

UIC COVID-19 TASK FORCE  
**MANAGEMENT OF COVID-19**

Guidance for railway stakeholders

Une série de mesures potentielles publiées par l'Union Internationale des Chemins de fer  
March 2020



INTERNATIONAL UNION  
OF RAILWAYS

978-2-7461-2944-3

#### Warning

All intellectual property rights related to the original English version of this document and the subsequent translations shall remain the exclusive property of UIC, these documents bearing the mention of UIC copyright.

© International Union of Railways (UIC) - Paris, 2020

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

*This publication produced by the UIC Covid-19 Task Force is a translation of "Management of Covid-19: Guidance for railway Stakeholders" and UIC cannot be held responsible for any translation mistakes.*

# CONTENTS

1. Contexte.....	4
1.1. Objectifs.....	4
1.2. Méthode.....	4
1.3. Covid-19: ce que nous savons.....	5
2. Mesures potentielles.....	6
2.1. Préparation.....	6
2.2. Réponses.....	10
2.3. COMMUNICATION.....	11
Communication interne.....	12
Communication externe.....	13
2.4. Exemples de matériaux de communication de la part des membres.....	16
Autriche.....	16
Canada.....	16
Danemark.....	16
France.....	17
Japon.....	17
Etats-Unis.....	17
Corée du Sud.....	18
3. Etude de cas et pratiques.....	19
4. COnsidérations éthiques et juridiques.....	20
CONTACT: COVID19@UIC.ORG.....	20
5. références.....	21
6. ANNEXe.....	22

# 1. CONTEXTE

## 1.1. OBJECTIFS

Au milieu 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 (ALAF, APTA, CER, CIT, IATA et UITP<sup>1</sup>) pour travailler ensemble afin de trouver des moyens adaptés au secteur ferroviaire pour répondre à cette crise.

Dans le cadre de la prévention et de la lutte contre les maladies et autres crises, la continuité de l'exploitation ferroviaire est essentielle pour assurer la mobilité et garantir la poursuite des activités critiques, tout en prenant en compte la tendance de l'absentéisme et du maintien de la santé publique. Il est probable que les opérateurs ferroviaires devront adapter leurs services pour assurer à la fois des services de fret et de voyageurs. Cela devrait tenir compte des ressources de l'opérateur et des mesures prises par les autorités. Par conséquent, cet ensemble de mesures potentielles pour aider les acteurs ferroviaires à maintenir leur résilience.

Les mesures potentielles contenues dans ce guide publié par l'UIC, ont été collectées en février-mars 2020 dans le but d'aider les acteurs ferroviaires et de fournir des informations fiables sur les défis spécifiques du rail face à cette maladie transmissible.

Les objectifs de ce document sont donc doubles :

- Collecter et partager les pratiques des membres de l'UIC sur les actions déjà en place;
- Fournir des mesures potentielles qui pourraient être mises en œuvre en fonction du niveau de risque en totale coordination avec les autorités sanitaires compétentes et les orientations de celles-ci.

Ce document est fourni à titre indicatif uniquement. Son contenu ne sera ni considéré comme définitif ni comme exigence. Ces mesures potentielles sont fournies à titre d'exemples et pourraient évoluer au fil du temps, en fonction des modifications du niveau de risque. Les mesures fournies ici doivent être utilisées par les intervenants ferroviaires comme bon leur semble et sous leur propre responsabilité.

## 1.2. MÉTHODE

Dans un esprit de partage des pratiques actuelles, les membres de l'UIC et les organisations partenaires ont fourni des informations par de nombreux moyens : lors des réunions de la taskforce, directement avec un e-mail aux membres de la taskforce, ou via le réseau de la Division Sécurité de l'UIC, le groupe spécial UIC COLPOFER et questionnaire spécialement élaboré conjointement (voir annexe).

Par conséquent, ce document a été enrichi d'informations provenant de toutes les sources possibles (qu'elles soient officielles, informelles, par le biais de la presse, via les réseaux sociaux ou provenant d'échanges entre les participants à la taskforce) tant que ces sources fournissent des éléments supplémentaires pertinents à notre collecte de mesures et de pratiques.

