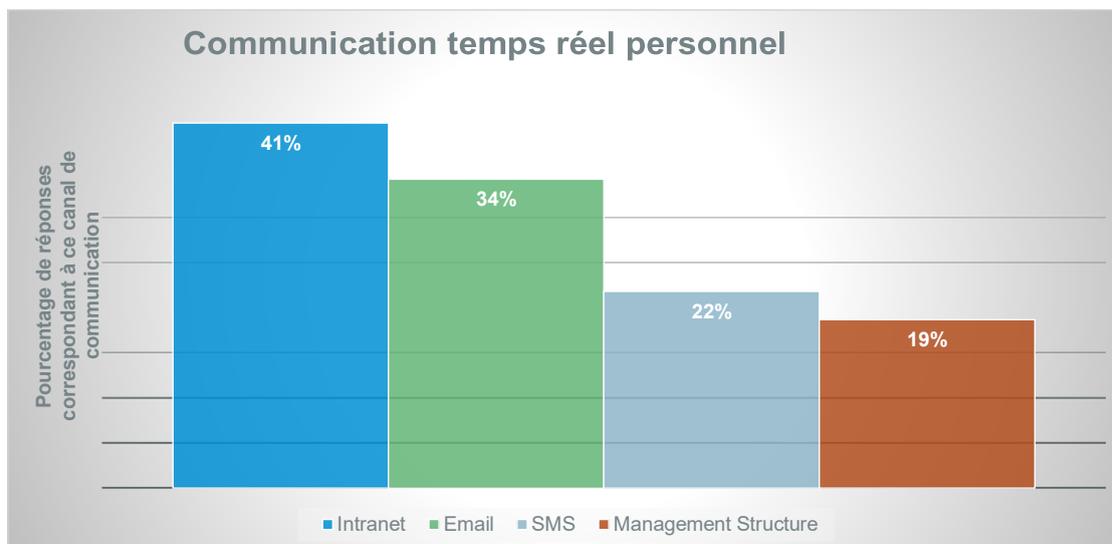


Figure 15 : Les quatre canaux de communication utilisés pour la communication temps réel pour le personnel (sur 32 réponses)

## 5.2. COMMUNICATION EXTERNE

Les canaux de communication souvent cités pour les informations liées à Covid-19 aux passagers comprenaient les réseaux sociaux, les annonces et les affichages à bord et dans les gares, les affiches, les sites Web des entreprises, les médias traditionnels et les brochures (figure 16).

24

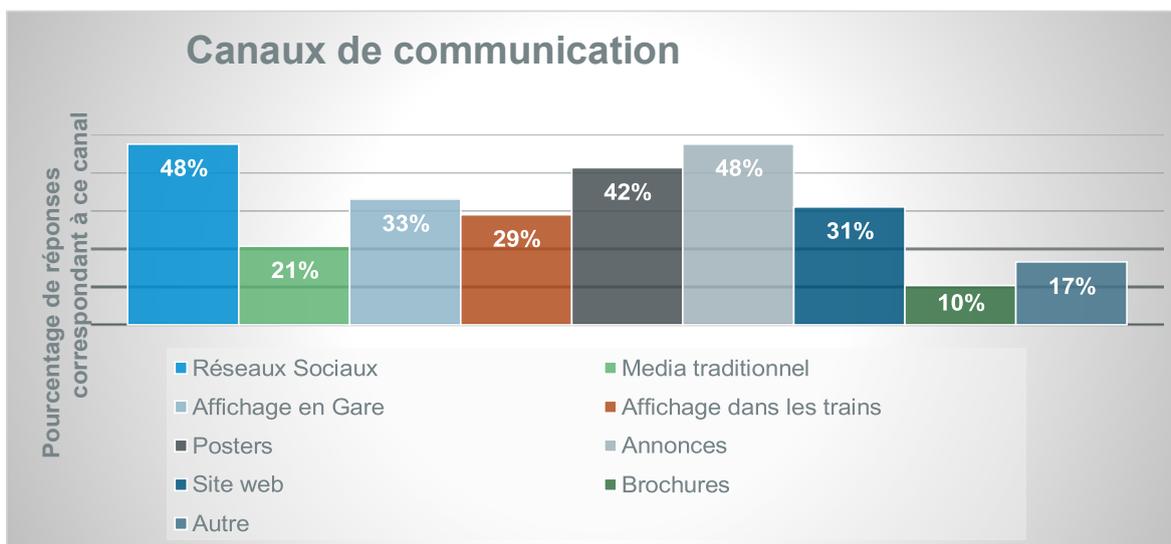


Figure 16 : Connaissance par les voyageurs des canaux de communication cités par les répondants (sur 46 réponses). L'utilisation d'un canal unique de communication n'exclut pas l'utilisation d'un autre. La catégorie "Autres" correspondant à des canaux de communication mentionnés par trois ou moins de répondants.

