

## Questions et réponses «Relance de l'exploitation» Kundenbegleitung

**Auteur:** direction KBC

**Date:** 5 mai 2020 – ajouts en continu. La date de saisie dans le catalogue est mentionnée pour chaque nouvelle question.

### Message

- Le 16 avril 2020, le Conseil fédéral présentait les différentes étapes du déconfinement. La première a débuté le 27 avril. La deuxième est prévue pour le 11 mai avec la réouverture des écoles, des restaurants, etc. Les CFF vont donc progressivement étoffer l'offre de transport pendant ces prochaines semaines, jusqu'au rétablissement complet de l'horaire 2020.
- Le plan de protection pour les transports publics régit les mesures de protection mises en place dans la branche.
- Le présent catalogue de questions/réponses régit les mesures de protection définies pour le personnel opérationnel Assistance clientèle et Cleaning.
- La santé des collaboratrices et collaborateurs est notre priorité absolue. En tant que visage des CFF, les collaborateurs en contact avec la clientèle jouent un rôle d'exemple. Il est important de regagner la confiance des usagers dans les transports publics, en sachant que les collaboratrices et collaborateurs Assistance clientèle et Cleaning y contribuent dans une large mesure par leur travail.

### Principes de base et informations détaillées

- Les [principes et instructions de l'Office fédéral de la santé publique](#) (OFSP) s'appliquent.
- Le plan de protection pour les transports publics régit les mesures mises en place dans la branche.

### Questions/réponses

Question	Réponse
<b>Généralités concernant les masques d'hygiène</b>	
1. Les collaborateurs en contact direct avec la clientèle doivent-ils porter des masques d'hygiène?	Les collaboratrices et collaborateurs en contact direct avec la clientèle, qui ne peuvent pas observer une distance de deux mètres avec les voyageurs, les clients ou le personnel, doivent porter un masque d'hygiène.
2. Où et quand les collaborateurs exerçant des fonctions opérationnelles (personnel Assistance clientèle, relevé des fréquences, Escalé Voyageurs, Cleaning) pourront-ils se procurer des masques d'hygiène?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les masques d'hygiène seront disponibles sur les sites à partir du 6 mai 2020.</li> <li>• Les supérieurs les remettront à leurs collaboratrices et collaborateurs.</li> <li>• Les collaborateurs se verront remettre une boîte de masques contre signature. Par ailleurs, ils s'engageront à utiliser ces masques exclusivement dans le cadre de leur travail et à ne pas les revendre ni à les utiliser à des fins privées (remise à des amis, connaissances, parents).</li> <li>• Afin que les collaboratrices et collaborateurs utilisent correctement les masques, un mode d'emploi leur sera fourni avec la première boîte (voir question 4).</li> </ul>
3. Quel type de masques (FFP2, FFP3 ou autres) sera distribué aux collaboratrices et collaborateurs?	De simples masques à élastiques (masques chirurgicaux) seront distribués.
4. Comment utiliser correctement les masques d'hygiène?	<a href="#">Ce document</a> explique comment utiliser correctement les masques d'hygiène. Le mode d'emploi accompagnera les masques distribués au personnel (voir question 2).
5. Comment éliminer les masques d'hygiène après usage?	Les masques usagés doivent être jetés si possible dans une poubelle avec couvercle. Prière de ne <b>pas</b> les jeter à bord du train. Les mains devront ensuite être de nouveau lavées/désinfectées.
6. De combien de masques par tour disposeront les collaboratrices et collaborateurs Assistance clientèle et Cleaning?	Il est prévu de fournir deux masques par jour de travail. Lors de la dotation initiale, chaque collaboratrice et collaborateur recevra par ailleurs un nombre suffisant de masques de