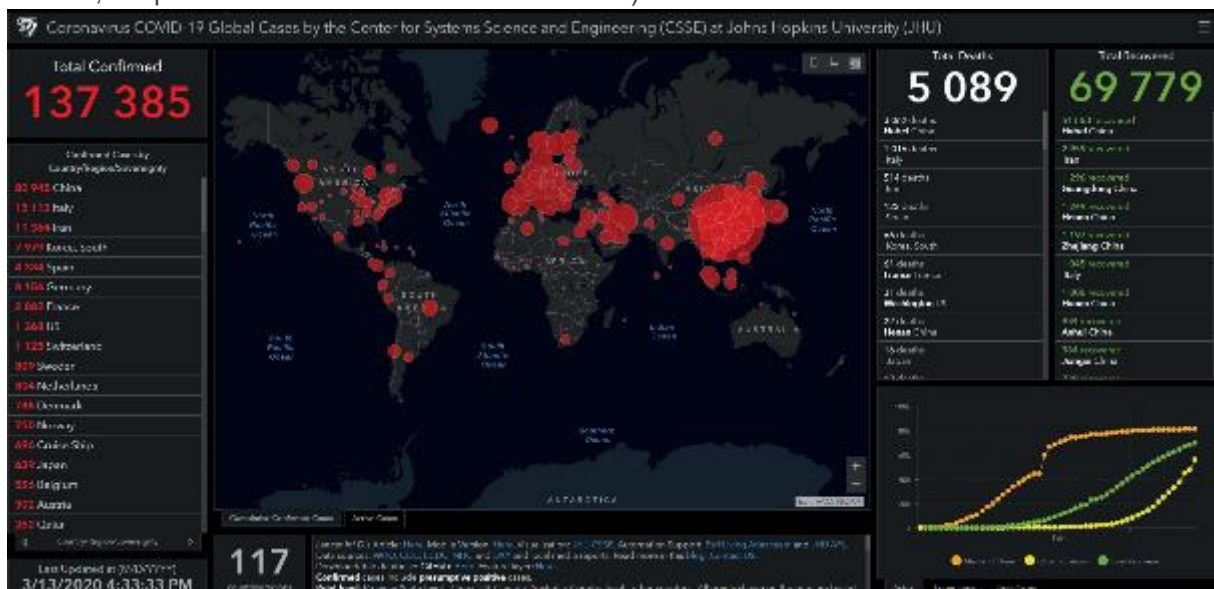
### 1.3. COVID-19: CE QUE NOUS SAVONS

Appelée simplement maladie coronavirus, Covid-19 est une maladie infectieuse causée par le syndrome respiratoire aigu sévère coronavirus 2 (SRAS-CoV-2) de la famille des Coronaviridae selon l'OMS. L'épidémie a commencé en décembre 2019 et s'est depuis propagée pour devenir un problème mondial, avec des épidémies dans plusieurs pays. Depuis la dernière semaine de février 2020, l'Europe a également été fortement impactée.

D'après les rapports médicaux actuels, le virus se propage par contact direct avec des gouttelettes respiratoires, généré par la toux ou les éternuements d'une personne infectée, ou indirectement par infection par contact en touchant des mains ou des surfaces contaminées.

Les symptômes les plus courants de Covid-19 sont la fièvre, la fatigue et la toux sèche. Certains patients peuvent souffrir de maux et de douleurs, de congestion nasale, d'écoulement nasal, de maux de gorge ou de diarrhée. Ces symptômes sont généralement légers et commencent progressivement. Certaines personnes sont infectées mais ne développent aucun symptôme et ne se sentent pas indisposées.

On ne sait pas combien de temps le virus qui cause Covid-19 survit sur les surfaces, mais il semble se comporter comme les autres coronavirus. Des études suggèrent que les coronavirus (y compris les informations préliminaires sur le virus Covid-19) peuvent persister sur les surfaces pendant quelques heures ou jusqu'à plusieurs jours. Cela peut varier dans différentes conditions (par exemple, type de surface, température ou humidité de l'environnement).



Update 13/03/2020.