Parmi les autres canaux de communication mentionnés, mentionnons les applications de courrier électronique, SMS, téléphone et smartphone. Tous les répondants utilisaient plusieurs canaux de communication pour atteindre les voyageurs. Trois sociétés ont explicitement mentionné l'utilisation du personnel comme moyen de communication avec les voyageurs, les ayant informés de la meilleure façon de soutenir les voyageurs pendant la crise.

Lorsqu'on leur a demandé quels types d'informations les entreprises ferroviaires partageaient avec le public (figure 17), ils ont répondu à une écrasante majorité qu'ils utilisaient les conseils du gouvernement soit directement soit légèrement en les adaptant au secteur ferroviaire.

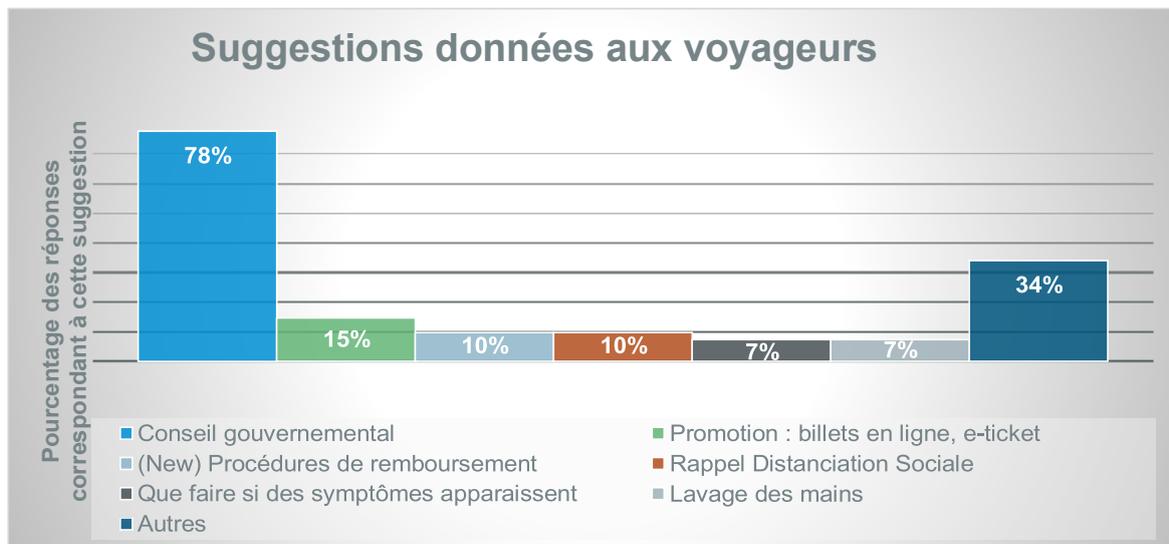


Figure 17 : Suggestions ou conseils pour les voyageurs cités par les répondants (de 41 réponses). La catégorie « Autres » est tout conseil partagé par deux ou moins de compagnies.

Ceux qui n'ont pas déclaré partager spécifiquement les conseils du gouvernement ont mentionné le renforcement de la distanciation sociale et / ou un lavage des mains efficace. Quelques-uns qui ont répondu à cette question ont informé l'UIC qu'ils ne donnent actuellement aucun conseil aux voyageurs car leur trafic voyageurs est complètement arrêté.

Figure 18 : DSB partage l'information publiée par le ministère des Transports. Voyageurs et conseils de comportement général



# KORONAVÍRUS (COVID-19) TÁJÉKOZTATÓ

**TÜNETEK**

**Jellemző tünetek:** LÁZ, SZÁRAZ KÖHÖGÉS, LÉGZOMJ

**Előfordulhat:** ZOM FÁJDALOM, ÖRÖR DUGULÁS, ÖRÖR FOLYÁS, TOROK FÁJÁS, HAS-MENES, FÁRADTSÁG

**Fontos tudni:** - A fertőzöttek 80%-a speciális kezelések nélkül is meggyógyul  
- 6 fertőzöttből 1-nél alakul ki súlyosabb tünet

**MIT TEGYEK?**

HA Fertőzött területre utazott vagy kapcsolatba lépett fertőzött személlyel

ÉS Tüneteket észlel

NEM észlel tüneteket

Telefonáljon háziorvosának, NE menjen be rendelőbe, kórházba! Hívja a zöld számokat!  
06 80 277 455  
06 80 277 456

14 napos megfigyelés javasolt, és hívja a zöld számokat!

