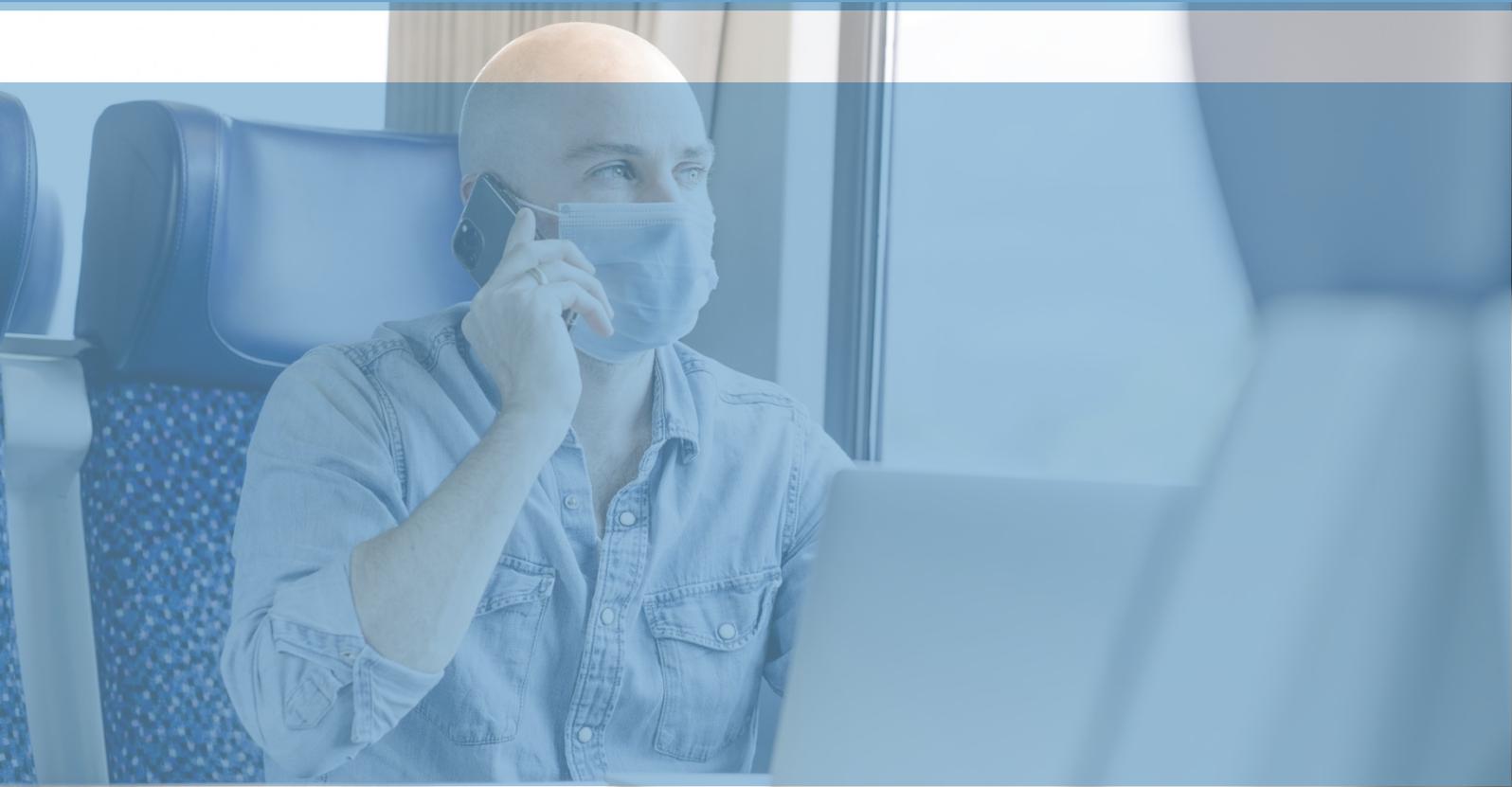


TASKFORCE UIC COVID-19
GESTION COVID-19

RAILsilence, retour sur les rails

Une série de mesures potentielles publiée par l'Union Internationale des Chemins de fer
Juin 2020



INTERNATIONAL UNION
OF RAILWAYS

1.	INTRODUCTION	4
1.1	TASKFORCE UIC COVID-19	4
1.2	TRAVAIL PRECEDENT	5
1.3	RAILSILIENCE : RETOUR SUR LES RAILS	5
1.4	METHODE.....	6
2.	REPRISE DU SERVICE VOYAGEURS APRES LE CONFINEMENT.....	7
2.1	FAISABILITE DE POURSUITE D'APPLICATION DES MESURES DE PREVENTION	7
2.2	MESURES À APPLIQUER APRES LE CONFINEMENT POUR RETROUVER LA CONFIANCE DES VOYAGEURS	7
	221 Prise de la température.....	8
	222 Masques	10
	223 Questionnaires.....	11
	224 Gel désinfectant.....	12
	225 Accroissement du nettoyage et de la désinfection.....	14
	226 Élimination des déchets, recyclage, mesures de traitement des déchets	15
	227 Distanciation sociale	16
	228 Modification du protocole en cas de suspicion de personne infectée	20
	229 Autres mesures.....	20
2.3	MESURES DE DIFFERENCIATION	21
	231 Entre personnes.....	21
	232 Entre services ferroviaires	21
	233 Entre régions.....	22
2.4	NOUVELLES TECHNOLOGIES	23
2.5	CAMPAGNES DE COMMUNICATION	24
2.6	L'IMPACT SUR LE DEVELOPPEMENT DE FUTURS SERVICES FERROVIAIRES	27
3.	SERVICES DE FRET APRES LE CONFINEMENT	28
3.1	MESURES POUR RETROUVER L'ACTIVITE FRET	28
3.2	MESURES POUR RETROUVER LA CONFIANCE.....	28
4.	CONFIANCE DU PERSONNEL APRES LES RESTRICTIONS GOUVERNEMENTALES	30
	411 Prise de température	31
	412 Masques	31
	413 Gel désinfectant.....	32
	414 Accroître le nettoyage et la désinfection.....	32
	415 Distanciation sociale	33
	416 Changements dans le recrutement.....	34
	421 Mesures pour les travaux de maintenance.....	36
	422 Mesures pour les postes critiques.....	36
4.3	FORMATION DU PERSONNEL	37
5.	QUESTIONS SÛRETÉ.....	39
5.1	SENTIMENT DE SÛRETÉ DES VOYAGEURS	39
5.2	ACCROISSEMENT DE LA PRESENCE POLICIÈRE OU DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE	40
	521 Pour les marchandises.....	40
	522 Pour les autres.....	41
5.3	TECHNOLOGIES DE SÛRETÉ POUR LA GESTION DES FOULES.....	41
6.	QUESTIONS ÉTHIQUES ET JURIDIQUES.....	43
7.	CONCLUSION.....	44
8.	ANNEXE	45
8.1	TROISIÈME QUESTIONNAIRE DE LA TASKFORCE UIC COVID-19 – REDÉMARRAGE DU SECTEUR FERROVIAIRE APRÈS LES CONFINEMENTS	45

1. INTRODUCTION

1.1 TASKFORCE UIC COVID-19

Au coeur 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, Union africaine, AFRA, ALAF, Allrail, ANPTrihos, APTA, CER, CIT, EIM, EPF, ERFA, ETF , ETOA, IATA, OTIF, UITP et UNECE) afin de travailler ensemble pour trouver des moyens adaptés au secteur ferroviaire pour répondre à cette crise.

Le but principal de la taskforce UIC Covid-19 est de fournir un espace de confiance aux membres de l'UIC, aux associations de transport et organisations internationales pour partager les informations concernant cette crise. Comme il s'agit d'une situation de crise mondiale sans précédent, pouvoir se réunir et profiter de l'expérience des uns et des autres a été un élément clé dans la lutte pour protéger des vies tout en fournissant un minimum de services essentiels de transport.

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 un espace où les acteurs ferroviaires du monde entier peuvent se réunir et coopérer. Lors de nos réunions de la taskforce, nous réunissons les acteurs ferroviaires 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.

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 et à l'espace de travail de la taskforce Covid-19 à l'adresse : <https://extranet.uic.org/index.php>.



1.2 TRAVAIL PRÉCÉDENT

En mars 2020, le premier document d'orientation, « Gestion Covid-19 - Orientation pour les acteurs ferroviaires » a été publié. Ce document rassemble des mesures potentielles, collectées en février 2020 dans le but d'aider les acteurs ferroviaires et de fournir des informations fiables sur les enjeux spécifiques du rail face à cette maladie transmissible.

En avril 2020, un deuxième document d'orientation, « Mesures potentielles pour restaurer la confiance dans les voyages en train après la pandémie Covid-19 », a été publié. Ce document énumère différentes mesures que les acteurs ferroviaires pourraient prendre pour accroître le sentiment de sécurité des voyageurs.

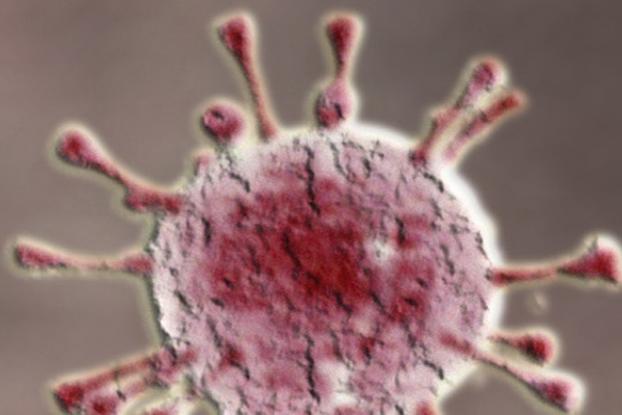
En mai 2020, un troisième document d'orientation, « RAILSilience - Comment le secteur ferroviaire a combattu Covid-19 pendant le confinement », a été publié. Ce document vise à montrer la situation lors des confinements et les mesures mises en place par le secteur ferroviaire pendant la phase de lutte contre l'épidémie.

Tous ces documents précédents d'orientation sont disponibles en ligne à l'adresse : <https://uic.org/covid-19>.

1.3 RAILSILIENCE : RETOUR SUR LES RAILS

Avant même que les gouvernements n'annoncent des mesures de prévention relatives à la pandémie Covid-19 telles que le confinement et / ou les recommandations de ne pas se déplacer, les membres de la taskforce UIC Covid-19 se sont demandé comment assurer une reprise en douceur, tout en assurant la sûreté et la sécurité des voyageurs et du personnel. S'étant montrés RAILSilient pendant le confinement, les acteurs ferroviaires envisageaient déjà comment ils pourraient continuer à être RAILSilient après le confinement et comment ils pourraient reprendre les activités ferroviaires.

Alors que de nombreuses compagnies de chemin de fer ont réduit leur niveau de service pendant les restrictions gouvernementales liées à Covid-19, certains membres de la taskforce ont continué à fournir un niveau de service complet aux voyageurs. À ce titre, ils ne considèrent pas cette période comme une « reprise » du service, mais plutôt comme une augmentation du nombre de voyageurs utilisant les trains.



Alors que dans de nombreuses régions du monde, les confinements ou les mesures restrictives similaires imposées par le gouvernement ont été levés, il est important de noter que ce document est basé sur les réponses à un questionnaire qui a été envoyé avant que cela ne devienne une réalité. Par conséquent, les résultats présentés ici sont vraiment une vision de l'avenir, et ne sont pas nécessairement basés sur les mesures réelles mises en place après les confinements.

Il convient également de noter que, alors que dans la plupart des pays asiatiques et européens, les gouvernements ont commencé à assouplir les restrictions liées à Covid-19, dans d'autres parties du monde, comme en Amérique Latine, la crise ne fait que commencer.

1.4 MÉTHODE

La taskforce UIC a élaboré et distribué à ses membres un questionnaire qui peut être consulté en annexe. Le questionnaire visait à comprendre comment les intervenants ferroviaires envisageaient de reprendre le service après les fermetures de sites suite à Covid-19 ou des restrictions similaires imposées par le gouvernement. 38 membres de la taskforce ont répondu au questionnaire.

Les réponses à la première partie du questionnaire ont été utilisées comme corpus de données et également pour créer la base de données de reprise de la taskforce Covid-19. Ces données ont été analysées à l'aide d'un prisme d'analyse thématique. L'analyse thématique est une méthodologie des sciences sociales et humaines utilisée pour identifier, analyser et rapporter des modèles (ou thèmes) dans un ensemble de données qui comprend plusieurs étapes :

- Se familiariser avec le corpus de données ;
- Chercher les thèmes (en prenant en compte les relations entre les données et en soulignant les similitudes et différences);
- Produire le rapport (pour raconter l'histoire complexe des données).

Ci-après le rapport.



2. REPRISE DU SERVICE VOYAGEURS APRÈS LE CONFINEMENT

Pendant les recommandations de confinement ou de ne pas se déplacer, de nombreux pays ont limité l'offre de trafic ferroviaire de voyageurs en fermant les frontières internationales, en réduisant les niveaux des OSP ou, dans certains cas, en arrêtant complètement le trafic ferroviaire. Maintenant que la plupart des confinements en Europe, en Asie et en Amérique du Nord ont commencé à être levés, le trafic voyageurs augmentera très probablement progressivement. Cette section examine les manières dont les membres de la taskforce UIC Covid-19 ont l'intention de s'attaquer aux problèmes associés à ce redémarrage.

2.1 FAISABILITÉ DE POURSUITE D'APPLICATION DES MESURES DE PRÉVENTION

Presque tous les répondants déclarent qu'ils pourront continuer à appliquer des mesures de prévention alors que les pays sortent de leurs phases respectives de confinement et que le trafic reprend en termes de volume de voyageurs. Ils travaillent en étroite collaboration avec les autorités en ce qui concerne les mesures à maintenir et ont l'intention de continuer d'être un contributeur majeur à la lutte contre Covid-19 tant que la menace subsiste.