Source: CSSE

<https://gisanddata.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>

## 2. MESURES POTENTIELLES

### 2.1. PRÉPARATION

Il est fortement recommandé que toutes les mesures de préparation prises par les différentes entreprises soient considérées comme faisant partie intégrante des structures de gestion de crise existantes et conformes aux procédures nationales existantes.

#### **Mesures préventives/procédures**

Une taskforce de la compagnie pourrait être créée pour surveiller l'évolution de la situation.

Idéalement, la taskforce pourrait être composée du conseil d'administration et des chefs ou membres clés des départements opérationnels.

Identifying the main partners and contacts Voici quelques exemples de questions que la taskforce pourrait aborder :

- Identifier les principaux partenaires et contacts
- Par exemple, les autorités (autorités locales et nationales, autorités de santé publique), les syndicats / comités d'entreprise / représentants (pour assurer l'engagement du personnel),
- Associations (personnes à mobilité réduite et autres handicaps pour éviter l'exclusion) et des correspondants internationaux pour les exploitations transfrontalières
- S'assurer que le personnel des fonctions critiques (salle de contrôle, postes d'aiguillage...) est soigneusement géré pour la continuité des activités
- Identifier les employés susceptibles de remplacer des postes critiques
- Établir la manière de gérer l'absentéisme
- Identifier les mesures et procédures préventives à prendre (voir ci-dessous)

#### **Les mesures et procédures préventives devraient être définies.**

Des exemples de mesures préventives et/ou de procédures peuvent inclure :

- Concevoir une politique de distanciation sociale, par exemple :
  - Promouvoir les salutations qui n'incluent pas les poignées de main, les bises, etc.
  - Utiliser des appareils sans contact dans la mesure du possible (par exemple, thermomètres sans contact) ;

- Concevoir une politique d'usage unique pour les restaurants à bord des trains afin d'éviter la contamination
  - Par exemple, assiettes, verres, couverts et condiments à usage unique
- Décider quand et comment la quarantaine peut s'appliquer au personnel
  - Par exemple, si un membre du personnel a été en contact avec une personne infectée
- Des politiques pour réduire la probabilité de transmission, par exemple :
  - Enlever les magazines, livrets, menus, couvertures, oreillers, écouteurs, etc. des voitures ; et pour les trains de nuit changer les couvertures après chaque utilisation ;
  - Changer le papier hygiénique en rouleaux par plis individuels ;
  - Vérifier avant le début du voyage que tout le personnel à bord est en bonne santé (via, par exemple, un contrôle de la température)
  - Utiliser des gants jetables en caoutchouc ou en nitrile pour déballer les livraisons ;
  - Porter des gants à usage unique pour contrôler les billets, ou arrêter de contrôler les billets pour éviter de toucher ;
- Développer la formation du personnel spécifique à Covid-19, par exemple :
  - Comment se protéger ;
  - Comment gérer les différentes situations auxquelles il sera confronté au cours de leur travail ;
  - Comment, pour éviter la discrimination, apprendre les gestes appropriés pour prendre soin d'une personne malade (par exemple porter un masque ou non), etc.

**Les directives sur la façon de nettoyer et de désinfecter les surfaces fréquemment touchées doivent être clairement définies.**

Voici quelques exemples de mesures de nettoyage préventif :

- Nettoyage spécial des zones où les voyageurs, le public et le personnel sont fréquemment présents (gares, réfectoires...)
- Fournir une liste des surfaces présentant des risques particuliers (ex : toilettes, distributeurs de billets, zones d'attente, fenêtres, casiers, porte-revues, tables, poignées / boutons de porte, distributeurs de savon, accoudoirs...) et les faire nettoyer régulièrement
- S'assurer que le personnel de nettoyage est à bord pendant le voyage (pas seulement entre les voyages)
- Donner accès au spray désinfectant à utiliser par le personnel sans restriction à ces endroits
- Comment et où éliminer les risques biologiques (p. Ex. tissus usés, masques usagés)
- À Nettoyage des filtres de climatisation des voitures et des cabines de conduite



Remarque : Les trains de nuit peuvent être particulièrement à risque. Une attention particulière doit être portée à la désinfection des compartiments car les personnes y restent plus longtemps.

