

COVID-19: Plan de protection pour les transports publics. Condition-cadres et contenus.

Auteur(s) CFF / PAG / Anhang E: VöV

Version **20210913.1**

Dernière modification **10.09.2021**

Dernière modification CFF / PAG
par

Droits d'auteur Le présent document est protégé par le droit d'auteur.
Toute utilisation commerciale nécessite une approbation préalable expresse.

Logique des versions Une nouvelle version avec la date de son entrée en vigueur est créée à chaque étape d'extension de l'offre. Ces versions sont planifiées de manière analogue aux étapes d'assouplissement de l'OFSP. Les versions à venir comprennent les compléments correspondant à chaque date d'assouplissement.

Gouvernance

Sujet/chapitre	Responsabilité du contenu et de la coordination	Version	Valable dès
Plan de protection pour les transports publics (document principal)	OFT/CFF/PAG des gestionnaires de système Route et Rail	Version 1: 27.4.2020	11.05.2020
Annexe A: Trafic voyageurs international		Version 2: 14.5.2020	
Annexe B: Voyages de groupes dans les transports publics		14.5.2020	18.05.2020
Annexe C: Restauration ferroviaire		Version 3: 27.5.2020	06.06.2020
Annexe D: Transport touristique ferroviaire et routier/charter		27.5.2020	
Annexe E: Installations à câbles/bateaux	UTP	27.5.2020	06.06.2020
Annexe F: Vente de billets par le personnel de conduite dans le bus	OFT/CFF/PAG des gestionnaires de système Route et Rail	Version 4: 19.06.2020	19.06.2020
Tout le document: Distance minimale de 1,5 mètres. Diverses rectifications liées aux nouveaux assouplissements du 19 juin 2020	OFT/CFF/PAG des gestionnaires de système Route et Rail	Version 5: 22.06.2020	23.06.2020

Document complet: masque obligatoire. En lien avec l'ordonnance du conseil fédéral du 1 ^{er} juillet 2020	OFT/CFF/PAG des gestionnaires de système Route et Rail	Version 6: 06.07.2020	06.07.2020
Document complet: obligation de masque étendue. En lien avec l'ordonnance du conseil fédéral du 18. octobre 2020	OFT/CFF/PAG des gestionnaires de système Route et Rail	Version 7 : 19.10.2020	19.10.2020
Adaptations des mesures renforcées prises par le Conseil fédéral le 28 octobre 2020	OFT/CFF/PAG des gestionnaires de système Route et Rail	Version 7.2 : 02.11.2020	02.11.2020
Adaptation aux mesures renforcées prises par le Conseil fédéral le 4 décembre 2020 (Règles spéciales pour les fêtes de fin d'année et les sports d'hiver).	OFT/CFF/PAG des gestionnaires de système Route et Rail UTP	Version 8	09.12.2020
Adaptation aux mesures renforcées prises par le Conseil fédéral le 13 janvier 2021.	OFT/CFF/PAG des gestionnaires de système Route et Rail	Version 9	18.01.2021
Adaptation Champ d'application des voyages de groupes dans les transports publics	OFT/CFF/PAG des gestionnaires de système Route et Rail	Version 10	19.03.2021
Adaptation Champ d'application de «Restauration ferroviaire»	OFT/CFF/PAG des gestionnaires de système Route et Rail	Version 11	31.05.2021
Adaptation aux mesures prises par le Conseil fédéral le 23.06.2021.	OFT/CFF/PAG des gestionnaires de système Route et Rail	Version 12	26.06.2021
Adaptation aux mesures prises par le Conseil fédéral le 08.09.2021.	OFT/CFF/PAG des gestionnaires de système Route et Rail	Version 13	13.09.2021

Journal des modifications [Les modifications par rapport la version précédente sont indiqués en jaune dans le document]