De nombreux répondants ont également indiqué que non seulement ils continueraient à mettre en œuvre des mesures telles que l'augmentation du nettoyage et de la désinfection, mais également que les autorités les obligent à mettre en œuvre de nouvelles mesures dans cette nouvelle phase de la crise, à savoir que les voyageurs doivent porter des masques.

La principale difficulté indiquée par les répondants est de pouvoir maintenir une distanciation sociale tout en répondant à la croissance de la demande des voyageurs en transport ferroviaire.

2.2 MESURES À APPLIQUER APRÈS LE CONFINEMENT POUR RETROUVER LA CONFIANCE DES VOYAGEURS

Cette section examine l'intention des membres du groupe de travail de commencer à mettre en œuvre ou de continuer à mettre en œuvre certaines mesures après le confinement. Pour un aperçu des mesures énumérées ici, merci de consulter le document d'orientation de l'UIC « Mesures potentielles pour restaurer la confiance dans les voyages en train après la pandémie de Covid-19 » <https://uic.org/covid-19/>

221 Prise de la température

Environ un tiers des personnes interrogées ont l'intention de commencer à mettre en œuvre ou de continuer à mettre en œuvre des contrôles de température pour les voyageurs après le confinement (figure 1). Les technologies citées par les répondants pour ces vérifications sont les thermomètres infrarouges sans contact, y compris les caméras de vidéosurveillance et autres caméras. Deux répondants ont précisé que les contrôles de température sont effectués en collaboration avec les autorités nationales et sous la responsabilité des autorités. Par exemple, en Italie, le contrôle de la température corporelle des voyageurs est actuellement effectué par les autorités publiques (police des chemins de fer et autorités sanitaires) dans les grandes gares (Milano Centrale, Roma Termini et Napoli Centrale). FS Italiane a fourni les thermoscanners nécessaires et le personnel de sécurité de l'entreprise fournit un soutien opérationnel en cas de besoin.

Les deux tiers des répondants ont déclaré qu'ils n'envisageaient pas de mettre en œuvre des contrôles de température. Quatre raisons principales ont été citées : l'efficacité non prouvée, le risque de créer des goulots d'étranglement, des problèmes de confidentialité et des coûts élevés. Comme indiqué dans le document d'orientation de l'UIC « Mesures potentielles pour rétablir la confiance dans les voyages en train après la pandémie de Covid-19 », toutes les personnes infectées par Covid-19 ne présentent pas le symptôme d'une température, et de nombreux répondants ont été prompts à le signaler. Selon la manière dont les mesures sont mises en œuvre, les contrôles de température peuvent créer des files d'attente pour d'accès à un endroit donné (que ce soit sur le quai pour accéder au train ou sur le trottoir pour accéder à la gare).

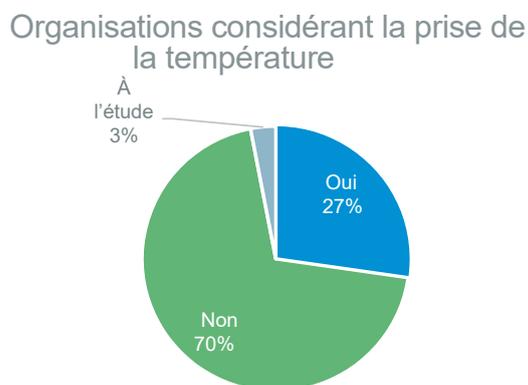


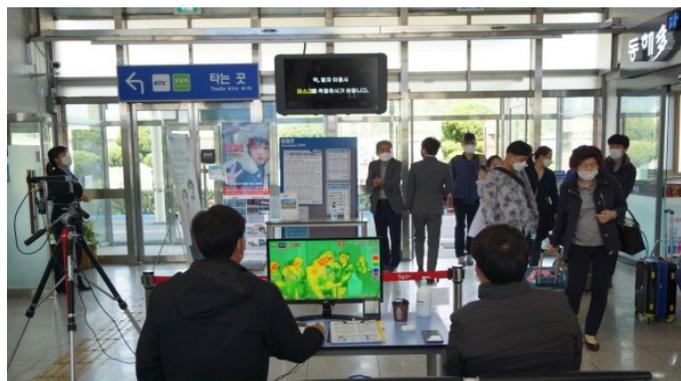
Figure 1 : Réponses de 33 répondants à la question : « Votre organisation envisage-t-elle de vérifier la température des passagers après le confinement pour reprendre le trafic (dans les gares et dans les trains) et retrouver la confiance des clients ? »

Un autre facteur important de ne pas utiliser les contrôles de température est lié à la question du respect de la vie privée, en particulier pour les membres européens soumis au règlement général sur la protection des données (pour plus d'informations, voir la section 6). Enfin, un répondant a souligné que les contrôles de température sont des mesures coûteuses. Certains membres qui ont déclaré qu'ils n'avaient pas l'intention de mettre en œuvre des contrôles de température ont également indiqué qu'ils le feraient si les autorités nationales le demandaient.

Caméras thermiques KORAIL

Le gouvernement coréen a mis en place un système 3T : Tracer, Tester, Traiter dans la lutte contre la propagation Covid-19. Pour aider à la détection des personnes potentiellement infectées, KORAIL a mis en place la mesure des contrôles de température depuis le début de la crise.

KORAIL poursuit cette mesure dans la phase de reprise et, depuis le 10 juin 2020, 49 caméras thermiques ont été installées, dont 42 dans des grandes gares. Dans cette nouvelle étape de la crise, KORAIL a été en mesure de travailler avec le gouvernement pour modifier la manière dont ils réagissent aux personnes détectées avec de la fièvre. À l'origine, ne pouvant que recommander à la personne de ne pas voyager, ils peuvent désormais interdire au voyageur de monter dans le train en le faisant tester avant l'embarquement. Il s'agit de protéger les autres voyageurs contre l'infection et de donner aux autres voyageurs le sentiment de sécurité pour monter dans le train. Ce nouveau protocole aide aussi le gouvernement pour découvrir des personnes infectées.



222 Masques

La majorité des répondants appliquent la mesure du port de masque obligatoire (figure 2). Cette mesure est la plupart du temps mise en place suite à des décisions prises par les autorités d'exiger le port du masque dans les espaces publics. En règle générale, il incombe au voyageur de posséder son propre masque et les répondants ne souhaitent pas fournir des masques aux voyageurs. Quelques répondants ont déclaré avoir des masques à usage unique en réserve pour les voyageurs au cas où ils n'en disposeraient pas et une exception notable est la Turquie, où les masques obligatoires sont distribués gratuitement par les institutions et organisations publiques, y compris aux contrôles dans les gares.

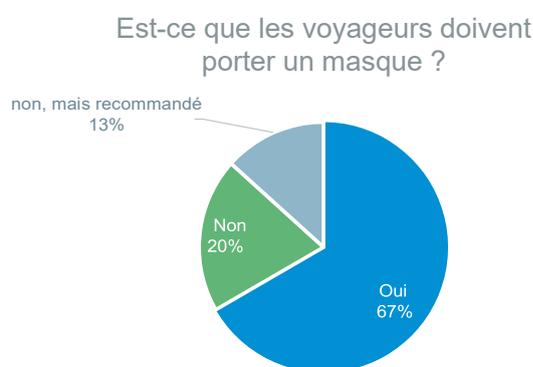


Figure 2 : Réponses de 30 répondants à la question : « votre organisation envisage-t-elle le port du masque obligatoire après le confinement pour la reprise des trafics (dans les gares et dans les trains) et retrouver la confiance des clients ? »



Figure 3 : Carte du monde montrant où les masques sont obligatoires dans les trains de voyageurs. Carte basée sur les données fournies par les membres de la taskforce UIC et n'est donc pas exhaustive.

223 Questionnaires

Très peu de répondants ont l'intention de soumettre des questionnaires aux voyageurs concernant la santé (figure 4). Quelques exceptions notables sont les chemins de fer chinois et les chemins de fer indiens, qui utilisent tous deux des applications pour smartphones cocréées par les autorités pour mettre en œuvre ces mesures. Un répondant qui utilise actuellement des questionnaires sur la santé a indiqué que, bien qu'il ait l'intention de poursuivre cette action, il est préoccupé par la faisabilité des mesures étant donné l'augmentation du nombre de voyageurs. En outre, la moitié des personnes interrogées qui ont déclaré utiliser des questionnaires ont précisé que ce n'est que dans le cas d'un cas suspect, et non pour tous les voyageurs. La plupart des répondants n'ont pas l'intention d'utiliser ces mesures. Au lieu de cela, ils continueront de conseiller aux voyageurs d'éviter d'utiliser les chemins de fer s'ils se sentent malades ou présentent des symptômes de Covid-19.

Organisations considérant des questionnaires à destination des voyageurs sur les questions de santé

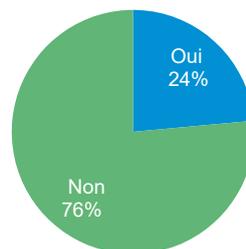


Figure 4 : Réponses de 34 répondants à la question : « Votre organisation envisage-t-elle de soumettre des questionnaires aux voyageurs sur leur état de santé après le confinement pour la reprise du trafic (dans les gares et dans les trains) et retrouver la confiance des clients ? »

Les Chemins de fer indiens utilisent l'application mobile 'Aarogya Setu'

Aarogya setu est une application mobile développée par le gouvernement indien pour connecter les services de santé essentiels aux citoyens indiens dans la lutte contre Covid-19. L'application vise à accroître les initiatives du gouvernement indien, en particulier le ministère de la Santé, pour atteindre et informer de manière proactive les utilisateurs de l'application concernant les risques, les meilleures pratiques et les avis pertinents concernant le confinement de Covid-19, y compris ce qu'il faut faire au cas où l'on deviendrait positif, quelles précautions prendre pour se protéger de l'infection, etc. À ce jour (09/06/2020) l'application a environ 122,5 millions d'utilisateurs.

L'App réalise le traçage des contacts sur la base de la connexion bluetooth. Il est conseillé à chaque utilisateur de réaliser une auto-évaluation quotidienne. Dans le cas où un utilisateur est positif pour Covid-19, ses données sont téléchargées dans l'application qui informe alors automatiquement les contacts directs qu'ils sont en danger et doivent se mettre en quarantaine.

Les chemins de fer indiens l'utilisent pour garantir que seules les personnes asymptomatiques certifiées par l'aarogya setu sont autorisées à voyager. Toute personne désireuse de voyager avec les chemins de fer indiens doit

télécharger, installer, s'enregistrer et faire un test d'auto-évaluation. Seules les personnes déclarées en sécurité par l'application sont autorisées à voyager. Celles qui sont positives pour Covid-19, malades ou à risque, ne sont pas autorisées à voyager.



224 Gel désinfectant

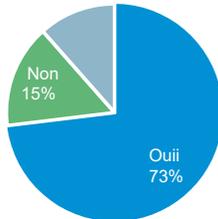
La plupart des répondants ont l'intention de commencer à mettre en œuvre ou de continuer à mettre en œuvre les mesures de fourniture de gel désinfectant aux voyageurs dans les gares (figure 5) ou dans les trains (figure 7). Selon le rôle du répondant (gestionnaire de l'infrastructure, opérateur ferroviaire, etc.), les répondants ont l'intention de continuer ou de commencer à fournir du gel désinfectant accessible au public dans les gares et dans les trains, et des exemples sont décrits dans les figures 7 et 8.

Deux répondants ont mentionné la possibilité de vendre du gel désinfectant, un point de vente possible étant les distributeurs automatiques. Pour l'instant, ceux-ci ne sont pas encore en place.

Sans surprise, la principale difficulté mentionnée pour ces mesures est la disponibilité des produits.

Organisations considérant la fourniture de distributeurs de gel désinfectant pour les voyageurs en gare

À l'étude 12%



Organisations considérant la fourniture de distributeurs de gel désinfectant pour les voyageurs dans les trains

À l'étude 17%

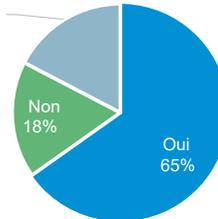


Figure 5 et 6 : À la question : « Votre organisation envisage-t-elle de fournir des distributeurs de gel désinfectant aux voyageurs après le confinement pour la reprise du trafic (dans les gares et dans les trains) et retrouver la confiance des clients ? ». 26 réponses à gauche pour les gares, et 23 réponses à droite à bord des trains. La différence dans le nombre de réponses tient au fait que tous les répondants ne possèdent ou n'exploitent des trains.

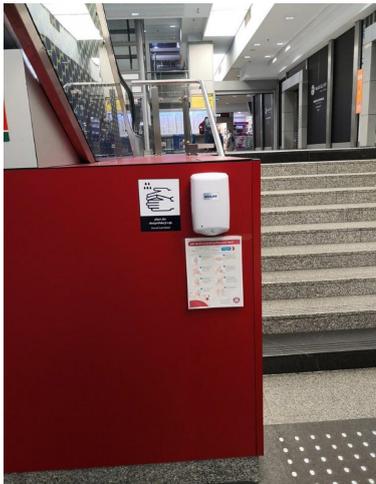


Figure 7 : Image de distributeurs de gel disponibles pour le public dans les gares polonaises, utilisé par PKP S.A. et PKP PLK S.A



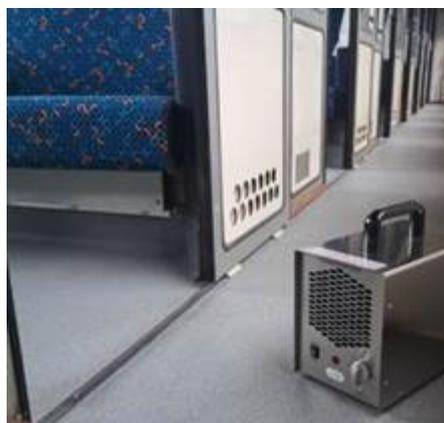
Figure 8 : Image d'une personne utilisant du gel désinfectant dans une gare SNCF

225 Accroissement du nettoyage et de la désinfection

Nouveau protocole utilisé par České Dráhy en utilisant la technologie PROFIZON X

Depuis la crise de Covid-19, České Dráhy (ČD) a ajouté un nouvel outil à son arsenal de nettoyage et de désinfection : le Profizon X.