Un plan de continuité des activités qui prend en compte les circonstances particulières de Covid-19 (si ce n'est pas déjà le cas) pourrait être créé pour répondre aux besoins de la vie sociale et économique tout en satisfaisant aux exigences de sécurité.

Les plans de continuité des activités déjà créés par les sociétés ferroviaires devraient s'appliquer à la crise de Covid-19. Cela dit, voici quelques exemples de choses qui peuvent être particulièrement pertinentes :

- Réduire les effectifs
- Envisager de payer des heures supplémentaires
- Réduire l'occupation des trains
- Promouvoir le télétravail (s'assurer que le personnel dispose du bon logiciel, des VPN, du logiciel de téléconférence. Cela peut générer une charge de travail accrue, etc.)
- Comment garantir l'accès aux soins médicaux même en cas de faible fréquentation



## Fourniture de matériels

**Quels équipements de protection individuelle devraient être mis à disposition et où ils devraient être définis en fonction de l'emplacement. Ils devraient être disponibles dans les trains et dans les gares pour leur utilisation en cas de suspicion d'infection. Cela devrait être basé sur les recommandations des autorités nationales**

Voici quelques exemples de mesures de fournitures matérielles :

- ▶ Un suivi continu des fournitures spécifiques, y compris un plan couvrant leur distribution et leur renouvellement.
- ▶ Définir de que les kits de protection doivent inclure, Par exemple :
  - Masques, gants jetables en caoutchouc ou en nitrile à usage unique, gel à base d'alcool et / ou savon, sacs pour risques biologiques, spray désinfectant et thermomètres sans contact (infrarouge) ;
  - Fourniture de kits de protection à bord.



## 2.2. RÉPONSES

### **Mettre en œuvre le plan de continuité des activités (adapté)**

Une fois la crise commencée, mettre en œuvre le plan de continuité des activités (adapté)

### **Gestion des cas suspects de voyageurs infectés dans les emprises ferroviaires**

#### ***En gare et à bord des trains***

Des protocoles clairs doivent être mis en place et effectués par le personnel pour :

- ▶ Comment s'occuper du personnel :
  - Par exemple, on peut affecter sur place des travailleurs dédiés et formés pour soutenir le personnel au cas où les cas suspects rencontrés nécessitent des soins médicaux urgents
  - À Comment détecter les voyageurs malades ;
  - Par exemple, via des tests de température
  - À Comment gérer un cas suspect, par exemple :
    - Les directives de l'OMS suggèrent la mise en œuvre de l'isolement préventif et de maintenir les personnes malades à une distance de 1,5 mètre (5 pieds) des autres et de désinfecter immédiatement la zone ;
    - Les voyageurs malades peuvent être interrogés pour fournir aux autorités une analyse préliminaire de la situation ;
    - comment le transfert vers les établissements de santé sera effectué ;
- ▶ Comment le personnel doit entrer en contact avec les autorités sanitaires.

La plupart de ces protocoles auraient déjà pu être décidé lors de la phase de préparation.

## Nettoyage et désinfection des biens ferroviaires

Mettre en œuvre les directives sur le nettoyage et la désinfection des surfaces fréquemment touchées, par exemple :

- Désinfection continue (Toilettes, main courante, bouton d'ascenseur, etc.) ;
- Nettoyage en profondeur ;
- Augmentation de la fréquence de nettoyage et désinfection des voitures ;
- Désinfection de tous les lieux publics

Travailler avec les prestataires de nettoyage pour assurer une réponse renforcée et coordonnée

Par exemple, s'assurer que le personnel en charge du nettoyage est bien formé pour s'auto-protéger contre les contaminations et pour utiliser des produits et procédés de nettoyage adaptés au niveau de risque.



## 2.3. COMMUNICATION

Outre la coopération entre les parties prenantes concernées, la communication interne et externe est le meilleur outil pour lutter contre ce type de situation de crise. Il convient de souligner qu'une bonne gestion de crise sera grandement optimisée grâce à une communication bien gérée.