Version	Date	Description des modifications	Auteur
20200511.1	27.04.2020	Première version	CFF/PAG
20200518.2	18.05.2020	Complément «Masques pour enfants» dans le plan de protection pour les transports publics, dans le chapitre «Travail quand la distance minimale de 1,5 mètres ne peut être respectée», et complément à l'annexe A: TVI	CFF/PAG
20200606.1	27.05.2020	Annexe B: Voyages de groupe Annexe C: Restauration ferroviaire Annexe D: Transport touristique ferroviaire et routier Annexe E: 1) Transports à câbles/2) Bateaux	CFF/PAG CFF/Elvetino/comité Trafic touristique CFF/PAG/comité Trafic touristique UTP/SBS/AESN
20200619.1	17.06.2020	Document principal: Vente de billets dans les véhicules dans le chapitre «Travail là ou une distance minimale de 1,5 mètres ne peut être respectée» Annexe F: Vente de billets par le personnel de conduite dans le bus	PAG
20200622.1	23.06.2020	Renvoi aux nouveaux textes: ordonnance 3 COVID-19 et ordonnance COVID-19 situation particulière <ul style="list-style-type: none"> Document complet: adaptation de la distance minimale de 2 m à 1,5 m conformément à la décision du Conseil fédéral du 19 juin 2020. Ajout: les personnes voyageant en transports publics doivent se munir d'un masque. Adaptations au chapitre 2 Maintien des distances: salles d'attente, espaces de vente, réservations de groupe, ascenseurs. Chapitre 4 Personnes vulnérables Chapitre 6 Situations de travail particulières Diverses corrections sémantiques mineures.	CFF/PAG
20200706.1	06.07.2020	Ajustements dus à la modification de l'ordonnance COVID-19 situation particulière du 2.7.2020 (masque obligatoire) <ul style="list-style-type: none"> Complément aux paramètres de base du plan de protection. Nouveau chapitre 1: Masque obligatoire dans les transports publics et référence ultérieure à ce	CFF/PAG/VöV

		masque à tous les emplacements pertinents du document.	
20201019.1	19.10.2020	Ajustements dus à la modification de l'ordonnance COVID-19 situation particulière du 18.10.2020 (obligation de masque étendue) <ul style="list-style-type: none"> • Complément aux paramètres de base du plan de protection. Référence ultérieure à ce masque à tous les emplacements pertinents du document. 	CFF/PAG
20201102.2	02.11.2020	Principe pour le champ d'application des mesures cantonales concernant les installations fixes. Chapitre 3 « Maintien des distances » : le personnel des guichets doit désormais porter le masque également derrière les parois en plexiglas.	CFF/PAG
20201209.1	08.12.2020	Annexe C: Restauration ferroviaire Annexe E: 1) Transports à câbles : Règles spéciales pour les sports d'hiver	CFF/Elvetino UTP/SBS
20210118.1	15.01.2021	Ajustements dus à la modification de l'ordonnance COVID-19 situation particulière du 13.01.2021. <ul style="list-style-type: none"> • Port obligatoire du masque dans les transports publics • Maintien des distances • Personnes vulnérables • Situations de travail particulières Annexe B: Voyages de groupes dans les transports publics Annexe C: Restauration ferroviaire	CFF/PAG CFF/PAG CFF/PAG
20210319.1	19.03.2021	Annexe B: Voyages de groupes dans les transports publics	CFF/PAG
20210531.1	26.05.2021	Annexe C: Restauration ferroviaire Annexe E1: Transports à câbles	CFF/PAG
20210626.2	26.06.2021	Ajustements dus à la modification de l'ordonnance COVID-19 situation particulière du 26.06.2021. <ul style="list-style-type: none"> • Port obligatoire du masque dans les transports publics • Maintien des distances • Personnes vulnérables • Situations de travail particulières Annexe C: Restauration ferroviaire Annexe E1: Transports à câbles Annexe E2: Bateaux Annexe F: Vente de billets par le personnel de conduite dans le bus	CFF/PAG UTP / SBS UTP / SBS

20210913.1	13.09.2021	Annexe C: Restauration ferroviaire Annexe E2: Bateaux	CFF/PAG UTP / SBS
------------	------------	--	----------------------

SOMMAIRE

COVID-19: PLAN de protection pour les transports publics. Conditions-cadres et contenus	7
Règles de base	7
1. Port obligatoire du masque dans les transports publics	8
2. Hygiène des mains.....	10
3. Maintien des distances.....	11
4. Nettoyage.....	14
5. Personnes vulnérables.....	16
6. Personnes atteintes du COVID-19 au travail	16
7. Situations de travail particulières	16
8. Information/communication.....	17
9. Management	17
COVID-19: PLAN de protection pour les transports publics: Mesures d'accompagnement	19
1. Port obligatoire du masque dans les transports publics	20
2. Hygiène des mains.....	20
3. Maintien des distances.....	21
4. Nettoyage.....	24
5. Personnes vulnérables.....	25
6. Personnes atteintes du COVID-19 au travail	25
7. Situations de travail particulières	25
8. Information / communication.....	25
9. Management	28
10. Autres mesures de protection	28
Conclusion	29
Annexes.....	30
a. Trafic voyageurs international.....	30
b. Voyages de groupes dans les transports publics	31
c. Restauration ferroviaire.....	33
d. Transports touristiques ferroviaires (y compris les chemins de fer à crémaillère, les chemins de fer historiques) et routiers/Charter	36
e. 1) Transports à câbles	38
e. 2) Bateaux	39
f. Vente de billets par le personnel de conduite dans le bus.....	41

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

Version : le 13. septembre 2021

REGLES DE BASE

BASES LEGALES

Le présent plan de protection se fonde sur l'ordonnance 3 COVID-19 (818.101.24) du 19.06.2020 et les **modifications du 08.09.2021**, la loi sur le travail (RS 822.11) et ses ordonnances.