L'appareil Profizon X a été développé par une entreprise privée tchèque en coopération avec des universités et était déjà utilisé par la Commission Européenne dans certains bâtiments.



Compte tenu des circonstances de Covid-19, ČD était satisfait qu'il puisse être utilisé pour protéger leur personnel et les voyageurs. Le système purifie l'air par pulvérisation pendant une durée d'une heure avec des effets immédiats qui durent trois ans. Les portes et les fenêtres doivent ensuite rester ouvertes pendant un certain temps après la désinfection et les boutons / poignées / barres et autres zones tactiles continuent d'être nettoyés manuellement.

Presque tous les répondants ont l'intention de poursuivre un niveau élevé de nettoyage et de désinfection à mesure que les confinements sont levés et que l'utilisation du transport augmente (figure 9). La plupart ont l'intention de maintenir le nettoyage et la désinfection au même niveau que pendant la phase de confinement, et ce, jusqu'à la fin de la crise sanitaire. Le seul répondant qui a répondu négativement a déclaré que « la fréquence du nettoyage à long terme devrait être la même qu'avant la crise », ce qui est un sentiment partagé par de nombreux répondants.

Organisations ayant l'intention de conserver des mesures de nettoyage et de désinfection élevées

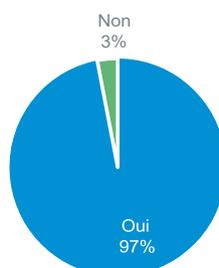


Figure 9 : Réponses de 33 répondants à la question : « Votre organisation envisage-t-elle d'augmenter le nettoyage / désinfection après confinement pour la reprise du trafic (dans les gares et dans les trains) et retrouver la confiance des clients ? »

226 Élimination des déchets, recyclage, mesures de traitement des déchets

La majorité des répondants n'ont pas modifié leurs procédures de gestion des déchets pendant le confinement et n'ont pas l'intention de le faire à l'avenir dans cette période de reprise du trafic voyageurs (figure 10). En effet, de nombreux répondants ont indiqué que ce n'était pas quelque chose que les autorités avaient conseillé. Pour ceux qui envisagent de mettre en place des mesures spéciales d'élimination, de recyclage et de traitement des déchets, ils ont tous indiqué que c'était le cas pour d'éventuels objets infectés par Covid-19 tels que les masques ou les gants en utilisant des conteneurs spéciaux. Enfin, le répondant qui indique ne pas avoir prévu de poursuivre leur modification a indiqué que ce serait une fois la crise sanitaire terminée.

Organisations ayant l'intention de poursuivre ou de mettre en place des mesures pour les déchets, leur recyclage et leur traitement

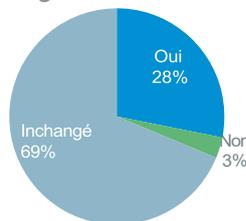


Figure 10 : Réponses de 32 répondants à la question : « Votre organisation envisage-t-elle des mesures d'élimination, de recyclage et de traitement des déchets après le confinement pour la reprise du trafic (dans les gares et dans les trains) et retrouver la confiance des clients ? »

Stratégie de FS pour les déchets potentiellement infectés Covid-19

Conformément aux dispositions du « Plan de valorisation FS », le système de gestion des déchets des gares prévoit des poubelles spéciales et bien identifiées positionnées dans les espaces publics afin d'y placer les gants, masques et mouchoirs usagés ainsi que d'autres objets.

Les principales caractéristiques du système de gestion des déchets sont énumérées ci-dessous :

- Les poubelles sont équipées de mécanismes d'ouverture au pied ou sans couvercle, afin de réduire le contact direct ;
- Au moins deux sacs sont placés dans les poubelles ;
- Un distributeur de gel pour les mains est placé près de la poubelle
- Les poubelles sont désinfectées lorsqu'elles sont vidées.

Les déchets précités sont traités comme des déchets municipaux non triés et remis aux responsables du service de collecte des déchets municipaux

Regole di comportamento

Covid-19



Raccolta indifferenziata

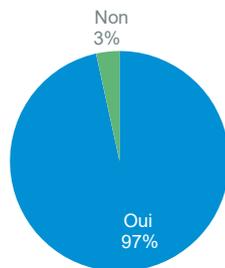
Smaltisci qui:

- guanti usati
- mascherine usate
- fazzoletti di carta usati
- salviettine usate per igienizzare

227 Distanciation sociale

Presque tous les répondants mettent en place des mesures de manière à assurer la distanciation sociale dans les gares. Le seul répondant qui n'a pas l'intention de le faire a déclaré que c'est car les taux d'occupation post-confinement resteront en dessous de la normale, et « il n'était donc pas pertinent d'indiquer des mesures de distanciation concrètes », ce qui signifie que les personnes dans les gares auront suffisamment de place pour respecter la distance sociale par eux-mêmes. Le même sentiment général se dégage en ce qui concerne les trains, la majorité des répondants ayant l'intention de mettre en place des mesures pour contribuer à assurer la distanciation sociale. Ceux qui déclarent ne pas avoir l'intention de le faire soulignent également que les voyageurs devraient être tenus de respecter la distanciation sociale, d'autant plus qu'ils n'ont pas de système de réservation de siège déjà en place. Enfin, un répondant examine actuellement ces mesures.

Organisations considérant la mise en place de mesures pour assurer la distanciation sociale en gare



Organisations considérant la mise en place de mesures pour assurer la distanciation sociale dans les trains

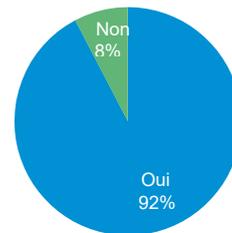


Figure 11 : Pour la question : « Votre organisation envisage-t-elle des mesures pour assurer la distanciation sociale après le confinement pour la reprise des trafics (dans les gares et dans les trains) et retrouver la confiance des clients ? ». À gauche, réponses de 29 répondants mentionnant les gares et à droite réponses de 27 répondants mentionnant les trains.

Pour les répondants qui ont répondu positivement à cette question, diverses mesures sont mises en place, notamment :

- Actions pour attirer l'attention (Figures 12, 13, 14)
 - Posters
 - Signes
 - Marques ou autocollants sur le sol indiquant la distance à respecter
 - Marques ou autocollants condamnant certains sièges
- Annonces
- Affichage
- Suppression de sièges dans les zones d'attente
- Augmentation du nombre d'entrées dans les gares
- Limitation à une seule entrée ou sortie
- Barrières physiques pour faire la queue



Figure 12 : Exemple d'autocollant sur le sol à PKP Group, Pologne



Figure 13 : Exemples d'autocollants sur le sol à ADIF, Espagne.



Figure 14 : Exemple d'autocollants sur le sol pour contrôler les flux de voyageurs à DSB, Danemark.

Deux répondants vont limiter l'accès aux gares après le confinement. Un autre répondant a également veillé à ce que les machines dans les gares soient également à la bonne distance sociale l'une de l'autre. Enfin, un répondant a informé du suivi du niveau de congestion en temps réel dans la gare qu'ils mettent à la disposition du public afin qu'il puisse juger par lui-même du meilleur moment pour aller en gare (figure 15).

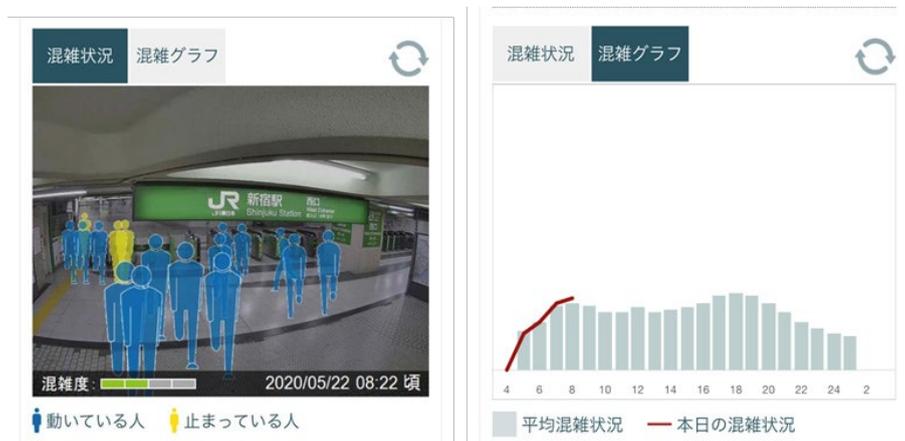


Figure 15 : Exemple de JR-East (Japon) sur la situation en temps réel à la gare (figure de gauche) et le niveau de congestion dans la gare, basé sur les données en temps réel (ligne rouge sur la figure de droite) et les données statistiques de la semaine passée (graphique à barres sur la figure de droite).

Afin de garantir qu'il y ait suffisamment d'espace à bord des trains pour permettre une distanciation sociale, les répondants appliquent quelques mesures différentes, décrites ici. Tout d'abord, treize répondants ont indiqué que leur trafic voyageurs continuerait d'être plafonné après le confinement, à des niveaux allant de 30% à 50%. Quelques répondants ont mentionné la mise en place d'un système de réservation pour les trains de banlieue et / ou régionaux, ce qui n'avait pas été le cas avant Covid-19. Certains ont également mis en place des systèmes de réservation intelligents qui, non seulement limitent la capacité, mais attribuent également des sièges en formation « damier ». Certains permettent au voyageur d'effectuer sa propre réservation, évitant ainsi la congestion et garantissant une distanciation sociale, tout en permettant aux familles de réserver des sièges ensemble (figure 16).



Figure 16 : Exemple de JR-East, Japon, sur un système qui permet aux voyageurs de réserver leur siège préféré



Une autre façon d'aider les voyageurs à garantir une distance sociale est de coopérer avec les autorités et les entreprises afin de les inciter à se déplacer en dehors des heures de pointe. Les compagnies ferroviaires envisagent également d'augmenter le nombre de trains aux heures de pointe, lorsque cela est possible. Une autre façon de garantir de faibles niveaux de congestion est de faire confiance aux voyageurs eux-mêmes en leur fournissant les informations pertinentes (par exemple, les niveaux de congestion en temps réel, les statistiques sur les niveaux de congestion). Un répondant a déclaré avoir créé une nouvelle plate-forme Web pour surveiller les niveaux d'occupation en temps réel (voir l'encadré DSB) et un autre répondant a indiqué qu'il examinait également la possibilité de créer une application pour smartphone. JR East avait déjà une telle application en place avant Covid-19 (Figure 17).

Figure 17 : L'application JR East montrant en temps réel la situation dans chaque voiture : niveau de congestion, température et équipements pour PMR (Personne à Mobilité Réduite).

Application pour surveiller en temps réel la capacité des voitures à DSB

Le service «plads på rejsen» (www.pladspaarejsen.dk) a été créé pour fournir aux clients voyageant avec les trains de banlieue de DSB la possibilité de décider eux-mêmes de prendre le train avec le plus faible nombre de voyageurs en fournissant les données d'occupation en temps réel et l'occupation attendue sur une ligne de train donnée.



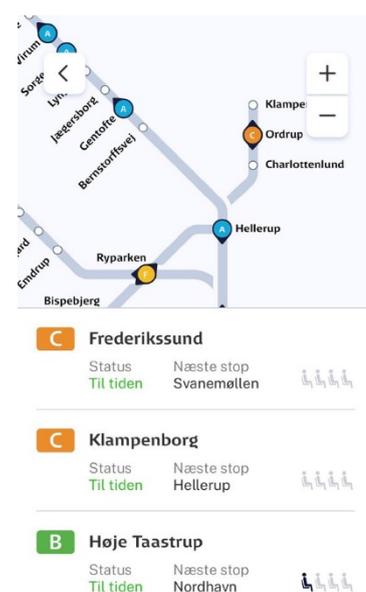
L'application Web comprend :

- « tjek s-tog » (vérifier train) : avec cette fonctionnalité, les utilisateurs peuvent obtenir un aperçu de l'ensemble du réseau des-trains et zoomer sur leur ligne spécifique pour voir le taux d'occupation en fonction des données en temps réel. L'application affiche également des informations de base sur le trafic sur la ligne donnée.
- « bedste tid » (meilleur moment) : avec cette fonctionnalité, les utilisateurs peuvent planifier de futurs voyages en fonction de l'occupation attendue. Ils peuvent rechercher une ligne et un jour et voir un graphique montrant le taux d'occupation et ajuster leur voyage en conséquence.
- « tableaux de départ » (à venir bientôt) : DSB travaille actuellement à la création de meilleurs modèles pour leurs prévisions et à leur mise en œuvre dans une configuration de tableau de départ, afin que les utilisateurs puissent utiliser les taux d'occupation dans leur planification de voyage à l'avenir encore mieux.

L'application Web repose sur :

- Une plate-forme réactive permettant de publier rapidement en tant qu'application Web. Cela a également donné l'opportunité de versions très rapides.
- Les données de base utilisées sont les données de poids du train, qui sont à l'origine utilisées pour calculer la distance de freinage. Ces données ont été retravaillées pour estimer le taux d'occupation d'un train donné. Les données sont fournies en temps réel aux navetteurs avec des conseils sur les taux d'occupation et s'ils devraient monter à bord ou attendre qu'un train moins chargé arrive.
- En plus des données en temps réel, DSB a créé des prévisions pour les départs futurs en créant des modèles relativement simples. DSB travaille actuellement sur une troisième version avec un apprentissage automatique plus sophistiqué pour fournir des conseils encore meilleurs pour la planification des voyages.