La propagation de la désinformation est plus dangereuse que le virus lui-même et peut provoquer la panique. La peur est l'une des émotions les plus puissantes et est rapidement alimentée par le manque d'informations et les inexactitudes. Afin de ne pas être ancrés dans la panique collective, les gens ont besoin d'informations valides provenant de sources fiables. Un manque de communication des parties prenantes concernées peut conduire à la création de fausses nouvelles et même de théories du complot. La meilleure façon de contrer les rumeurs est de partager des informations officielles provenant de sources officielles, l'opérateur ferroviaire étant considéré comme l'une de ces sources (étayé par des faits crédibles provenant de sources crédibles telles que l'OMS). Ainsi, un défi important pour l'opérateur ferroviaire est

d'obtenir des informations rapides et fiables des autorités nationales respectives et de les transmettre au personnel et aux utilisateurs finaux.

## **Communication interne**

### **Pourquoi communiquer ?**

La communication interne s'adresse au personnel ferroviaire. Plus le personnel est informé, plus il est susceptible de suivre les actions recommandées et de rester à son poste, ce qui limite l'absentéisme. Le personnel doit également pouvoir partager la politique de l'entreprise avec le public et les voyageurs et doit donc être informé à l'avance de la politique de l'entreprise et des mesures prises.

### **Que communiquer ?**

L'information pouvant concerner le personnel ferroviaire pourrait inclure :

- le partage des informations sur la situation actuelle dans le pays (par exemple, l'Autorité Publique de Santé confirme qu'il y a X cas dans notre pays; des conseils aux voyageurs; la possibilité d'une nouvelle épidémie dans tel pays)
- L'information de toute mesure spéciale pour les services transfrontaliers
- L'explication sur quelles mesures sont prises par l'entreprise pour réduire les risques de propagation de l'infection
- Les voyageurs et le grand public peuvent poser des questions et des réponses pré-établies aux questions courantes.
- Mesures d'hygiène requises
- Comment signaler les cas suspects de collègues et / ou de voyageurs
- Mises à jour continues

## Sur quels canaux communiquer ?

Les informations sur Covid-19 doivent être facilement disponibles sur tous les canaux de communication régulièrement utilisés par l'entreprise (par exemple, les réseaux sociaux, INTRANET, les écrans électroniques, les e-mails, les SMS, les réunions d'équipe

## Comment communiquer ?

Utiliser un langage clair et concis

## Quand communiquer ?

A chaque étape de la crise.



## Communication externe

### Pourquoi communiquer?

La communication externe s'adresse aux voyageurs ferroviaires et au grand public. Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires de l'infrastructure sont considérés comme des sources fiables par le public et, à ce titre, il est prévu que les informations soient partagées. Répondre à cette attente permet de lutter contre la propagation de la désinformation et des rumeurs et aussi de maintenir la réputation de l'entreprise pendant et après un événement de crise. Ainsi, un défi important pour l'opérateur ferroviaire est d'obtenir des informations rapides et fiables des autorités nationales respectives et de les transmettre au personnel et aux utilisateurs finaux.

## Que communiquer?

Les types d'informations que les entreprises ferroviaires et les gestionnaires d'infrastructure pourraient fournir au public et aux voyageurs :

- Fournir au public des moyens simples de faire partie de la solution :
  - Restez à la maison si vous êtes malade ;
  - Utilisation de la méthode de tousser dans son coude ;
  - Se laver les mains avec du savon et de l'eau ou avec un gel à base d'alcool (s'assurer de la disponibilité) ;
  - Prendre des mesures de distanciation sociale ;
- Explication des symptômes de Covid-19
- Encourager les clients à acheter des billets en ligne (pour éviter de se rassembler aux guichets des gares)
- Une politique d'annulation des billets claire (remboursement ou échange)
- Indiquer ce que les clients doivent faire si des symptômes apparaissent pendant leur voyage
- Partager des informations sur la situation actuelle dans le pays
- Informer sur toute mesure spéciale pour les services transfrontaliers
- Fournir des informations sur les personnes à contacter pour obtenir des conseils médicaux
- Rassurer les utilisateurs du système ferroviaire quant aux régimes de nettoyage supplémentaires / renforcés mis en place (par exemple, à quel moment la personne de nettoyage intervient)

## **Sur quels canaux communiquer ?**

En cas de crise, les gens ont tendance à utiliser les mêmes moyens de communication qu'ils utilisent dans leur vie quotidienne et, par conséquent, les informations sur Covid-19 devraient être facilement disponibles sur tous les canaux de communication régulièrement utilisés par l'entreprise (site Web, médias sociaux, applications, annonces dans les stations), via des communiqués de presse, etc.