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

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

Caractéristiques du plan de protection pour les transports publics:

- Le présent plan de protection se fonde sur les directives épidémiologiques/sanitaires du Conseil fédéral. Ce document explique comment les clientes et clients peuvent appliquer ces recommandations dans les transports publics.
- Il épaulé les entreprises de transport dans la mise en œuvre opérationnelle des recommandations du Conseil fédéral et entre en vigueur le 11 mai 2020, en même temps que le redémarrage de l'offre en transports publics et que la deuxième étape des assouplissements communiqués. Le plan de protection sera adapté si la stratégie du Conseil fédéral l'exige ou que des besoins d'optimisation ou d'ajustement se font jour pendant sa mise en œuvre.
- Les règles et recommandations sont valables sur toute la chaîne de voyage des transports publics, gares et arrêts inclus.
- Pour les mesures portant sur des installations fixes (gares, arrêts, etc.), les prescriptions cantonales peuvent s'appliquer lorsqu'elles vont au-delà des mesures prévues par la Confédération. Le plan de protection pour les transports publics ne reprend pas spécifiquement les mesures cantonales. Leur mise en œuvre relève de la responsabilité des collectivités locales. Les prescriptions de la Confédération s'appliquent aux mesures liées aux véhicules.
- Pour la protection de toutes les personnes concernées, le port d'un masque d'hygiène est obligatoire si les règles de distanciation sociale ne peuvent être respectées.
- La distance minimale recommandée entre deux personnes pour respecter les règles de distanciation sociale est de 1,5m.
- Un masque facial doit être porté lors des voyages dans les trains, les tramways, les bus, les bateaux ou les transports à câbles titulaires d'une concession au sens de l'article 6 LTV, et dans les bus transfrontaliers exploités par des entreprises de transport titulaires d'autorisation au sens de l'art. 8 LTV. Dans les espaces voyageurs ouverts des moyens de transport (p. ex. sur les bateaux et les télésièges), le port du masque n'est plus obligatoire (voir chiffre 1 Masque obligatoire dans les transports publics).
- Le port du masque reste obligatoire dans les espaces clos accessibles au public des installations et des établissements. Il n'est plus obligatoire dans les espaces extérieurs accessibles au public.

des installations et des établissements à compter du 26 juin 2021 (voir chiffre 1 Masque obligatoire dans les transports publics).

- Le plan de protection pour les transports publics repose sur la responsabilité individuelle et la solidarité des clientes et clients. L'approvisionnement en articles d'hygiène (masques d'hygiène, produits désinfectants pour les mains) incombe aux clientes et clients.
- Les entreprises de transport n'assument aucune mission de police. Elles contribuent à la mise en œuvre du plan de protection au moyen de mesures d'accompagnement et de communication. La collaboration avec les autorités de police locales est recommandée.
- Les règles d'hygiène et de comportement de l'OFSP restent valables pour le personnel et la clientèle des transports publics.
- Avant et pendant leur voyage (chaîne de transport), les clientes et les clients sont rendus attentifs aux directives en vigueur (information à la clientèle, écrans, annonces, pictogrammes, etc.).
- Le personnel connaît les directives en vigueur et sait quelles mesures de protection spécifiques doivent être respectées au travail.
- Les entreprises de transport peuvent faire intervenir des assistants clientèle/du personnel d'accompagnement pour communiquer les mesures.
- Les gestionnaires de système (CFF pour le chemin de fer, CarPostal pour la route, la navigation et les transports à câbles) émettent des recommandations pour une mise en œuvre coordonnée, et définissent les caractéristiques du plan. Les entreprises de transport peuvent prévoir des mesures d'accompagnement supplémentaires.
- Les transports publics dans leur ensemble s'engagent à respecter les directives des autorités. Pour ce faire, les entreprises de transport définissent des plans internes de protection de leur personnel, en fonction des conditions qui leur sont spécifiques.

1. PORT OBLIGATOIRE DU MASQUE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS

Principe

Conformément à l'article 5 de l'ordonnance COVID-19 situation particulière et au rapport explicatif concernant l'ordonnance COVID-19, les voyageurs dans les véhicules de transports publics doivent porter un masque facial à partir du 6 juillet 2020. Le masque doit couvrir la bouche et le nez.