La première version de l'application a été réalisée en deux semaines à partir de l'idée initiale jusqu'au lancement client.



228 Modification du protocole en cas de suspicion de personne infectée

La majorité des répondants ont l'intention de maintenir après la période de confinement leurs protocoles actuels sur les cas présumés (figure 18). La raison invoquée en est le succès des mesures actuelles.

Allez-vous changer votre protocole concernant les cas suspects ?

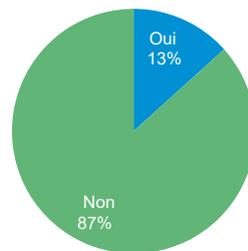


Figure 18 : Réponses de 30 répondants à la question : « Allez-vous changer votre protocole en cas de personne suspectée d'être infectée ? »

Pour les répondants qui ont répondu qu'ils changeraient leur protocole, la principale raison invoquée était que les conseils des autorités sur cette question avaient changé et qu'ils devaient prendre ces nouvelles informations. De plus, même pendant la période de confinement, des protocoles ont été changé de cette manière. Ainsi, les changements prévus sont toujours en étroite collaboration avec les autorités compétentes, tout comme l'absence de modifications.

229 Autres mesures

Sans avoir été directement interrogés dans le questionnaire, certains répondants ont également partagé d'autres mesures qu'ils continueront à appliquer ou commenceront à appliquer après les restrictions gouvernementales.

Ventilation : Des entreprises ferroviaires ont déjà mis en œuvre ou envisagent de mettre en œuvre la ventilation afin de réduire le risque de propagation de Covid-19. Cela peut se faire soit par un système de climatisation / CVC (Figure 19), soit simplement en ouvrant les fenêtres et les deux continueront de faire partie des mesures des chemins de fer après le confinement.

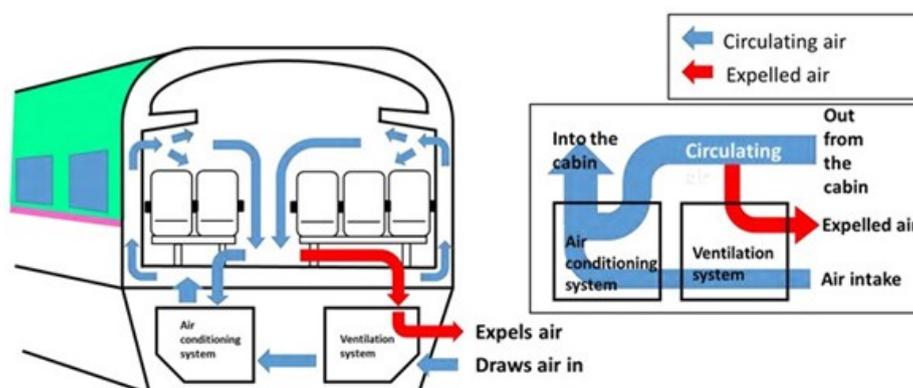


Figure 19 : Le système de ventilation JR East (Japon) sur le SHINKANSEN peut remplacer l'air de la pièce dans l'atmosphère en quelques minutes. Il s'agit de la même technologie qui est également utilisée dans les avions.

© JR East.

Billets sans contact : Les entreprises ferroviaires qui ont mis en place des billets sans contact pour éviter la propagation de Covid-19 d'objet à personne continueront de le faire après le confinement lié à Covid-19, et d'autres commenceront à mettre en œuvre ces mesures.

2.3 MESURES DE DIFFÉRENCIATION

Cette section examine si oui ou non les répondants avaient l'intention d'avoir des mesures différentes pour différentes circonstances, comme pour les voyageurs par rapport au public dans les gares, les trains longue distance par rapport aux trains de banlieue ou entre les régions.

231 Entre personnes

Organisations envisageant de différencier entre les voyageurs et les autres personnes

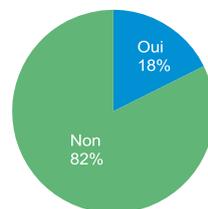


Figure 20 : Réponses de 34 répondants à la question : « Prévoyez-vous différentes mesures pour les voyageurs et les autres personnes ? »

En ce qui concerne les mesures susmentionnées, les répondants ont indiqué qu'ils ne prévoyaient pas de différencier les voyageurs des autres personnes qui pourraient se trouver dans les locaux ferroviaires (par exemple, le personnel de la gare, les clients des magasins, les accompagnants) (figure 20). Les répondants qui ont répondu positivement ont souligné la nécessité de mettre en place des mesures supplémentaires pour les groupes vulnérables, par exemple, alors que les ascenseurs sont fermés au grand public pour un répondant, ils autorisent les PMR (personnes à mobilité réduite) à utiliser les ascenseurs. D'autres ont souligné que le personnel de la gare recevra des EPI (Équipement de protection individuel), contrairement aux voyageurs. Enfin, un répondant prévoit d'avoir une voiture réservée aux femmes.

232 Entre services ferroviaires

La majorité des répondants ont l'intention de mettre en œuvre les mêmes mesures pour empêcher la propagation de Covid-19 sur tous leurs services (longue distance, banlieue, régional, nuit, etc.) (figure 21).

Organisations qui envisagent différentes mesures pour différents services

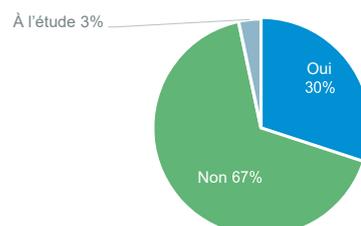


Figure 21 : Réponses de 30 répondants à la question : « Prévoyez-vous différentes mesures pour différents services (trains de banlieue, régionaux, longue distance, couchettes, trains internationaux ou touristiques) ? »

Pour les répondants qui ont mis en œuvre différentes mesures, beaucoup font une distinction entre les services longue distance et les trains de banlieue / régionaux. Un autre répondant a souligné que le fait d'avoir une équipe de nettoyage à bord n'était pas une mesure efficace pour les trains de banlieue / régionaux mais qu'il avait été mis en place pour les trains longue distance. Un autre répondant a mentionné que les voyageurs empruntant des trains longue distance pendant plus longtemps que les trains de banlieue / régionaux, des mesures supplémentaires sont mises en place. Enfin, des répondants ont également souligné des mesures similaires pour les trains de nuit ou que les trains touristiques resteront fermés pendant cette période.

233 Entre régions

La plupart des répondants mettent en œuvre leurs mesures post-confinement à l'échelle nationale (figure 22). Ceux qui ont déclaré qu'ils appliquaient actuellement des mesures à l'échelle nationale ont insisté sur le fait que cela dépend des autorités locales / régionales et qu'ils suivraient si nécessaire des mesures spécifiques à l'échelle régionale. Un répondant a déclaré qu'il envisageait différentes mesures pour différentes régions parce qu'ils exploitent dans deux pays et doivent donc appliquer les mesures pertinentes pour chaque région. Un autre a déclaré que la propagation du virus Covid-19 étant très différente selon sur les régions, les mesures doivent également se situer au niveau régional, conformément aux autorités.

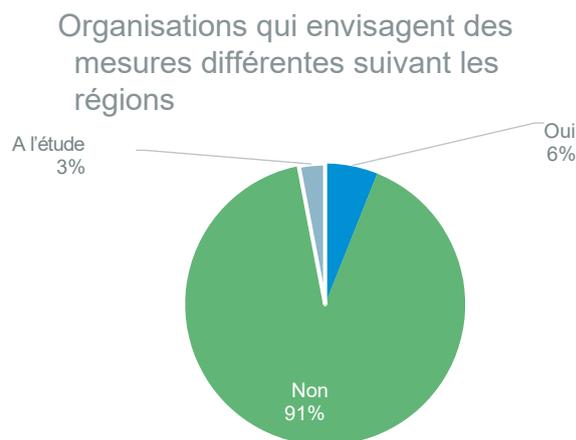


Figure 22 : Réponses de 33 répondants à la question : « Prévoyez-vous différentes mesures dans différentes régions ? »

Des répondants ont aussi mentionné d'autres sujets où ils différencient les mesures :

- Matériel roulant (système de ventilation, structure de cabine)
- Taille de la gare

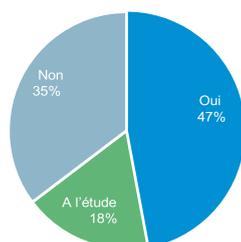
2.4 NOUVELLES TECHNOLOGIES

L'utilisation de nouvelles technologies développées spécifiquement pour Covid-19 n'a pas été largement adoptée comme outil stratégique pendant la phase de reprise du service après le confinement, car plus de la moitié des répondants ont indiqué qu'ils ne prévoyaient pas de l'utiliser ou, du moins, pas à ce stade (figure 23). Cependant, il convient de noter que la plupart des organisations ont déjà développé des outils et des solutions avant la pandémie de Covid-19 qui peuvent aider à gérer la situation, directement ou indirectement (par exemple, les données GPS des applications, les données de surveillance, les capteurs). Une autre raison derrière le faible taux d'adoption des solutions et outils technologiques spécifiques à Covid-19 peut être la préoccupation concernant la protection des données et la confidentialité.

La moitié des répondants, qui ont répondu positivement à la question, ont déclaré qu'ils utilisent l'application de recherche de contacts parrainée / développée par le gouvernement comme un acteur clé pour gérer la propagation de la maladie, non limitée, mais très importante, dans les trains et les transports publics (voir encadré sur les chemins de fer indiens). Ces applications compatibles GPS sont conçues pour avertir les gens s'ils ont été en contact avec une personne infectée.

La deuxième solution la plus adoptée (31%) concerne les capacités et les niveaux de congestion, car la distanciation sociale est cruciale pour lutter contre la pandémie, mais difficile à respecter dans des endroits comme les transports publics et les chemins de fer. JR East (Japon) avait déjà une application qui montre le niveau de congestion dans chaque voiture avant son arrivée en gare, ce qui aide à la répartition des voyageurs dans le train et aussi sur le quai (figure 13). DSB (Danemark) a emboîté le pas en développant une application Web où les clients peuvent être informés en temps réel de la capacité de tous les trains S de DSB (voir encadré DSB). De même, RENFE (Espagne) développe actuellement une application qui offre une saturation de l'espace à bord dédiée aux trains de banlieue et régionaux. Dans les gares, ONCF (Maroc) utilise des caméras de vidéosurveillance intelligentes pour le comptage des voyageurs et développe une application d'orientation pour les gares afin de faciliter davantage le flux de voyageurs dans les installations de la gare.

Utilisation de nouvelles technologies



Objectif de la nouvelle technologie utilisée

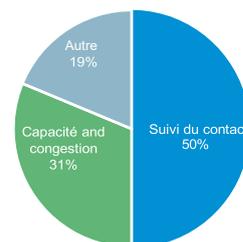


Figure 23 : Pour la question « Envisagez-vous l'utilisation de nouvelles technologies (Apps...), Big Data ou Intelligence Artificielle ? » (à gauche) Réponses de 34 répondants sur l'utilisation des nouvelles technologies (à droite) Réponses de 16 répondants spécifiant le but de l'utilisation

D'autres utilisations de nouvelles technologies ont été l'intégration de nouvelles fonctionnalités spécifiques à Covid-19 dans l'application de l'organisation, telles que « la raison du voyage » de FS Italiane en coordination avec les autorités et « Rapports de santé » par China Railways

2.5 CAMPAGNES DE COMMUNICATION

La plupart des répondants ont déclaré qu'ils poursuivront les campagnes en tant que continuité des stratégies de communication de leur organisation pendant le confinement (Figure 24).

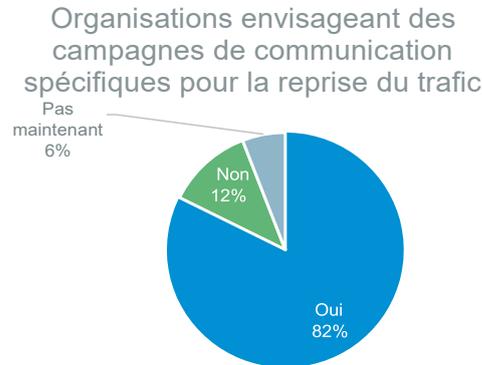


Figure 24 : Réponses de 34 répondants à la question : « Envisagez-vous des campagnes de communication spécifiques ? »

Tout en continuant à communiquer les informations fournies par leurs autorités locales / nationales (mesures de prévention, mises à jour de la situation, recommandation sur les limitations de voyage) et les informations spécifiques aux voyages ferroviaires (à bord, dans les gares, vente de billets, sièges, etc.), les entreprises ferroviaires renforceront également la visibilité des mesures prises par leurs organisations pour atténuer la propagation de la maladie, comme un nettoyage accru, l'application du respect de l'éloignement social et les nouvelles mesures mises en œuvre (par exemple une meilleure ventilation, des désinfectants plus efficaces, etc.) comme un point clé pour retrouver leurs clients 'confiance et reprise du trafic. Les campagnes, pour la plupart, continueront d'être menées par les mêmes canaux que pendant la crise de Covid-19 (site Web des organisations, applications et médias sociaux, communiqués de presse, trains et gares) sous forme de vidéos, affiches et bannières et public, tandis que certains iront plus loin et incluront des campagnes via les médias grand public et la presse (Figure 25 & Figure 26).

Wir

Wir tun alles, damit Du im DB-Nahverkehr sicher reisen kannst. Wir tragen Mund-Nase-Bedeckung. Wir reinigen täglich die Kontaktoberflächen in unseren Zügen. Wir schaffen Platz für Dich, mit so vielen und so langen Zügen wie möglich. Wir halten Abstand zu Dir, so gut es geht. Wir bieten digitale Reiseinformationen und kontaktlosen Ticketkauf. Wir öffnen Türen nach Möglichkeit automatisch. Wir machen noch viel mehr. Auch an unseren Bahnhöfen. Und wir lernen jeden Tag dazu, um noch besser zu werden.