**ÓVINTÉZKEDÉSEK**

**KEZMOSÁS** Rendszeresen és alaposan mosson kezet vízzel és szappannal, vagy tisztítsa meg alkoholos kézfertőtlenítővel!

**MASZK** Csak akkor használjon maszkot, ha légzőszervi tünetei vannak (köhögés, tüsszentés), ezzel védi a környezetében levőket!

**ZSEBKENDŐ** Köhögéskor, tüsszentéskor takarja el száját és orrát a behajlított könyökével vagy egy zsebkendővel, majd azonnal dobja ki a zsebkendőt!

**HIGIÉNIA** Szemhez, szájhoz, archoz csak kézmosás után nyúljon! Kerülje a nagy tömeget, zárt légtérű helyiségeket!

Figure 19 : conseils publiés par GYSEV

# NOVO | NEW | 新型冠状病毒

## CORONAVÍRUS 2019-nCoV

### RECOMENDAÇÕES | RECOMMENDATIONS | 建议

Quando espirar ou tossir, tape o nariz e a boca com lenço de papel ou com o antebraço

Lave frequentemente as mãos com água e sabão ou use solução à base de álcool

Evite contacto próximo com pessoas com infeção respiratória

When coughing or sneezing, cover your mouth and nose with tissue paper or with your forearm

Wash your hands frequently with soap and water or an alcohol-based solution

Avoid close contact with people suffering from respiratory infections

咳嗽或打喷嚏时，用纸巾或前手臂掩住嘴巴和鼻子

经常用肥皂水或含酒精的消毒液洗手

避免与有呼吸道感染患者密切接触

EM CASO DE DÚVIDA LIGUE

IF IN DOUBT, CALL

若有任何疑问，请直接电话询问

SNS 24

808 24 24 24



Figure 21 : Conseils d'IP (Portugal)

УУГААГААР ТАМДОР ЗАМБЫН  
ЗОРЧИГЧИЙН ВАГОН ДЕПО DEPT

ЗРХЭМ ХАРИЛЦАГЧ, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙН АНХААРАЛД  
**ТА МАСКАА  
ЗҮҮЖ ҮЙЛЧЛҮҮЛНЭ ҮҮ!**

**АМНЫ ХААЛТ  
ЗӨВ ЗҮҮЦГЭЭ**

АМНЫ ХААЛТ НЬ Э ДАВХАР

1. ӨДНӨӨР - ҮС НӨВӨРҮҮЭГДЭГЭЙС
2. ЗУУН БАГУУ ИНИЛЭР
3. ЦАХААН - ҮС ӨННӨГӨӨР

АМНЫ ХААЛТЫГ 3-4 ЦАГ ЗӨРӨГТӨНӨ.

ЗӨРӨГТӨН АМНЫ ХААЛТЫГ БОХИРГОЛГОСОН КӨӨТӨС БАРИХ БОЛОЛТУЙ, БУУД КӨӨТӨН САВАНД ХАЙНА.

АМНЫ ХААЛТАА ЗҮҮХ БОЛОН СОЛЫ БИРТ ГАРНА. САВАНДАК УГААХААР.

Figure 20 : Conseils publiés par les chemins de fer d'Oulan-Bator (Mongolie)

**CORONAVIRÜS'TEN NASIL KORUNULUR?**

**KORUNMA YÖNTEMLERİ**

ELLERİNİZİ SIK SIK YIKAYIN

SABUN VE SU YOKSA ALKOL BAZLI EL DEZENFEKTANI KULLANIN

GÖZLERİNİZE, BURUNUZA VE AĞZINIZA YIKANMAMIŞ ELLERLE DOKUNMAYIN

HASTA OLAN İNSANLARLA YAKIN TEMASTAN KAÇININ

**KENDİNİZİ HASTA HİSSEİYORSANIZ**

BELİRTİLER ORTAYA ÇIKARSA TIBBİ YARDIM ALIN

CERRAHI MASKE KULLANIN

ÖKSÜRÜRKEN VE HAPŞIRIRKEN AĞZINIZI MENDİLLE KAPATIN

KULLANILMIŞ MENDİLİ MUTLAKA ÇÖPE ATIN

MENDİLİNİZ YOKSA HAPŞIRIRKEN YA DA ÖKSÜRÜRKEN KOLUNUZUN İÇ TARAFINI KULLANIN

SIK SIK KULLANDIĞINIZ CİHAZLARI DEZENFEKTE EDİN

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ DEVLET DEMİRYOLLARI**

TCDD

Figure 22 : Conseils de TCDD (Turquie)