Conformément à l'article 6 de l'ordonnance COVID-19 situation particulière, les personnes se trouvant dans les espaces clos accessibles au public des installations et des établissements doivent porter un masque facial. Cette obligation est valable dans toute la Suisse.

Exceptions:

- les enfants avant leur douzième anniversaire;
- les personnes pouvant attester qu'elles ne peuvent pas porter de masque facial pour des raisons particulières, notamment médicales; pour en justifier, l'art. 5 al. 1, let. b, s'applique.

L'obligation s'applique aux véhicules de transports publics tels que les trains, les trams, les bus, les bateaux et les remontées mécaniques (liste non exhaustive) y compris dans les zones d'attente fermées ou dans les espaces clos de la gare. Dans les espaces voyageurs ouverts des moyens de transport (p. ex. sur les bateaux et les télésièges), le port du masque n'est plus obligatoire.

Le port du masque n'est plus obligatoire dans les espaces extérieurs accessibles au public des installations et des établissements. Sont considérés comme **espaces extérieurs** (liste non exhaustive):

- tous les sites ayant des ouvertures sur au moins deux côtés (p. ex. halles et galeries marchandes);
- l'ensemble des quais (souterrains et de plain-pied) et des haltes/arrêts, y c. les passages souterrains et supérieurs;
- les espaces ouverts des véhicules des transports publics (p. ex. télésièges, ponts des bateaux).

Sont considérés comme **espaces intérieurs** avec port du masque obligatoire (liste non exhaustive):

- les espaces fermés des véhicules des transports publics;
- les passages souterrains fermés dans les gares, y compris les zones d'accès (p. ex. gare souterraine de Zurich);
- les salles d'attente et les abris de quai fermés;
- les espaces shopping souterrains.

Si la situation n'est pas claire, l'exploitant doit évaluer la situation en concertation avec les autorités et procéder aux affichages correspondants concernant l'obligation de porter le masque (critères: taille des ouvertures, «courant d'air», très grandes pièces, etc.).

~~L'obligation s'applique dans les restaurants et les bars, hormis à table, situés à bord de bateaux ou de trains relevant du plan de protection pour l'hôtellerie-restauration établi par HotellerieSuisse/GastroSuisse.~~

Le masque peut être retiré juste le temps de consommer un en-cas dans la mesure où la consommation d'aliments est autorisée dans le véhicule.

Pour les moyens de transport internationaux, l'obligation, sous réserve des réglementations étrangères pour le territoire national respectif, s'applique à l'intérieur du pays, à partir de la frontière.

Les voyageurs sont responsables de s'équiper d'un masque facial pour leurs déplacements en transports publics. Les foulards ou autres textiles non spécifiques ne sont pas assimilés à des masques faciaux.

Les règles du plan de protection pour les transports publics restent valables, en particulier les règles de distance et d'hygiène.

Véhicules avec port obligatoire du masque

Spécifications concernant les véhicules de transports publics dans lesquels le port du masque est obligatoire:

Sont réputés véhicules de transports publics les véhicules des entreprises titulaires d'une concession au sens de l'art. 6 ou d'une autorisation au sens de l'art. 8 de la loi du 20 mars 2009 sur le transport de voyageurs (LTV, RS 745.1). La LTV régit le transport régulier et professionnel de voyageurs par chemin de fer, par route, sur l'eau, par installation à câbles, par ascenseur et par d'autres moyens de transport guidés le long d'un tracé fixe. (LTV art. 1 al. 2).

Par conséquent, l'obligation de porter un masque facial s'applique dans les véhicules utilisés pour ce transport de voyageurs. Dans les espaces voyageurs ouverts des moyens de transport (p. ex. sur les bateaux et les télésièges), le port du masque n'est plus obligatoire.

Sont également assimilés aux véhicules comprennent les cabines des installations de transport à câbles (cf. art. 2 al. 2 let. b LTV).

Exécution

En ce qui concerne l'exécution, les conducteurs et les autres membres du personnel peuvent contribuer à la mise en œuvre de cette obligation dans la mesure de leurs possibilités.

Le règlement des compétences/règlement intérieur en vigueur s'applique dans les transports publics:

1. Les collaboratrices et collaborateurs des transports publics attirent l'attention des clients sur le port obligatoire du masque (annonces, adresse personnelle, etc.), comme ils le font actuellement, par exemple, en cas de comportement inapproprié. La responsabilité de faire respecter l'obligation de porter un masque n'incombe pas aux collaboratrices et collaborateurs des transports publics.

2. Le personnel chargé de contrôler les titres de transport peut demander aux personnes qui ne portent pas de masque de descendre au prochain arrêt.