Sicher reisen in Zeiten von Corona
#gemeinsamgehtdas im Bahnhof

Du

Das ist das Wichtigste. Du bleibst auf Dich. Du schienst auf andere.

Sicher reisen. Gemeinsam geht das.

Sicher reisen in Zeiten von Corona
#gemeinsamgehtdas im Zug

Figure 25 : Campagne de communication de DB

Having on mind your and all passengers health and safety:

-  purchase, exchange and return your tickets online using the website **intercity.pl**
-  remember to acquire ticket with indicated seat reservation on it,
-  submit your complain online using the website **intercity.pl**
-  cover your mouth and nose,
-  wash or disinfect your hands often.

Having on mind keeping safety during the journey, PKP Intercity:

-  sets maximum tickets sales on a level guaranteeing that number of passengers will not exceed total number of seats,
-  increased the frequency of cleaning and disinfecting trains.

Figure 26 : Campagne de communication de PKP

En Lituanie et en Grèce, deux campagnes de communication spécifiques ont été lancées, portant respectivement la marque « Pour ceux qui ont raté leur voyage » (voir encadré) et « Le voyage continue » (figure 27) afin de redéfinir le voyage en train et de corriger la perception actuelle du rail comme dangereux. Les chemins de fer allemands ont adopté une approche différente pour atteindre le même objectif ; communiquer des données prouvées fondées sur la recherche sur les faibles risques de contamination dans les trains, en particulier lorsque les mesures de prévention actuelles sont respectées.

Les chemins de fer roumains ont introduit des remises temporaires sur les billets pour inciter à des réservations anticipées et l'utilisation des canaux de vente en ligne pour augmenter la fréquentation.



Figure 27 : Capture d'écran d'une vidéo de TrainOSE et d'un autocollant de fenêtre de leur campagne « Le voyage continue ». La vidéo est disponible dans la médiathèque UIC.

Campagne des Chemins de fer de Lituanie: « Pour ceux qui ont raté leur train »

Après la fin de la quarantaine, UAB LG Passengers (qui fait partie du groupe LG (Lietuvos Geležinkeliai-Lithuanian Railways) invite désormais les voyageurs à retourner dans les trains de manière originale. La campagne comporte deux volets :

Première partie. L'idée est une invitation non seulement à rêver de voyage, mais aussi à voyager virtuellement depuis la cabine du conducteur du train. Depuis fin avril (avec maintien de la quarantaine), différents voyages en train filmés ont été annoncés chaque semaine aux abonnés du compte Facebook des Chemins de fer lituaniens. Des itinéraires populaires et moins connus ont été filmés : Vilnius - Trakai, Vilnius - Kena, Vilnius - Jašiūnai, Marijampolė - Kaunas, Vilnius - Kaunas, Vilnius - Ignalina. Chacun de ces films a reçu entre 16 et 45 000 vues. (Assez grand nombre à l'échelle lituanienne).

Deuxième partie. Commencée la première semaine de juin, après la fin de la quarantaine, cette partie recherche également activement l'implication, l'organisation et la certitude des voyageurs eux-mêmes. Dans cette partie, un concours dans les réseaux sociaux est annoncé. Les voyageurs sont priés de montrer comment ils voient le voyage à travers le prisme de la romance, ou à travers un intérêt esthétique pour eux.

Il leur est demandé de prendre des photos lors de leurs voyages et ainsi de transmettre l'envie de voyager et de découvrir leur pays. Le concours se déroule sur les réseaux sociaux Facebook et Instagram. Les conditions sont simples - les voyageurs prennent des photos en train et les téléchargent sur leurs comptes en taguant @lietuvosgelezinkeliai (LG) et #keliauju kartu (je voyage ensemble). Les organisateurs partagent ces photos sur leur compte Facebook. Les auteurs des photos qui recueillent le plus de « likes » reçoivent des prix hebdomadaires - des sacs de voyage spéciaux avec des souvenirs de l'entreprise ou des bons de voyage. Une nouvelle page Web a été créée pour la communication de la campagne « Pour ceux qui ont raté le voyage » : <https://pasiilgusiemskelioniu.traukiniobilietas.lt/>.

L'initiative a suscité l'intérêt des réseaux sociaux et de la diffusion des médias nationaux.



2.6 L'IMPACT SUR LE DÉVELOPPEMENT DE FUTURS SERVICES FERROVIAIRES

Pour la plupart des personnes interrogées, leur organisation examine encore si la crise sanitaire de Covid-19 aura un impact sur l'avenir des services ferroviaires et examine actuellement cette question en interne (figure 28).

Organisations qui pensent que la crise actuelle aura un impact sur le développement de futurs services ferroviaires

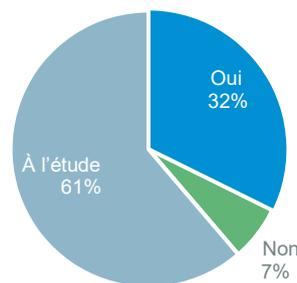


Figure 28 : Réponses de 31 répondants à la question : « Comment cette crise affectera-t-elle le développement des futurs services ferroviaires (conception des gares et des trains, Matériaux, Exploitation, Financement, utilisation des PPP, multimodalité, autres services...) ? »

Pour ceux qui croient déjà que Covid-19 aura un impact durable sur l'avenir du trafic voyageurs, beaucoup pensent que l'adaptation du matériel roulant sera nécessaire dans les trains nouveaux et que la facilité de nettoyage sera une priorité. Un répondant a même mentionné directement l'inclusion de surfaces antibactériennes et antivirales dans les trains et les gares. Un autre changement important que les répondants prévoient est l'utilisation accrue des billets numériques. Enfin, certains répondants ont mentionné le fait que Covid-19 a démontré l'efficacité du travail à domicile et pensent que cela pourrait se poursuivre même une fois la crise sanitaire de Covid-19 passée.

3. SERVICES DE FRET APRÈS LE CONFINEMENT

3.1 MESURES POUR RETROUVER L'ACTIVITÉ FRET

De nombreux répondants au questionnaire ont déclaré que la crise de Covid-19 n'a pas affecté leurs activités de fret et, à ce titre, n'ont envisagé aucune mesure commerciale visant à « récupérer » l'entreprise, car l'entreprise n'a pas été perdue. Quatre répondants ont mentionné des mesures commerciales telles que le renforcement de l'acquisition de clients, la fourniture d'un soutien personnalisé ou le recours à une offensive de vente. La majorité des répondants (69%) n'ont pas l'intention de changer de modèle économique. Cependant, quelques répondants ont indiqué qu'ils le feraient si le besoin s'en faisait sentir à l'avenir. La majorité des répondants (62%) n'ont pas l'intention de changer l'orientation stratégique de leur entreprise.

Cela dit, lorsqu'il s'agit de tirer parti de la RAILSilience démontrée par le fret pendant cette crise en tant que fournisseur clé de marchandises par rapport aux autres modes de transport pendant Covid-19, tous les répondants ont l'intention de surfer sur la vague de ce succès et de l'utiliser pour continuer à construire l'avenir du fret. De plus, ils espèrent que les gouvernements ont réalisé la durabilité du fret ferroviaire pour l'avenir.

3.2 MESURES POUR RETROUVER LA CONFIANCE

La plupart des répondants avaient l'intention de mettre en œuvre une campagne de communication, en se concentrant sur les mesures mises en place ainsi que sur la manière d'optimiser le transport de marchandises après la restauration du trafic voyageurs.

Les répondants ne semblent pas avoir besoin de mettre en œuvre des solutions technologiques pour restaurer la confiance. Par exemple, les répondants ont déclaré qu'ils avaient déjà mis en place des systèmes fiables d'heure d'arrivée prévue (ETA) ou de suivi et de la localisation et que Covid-19 n'a donc pas affecté cela. De plus, les répondants utilisent déjà l'EDI ou ont l'intention de commencer à l'utiliser.

Lorsqu'on leur a demandé comment cette crise affecterait la conception future des installations ferroviaires, 60% des répondants s'attendent à ce que la crise affecte les conceptions futures. Les principaux problèmes à prendre en compte à l'avenir seront la protection des travailleurs et les interactions sans contact.

Désinfection par des tunnels en frontière pour les Chemins de fer iraniens

RAI a conçu et construit des tunnels de désinfection aux frontières ferroviaires de Sarakhas, Incheh Broun et Lotf Abad (à la frontière du Turkménistan). Chaque système de désinfection est composé d'un tunnel de 20 mètres de long et 10 mètres de large. Le 30 mai 2020, la construction a été achevée et les tunnels ont été mis en service.

Huit (8) buses espacées de 1,40 cm ont été installées à l'intérieur de chaque tunnel, le tunnel de Sarakhs ayant 16 buses pour les lignes à écartement standard et large. Chaque buse comporte 15 pulvérisateurs pour pulvériser à fond le matériel roulant avec une solution désinfectante. Deux pompes à haut débit sont installées pour assurer la pulvérisation. Enfin, pour fournir l'eau et drainer les eaux usées, des réservoirs de grand volume sont utilisés.



4. CONFIANCE DU PERSONNEL APRÈS LES RESTRICTIONS GOUVERNEMENTALES

Lors des recommandations de confinement, environ la moitié des membres de la taskforce UIC Covid-19 ont dû réduire leur personnel, et la majorité de ceux qui ont pu conserver leur personnel au niveau antérieur à Covid-19 l'a fait en mettant en œuvre du travail à domicile à grande échelle. Maintenant que le secteur ferroviaire se remet sur les rails, il est indispensable de s'assurer que le personnel se sente en confiance pour retourner au travail. Cette section examine les façons dont les membres de la taskforce UIC Covid-19 ont l'intention de s'attaquer à ce redémarrage.

Pour que le personnel se sente en sécurité : stratégie de tests DB pour Covid-19

Au cours des premiers jours de la pandémie en mars, DB était très préoccupée par le fait que la pandémie pourrait être incontrôlable et menacer la continuité de ses activités. Les ressources des laboratoires étaient rares et disponibles uniquement pour le diagnostic et le traitement de Covid-19, et pas encore disponible pour tester le personnel asymptomatique. Par conséquent, DB a décidé très tôt de constituer des réserves en leur laboratoire DB pour le diagnostic des coronavirus.

Aujourd'hui, DB est en mesure d'effectuer les diagnostics des coronavirus sur le standard Gold, les diagnostics PCR du SARS-CoV-2 à grande échelle. DB utilise cette capacité principalement pour deux scénarios :

1. Les travailleurs célibataires sont préoccupés par une infection asymptomatique par le SRAS-CoV-2 due à une infection suspecte dans leur environnement social, et le médecin généraliste et le bureau de santé publique n'autorisent pas le test. Dans ces cas, DB peut éviter un arrêt de travail en effectuant des tests.
2. Plusieurs membres du personnel ont des infections COVID-19 ou confirmées mais asymptomatiques et les collègues de l'atelier ou de la gare sont préoccupés par une infection. Le service de santé publique ne demande pas d'effectuer de tests. Dans ce cas, DB peut offrir à de grands groupes des tests du personnel, ou de préférence, deux tests en une semaine. Cela empêche une fermeture de l'entreprise et la propagation de l'infection dans l'unité.

Les tests sont effectués par le personnel médical du service de santé au travail dans l'enceinte de l'unité dans des pièces supplémentaires ou comme un drive-in. Les résultats sont disponibles dans les 24 heures.

4.1 MESURES POUR LE RETOUR AU TRAVAIL

4.1.1 Prise de température

Les répondants sont répartis à peu près également lorsqu'il s'agit de savoir s'ils ont l'intention ou non de mettre en œuvre ou de continuer à mettre en œuvre des contrôles de température à mesure que le service ferroviaire reprend (figure 29). Pour les répondants qui déclarent effectuer des contrôles de température du personnel, ils ont l'intention de le faire à l'entrée des immeubles de bureaux et autres locaux ferroviaires. Ils ont l'intention d'utiliser des thermomètres sans contact et la plupart utilisent / utiliseront la technologie infrarouge. Un répondant utilise également des dispositifs de test de chaleur non invasifs. Pour les répondants qui n'ont pas l'intention de mettre en place ces mesures, plusieurs raisons ont été avancées : la fièvre n'est pas le seul symptôme ; les employés sont déjà encouragés à rester à la maison s'ils présentent des symptômes tels que, mais sans s'y limiter, de la fièvre ; et qu'il pourrait diminuer le niveau de respect des autres mesures comme la désinfection, le lavage des mains et la distanciation sociale.

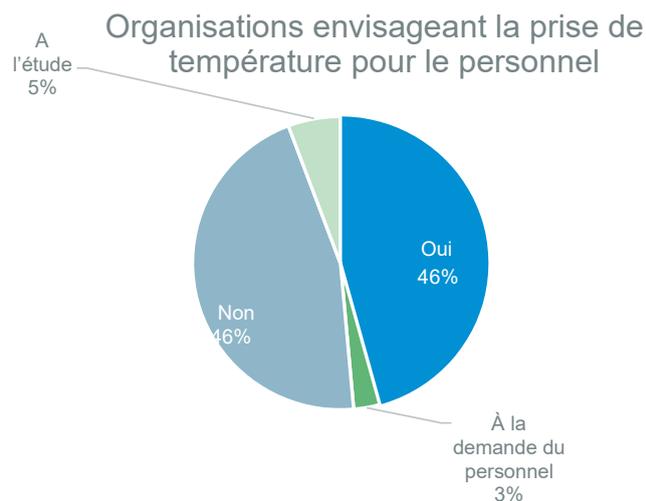


Figure 29 : Réponses de 35 répondants à la question : « Votre organisation envisage-t-elle le contrôle de la température du personnel à son retour au bureau ? »

4.1.2 Masques

Une petite moitié des répondants ont l'intention de rendre le masque obligatoire pour tout le personnel, et un autre tiers ont l'intention de rendre le masque obligatoire pour certains membres du personnel, notamment pour le personnel de première ligne, le personnel des centres de contrôle, ainsi que le personnel travaillant dans un domaine où les mesures de distanciation sociale ne peuvent pas être respectées (figure 30). Un répondant a déclaré que les masques étaient recommandés lorsque la distanciation sociale ne peut pas être respectée, mais pas obligatoire (répertorié comme recommandé parfois dans la figure 30).