## **Comment communiquer ?**

De manière générale, une communication visuelle (infographie, vidéos et pictogrammes) est recommandée. La communication visuelle permet d'éviter les différentes barrières : linguistique.... Ils peuvent être fournis par les autorités nationales ou les organisations internationales de santé (OMS ou ECDC2). Par exemple, les dessins animés décrivant comment se couvrir la bouche lors d'éternuements ou de toux en utilisant la technique du coude sont particulièrement pertinents pour l'épidémie de Covid-19.

Il est également recommandé d'utiliser un langage facile à comprendre (utiliser un langage profane et non des termes techniques), d'être concis et d'adapter la communication aux personnes ayant des besoins spécifiques (malentendants, aveugles, etc.). La collaboration avec les associations nationales de personnes à mobilité réduite et ayant des besoins spéciaux est fortement recommandée.

Lorsque vous utilisez les médias sociaux, gardez à l'esprit les hashtags pertinents. Les exemples actuellement (12/03/2020) sur Twitter incluent # covid\_19, #CoronavirusPandemic, # COVID19. Parfois, un emplacement est ajouté à un hashtag lorsque cela est pertinent, par exemple # covid19fr est tendance en France.

## **Quand communiquer ?**

A chaque étape de la crise



## 2.4. EXEMPLES DE MATERIAUX DE COMMUNICATION DE LA PART DES MEMBRES

Ci-dessous, quelques exemples des matériaux de communication utilisés par les membres de l’UIC pour augmenter la prise de conscience du personnel et du public.

### Autriche



### Canada



### Danemark



## France

**CONTRE TOUS LES VIRUS  
JE ME PROTÈGE,  
JE PROTÈGE LES AUTRES.**

**JE ME LAVE  
LES MAINS  
FREQUEMMENT**

**JE LIMITE  
LES CONTACTS  
RAPPROCHÉS**

**JE ME COUVRE  
LA BOUCHE ET LE NEZ  
QUAND JE TOUSSE  
OU ÉTERNUE**

Source: Santé Publique France

## Japon

**Please cooperate in measures  
against infectious diseases.**

The Government of Japan has issued the following measures, as well as the "Guidelines for the Prevention of Infectious Diseases" to "contribute to the prevention of infectious diseases."

**1. Hand Hygiene**  
Wash your hands frequently with soap and water for at least 20 seconds. Use hand sanitizer if soap and water are not available.

**2. Respiratory Hygiene**  
Cover your mouth and nose with a tissue or your elbow when coughing or sneezing. Wear a mask correctly.

**3. Avoidance of Close Contact**  
Avoid close contact with people who are coughing or sneezing. Avoid crowded places.

**4. Avoidance of Public Places**  
Avoid crowded public places, such as shopping malls, amusement parks, and public transportation.

**5. Avoidance of Travel**  
Avoid international travel to areas with active cases of infectious diseases.

**6. Avoidance of Food and Beverage**  
Avoid eating or drinking from street vendors or unlicensed food and beverage establishments.

**7. Avoidance of Pets**  
Avoid contact with wild animals and pets.

**8. Avoidance of Blood and Body Fluids**  
Avoid contact with blood and body fluids from others.

**9. Avoidance of Sexual Contact**  
Avoid sexual contact with people who have symptoms of infectious diseases.

**10. Avoidance of Sharing Personal Items**  
Avoid sharing personal items, such as towels, toothbrushes, and eating utensils.

**11. Avoidance of Sharing Food and Beverage**  
Avoid sharing food and beverage with others.

**12. Avoidance of Sharing Personal Items**  
Avoid sharing personal items, such as towels, toothbrushes, and eating utensils.

**13. Avoidance of Sharing Personal Items**  
Avoid sharing personal items, such as towels, toothbrushes, and eating utensils.