	réserve. Dans l'idéal, les masques sont à remplacer toutes les quatre heures. Mais leur durée de vie est de huit heures.
7. Dois-je emporter des masques de réserve sur le tour?	Les collaborateurs doivent emporter cinq masques de réserve dans leur valise ou sacoche ELAZ pendant les tours. Ceux-ci seront principalement utilisés et distribués pour désamorcer une situation délicate face à des clients non protégés. Il faudra au préalable procéder au lavage/à la désinfection des mains. Non, nous ne distribuerons en principe pas de masques. Les passagers ont la responsabilité d'apporter leur propre masque.
8. J'ai acheté des masques d'hygiène que j'utilise pour me rendre au travail. Puis-je les facturer aux CFF?	Les collaborateurs ayant acheté eux-mêmes des masques, en particulier pour se rendre au travail, peuvent les décompter via e-Spesen (de la même manière que le désinfectant).
9. Suis-je autorisé-e à porter un masque/équipement de protection autre que celui distribué par les CFF (p. ex. masques en tissu, masque FFP2 ou visièr en plexiglas)?	Nous portons les masques d'hygiène mis à disposition par les CFF. Nous n'utilisons pas de visières en plexiglas ni de masques en tissu. Il est important de veiller à renvoyer une image homogène à la clientèle.
10. Les masques protègent-ils également les collaborateurs qui portent une barbe?	Oui.
<b>Travailler avec le masque d'hygiène</b>	
11. Dois-je porter un masque d'hygiène lorsque j'utilise les transports publics <b>pour me rendre au travail</b> ?	Il est vivement recommandé de porter un masque d'hygiène lorsque la distance de sécurité de deux mètres ne peut pas être respectée. Les CFF mettent des masques d'hygiène à la disposition des collaboratrices et collaborateurs du secteur opérationnel (qui effectuent des tours). Il est possible d'utiliser les masques qui sont ou ont été portés pendant les tours.
12. Dois-je porter un masque d'hygiène au <b>dépôt</b> ?	L'occupation maximale par local est affichée. Si celle-ci est respectée et la distance sociale maintenue, il n'y a pas lieu de porter un masque. Toutefois, si ces conditions ne sont pas réunies, le port du masque devient obligatoire. Il est possible d'utiliser les masques prévus pour les tours.
13. Dois-je porter un masque d'hygiène lors de la <b>prise en charge des véhicules</b> ?	Il est vivement conseillé de porter un masque d'hygiène, en sachant qu'il n'est souvent pas possible de respecter une distance de sécurité de deux mètres dans ce cas de figure.
14. Faut-il porter un masque sur le <b>quai</b> ?	Il est fortement conseillé de porter un masque d'hygiène, en sachant qu'il n'est souvent pas possible de maintenir une distance de sécurité de deux mètres sur le quai.
15. Dois-je porter un masque d'hygiène lorsque je <b>travaille à bord du train</b> (contrôle des billets, passages de service et dans les allées, nettoyage par cycle/ambulant)?	Le port d'un masque d'hygiène est obligatoire pendant le travail à bord du train.
16. Que dois-je faire du masque dans le cas d'une <b>annonce</b> ou d'un <b>coup de sifflet avertisseur</b> ?	Dans ces situations spécifiques, il est possible de détacher brièvement le masque d'un côté. Pour ce faire, retirer l'élastique d'une oreille ou détacher la lanière du haut du crâne puis faire glisser le masque de côté ou le rabattre (ne pas toucher directement le tissu). Pour repositionner le masque: placer l'élastique derrière l'oreille ou nouer les lanières sur le haut du crâne. S'il faut toucher le tissu pour réajuster le masque, se laver ensuite les mains ou les désinfecter. Pour diffuser les annonces, utiliser si possible le GSM-R avec le «08» pour éviter tout contact avec le poste microphone.
17. Que faire du masque d'hygiène pendant ma <b>pause</b> ?	Les masques d'hygiène doivent être portés en cas de contact direct avec la clientèle. Pendant la pause, il convient de respecter la distanciation sociale.
18. Comment dois-je effectuer les <b>tours de clôture</b> ?	Il est vivement conseillé de porter un masque d'hygiène, en sachant qu'il n'est souvent pas possible de respecter la distance de sécurité de deux mètres dans ce cas de figure.