Les organes de sécurité selon la loi fédérale sur les organes de sécurité des entreprises de transports publics (LOST, RS 745.2), c'est-à-dire le service de sécurité et la police des transports, sont pourvus de compétences plus étendues.

Ceux-ci ont notamment pour mission de veiller au respect des prescriptions de transport et d'utilisation (LOST art. 3 al. 1 let. a). Ils peuvent interpellé, contrôler et exclure du transport les personnes dont le comportement n'est pas conforme aux prescriptions (LOST art. 4 al. 1 let. b). Quiconque refuse d'obtempérer aux ordres de ces personnes est puni d'une amende.

Les dispositions à l'encontre de toute personne qui contrevient à des mesures visant la population selon LEp art. 83 al. 1 let. j sont également applicables. La poursuite et le jugement des infractions de cette nature incombent aux cantons (LOST art. 9, LEp art. 84 al. 1).

Aucune amende d'ordre spécifique n'est prévue.

Communication

L'obligation de porter le masque facial incombe à chaque personne et est activement communiquée par les entreprises de transport.

- La campagne de pictogrammes du gestionnaire de système Rail reste d'actualité. Celle du gestionnaire de système Route sera adaptée (suppression de l'obligation de port du masque aux arrêts).
- Communication spécifique sur le masque obligatoire dans les gares (p. ex. espaces fermés, dans le train).

Personnel

L'obligation de porter le masque facial s'applique également au personnel à bord des véhicules.

- Pour des raisons de sécurité, le port obligatoire du masque ne concerne pas le personnel roulant qui séjourne dans les cabines de conduite. Un masque peut être porté pendant la conduite pour autant que la sécurité soit assurée. Il est obligatoire de porter un masque lors de tout contact avec la clientèle ou de la vente de billets et pour descendre de la cabine de conduite.
- Le personnel peut bien entendu retirer son masque pour les besoins de communication avec les personnes malentendantes.
- Les entreprises de transport adaptent les plans de protection internes et les instructions pour leur personnel.
- Les entreprises de transport veillent à ce que les membres du personnel concernés par l'obligation de porter un masque soient munis de masques.

2. HYGIENE DES MAINS

Valable pour le personnel:

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

Valable pour la clientèle:

- Il n'est pas possible de mettre de l'eau, du savon ou des produits désinfectants à disposition tout au long de chaque chaîne de voyage en transports publics.

- Les clients ont la possibilité de se laver les mains conformément aux recommandations dans les toilettes des moyens de transport (si disponible) et des gares (si disponible). Dans les moyens de transport équipés de toilettes, la mise à disposition d'eau et de savon doit être assurée pendant toute la durée du service.
- Les produits désinfectants ne sont pas exigés à bord des véhicules.
- Les membres du personnel en contact direct avec la clientèle sont munis de masques d'hygiène et de produits désinfectants pour leur protection personnelle.
- Des distributeurs de produits désinfectants sont disposés aux entrées principales et secondaires des grandes gares.
- Si possible, des distributeurs de produit désinfectant doivent être disposés bien en vue aux entrées et aux sorties des Centres voyageurs et des guichets.
- Les clientes et les clients sont priés de payer leurs achats sans argent liquide si possible.

3. MAINTIEN DES DISTANCES

- Dans la mesure du possible, les membres du personnel et les clients respectent entre eux la distance minimale.
- En trafic ferroviaire et de bus, les capacités en places assises sont toujours dimensionnées en fonction des ressources disponibles selon l'offre de base planifiée pour 2020, afin de favoriser le respect de la distance minimale grâce une offre en places assises aussi étendue que possible.
- La fermeture des magasins et des points de restauration imposée par les autorités s'applique, le cas échéant, également dans les gares, conformément aux instructions de l'OFSP.
- En ce qui concerne le «Contact Tracing», nous renvoyons aux recommandations de l'OFSP.

Définition des zones de déplacement et de séjour

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

Réaménagement de l'espace

- Les mesures de protection des clientes, des clients et du personnel déjà prises à bord des véhicules sont maintenues.
 - Ouverture automatique des portes de tous les véhicules où c'est techniquement possible.
 - La porte avant des véhicules routiers (bus-trams) sans vente de billet reste fermée. L'accès par cette porte est réservé aux personnes souhaitant acheter un billet et/ou aux voyageurs mal-voyants.
 - La condamnation de la première rangée de sièges est en règle générale maintenue (transports publics routiers).
- En trafic ferroviaire, des espaces séparés, clairement délimités ou spécialement marqués, sont à la disposition du personnel en service (assistance clientèle) et du personnel de conduite (ces espaces doivent être libérés lors de l'expédition des trains, du travail de présence à bord (personnel de sécurité), du contrôle des billets et de l'aide à l'embarquement des personnes à mobilité réduite par le personnel).