Pour ceux qui continuent de fournir des services aux voyageurs, beaucoup ont déclaré partager des conseils sur l'utilisation de la billetterie en ligne. Une entreprise a même déclaré qu'elle recommandait de se passer de l'argent liquide. Ces suggestions visaient à réduire la probabilité de contamination d'objet à personne en n'ayant plus d'objet physique et en éliminant l'interaction de personne à personne pour l'achat d'un billet en personne. Un autre message de communication fréquemment mentionné concernait les politiques de remboursement mises en place après les fermetures du gouvernement. Peu ont déclaré qu'ils communiquaient activement aux voyageurs sur la manière d'agir si des symptômes apparaissent pendant le voyage.



Figure 23 : Campagne de communication ONCF en deux langues (français et Arabe) concernant les recommandations gouvernementales et aussi les remboursements

27

Les autres conseils offerts aux passagers comprenaient des moyens de faire face à l'isolement social en raison du confinement de Covid-19, les mesures que l'entreprise a prises pour réduire le risque d'infection, la promotion du travail à domicile et une campagne pour rester à la maison, pour éviter de voyager pendant les heures de pointe, pour se conformer aux réglementations gouvernementales et ne pas voyager en cas de maladie. Deux entreprises ont déclaré qu'elles communiquaient sur leurs mises à jour des services.



Figure 24 : FGC (Espagne) campagnes d'information de mesures prises par FGC

Certaines entreprises ont également créé des informations dans des formats faciles à lire et publié des vidéos informatives en langage des signes. (Figure 25).



*Figure 25 : information Renfe (Espagne) en langage des signes*



## 6. CONSIDERATIONS ETHIQUES ET JURIDIQUES

Covid-19 a soulevé de nombreuses questions juridiques, par exemple sur la manière d'interpréter le règlement (CE) n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, mais également sur la façon de traiter les questions liées au réacheminement, à l'information des voyageurs, au remboursement, à l'assistance et à d'autres questions connexes après-vente.

La Commission européenne a publié des lignes directrices interprétatives sur le règlement (CE) n° 1371/2007 sur les droits des voyageurs dans le contexte de l'évolution de la situation avec Covid-19. La Commission européenne déclare dans ce document la non-application de circonstances extraordinaires comme clause d'exclusion du droit à indemnisation en cas de retards (y compris ceux entraînés par des annulations) et d'assistance. Il a également souligné que la notion de réacheminement à la « première occasion » peut, dans les circonstances de l'épidémie de Covid-19, impliquer un retard considérable, et il en va de même pour la disponibilité d'informations concrètes sur cette « opportunité » étant donné le niveau élevé d'incertitude affectant le trafic ferroviaire ».

Toutes ces questions ont été recueillies et répondues par le Comité du transport ferroviaire international 29 (CIT), qui a publié à la mi-mars 2020 des orientations sur les implications juridiques de Covid-19 sur la relation avec les voyageurs (ce document peut être demandé au Secrétariat du CIT, [info@cit-rail.org](mailto:info@cit-rail.org)). Le CIT est en effet une association de 200 entreprises ferroviaires et maritimes. Son objectif est la mise en œuvre du droit international (en matière de transport de passagers et de fret, de multimodalité et de protection des données) au niveau sectoriel.

Du point de vue de la protection des données, Covid-19 a également soulevé différentes questions, car de nombreux pays ont traité des données personnelles (données de santé, données de localisation, etc.) pour lutter contre Covid-19. Le comité européen de la protection des données (EDPB, un organisme européen indépendant dont le but est d'assurer l'application cohérente du règlement général sur la protection des données et de promouvoir la coopération entre les autorités de l'UE en matière de protection des données) a donc publié une déclaration sur le traitement des données à caractère personnel dans le contexte de l'épidémie de Covid-19. L'EDPB discute dans ce document de la licéité du traitement des données (notamment des données de santé et de localisation) des clients et des salariés.