19. Dois-je porter un masque pour les engagements KUBE?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il est fortement recommandé de porter un masque d'hygiène, en sachant qu'il n'est souvent pas possible de maintenir en permanence la distance de sécurité de deux mètres dans ce cas de figure.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les assistants clientèle des autres unités, qui ne sont pas encore équipés, recevront également des masques d'hygiène et des flacons de désinfectant.</li> <li>• Les assistants clientèle doivent se tenir autant que possible à une distance de deux mètres de toute personne. Pour ce faire, il est possible de délimiter un périmètre autour de la collaboratrice ou du collaborateur et de le matérialiser à l'aide d'un marquage au sol ou d'une pose d'obstacles. Une signalisation claire («STOP», «Prière de respecter la distance de sécurité») ainsi qu'une tenue à distance prudente sensibilisent les voyageurs.</li> <li>• Si la situation s'aggrave (p. ex. important rassemblement de personnes en cas de perturbation ou regroupement), l'assistant-e clientèle doit avant tout assurer son autoprotection, limiter son intervention et superviser sans gilet protecteur. L'intervention pourra être interrompue ponctuellement.</li> </ul>
<b>Assistance clientèle: accompagner les clients dans la gare/à bord du train</b>	
20. La reprise des passages de service et de contrôle ne nous expose-t-elle pas à un risque de contamination accru?	Il est important de porter les masques de protection pour travailler à bord du train et de respecter les mesures d'hygiène (p. ex. désinfection des mains après avoir touché les effets des clients, notamment les pièces d'identité).
21. En tant que chef-fe AC ou qu'assistant-e clientèle, quelle est ma responsabilité concernant la distanciation sociale entre les clients?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients ont la responsabilité d'observer la distanciation sociale entre eux, d'appliquer les règles d'hygiène et de porter un masque. Le respect de ces mesures n'incombe pas au chef AC ni à l'AC.</li> <li>• Des annonces seront par ailleurs diffusées à bord du train. Les mandats correspondants figurent dans TIP 2.</li> <li>• Enfin, la branche mènera une campagne dédiée aux mesures de protection dans les transports publics.</li> </ul>
22. Les CFF mettront-ils des masques d'hygiène à la disposition des passagers?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non, nous ne distribuerons en principe pas de masques. Les passagers ont la responsabilité d'apporter leur propre masque.</li> <li>• Dans des cas tout à fait exceptionnels (p. ex. désamorçage d'une situation), il sera possible de donner un masque. Il faudra au préalable procéder au lavage/à la désinfection des mains.</li> </ul>
23. À partir de quelle date faudra-t-il de nouveau saisir dans l'appli Présence la fréquentation globale/l'occupation par voiture?	La fréquentation globale sera de nouveau saisie dans l'appli Présence à partir du 11 mai 2020. La saisie liée, d'une part, à l'activité de contrôle et de présence par étage de voiture et, d'autre part, à l'occupation par étage de voiture et classe, reprendra dans le même temps.
24. L'«ouverture forcée des portes» sera-t-elle maintenue?	Oui, l'ouverture forcée des portes sera maintenue.
25. À partir de quand proposerons-nous de nouveau une offre de restauration à bord du train?	L'offre de restauration à bord du train reprendra à partir du 8 juin 2020.
26. Comment est-il prévu de relancer l'exploitation pour le trafic international?	Cette question est encore à l'étude. Il est probable que le trafic international reprenne à différents rythmes, en fonction de la situation particulière des pays voisins.
27. Quelles mesures seront mises en œuvre pour protéger les collaboratrices et collaborateurs des agressions à bord du train?	<p>En cas de situation critique, les collaboratrices et collaborateurs devront avertir systématiquement la Police des transports et saisir une annonce ESQ.</p> <p>Les trains critiques seront analysés dans les cercles de sécurité et, si possible, accompagnés par la Police des transports/Securitrans.</p> <p>Concernant le trafic régional, des contrôles renforcés sont planifiés en amont (voir les questions sur le trafic régional).</p>
28. Que faire si je ne dispose plus de masque de protection (parce que je les ai perdus ou utilisés plus souvent que prévu)?	Il faut dans ce cas en informer le supérieur. Si l'absence de masques d'hygiène est constatée peu avant le début d'un tour, la solution de dépannage consistera à en demander à un collègue. Si cela n'est pas possible lors d'un tour TGL, le collaborateur n'assurera qu'un accompagnement opérationnel et observera la distanciation sociale.
29. Des courses en taxi sont-elles de nouveau prévues?	Si des courses en taxi sont planifiées, elles seront limitées à une personne par trajet.
<b>Assistance clientèle: garantir les recettes et contrôler les billets</b>	