- En vente desservie stationnaire, des vitres en plexiglas séparent les clients et le personnel. De plus, des vitres en plexiglas sont à installer également entre les postes de travail du personnel de vente pour un meilleur cloisonnement, si les guichets ne sont pas fermés de manière fixe.
- La réouverture des salles d'attente dans les gares ainsi qu'aux haltes et arrêts est possible à condition que les règles de distance en vigueur puissent y être respectées. Cette mesure s'accompagnera de nettoyages plus fréquents des locaux et éventuellement de la mise à disposition de produits désinfectants.

Limitation du nombre de personnes

- Les transports publics suisses sont un système ouvert qui n'est soumis à aucune obligation de réservation et n'est équipé d'aucune installation limitant l'accès dans les gares et aux arrêts.
- Il n'est pas réaliste d'équiper toutes les gares et tous les arrêts de Suisse de telles installations de restriction d'accès et de marquages de distanciation sociale.
- Il n'est pas possible d'assurer le respect des distances lors de l'accès aux trains sans répercussions importantes sur tout le système (ponctualité, ruptures de correspondances sur les chaînes de transport, etc.), compte tenu de la densité de l'horaire complet. Le respect des directives de distanciation sociale est favorisé par d'autres mesures:
 - La clientèle est priée d'éviter les horaires de pointe pour ses voyages, dans la mesure du possible, et de choisir des liaisons moins fréquentées pour ses déplacements.
 - De plus, nous faisons appel à la responsabilité individuelle et au respect mutuel. Le respect de la distanciation sociale dans les gares et aux arrêts incombe aux clientes et aux clients.
 - Du personnel supplémentaire (p. ex. assistants clientèle) peut être affecté là où la demande est forte afin de favoriser le respect de ce principe.

À bord des moyens de transport:

- La responsabilité d'une bonne répartition à bord des véhicules incombe aux voyageurs. Si du personnel d'accompagnement est présent, celui-ci peut apporter son aide en indiquant les places libres.
- Là où c'est possible, l'indication des zones libres se fait en abordant directement les clients, par des annonces ou des aides techniques (p. ex. prévisions d'occupation par voiture dans l'horaire en ligne pour les trains).
- Aux points d'accès les plus importants, les voyageurs doivent être invités, lorsqu'ils souhaitent monter à bord des véhicules, à laisser un passage libre pour les voyageurs qui en descendent, et à respecter également la distanciation sociale avant de descendre.
- Pour les réservations de groupes, l'annexe B s'applique.
- Sur les lignes où la demande cumulée prévisible est forte à certaines heures, il est possible d'introduire une obligation temporaire de réservation. La nécessité d'éviter la suroccupation des véhicules, qui entraîne un fort risque d'infection, est prioritaire par rapport à l'obligation de transporter. En la matière, la décision revient à l'entreprise de transport, qui doit respecter un préavis minimum d'une semaine.
- L'accès au véhicule peut exceptionnellement être refusé si le moyen de transport est bondé.

Gares/arrêts:

- Pas de contrôle d'accès aux gares et arrêts.
- L'accès aux Centres voyageurs/points de vente n'est plus limité:
 - Mise en œuvre selon les directives de distanciation de l'OFSP au moyen de mesures appropriées (p. ex. marquage de distance au sol).

- Marquage de distance devant les ascenseurs et instructions correspondantes: les règles de distance en vigueur doivent être respectées et les ascenseurs doivent être réservés aux personnes à mobilité réduite.
- Marquage de distance devant les distributeurs de billets dans les gares. Dans l'espace public, les services compétents décident de la mise en place de marquages de distance de manière autonome.
- Écrans/informations sur les écrans, entre autres pour la mise en œuvre de la distanciation sociale dans les gares, sur les quais et aux arrêts, selon recommandations/communication de l'OFSP.
- Les restrictions d'accès actuelles (p. ex. entrée aux stations d'installation de transports à câbles, embarcadères, Métro Lausanne) sont maintenues et doivent être adaptées, p. ex. par des marquages de distance au sol à l'entrée.
- La clientèle est encouragée à acheter ses billets et services au préalable sur les canaux numériques, et à ne pas se rendre au guichet.
- Les entreprises de transport peuvent faire intervenir des assistants clientèle/du personnel d'accompagnement pour concourir à ces mesures.