**14. Avoidance of Sharing Personal Items**  
Avoid sharing personal items, such as towels, toothbrushes, and eating utensils.

**15. Avoidance of Sharing Personal Items**  
Avoid sharing personal items, such as towels, toothbrushes, and eating utensils.

## Etats-Unis

**AMTDAR** **WORLDWIDE**

**YOUR SAFETY IS OUR TOP PRIORITY**

**Dear Passengers,**

The health of our customers and employees is our top priority. The U.S. Centers for Disease Control and Prevention (CDC) has issued the following guidance to help protect our customers and employees from the spread of COVID-19. We are committed to following these guidelines and will continue to monitor the situation closely.

- Encourage our customers and employees to follow the following COVID-19 safety guidelines:
  - Wash hands frequently with soap and water for at least 20 seconds.
  - Avoid close contact with people who are coughing or sneezing.
  - Avoid crowded places and public transportation.
  - Avoid international travel to areas with active cases of COVID-19.
  - Avoid eating or drinking from street vendors or unlicensed food and beverage establishments.
  - Avoid contact with wild animals and pets.
  - Avoid contact with blood and body fluids from others.
  - Avoid sexual contact with people who have symptoms of COVID-19.
  - Avoid sharing personal items, such as towels, toothbrushes, and eating utensils.
  - Avoid sharing food and beverage with others.

We have implemented additional measures to help protect our customers and employees from the spread of COVID-19. These measures include:
 

- Enhanced cleaning and disinfection of aircraft and ground facilities.
- Increased use of personal protective equipment (PPE) by our employees.
- Social distancing measures on aircraft and ground facilities.
- Masking requirements for our employees and customers.
- Temperature screening of our employees and customers.
- Self-reporting requirements for our employees and customers.
- Isolation and medical care for our employees and customers.

We will continue to monitor the COVID-19 situation and will take additional measures as needed to protect our customers and employees. We are committed to providing the highest quality of service to our customers and employees.

**AMTDAR**  
  
 David M. Hines  
 Chief Executive Officer

AMTDAR.COM | 1-800-AMTDAR

# Corée du Sud



### 3. ETUDE DE CAS ET PRATIQUES

Toutes les pratiques collectées par l'UIC sont disponibles sur l'espace de travail Covid-19 dédié à l'adresse : <https://extranet.uic.org/>

Il en est de même de la médiathèque UIC à l'adresse : <https://mediacenter.uic.org/>

A ce jour, des contributions ont été envoyées par des sociétés ferroviaires du monde entier, y compris l'Autriche, la Bulgarie, le Canada, la Chine, le Danemark, la France, l'Allemagne, la Hongrie, l'Iran, Israël, l'Italie, le Japon, la Norvège, la Pologne, la Slovaquie, la Corée du Sud, l'Espagne, les Pays-Bas et les États-Unis d'Amérique.

## 4. CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES ET JURIDIQUES

Toutes les mesures devraient être élaborées dans le cadre des règles et réglementations nationales en prenant en compte des considérations éthiques nationales et des entreprises.

En Europe, normalement les réglementations PRR (Passenger Rail Rights) et GDPR (General Data Protection Regulation) sont particulièrement pertinentes, mais la pleine application de ces réglementations pourrait être éventuellement affectée par la Crise Covid-19.

**CONTACT: COVID19@UIC.ORG**

**www.uic.org**



**#UICrail**

## 5. RÉFÉRENCES

**CDC (2020).** <https://www.cdc.gov/>

**ECDE (2020).** <https://www.ecdc.europa.eu/en>

**EU Healthy Gateways Joint Action (2020).** Preliminary advice for preparedness and response to cases of Covid-19 at points of entry in the European Union (EU)/EEA Member States (MS). <https://www.healthygateways.eu/Novel-coronavirus>

**IATA (2014).** Crisis Communications and Social Media: A Best Practice Guide to Communicating In An Emergency.

**IATA (2020).** Preventing Spread of Coronavirus Disease 2019 (Covid-19). Guideline for Airlines. 2nd Version.

**OCHA (2014).** Hashtag standards for emergencies  
<https://www.unocha.org/publication/policy-briefs-studies/hashtag-standards-emergencies>

**Petersen, L., Fallou, L., Reilly, P., & Serafinelli, E. (2017).** European Expectations of Disaster Information provided by Critical Infrastructure Operators: Lessons from Portugal, France, Norway and Sweden. *International Journal of Information Systems for Crisis Response and Management (IJISCRAM)*, 9(4), 23-48. doi:10.4018/IJISCRAM.2017100102.