30. Comment la clientèle sera-t-elle informée de la reprise des contrôles de billet?	En principe, les clients savent que l'obligation de posséder un billet s'est toujours appliquée. Les CFF l'ont d'ailleurs rappelé dans leur communiqué de presse.
31. Lors du contrôle des billets, dois-je de nouveau prendre les SwissPass et les titres de transport papier dans les mains?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non, il ne faut ni toucher ni valider les billets papier.</li> <li>• Les SwissPass ne doivent pas être manipulés. Les voyageurs doivent les présenter de façon à ce que l'ELAZ puisse les lire. Cette méthode permet de vérifier la validité du SwissPass (photo visible ou à charger). Si cela n'est pas possible, le code QR statique sera scanné au verso.</li> <li>• En cas d'absence de titre de transport valable, un F7000 sera établi.</li> </ul>
32. Comment puis-je contrôler les passagers porteurs d'un masque d'hygiène?	Il est possible de pratiquer un contrôle de qualité auprès des passagers portant un masque de protection respiratoire. On accordera dans ce cas une attention particulière à la zone des yeux.
33. Pour les clients possédant un AG, un remboursement est-il prévu suite à la réduction de l'offre pendant la période de confinement?	Les titulaires d'un abonnement général, d'un abonnement communautaire, d'un abonnement de parcours ou d'un abonnement modulable annuel bénéficieront d'une mesure de souplesse commerciale de 15 jours offerts. Ces jours seront déduits du montant de la facture lors du renouvellement de l'abonnement. Plus d'informations disponibles sur <a href="http://cff.ch">cff.ch</a> .
34. Des mesures de souplesse commerciale supplémentaires sont-elles prévues lors des contrôles de billet?	Non, aucune règle de souplesse commerciale particulière n'a été définie en lien avec le confinement. Le chef AC/l'AC peut éventuellement faire un geste commercial en fonction de la situation et de sa marge de manœuvre.
35. Les assistants clientèle peuvent-ils de nouveau vendre des titres de transport à bord du train?	L'obligation de posséder un billet s'applique par principe. À partir du 11 mai 2020, les passagers pourront de nouveau acheter un billet à bord s'ils en font la demande avant le départ du train. Il conviendra alors de les informer de la possibilité d'utiliser l'appli «Mobile CFF» ou le paiement sans contact le cas échéant. Selon les experts de l'OFSP, aucun cas de transmission du nouveau coronavirus par des billets de banque ou des pièces de monnaie n'a pour l'instant été documenté.
36. Comment dois-je saisir un voyageur sans titre de transport valable ou avec un titre de transport en partie valable?	Le passager remplit la fiche d'identité. Il est possible de toucher le document et, le cas échéant, la pièce d'identité. Les mains devront ensuite être lavées et/ou désinfectées. La signature sur l'écran de l'ELAZ n'est pas requise. Cette information sera spécifiée en conséquence lors de la saisie. Pour l'impression avec l'ELAZ, choisir l'option sans signature à la fin (noter «Coronavirus» dans le champ réservé aux remarques).
37. En fonction de la situation, la 1 <sup>re</sup> classe sera-t-elle ouverte aux clients munis d'un billet de 2 <sup>e</sup> classe pour que la distanciation sociale puisse être respectée?	Aucune mesure en ce sens n'est prévue. Mais dans des cas exceptionnels, la décision reviendra au chef AC/à l'AC.
38. Comment dois-je réagir si un client muni d'un billet de 2 <sup>e</sup> classe voyage en 1 <sup>re</sup> classe pour respecter la distance de sécurité mais refuse de payer le surclassement?	En TGL, le client sera poliment informé de la possibilité de rester en 1 <sup>re</sup> classe moyennant le paiement d'un supplément. S'il refuse le surclassement, il sera invité à rejoindre la 2 <sup>e</sup> classe. Les clients TR seront traités en tant que RemitF.
<b>Assistance clientèle: matériel/équipement</b>	
39. Me faut-il mettre à jour mon équipement de travail avant d'effectuer mon premier tour après le confinement? Combien de temps cela me prendra-t-il?	Le terminal de paiement ne nécessite pas de mise à jour. Par contre, la mise à jour de la banque de données KoServ peut prendre jusqu'à 15 minutes. Il est donc impératif de prévoir suffisamment de temps ainsi qu'une bonne connexion (WLAN).
40. À partir de quelle date se tiendront de nouveau les journées d'essai de l'uniforme planifiées à Olten? 17 mars 2020?	Il faudra probablement attendre août 2020 pour que les mesures ordinaires soient rétablies. Les cas d'urgence devront être clarifiés avec les responsables à Olten au numéro 051 229 92 00.
<b>Questions spécifiques au trafic régional</b>	
41. Quand et dans quelles conditions les collaborateurs du trafic régional devront-ils porter des masques d'hygiène?	Les conditions sont les mêmes que celles définies pour le personnel Assistance clientèle du trafic grandes lignes. voir questions 11 -18
42. À partir de quelle date des tours seront-ils de nouveau attribués pour le trafic régional?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des tours seront de nouveau attribués à partir du 11 mai pour le trafic régional.</li> <li>• Pour pouvoir accompagner au plus près la reprise des contrôles dans le trafic régional et assurer un maximum de présence auprès des voyageurs, une première</li> </ul>