Travail là où la distance minimale ne peut être respectée

- À compter du 6 juillet 2020, les voyageurs à bord des transports publics doivent porter un masque. Dans les espaces voyageurs ouverts des moyens de transport (p. ex. sur les ponts extérieurs des bateaux et les télésièges), le port du masque n'est plus obligatoire conformément à l'ordonnance du Conseil fédéral du 23 juin 2021.

À compter du 19 octobre 2020, le masque est également obligatoire dans les espaces clos accessibles au public. Le port du masque n'est plus obligatoire dans les espaces extérieurs accessibles au public des installations et des établissements (cf. point 1. Port obligatoire du masque dans les transports publics).

Les recommandations de l'OFSP s'appliquent toujours: la distance minimale doit être respectée dans la mesure du possible. Lorsque ce n'est pas possible, il faut porter le masque, même à l'extérieur.

- Le personnel en contact direct avec la clientèle porte des masques d'hygiène partout. Cela vaut précisément pour le personnel d'accompagnement et de contrôle, le personnel d'assistance, de nettoyage, de sécurité. Pour des raisons de sécurité, le port obligatoire du masque ne concerne pas le personnel roulant qui séjourne dans les cabines de conduite. Un masque peut être porté pendant la conduite pour autant que la sécurité soit assurée. Il est obligatoire de porter un masque lors de tout contact avec la clientèle ou de la vente de billets et pour descendre de la cabine de conduite.
- En vente desservie, la clientèle et le personnel sont protégés au moyen de vitres en plexiglas. Le port du masque est ici aussi obligatoire pour les collaboratrices et les collaborateurs à compter du 28 octobre 2020.
- Lors du contrôle de billets, le personnel de contrôle ne touche pas le SwissPass/les billets/les pièces d'identité, jusqu'à nouvel avis (contrôle à vue des titres de transport). Il est possible d'utiliser des gants si nécessaire.

Travaux impliquant un contact physique

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

Travaux avec des outils en contact avec le corps

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

4. NETTOYAGE

Chemin de fer

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

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

Nettoyage à vue avec accent sur le nettoyage des surfaces (pendant le rebroussement aux terminus), 3 à 5 fois par jour:

- Mains courantes, boutons et surfaces telles que tablettes/accoudoirs nettoyés à l'alcool/produit tensioactif (efficacité contre le coronavirus expressément confirmée par l'OFSP)
- Élimination des déchets
- Toilettes (toilettes, sols, éviers) nettoyées au moyen d'un produit WC (efficacité contre le COVID-19 expressément confirmée par l'OFSP)

Nettoyage quotidien au moins 1 fois par jour (de nuit):

- Toutes les prestations du nettoyage à vue plus
- Aspiration ou enlèvement des déchets au sol
- Nettoyage des fenêtres (intérieur) à l'alcool/produit tensioactif

Nettoyage intermédiaire au moins une fois par semaine:

- Toutes les prestations du nettoyage quotidien, avec prolongation de l'intervention
- Pendant la durée de la crise du COVID-19, de nombreuses entreprises de transport effectuent d'autres prestations de nettoyage ciblées. Par exemple, les CFF renforceront les nettoyages ambulants à partir du 11 mai 2020 (au moins 30 nettoyeurs supplémentaires dans toute la Suisse, plus équipe Clean avec jusqu'à 70 requérants d'asile depuis Zurich/Berne/Lausanne) avec davantage de temps à disposition pour nettoyer (au moins 15 à 30 minutes avant de descendre du véhicule).
 - Priorité aux surfaces de contact telles que mains courantes, boutons et tablettes/accoudoirs
 - Élimination des déchets
 - WC

Bus/trams/transports à câbles/bateaux

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

Nettoyage des gares, arrêts et Centres voyageurs

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

Nettoyage des arrêts dans l'espace public

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

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

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

Aération/climatisation

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

Surfaces et objets

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

Installations WC

- Les WC à bord des véhicules sont régulièrement nettoyés et ceux-ci font l'objet de vidanges dans les règles de l'art (voir introduction ci-dessus). Les entreprises de transport sont responsables de la mise en œuvre.
- Dans l'espace public, les services compétents décident des modalités de nettoyage des installations WC et les mettent en œuvre sous leur propre responsabilité.
- Installations WC dans les gares et aux arrêts: nettoyages plus fréquents.

Déchets

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

Vêtements de travail et linge

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

5. PERSONNES VULNERABLES

- La protection des collaboratrices et collaborateurs vulnérables est définie en détail dans l'ordonnance 3 COVID-19. À compter du 26.6.2021 sont considérés comme vulnérables selon l'art. 27a, al. 10 et 10bis les collaboratrices et collaborateurs qui appartiennent à un groupe à risque et ne peuvent pas se faire vacciner pour des raisons médicales, ainsi que les femmes enceintes. Les membres du personnel qui font partie d'un groupe à risque peuvent être astreints au travail si les mesures de protection dans les transports publics et les obligations selon l'article 27a alinéa 3 de l'ordonnance 3 COVID-19 sont respectées.