**Petersen, L., Fallou, L., Reilly, P., Serafinelli, E. (2018).** Public expectations of critical infrastructure operators in times of crisis. *Sustainable and Resilient Infrastructure*. doi: 10.1080/23789689.2018.1469358

**UITP (2020).** MANAGEMENT OF Covid-19: GUIDELINES FOR PUBLIC TRANSPORT OPERATORS.

**UIC (2017).** Recommendations on Crisis Management (additional programme 2016-2017)  
[https://uic.org/IMG/pdf/crisis\\_management\\_report.pdf](https://uic.org/IMG/pdf/crisis_management_report.pdf)

**WHO (2020).** <https://www.who.int/fr>

## 6. ANNEXE

L'UIC, en lien avec le Groupe Spécial UIC COLPOFER, a développé un questionnaire concernant les mesures qui ont été mises en place par les différentes sociétés.

**1. Quelles autorités publiques dans votre pays sont impliquées dans la gestion de l'épidémie Covid-19 ?**

**2. Quelles obligations ont été émises par vos autorités publiques nationales sur le transport ferroviaire ?**

**3. Quelles mesures avez-vous adoptées pour prévenir l'expansion Covid-19 :**

- À bord ? (Par exemple des distributeurs de gel pour les mains, des sacs poubelle, des interventions de sociétés de nettoyage pour la décontamination)
- Dans les gares ? (Par exemple des distributeurs de gel pour les mains, des sacs poubelle, le contrôle des températures)
- Dans les sites critiques (par exemple les salles de contrôle de la circulation) ? (Par exemple des protocoles de désinfection, séparation des espaces de travail)
- Au siège ? (Par exemple, la création d'une taskforce spécifique et des protocoles Covid-19, règles spécifiques d'accès, télétravail, organisation des réunions, règles d'organisation)
- Pour le personnel en première ligne ? (Par exemple des guides opérationnels, fourniture d'équipements spécifiques personnels de protection)
- Pour le personnel ? (Par exemple le télétravail, les trajets limités)

**4. Quelles procédures avez-vous adoptées pour traiter les cas suspects Covid-19**

- A bord ? (Par exemple communication avec les autorités publiques de santé et le renforcement de la loi) ?
- En gare ? (Par exemple communication avec les autorités publiques de santé et le renforcement de la loi, isolement temporaire, protocoles sanitaires) ?
- Dans les emprises ferroviaires ? (Par exemple des protocoles de désinfection, assistance aux collègues de travail pour les cas suspects)
- Pour les personnes des salles de contrôle de circulation ? (Merci de fournir une description rapide du plan de poursuite d'activité)

**5. Sensibilisation des voyageurs**

- Quelles suggestions ou conseils avez-vous donnés aux voyageurs ferroviaires (par exemple conseils provenant des autorités de santé publique, utilisation des canaux de vente de billets en ligne) ?
- merci de nous envoyer des exemples de supports de communication utilisés pour



sensibiliser les voyageurs ferroviaires (par ex. affiches, dépliants de recommandations, courtes vidéos)

- Quels canaux d'information utilisez-vous ? (Par exemple affichages en gare et affichages dans les trains (y compris la langue des signes internationale pour les connexions transfrontalières), communication vocale dans la gare et dans les trains, réseaux sociaux) ?

#### **6. Sensibilisation du personnel**

- Merci de nous fournir des exemples de matériels de communication utilisés pour sensibiliser le personnel (par exemple, affiches, dépliants de recommandations, vidéos, tutoriels)

- Comment informez-vous votre personnel en temps réel sur le sujet (par exemple formation du personnel) ?

#### **7. Autres suggestions**

- Merci d'indiquer toute information / meilleure pratique concernant le transport ferroviaire non mentionnée dans les questions précédentes.

<