Organisations envisageant l'obligation de port du masque pour le personnel au retour au travail

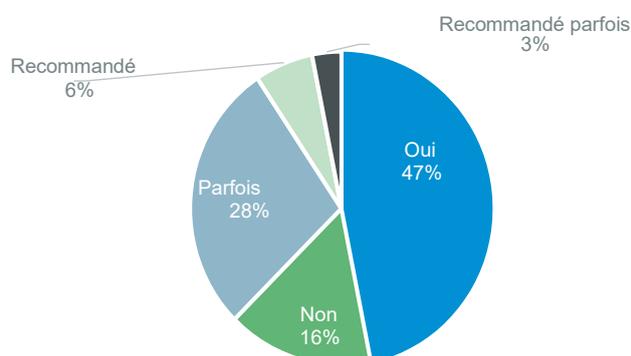


Figure 30 : Réponses de 32 répondants à la question : « Votre organisation envisage-t-elle le port du masque obligatoire pour le personnel à son retour au travail ? »

4.13 Gel désinfectant

La grande majorité des répondants ont l'intention de fournir au personnel du gel désinfectant sur leur lieu de travail (figure 31). Parmi ceux qui ont répondu positivement, l'emplacement le plus souvent cité pour placer les distributeurs de gel est dans les immeubles de bureaux. Des exemples plus spécifiques donnés incluent les toilettes, le hall, les salles de repos, les cuisines et les couloirs. Un répondant a indiqué qu'ils fourniraient du gel désinfectant uniquement au personnel de première ligne, tout en mettant à disposition du savon et de l'eau dans les autres zones de travail.

Organisations considérant la fourniture de gel désinfectant au personnel à leur retour au travail

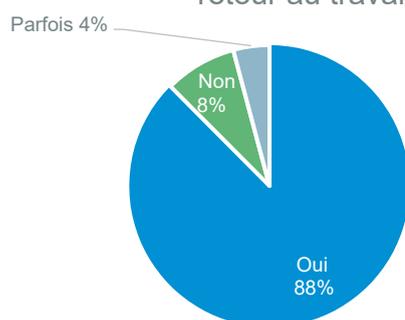


Figure 31 : Réponses de 24 répondants à la question : « Votre organisation envisage-t-elle des distributeurs de gel désinfectant pour le personnel à son retour au travail ? »

4.14 Accroître le nettoyage et la désinfection

Presque tous les répondants (97%) commenceront ou continueront à mettre en œuvre un nettoyage et une désinfection accrues des équipements liés à la traction (par exemple, les cabines des mécaniciens, les espaces de travail et de repos). Quelques-uns ont mentionné qu'ils augmenteront spécifiquement le nettoyage des espaces qui seront davantage utilisés après le confinement. Un seul répondant a déclaré qu'il était en train de revoir sa politique de nettoyage (figure 32).

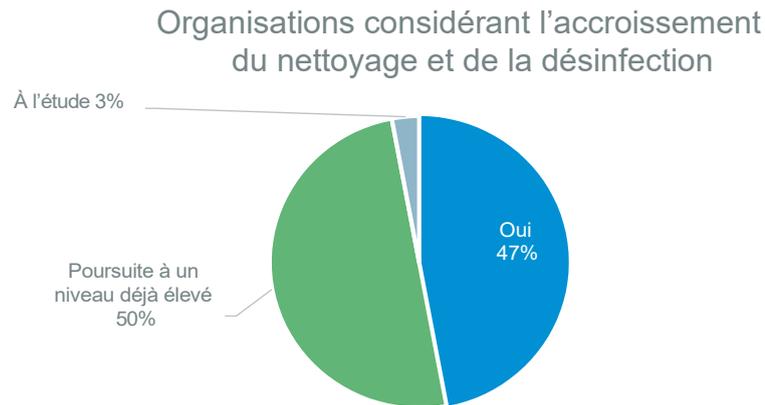


Figure 32 : Réponses de 34 répondants à la question : « Votre organisation envisage-t-elle d'augmenter le nettoyage / la désinfection des services de traction lorsqu'ils retournent sur leur lieu de travail ? »

4.15 Distanciation sociale

Dans les pays où les restrictions dues à Covid-19 diminuent et où les employés commencent à retourner progressivement dans les bureaux, les compagnies ferroviaires accordent la priorité à la réorganisation du personnel en encourageant le télétravail lorsque cela est possible et en autorisant des horaires de travail flexibles et des rotations. Quand a demandé comment ils entendaient garantir que les membres du personnel soient en mesure de respecter la distance sociale, la plupart des répondants ont déclaré qu'ils allaient mettre en œuvre diverses mesures de sensibilisation, telles que les formations, la communication via des affiches, des SMS, des e-mails, des rappels, mais aussi des indications (par exemple, marquer la distance sociale sur le sol) (Figure 33). Les bâtiments seront ou auront été modernisés avec une signalisation (marques, autocollants et affiches) pour faciliter la conformité du personnel aux mesures de distanciation sociale et pour mieux gérer leur flux lors de leurs déplacements dans le bâtiment (par exemple, les couloirs de circulation à sens unique et les ascenseurs).

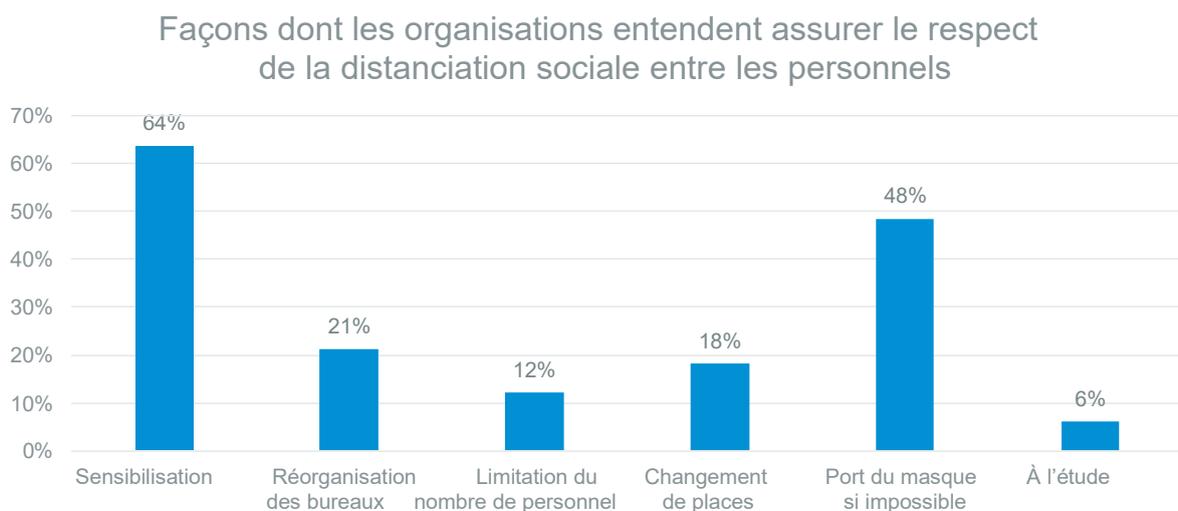


Figure 33 : Réponses de 33 personnes interrogées à la question : « Comment comptez-vous assurer le respect de la distanciation sociale entre les personnels (ex : les préposés à l'entretien) ? »

Une autre solution souvent mentionnée a été de réorganiser l'espace de travail pour s'assurer qu'il y a suffisamment d'espace pour accueillir tous les travailleurs (figures 34 et 35). Les espaces de travail ouverts et les salles de contrôle ont été ou seront cloisonnés à l'aide de séparateurs en plastique transparent et, dans certains cas, les sièges ont été réaménagés pour limiter les risques de propagation de la maladie infectieuse.

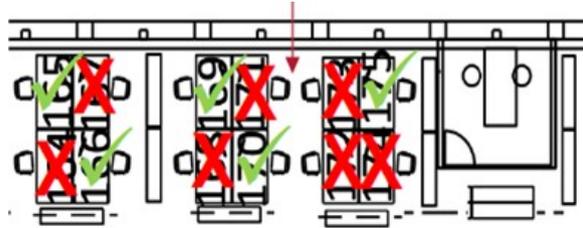


Figure 34 : Réarrangement des sièges dans les espaces de travail, DSB, Denmark

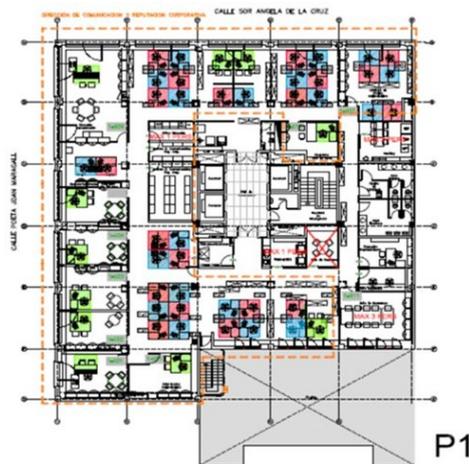


Figure 35 : ADIF, Spain a préparé de nouvelles cartes des bâtiments de l'entreprise montrant la réorganisation des postes de bureau.

Une autre façon de garantir que l'espace de travail a suffisamment de place est de limiter le nombre de personnes autorisées à entrer dans un espace de travail donné. Certains répondants ont également mentionné des mesures qui entraîneraient un changement dans les habitudes de travail, comme manger seul ou parler moins.

De nombreux répondants ont en outre indiqué qu'en cas de doute sur la capacité à se distancer socialement, les travailleurs porteraient un masque et d'autres EPI pertinents. Dans certains cas, une ventilation ou une climatisation accrue a été mise en place pour garantir une meilleure circulation de l'air.

4.16 Changements dans le recrutement

La pandémie a été une perturbation majeure de l'organisation du personnel et, depuis, les organisations ferroviaires ont pris différentes mesures pour garantir une continuité de travail minimale. Maintenant que les restrictions dues à la crise de Covid-19 s'assouplissent petit à petit dans différentes régions du monde, les employeurs adaptent ces mesures pour qu'elles reviennent progressivement à la normale de manière à assurer la sécurité du personnel et à minimiser le risque de propagation le lieu de travail.

Lorsqu'on leur a posé des questions sur une réorganisation potentielle de la dotation en personnel pendant la transition vers l'étape post-covid-19, presque tous les répondants ont répondu positivement tandis que certains ont souligné la possibilité d'un changement permanent (dans une certaine mesure) dans la manière dont le travail est effectué. La figure 36 indique la pertinence des différentes mesures.

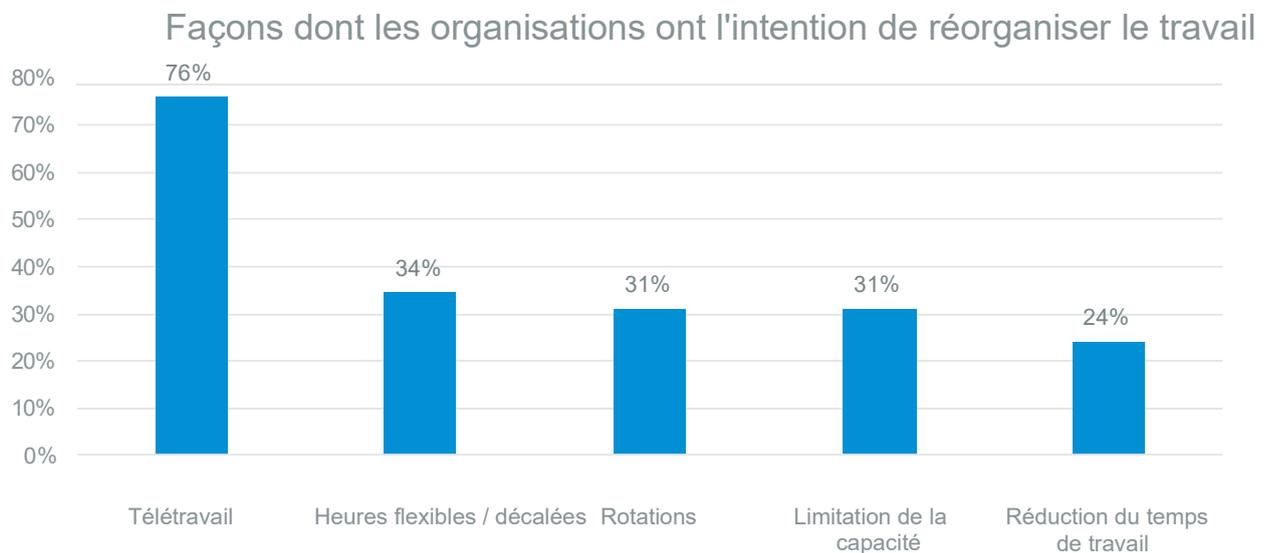


Figure 36 : Réponses de 29 répondants à la question : « Votre organisation envisage-t-elle des changements dans l'organisation du travail ? »

De loin, le télétravail est la mesure la plus adoptée par les organisations lorsqu'il est applicable (employés administratifs, direction, etc.) pendant et après la crise avec jusqu'à 99% de taux de télétravail dans certaines organisations. Jusqu'à 78% des répondants ont indiqué que le télétravail pour le personnel éligible restera la norme pendant la phase post-crise avec un retour progressif mais prudent au bureau. Alors que la demande de solutions de télétravail augmentait considérablement pendant le pic de la crise dans certaines régions du monde, les entreprises ont agi en conséquence en mettant à niveau l'infrastructure requise pour répondre à la nouvelle demande (solutions techniques, outils collaboratifs, services cloud, etc.) à un rythme rapide. DB, en Allemagne, a vu en l'espace de quelques mois des améliorations de l'infrastructure de télétravail qui étaient auparavant prévues pour 2023 et au-delà.