Les questions éthiques qui peuvent apparaître pendant que les opérateurs ferroviaires agissent dans la lutte contre la pandémie de Covid-19 devraient être prises en compte par les autorités nationales dans le cadre géographique de l'Union européenne, selon le principe de la subsidiarité.

À l'échelle mondiale, les problèmes éthiques rencontrés par les opérateurs ferroviaires concernent principalement les questionnaires voyageurs et le contrôle de la température.

Les questionnaires doivent être soigneusement rédigés et vérifiés avant leur publication, afin de s'assurer qu'ils sont conformes au principe de non-discrimination énoncé dans la Déclaration universelle des droits de l'homme.

En ce qui concerne le contrôle de la température des voyageurs, il devrait être effectué systématiquement lorsqu'il est imposé par les autorités nationales. S'il n'est pas effectué systématiquement mais uniquement pour les cas suspects, il est fortement recommandé d'établir et d'appliquer une liste de contrôle des symptômes (critères) de santé objectifs qui justifieront le contrôle de la température pour un voyageur particulier. Cela devrait permettre d'éviter que certains passagers ne soient victimes de discrimination (âge, sexe, race, etc.).



# 7. ANNEXES

## 7.1. PREMIER QUESTIONNAIRE

1. Quelles autorités publiques de votre pays sont impliquées dans la gestion de l'épidémie de Covid-19 ?
2. Quelles obligations ont été émises par vos autorités publiques nationales en matière de transport ferroviaire ?
3. Quelles mesures avez-vous adoptées pour empêcher la propagation de Covid-19 :
  - a. À bord ? (Par exemple, distributeurs de désinfectant pour les mains, sacs à ordures étanches, intervention de désinfection supplémentaire des entreprises de nettoyage).
  - b. Dans les gares ? (Par exemple, distributeurs de désinfectant pour les mains, sacs à ordures étanches).
  - c. Dans les salles de contrôle de la circulation ferroviaire et autres sites techniques ? (Par exemple, protocoles d'assainissement, séparation de l'espace de travail).
  - d. Dans les QG ? (Par exemple, règles d'accès spécifiques, télétravail, respect des règles d'organisation).
  - e. Pour le personnel en première ligne ? (Par exemple, directives opérationnelles, fourniture de protections individuelles spécifiques équipement).
4. Quelles procédures avez-vous adoptées pour traiter les cas suspects de Covid-19.
  - a. À bord ? (Par exemple, communication avec les autorités de santé publique et les forces de l'ordre).
  - b. En gare ? (Par exemple, communication avec les autorités de santé publique et l'application des lois, isolement temporaire, protocoles d'assainissement).
  - c. Dans les locaux ferroviaires ? (Par exemple, protocoles de désinfection, collègues du cas suspect soutien).
  - d. Parmi le personnel des salles de contrôle de la circulation ferroviaire ? (Veuillez donner une brève description du plan de continuité des activités).
5. Sensibilisation des voyageurs.
  - a. Quelles suggestions ou conseils avez-vous donnés aux voyageurs ferroviaires (par exemple, conseils généraux de santé des autorités de santé publique, utilisation des canaux de vente de billets en ligne) ?
  - b. Veuillez nous envoyer des exemples de supports de communication utilisés pour sensibiliser les voyageurs ferroviaires (p. ex. affiches, brochures de recommandations).
  - c. Quels canaux d'information utilisez-vous ? (Par exemple, affichage de la gare, communication vocale dans la gare, réseaux sociaux).

---

**6.** Sensibilisation du personnel.

- a.** Veuillez nous envoyer des exemples de supports de communication utilisés pour sensibiliser les personnel (par ex. affiche, dépliants de recommandations).
- b.** Comment informez-vous votre personnel en temps réel sur le sujet (par exemple former le personnel) ?

**7.** Suggestion ouverte.

Veillez indiquer toute information / meilleure pratique concernant le transport ferroviaire non mentionnée dans les questions précédentes.

## 7.2. SECOND QUESTIONNAIRE

### Continuité de l'activité

- 8.** Comment avez-vous géré la réduction du personnel (y compris le fret (par exemple les mécaniciens), les voyageurs (par exemple les mécaniciens, les contrôleurs), la gare (par exemple les vendeurs de billets, le personnel de sécurité), le personnel de maintenance, la gestion (par exemple les directeurs), etc.) ?
- 9.** Comment avez-vous géré l'expiration de divers certificats et formations obligatoires (par ex. audits médicaux, risques, sécurité) ?
- 10.** Veuillez fournir des détails sur votre groupe de travail (par exemple, qui est impliqué, quand se réunit-il, de quelles décisions sont-ils responsables).