	phase consistera à effectuer, en plus des contrôles, davantage de passages de service et de présence en petites équipes et en uniforme. Dans une seconde phase, des contrôles renforcés seront de nouveau réalisés par des équipes plus importantes.
43. Comment les contrôles sporadiques et les contrôles de billet seront-ils effectués dans le trafic régional?	Voir les questions 30 -38.
44. Quelles mesures seront mises en œuvre pour protéger les collaboratrices et collaborateurs des agressions à bord du train?	Des interventions conjointes et des contrôles renforcés seront définis avec la Police des transports/Securitrans dans les cercles de sécurité régionaux. En cas de situation critique, les collaboratrices et collaborateurs devront avertir systématiquement la Police des transports et saisir une annonce ESQ.
<b>Questions spécifiques à la saisie FQ</b>	
45. À partir de quelle date des tours FQ seront-ils de nouveau attribués?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des tours FQ seront de nouveau attribués à partir du 11 mai. Leur nombre augmentera progressivement.</li> <li>L'accent sera mis sur les trains que les CFF doivent impérativement saisir pour ne pas payer de pénalités.</li> <li>À partir du 27 mai, d'autres entreprises de transport reprendront à leur tour le relevé des fréquences selon leurs moyens.</li> <li>Dès le 8 juin, le relevé des fréquences se fera dans les mêmes conditions que celles qui s'appliquaient avant la pandémie de coronavirus.</li> </ul>
46. Quand et dans quelles conditions dois-je porter un masque d'hygiène pour la saisie FQ?	Les conditions sont les mêmes que celles définies pour les assistants clientèle. Voir questions 11 - 18.
47. Dans la situation actuelle, la saisie FQ est-elle judicieuse étant donné la très faible fréquentation?	La fréquentation exceptionnelle actuelle aura un impact majeur sur l'attribution des recettes en trafic voyageurs (HOP) 2020. La saisie FQ reflétera la situation en conséquence. C'est pourquoi, de ce point de vue, la saisie reste importante et judicieuse. En cas de questions de la part des clients, il est possible d'argumenter comme suit: <ul style="list-style-type: none"> <li>La situation actuelle fait partie intégrante de l'échantillon destiné à l'attribution des recettes.</li> <li>Il est important d'indiquer les changements intervenus par rapport à la situation habituelle.</li> </ul>
48. Tous les trains doivent être saisis cinq fois par an. Faut-il rattraper tous les tours FQ annulés ces dernières semaines?	Cette question est en cours de clarification par les services compétents. La décision finale sera communiquée dès que la question aura été tranchée.
<b>Questions spécifiques à Escale Voyageurs</b>	
49. À partir de quelle date des tours Escale Voyageurs seront-ils de nouveau attribués?	Des tours seront de nouveau possibles à partir du 11 mai. La planification se fera en fonction des exigences de l'exploitation et des besoins du site.
50. Quand et dans quelles conditions dois-je porter un masque d'hygiène en tant collaborateur/trice Escale Voyageurs?	Les conditions sont les mêmes que celles définies pour les assistants de clientèle. Voir questions 11 - 18
<b>Groupes à risque</b>	
51. Le Conseil fédéral a précisé quelles personnes étaient considérées comme vulnérables. Suite à la nouvelle définition, une partie des collaboratrices et collaborateurs reconnus jusqu'ici comme vulnérables aux CFF n'entre plus dans cette catégorie. Qu'est-ce que cela implique pour KBC?	<p>Le 16 avril dernier, le Conseil fédéral a fourni une définition précise des personnes vulnérables. La précision apportée à <a href="#">l'annexe 6 de l'ordonnance</a> réduit clairement le groupe des personnes à risque.</p> <p>Les collaboratrices et collaborateurs âgés de moins de 50 ans et souffrant d'une maladie telle que définie à l'annexe 6 peuvent être affectés à des activités à risque accru si les mesures de protection sont respectées.</p> <p>Les collaboratrices et collaborateurs âgés de 50 ans et plus et souffrant d'une maladie telle que définie à l'annexe 6 ne peuvent toujours pas être affectés à des activités comportant un risque accru. En font partie les activités liées à l'assistance clientèle et au nettoyage ambulancier.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Selon le rapport explicatif concernant l'ordonnance 2 COVID-19 de l'OFSP, la remise d'une déclaration personnelle par les collaboratrices et collaborateurs</li> </ul>