Lorsque le télétravail n'est pas applicable, d'autres mesures sont mises en place telles que : i) horaires de travail / postes flexibles et ii) travail en alternance, les répondants les mentionnant respectivement 34% et 31%. Ces mesures permettront aux travailleurs d'éviter d'une part le transport aux heures de pointe et d'autre part d'avoir un horaire de travail asynchrone (parfois opposé) visant à limiter la présence simultanée de tout le personnel sur le lieu de travail et ainsi réduire le risque de propagation de la maladie. La limitation de la capacité de tout ou partie du lieu de travail est également un recours commun aux entreprises (31% des réponses) vu surtout dans les espaces communs (par exemple salles de réunion, cantines) et certaines restrictions à la mobilité sur le lieu de travail. La réduction des heures de travail, qui comprend à la fois une réduction du travail quotidien et une suspension temporaire, est une autre alternative pour contrôler le nombre de personnes présentes sur le lieu de travail (24% des réponses).

4.2 MESURES DE DIFFERENTIATION

421 Mesures pour les travaux de maintenance

Plus des deux tiers des répondants ont l'intention d'intégrer des étapes de nettoyage supplémentaires ou de continuer d'appliquer des étapes de nettoyage supplémentaires déjà intégrées au niveau de la maintenance (figure 37). Un répondant qui n'a pas l'intention d'utiliser ces mesures nous a informés que « le nettoyage est effectué séparément de l'entretien et que cela est donc peu probable ». Enfin, un répondant examine actuellement ces mesures.

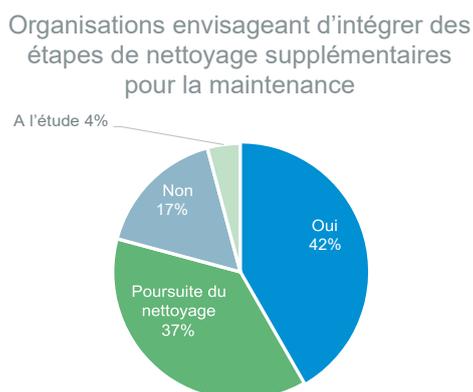


Figure 37 : Réponses de 26 répondants à la question : « Pour la maintenance (matériel roulant et installations) : Prévoyez-vous d'intégrer des étapes de nettoyage supplémentaires dans les niveaux de maintenance ? »

422 Mesures pour les postes critiques

Une préoccupation commune des acteurs ferroviaires est de veiller à ce que le personnel qui exécute des tâches critiques soit sûr et sécurisé. Il n'est donc pas surprenant que la plupart des répondants aient l'intention de mettre en œuvre ou de continuer à mettre en œuvre des mesures distinctes pour ce personnel (figure 38). De nombreux répondants ont mentionné des mesures spéciales mises en place pour le personnel des salles de contrôle, telles que la séparation des espaces de travail ou les équipes fractionnées. D'autres répondants prévoient également des mesures spéciales pour le personnel de première ligne (concernant principalement les EPI) qui ne s'appliquent pas à tout le personnel. Deux répondants ont mentionné la mise à disposition de tests pour le personnel critique et un a mentionné l'application de contrôles de température au personnel critique uniquement.

Organisations envisageant des mesures séparées pour les personnels critiques

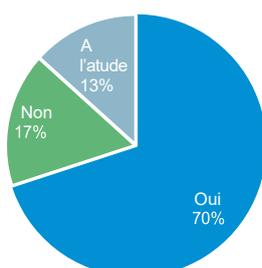


Figure 38 : Réponses de 34 répondants à la question : « Prévoyez-vous des mesures distinctes pour les emplois critiques ? (personnel en régie, manœuvres, mécaniciens ...) »

4.3 FORMATION DU PERSONNEL

La majorité des répondants prévoient des formations spéciales ou nouvelles pour cette nouvelle période (figure 39). Beaucoup de ces répondants ont mentionné ces formations comme une opportunité d'informer le personnel des mesures de lutte contre la pandémie, y compris comment utiliser correctement les EPI et les nouveaux agents de nettoyage. Quelques répondants ont également mentionné de nouvelles formations sur les aspects liés au travail à domicile. Sans mentionner nécessairement la création de formations nouvelles ou spéciales, certains répondants ont spécifiquement mentionné qu'ils proposaient davantage de formations en ligne.

Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient l'intention de former et de maintenir (un pool) de personnel polyvalent qui serait en mesure de prendre la relève les uns des autres en cas de nouvelle crise, la majorité des répondants ont répondu par la négative (figure 40). La principale raison donnée est bien résumée par un répondant : « il y a actuellement suffisamment de personnel qualifié pour les fonctions ; il n'y a pas besoin de formation croisée. »

Beaucoup de répondants qui ont répondu positivement à cette question ont également souligné que c'était quelque chose qui était déjà pratiqué et que, comme l'a dit un répondant, « avoir du personnel polyvalent était l'une des principales leçons à tirer de cette crise ».

Organisations envisageant de nouvelles formations ou des formations spéciales

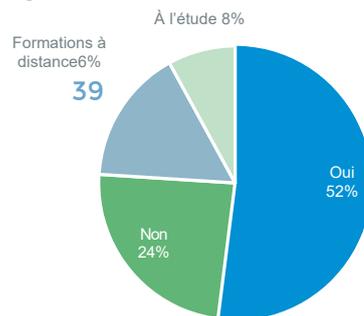


Figure 39 : Réponses de 25 répondants à la question : « Votre organisation envisage-t-elle des formations spéciales ou nouvelles ? »

Organisations considérant de former ou maintenir un pool de personnels polyvalents

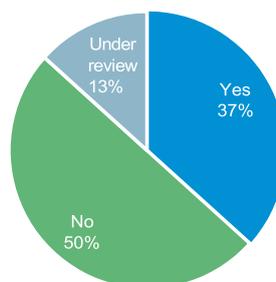


Figure 40 : Réponses de 30 répondants à la question : « Votre entreprise formera-t-elle et maintiendra-t-elle (un pool de) du personnel polyvalent, afin que les gens puissent se remplacer les uns les autres en cas de besoin dans les urgences futures ? »

Сурс он-лайн RZD « Препядчунны базавыя для абароны ад новай інфекцыі каранавірус (Covid-19) »

Ау дэбют дэ пандэміі дэ Covid-19, лэ Чэмыны дэ фэр русскы (RZD) онт лансэ он нэувэу курс дэ фарматоннэ он-лайн на Інтэрнэт « Препядчунны базавыя для абароны ад новай інфекцыі каранавірус (Covid-19) ». Сэ праграммэ дэ фарматоннэ консэ дэна он фармат лонг он тэлэчаржэ на лэ сстэма дэ насаунэннэ он-лайн дэ лэнтэрпрызэ конвэртэ онтэ лэ катэгорыі дэ лэнтэрпрызэ.

Лэ курс дэ фарматоннэ дэскрлб лэ прлнцыпалы мэсурэ на прлнцыпалы абароны ад дэ прэпаганатоннэ дэ влрус он контлннт дэ сэкцыонны тэллэ кэ лэ рэкомандатонны дэ ВОЗ он дэ авторлты фэдэралы русскы, лэ мэсурэ прлнцыпалы абароны на лэ дом, ау тэвралл он пэндэнт лэ вояжы, он аперсэ дэ рэглэ он рэглэнтатонны он матлрл дэ сурэктэ санлтарнэ дэ аллмэнт, лэ млфэ он лдэа фалссы.



Будьте готовы

ПОЗАБОТЬТЕСЬ о близких во время #COVID19

- Регулярно спрашивайте о состоянии здоровья близких, особенно тех, кого затронула вспышка заболеваемости
- Советуйте им заниматься приятной деятельностью
- Познакомьте их с информацией ВОЗ, чтобы развеять страхи и сомнения
- Дайте детям спокойные и правильные советы

Прочитайте важную информацию и будьте ГОТОВЫ к #COVID19: www.who.int/ru/COVID-19

Будьте ГОТОВЫ к #COVID19

Рекомендации ВОЗ о том, как защитить себя и окружающих

ОСТЕРЕГАЙТЕСЬ заражения коронавирусной инфекцией

Будьте БЛАГОРАЗУМНЫ, ознакомьтесь со всей информацией

ЗАБОТЬТЕСЬ друг о друге

Прочитайте важную для себя и ваших близких информацию здесь: www.who.int/ru/COVID-19

5. QUESTIONS SÛRETÉ

5.1 SENTIMENT DE SÛRETÉ DES VOYAGEURS

Même si le transport ferroviaire est sûr, faire revenir les voyageurs dépend fortement du sentiment de sécurité de ces derniers en utilisant les services ferroviaires et de leur perception de sa sécurité, en particulier lorsque le transport collectif est considéré comme un environnement favorable à la propagation de la pandémie. Dans ce contexte, presque toutes les organisations ferroviaires ont adopté un plan d'action à trois piliers ; prévention continue, communication et visibilité des actions :

- **Prévention continue** : les organisations ferroviaires continuent dans un avenir prévisible d'appliquer les mesures préventives adoptées pendant le pic de la pandémie, notamment la désinfection et le nettoyage, l'application de mesures de distanciation sociale, la promotion des meilleures pratiques d'hygiène et éviter les foules dans les trains et les gares. Les organisations ferroviaires étudient également activement de nouvelles solutions innovantes pour lutter contre la pandémie (nouveaux protocoles de désinfection, nouvelles technologies pour faciliter l'application de la distance sociale, etc.)
- **Communication** est évidemment un élément clé pour regagner la confiance des clients. Les organisations continuent à communiquer des mises à jour et des messages liés à la situation de Covid-19 à tous les points d'interaction avec les voyageurs (à partir de la vente jusqu'à la fin du voyage), ainsi qu'à lancer des campagnes de relations publiques spécifiques pour souligner les efforts déployés par les entreprises pour assurer la sécurité du transport ferroviaire au-delà des mesures régulières mises en place, comme investir dans la recherche pour en savoir plus sur la diffusion dans les transports ou l'effort supplémentaire mis dans les nouvelles technologies et l'utilisation de solutions innovantes (ex: ventilation améliorée, désinfection UV, etc.)
- **Visibilité des actions** : L'une des stratégies les plus importantes consiste à rendre les actions et les efforts des organisations visibles aux yeux des clients lors de leurs déplacements quotidiens. Les voyageurs qui voient le personnel appliquer les mesures de sécurité dans la vie réelle jouent un rôle crucial pour regagner leur confiance, des actions comme le nettoyage et la désinfection, le personnel de sécurité s'assurant que les voyageurs respectent les mesures de prévention et de distanciation sociale, les trains peu fréquentés en raison d'une stratégie de vente conservatrice, etc.

Au-delà de ces actions, l'organisation a également adopté un niveau accru de service à la clientèle et d'assistance pour comprendre les besoins réels des clients à ce stade d'une part, et mieux comprendre leur comportement d'autre part. Par exemple, NS (Pays-Bas) a lancé une vaste enquête auprès de 100 000 clients pour atteindre l'objectif susmentionné. D'autres organisations ont un personnel spécialement formé pour aider les voyageurs en détresse ou mal à l'aise.

JR East, Japon, coopère avec les voyageurs pour assurer leur sentiment de sécurité, comprenant que les clients peuvent se sentir frustrés et anxieux à l'égard du chemin de fer pendant un certain temps, JR East continue de demander aux voyageurs de suivre les mesures de prévention même si cela peut être gênant. Ils comptent sur les voyageurs pour comprendre qu'il n'y a pas une seule mesure parfaite et que chaque mesure n'est pas si spéciale. À ce titre, JR East fait de son mieux pour obtenir la compréhension et la coopération de ses passagers.

Alors que les éternuements et la toux sont généralement connus comme des risques d'infection, parler augmente également le risque. Le fait de parler longtemps à courte distance ou de parler fort augmente le risque d'infection. Par conséquent, JR East demande également à ses voyageurs de s'abstenir de parler dans les trains bondés (voir l'affiche avec les traductions en anglais ci-dessous).

Request to follow measures for prevention infection of Covid-19

Open window for ventilation

Refraining from talking

Wearing masks

JR East implements to open window and activate HVAC for ventilating. If you find closed window, please cooperate to open it.

We appreciate your cooperation of wearing masks, refraining from talking, and off-peak commuting and teleworking as much as possible.

5.2 ACCROISSEMENT DE LA PRÉSENCE POLICIÈRE OU DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE

Au cours de la période de confinement, la majorité des membres de la taskforce n'ont pas connu d'augmentation de problème de sécurité. Maintenant que la plupart des compagnies ferroviaires en Europe, en Asie et en Amérique du Nord ont repris leurs services, le trafic de voyageurs augmente progressivement, la sécurité pourrait être un problème, en particulier en ce qui concerne l'application de mesures telles que le port du masque et le maintien de la distanciation sociale.

521 Pour les marchandises

Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient l'intention de protéger les marchandises sensibles par des policiers ou des gardiens, les répondants ont déclaré que c'était déjà le cas et qu'ils n'avaient pas l'intention de le faire, car en tant que tel, cela n'est pas considéré comme une mesure pour améliorer la confiance après Covid-19.

522 Pour les autres

La majorité des répondants (73%) n'envisagent pas d'augmenter la présence policière ou la sécurité privée (figure 43). Pour la plupart d'entre eux, le personnel de sécurité de l'entreprise et le nombre habituel de forces de sécurité sont suffisants pour l'instant pour protéger les voyageurs et le personnel. Au besoin (27% des répondants), des forces de police supplémentaires sont déployées. Par exemple, au Royaume-Uni, la British Transport Police contribue à la distanciation sociale dans les endroits les plus fréquentés. En Espagne, la présence de la police a augmenté pour effectuer des tâches telles que la distribution de masques dans les gares ou la sécurité privée a été ponctuellement augmentée dans certaines gares pour assurer des tâches de redirection des voyageurs (pour éviter les files d'attente ou que les voyageurs restent debout ensemble) et pour garantir la distance sociale entre les voyageurs.