### Pour le service Voyageurs

- 11.** Veuillez décrire la situation actuelle des services aux voyageurs pour les trains locaux, régionaux longue distance et internationaux dans votre pays (par exemple, réduction du taux de service, fermeture des frontières) ?
- 12.** Comment la décision de réduire le service voyageurs a-t-elle été prise (par exemple en raison d'une demande réduite, en raison d'obligations du gouvernement / d'une autre autorité) ?
- 13.** Le gouvernement était-il obligé de maintenir un niveau minimum de service ferroviaire ? Si oui, quel est ce niveau ? Utilisez-vous des trains sans voyageurs ?
- 14.** Comment gérez-vous la fermeture des frontières pour les trains de voyageurs ? (par exemple, la police des frontières intervient-elle ? Devez-vous imposer la quarantaine ?)

### Pour les gares

- 15.** Veuillez décrire la situation actuelle des gares de votre pays (par exemple, fermetures de gares, fermetures de magasins, problèmes de loyer)
- 16.** Comment la décision de fermer les gares a-t-elle été prise (par exemple en raison d'une demande réduite, en raison d'une obligation gouvernementale) ? Y a-t-il un seuil de cas confirmés avant de fermer une station dans une zone donnée ? Pour les gares multimodales, comment la décision a-t-elle été organisée ?

### **Pour le fret**

17. Existe-t-il des mesures spéciales que les autorités mettent en place pour le trafic de marchandises ? (ex. exigences pour transporter certaines marchandises).
18. Le gouvernement a-t-il été obligé de maintenir un niveau minimum de service de fret ferroviaire ? Si oui, quel est ce niveau ? Avez-vous remarqué une augmentation, une diminution ou un changement spécifique du trafic ?
19. Alors que (la plupart) des frontières restent ouvertes pour le fret, comment cela fonctionne-t-il dans la pratique ?
20. Avez-vous, vos clients ou prestataires mis en place une désinfection anti-Covid-19 spécifique, des mesures ou des protocoles concernant les marchandises (par exemple des protocoles de nettoyage plus stricts pour les wagons) ?

### **Nettoyage et désinfection**

21. Veuillez fournir autant de détails que possible sur vos protocoles de nettoyage et de désinfection pour les gares, les bureaux, les lieux de maintenance, les centres de contrôle ou le matériel roulant (par exemple, nettoyage à l'ozone ? Nettoyage accru ? Ajout de virucides au régime de nettoyage ?)
22. Avez-vous des commentaires sur vos protocoles ? Qu'est-ce qui fonctionne bien ? Y a-t-il eu des difficultés ?

### **Gérer les cas suspects**

23. Veuillez fournir autant de détails que possible sur les protocoles actuellement en place pour les cas suspects i) parmi les passagers ii) parmi le public dans les gares et iii) parmi le personnel.
24. Avez-vous des commentaires sur vos protocoles ? Qu'est-ce qui fonctionne bien ? Y a-t-il eu des difficultés ?
25. Avec quelles autorités collaborez-vous en cas de suspicion ? Comment est née cette coopération ?

### **Problèmes de sécurité**

26. Avez-vous connu une augmentation des problèmes de sécurité ? Quels types d'incidents (cyberattaques, faux appels, graffitis sur les trains garés, sabotage sur la voie...) ? Pourquoi pensez-vous que vous avez connu une augmentation (par exemple, réduction de personnel) ? Comment réagissez-vous ?

**Contact: Covid-19@UIC.ORG**  
**#RAILsilence**



L'UIC est une association professionnelle certifiée pour engagement de qualité de services par AFNOR.

UIC is a professional association certified by AFNOR for its commitment to service quality.

INTERNATIONAL UNION OF RAILWAYS  
16, rue Jean Rey - 75015 Paris - France  
Tel. +33 (0)1 44 49 20 20  
Fax +33 (0)1 44 49 20 29  
E-mail: [info@uic.org](mailto:info@uic.org)

Published by: The UIC Communications Department, on behalf of the UIC Covid-19 Task Force (L. Petersen, V. Pérez, M-H. Bonneau, P. Lorand, A. Saadaoui) led by M. Guigon  
Director of publication: M. Plaud-Lombard  
Design: C. Filippini  
Layout: L. Wattignies  
Photo credit: Adobe Stock

ISBN: 978-2-7461-2937-5  
Copyright deposit: May 2020