	<p>vulnérables à l'employeur est suffisante (déclaration volontaire).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le supérieur peut toutefois exiger une attestation du médecin confirmant que la personne appartient à la catégorie des personnes vulnérables. Cette attestation ne doit pas être confondue avec un certificat médical. Ce dernier signifierait un cas de maladie.</li> </ul>
52. Je fais toujours partie des personnes vulnérables. J'ai moins de 50 ans et j'aimerais revenir travailler de mon plein gré. Suis-je autorisé-e à le faire?	Oui, tu peux être affecté-e dans tous les secteurs de KBC si tu en émetts le souhait et que tu respectes les mesures de protection. Merci de confirmer ton intention par e-mail à ton supérieur.
<b>Salaires/temps de travail</b>	
53. Comment les tours seront-ils adaptés?	<p><b>Pour les AC:</b> les tours attribués pour la relance de l'exploitation seront adaptés en continu, au jour le jour. Il faudra donc consulter SOPRE dès 16h30 la veille.</p> <p>Même chose pour <b>Cleaning:</b> les tours pourront également être modifiés à court terme pendant la période de remise en route de l'exploitation. La situation sera réévaluée quotidiennement. Il ne sera pas possible de planifier la répartition des tours sur le mois complet. Les répartitions seront actualisées par courtes périodes et archivées sur le site SharePoint. C'est la raison pour laquelle les collaboratrices et collaborateurs devront impérativement consulter régulièrement le site SharePoint (répartition).</p>
<b>Divers</b>	
54. Pourquoi le personnel Assistance clientèle en contact avec la clientèle ne porte-t-il pas de gants jetables?	Nos médecins estiment que les assistantes et assistants clientèle ne doivent pas porter de gants jetables pendant le service, cette mesure étant à leurs yeux inefficace. En revanche, ils soulignent l'importance de se laver régulièrement et soigneusement les mains au savon et à l'eau/de les désinfecter avec du gel hydroalcoolique et d'éviter, autant que possible, de se toucher le visage. Les masques d'hygiène limitent le contact des mains avec le visage.
55. Pourquoi le personnel Assistance clientèle ne porte-t-il pas de lunettes de protection au travail pour réduire le risque de contamination?	La seule exception faite jusqu'à présent par les CFF dans le cadre du COVID-19 concerne la Police des transports. En effet, dans certaines situations, les agents doivent être très proches des gens, restent en contact physique direct pendant un certain temps et peuvent même se faire cracher dessus. Le personnel Assistance clientèle n'est pas dans l'obligation d'intervenir dans ces conflits impliquant une certaine proximité, ni de les désamorcer. En outre, étant donné la recommandation de porter un masque dans les transports publics, le risque global est déjà nettement inférieur. Dans l'évaluation globale, le port de lunettes de sécurité n'est donc actuellement pas justifié/pas indiqué