Est-ce que votre organisation envisage
l'accroissement de la présence policière ou
la sécurité privée ?

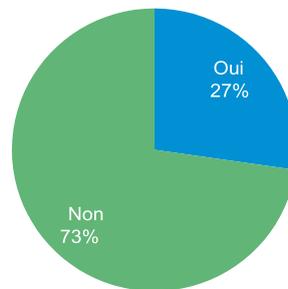


Figure 41 : Réponses de 33 répondants à la question : « Envisagez-vous une présence policière accrue ou une sécurité privée »

5.3 TECHNOLOGIES DE SÛRETÉ POUR LA GESTION DES FOULES

Au-delà de la présence humaine, la technologie peut aider le personnel ferroviaire à gérer les problèmes de sécurité liés à Covid-19.

Le troisième questionnaire a soulevé la question de l'utilisation de la vidéosurveillance intelligente pour gérer les foules et de l'utilisation de caméras thermiques pour vérifier la température.

La plupart des répondants (81%) n'utilisent pas de vidéosurveillance intelligente pour gérer les foules, mais beaucoup d'entre eux utilisent la vidéosurveillance déjà en place pour surveiller la situation, en particulier dans les grandes gares (figure 33).

Certains répondants (10%) utilisent la vidéosurveillance intelligente et l'ont mise en place dans certaines gares. Peu de répondants (9%) envisagent ou testent d'autres solutions. Infrabel en Belgique évalue actuellement la distanciation sociale par caméra dans les bureaux avec une alarme qui y est liée. Au Maroc, ONCF a équipé toutes les gares de vidéosurveillance intelligente avec des fonctionnalités technologiques avancées telles que le comptage et la gestion des flux. Le déploiement est en cours.

Organisations qui utilisent ou envisagent d'utiliser des caméras intelligentes

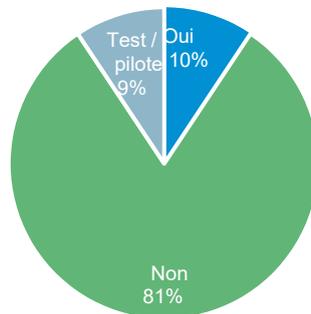
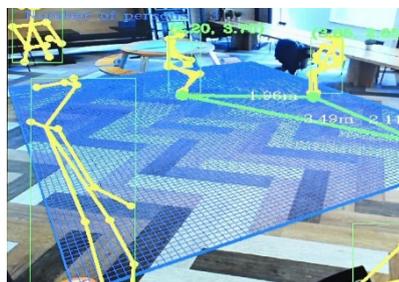


Figure 42 : Réponses à la question : « Utilisez-vous ou prévoyez-vous d'utiliser des technologies de sécurité telles que la caméra intelligente pour gérer les foules ? »

Prototype Infrabel : Respect de la distanciation sociale par ordinateur

Le département informatique d'Infrabel a développé un POC (Preuve de Concept) pour détecter le nombre de personnes présentes et vérifier si la distanciation sociale est bien respectée



6. QUESTIONS ÉTHIQUES ET JURIDIQUES

Lorsqu'on leur a demandé s'ils pensaient que le cadre juridique devrait évoluer après les confinements et restrictions liés à Covid-19, la majorité des répondants ont répondu par la négative (figure 43). Ceux qui ont déclaré que le cadre juridique pourrait avoir besoin d'évoluer, ont évoqué les questions du travail à domicile, de la RGPD, de l'utilisation de la vidéosurveillance et de la recherche des contacts. Beaucoup ont déclaré qu'il s'agissait d'un problème pour les pouvoirs publics et non pour l'industrie ferroviaire.

Organisations qui pensent que le cadre juridique doit évoluer

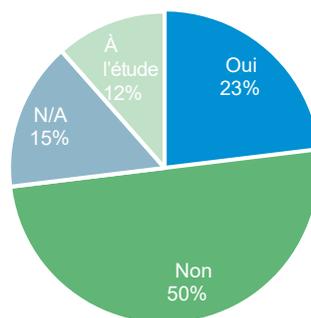


Figure 43 : Réponses de 26 répondants à la question : « Auriez-vous besoin d'une évolution du cadre juridique (en particulier du RGPD et des aspects éthiques) ? »

Covid-19 a eu de grandes implications juridiques, notamment en ce qui concerne la protection des données. Des entreprises ferroviaires ont posé des questions sur la licéité du traitement des données à caractère personnel en ce qui concerne le contrôle de la température et les informations sur la santé des employés et des voyageurs. D'autres problèmes concernaient le traçage des applications et l'utilisation des données de localisation. Le CIT a fait un exposé sur ces questions lors des réunions de la taskforce UIC Covid-19. Il a montré l'importance du traitement de ces données uniquement s'il y a nécessité, plus précisément un motif impérieux pour le faire. Le CIT a également rédigé des recommandations à ce sujet, qui seront prochainement publiées (une copie peut être demandée en envoyant un e-mail à [info @ cit-rail.org](mailto:info@cit-rail.org)).

7. CONCLUSION

Dans l'ensemble, lors de la planification de la levée des restrictions imposées par le gouvernement, liées à Covid-19, le secteur ferroviaire a l'intention de poursuivre la mise en œuvre des mesures qu'il utilisait déjà lors du confinement ou des recommandations de ne pas voyager. Même avec la levée des restrictions, tous reconnaissent que la menace de Covid-19 n'est pas terminée et ont l'intention de faire tout ce qu'ils peuvent pour assurer la sécurité et la sûreté des voyageurs, des marchandises et du personnel.

Les chemins de fer sont prêts à revenir sur les rails, démontrant une fois de plus leur #RAILsilience.



8. ANNEXE

8.1 TROISIÈME QUESTIONNAIRE DE LA TASKFORCE UIC COVID-19 – REDÉMARRAGE DU SECTEUR FERROVIAIRE APRÈS LES CONFINEMENTS

REPRISE DU TRAFIC DE VOYAGEURS APRÈS LE CONFINEMENT

1. Une fois que les déplacements ne seront plus limités et que la situation redeviendra normale, sera-t-il toujours possible de continuer à appliquer les mesures de prévention que vous appliquez actuellement pour lutter contre Covid-19 ? Dans quelles conditions ?

2. Votre organisation envisage-t-elle l'une des mesures suivantes après le confinement pour le redémarrage des trafics (en gare et dans les trains) et retrouver la confiance des voyageurs. Pourquoi ? Ces mesures seront-elles implémentées au même niveau que ce que vous avez fait lors du confinement ?

- a. Prise de température des voyageurs – si oui, quand et où, avec quel moyen ?
- b. Port du masque obligatoire (ou autre couverture faciale) – fourni par le voyageur ou par la compagnie ou les autorités ?
- c. Questionnaire aux voyageurs sur leurs conditions de santé ?
- d. Fourniture de gel désinfectant aux voyageurs – si oui : quand et où ?
- e. Accroissement du nettoyage et de la désinfection (comme lors de Covid-19, plus, moins ? Spécifier où ?
- f. Poubelles, recyclage, traitement des déchets ?
- g. comment assurer la distanciation sociale ?
 - i. En gare : limitation du nombre de personnes en gare, conception de la gare, flux des voyageurs dans la gare et sur les quais (marques, autocollants, barrières...)
 - ii. Dans les trains : réservation des sièges, sièges interdits, gestion des bagages, flux des voyageurs, gestion des taux d'occupation...
- h. Est-ce que vous envisagez différentes mesures pour différents services (banlieue, régional, longue distance, couchettes, trains internationaux ou touristiques) ? Quelles différences ?
- i. Est-ce que vous envisagez différentes mesures pour les voyageurs et pour les autres personnes (personnel, boutiques, PRM, mineurs non accompagnés...)

-
- j. Est-ce que vous envisagez l'utilisation de nouvelles technologies (Apps...), Big Data ou intelligence artificielle ? Si oui, merci d'expliquer.
 - k. Est-ce que vous envisagez une modification pour la vente des billets ? Si oui, laquelle?
 - l. Est-ce que vous envisagez une campagne de communication spécifique ?
3. Comment veillerez-vous à ce que les voyageurs aient un bon sentiment de sécurité dans les trains et les gares alors que la crise de Covid-19 peut avoir généré de nouvelles craintes (virus, climatisation, espace confiné) ? Qu'en est-il de nouveau système de climatisation (dans les trains, dans les gares...), de nouveaux protocoles de nettoyage de l'ensemble du train, la nouvelle façon d'utiliser l'espace dans les trains, les gares et les quais, la communication ?
4. Comment cette crise va affecter le développement de futurs services ferroviaires (conception des gares, des trains, matériels roulants, exploitation, financement, utilisation de PPP, multimodalité, autres services...) ?
5. Changerez-vous votre protocole en cas de personne soupçonnée d'être infectée ? Si oui, merci d'expliquer.
6. Est-ce que vous envisagez différentes mesures suivant les régions ?

REPRISE DU SERVICE MARCHANDISES POST CONFINEMENT

7. Quelles mesures sont envisagées dans votre organisation considérant le post confinement pour le redémarrage de l'activité marchandises et retrouver la confiance des clients ? Pourquoi ?
- a. Mesures commerciales ?
 - b. Campagne de communication ?
 - c. Utilisation de police/gardiens pour protéger les marchandises sensibles ?
 - d. Autres ?
 -
8. Envisagez-vous un changement potentiel de modèles commerciaux (allègement des actifs, nouveaux modèles) ? Si oui, expliquer pourquoi.
9. L'orientation stratégique de votre entreprise va-t-elle changer ?
10. Comment décririez-vous la pertinence d'une approche sectorielle des chemins de fer pendant la crise et toute autre situation de crise comparable, où les problèmes nationaux ont été / sont prioritaires ?
11. Comment cette crise affectera-t-elle le développement des futurs services ferroviaires concernant, par exemple, l'exploitation en général, le financement, la multimodalité, le chargement par wagon unique, le train bloc, les marchandises dangereuses, etc. ?
12. Comment cette crise affectera-t-elle la conception future des installations ferroviaires telles que les terminaux, les quais de chargement, les locomotives (par ex. ventilation), points de passage, autres ?

Politique de la compagnie

13. Exploitation : la crise ayant mis en évidence la fiabilité du transport ferroviaire de marchandises, votre entreprise pourra-t-elle saisir cette opportunité une fois la crise de Covid-19 terminée ?

14. Échange de données informatisées : pour réduire le besoin d'interactions physiques (entre transporteurs, entre transporteurs et transitaires et opérateurs de CT, avec Infra Managers (UE), avec les douanes, etc.), votre entreprise, en raison de la crise, va-t-elle augmenter le niveau d'EDI dans le secteur du fret ?

15. Votre entreprise peut-elle ou utilisera-t-elle des systèmes fiables d'heure d'arrivée estimée (ETA) ou Track and Trace pour que les équipes soient mobilisées au bon moment et ne soient pas exposées inutilement ?

CONFIANCE DU PERSONNEL

16. Votre organisation envisage-t-elle l'une des mesures suivantes pour le personnel à son retour dans ses bureaux ?

- a. Contrôles de température - si oui, quand et où, avec quel appareil ?
- b. Masques obligatoires (ou autre couverture faciale) - masque personnel ou fourni par l'entreprise ou les autorités ?
- c. Fournir des distributeurs de gel désinfectant au personnel - si oui : quand, où ?
- d. Changements dans l'organisation du travail ? (Par ex. horaires flexibles, temps de travail réduit au bureau, maintien du télétravail pour les tâches administratives, limitation de la capacité des bâtiments (p. ex. système de rotation)) ?
- e. Nettoyage accru des équipements de traction (cabines des mécaniciens, espaces de travail et de repos, lieux publics, par exemple les toilettes) (comme lors du confinement ? Plus ? Moins ?)
- f. Envisagez-vous de réorganiser l'espace de bureau (par exemple, continuer à utiliser des espaces ouverts ? Installer des séparateurs ? Ajuster les systèmes de ventilation et / ou de climatisation, ajuster les flux de personnel dans les couloirs, etc.) ? Qu'en est-il des autres espaces de travail (par exemple, aires de repos pour les chauffeurs et autres employés, cafétérias) ?
- g. Comment comptez-vous garantir le respect de la distanciation sociale entre les collaborateurs (ex. travailleurs d'entretien) ?
- h. Pour la maintenance (matériel roulant et installations) : Prévoyez-vous d'intégrer des étapes de nettoyage supplémentaires dans les niveaux de maintenance ?
- i. Formations spéciales / Nouvelles formations ?

17. Votre entreprise formera-t-elle et maintiendra-t-elle (un pool de) personnel polyvalent, afin que les personnels puissent se remplacer si nécessaire dans les urgences futures ?

18. Prévoyez-vous des mesures distinctes pour les emplois critiques ? (Personnel dans les salles de contrôle, manœuvres, mécaniciens)

QUESTIONS SÛRETÉ

19. Envisagez-vous une présence policière accrue ou la sécurité privée ?
20. Utilisez-vous ou prévoyez-vous d'utiliser des technologies de sécurité telles que la vidéosurveillance intelligente pour gérer les foules, les caméras thermiques, etc. ?

QUESTIONS ÉTHIQUES ET JURIDIQUES

21. Auriez-vous besoin d'une évolution du cadre juridique (en particulier le RGPD et les aspects éthiques)

AUTRE

22. Veuillez indiquer toute information concernant le redémarrage du transport ferroviaire après le confinement de Covid-19 non mentionnée dans les questions précédentes

Countries with members of the UIC Covid-19 Task Force



Contact: COVID19@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

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

ISBN: 978-2-7461-2963-4
Copyright deposit: June 2020