6. PERSONNES ATTEINTES DU COVID-19 AU TRAVAIL

- Les collaboratrices et collaborateurs présentant des symptômes du COVID-19 dans l'entreprise sont renvoyés à leur domicile et priés de respecter les consignes de l'OFSP (voir www.bag.admin.ch/isolation-und-quarantaene).
- Les personnes ayant été en contact avec la personne infectée sont prises en charge selon une notice spécifique basée sur les directives de l'OFSP.

7. SITUATIONS DE TRAVAIL PARTICULIERES

Matériel de protection personnel

- L'ensemble du personnel est toujours autorisé à porter facultativement son équipement de protection.
- Utilisation correcte du matériel de protection:
 - La bonne utilisation des gants et des masques d'hygiène est expliquée au moyen de modes d'emploi. Ceux-ci seront remis aux collaboratrices et collaborateurs au moment de la distribution du matériel de protection. De plus, les modes d'emploi ont été communiqués activement à toutes les collaboratrices et à tous les collaborateurs.

- Plusieurs notices, par exemple concernant l'utilisation des masques et des gants jetables, seront mises à la disposition des entreprises de transport sur la page d'accueil du gestionnaire de système.

8. INFORMATION / COMMUNICATION

- La clientèle doit être informée de façon appropriée au sujet des principales directives du plan de protection pour les transports publics, avant et pendant le voyage (toute la chaîne de voyage). En particulier:
 - Informations placées bien en vue sur la page Internet de l'entreprise de transport.
 - Informations dans les gares et aux arrêts (affichages, écrans, affichage des départs, annonces)
 - Informations à bord des véhicules (affichages, affiches publicitaires, écrans, annonces)
 - Mailings aux clients, newsletters, médias sociaux
 - Pour que l'information soit plus efficace, utiliser des éléments de langage et un langage visuel uniformes (y c. pictogrammes) favorisant un effet de reconnaissance pour la communication relative au coronavirus. Le matériel requis est mis à disposition pour téléchargement sur les sites web des gestionnaires de système, en accord avec l'OFSP.
- Il convient de veiller particulièrement à ce que les informations à la clientèle soient à jour (horaire en ligne). Les clients sont priés d'acheter leurs billets via les canaux en ligne dans toute la mesure du possible.
- Les changements en matière d'horaire doivent être annoncés via la communication d'offre de l'entreprise dès que possible, au moins sur les canaux en ligne.
- L'offre de prestations actuellement disponible des transports publics doit être facilement accessible à la clientèle, en tout temps. Les informations imprimées non valables doivent être éliminées ou porter la mention «momentanément non valable».

Informer les collaborateurs

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

9. MANAGEMENT


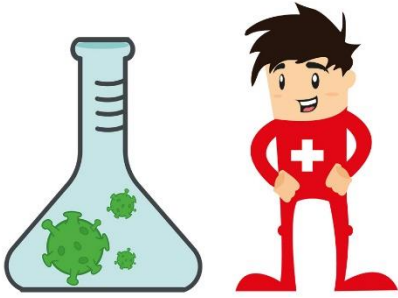
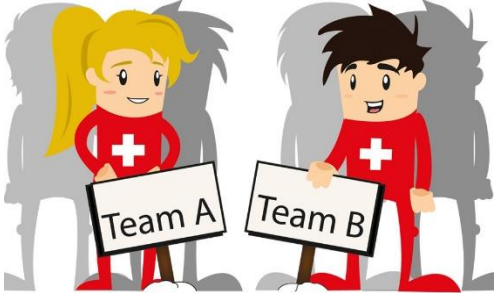

- Les entreprises sont responsables de la planification, de la mise en œuvre et du contrôle des différents éléments du plan de protection pour les transports publics. Elles sont en contact avec la gestion du système et s'informent au sujet des nouveautés sur les pages d'information dédiées. Les directives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

Membres du personnel malades

- Ne pas laisser travailler les personnes présentant les symptômes du COVID-19 et renvoyer les personnes concernées chez elles immédiatement.

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

Version: le 06 juillet 2020

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

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

1. PORT OBLIGATOIRE DU MASQUE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS

À compter du 6 juillet 2020, les voyageurs à bord des transports publics doivent porter un masque. Dans les espaces voyageurs ouverts des moyens de transport (p. ex. sur les ponts extérieurs des bateaux et les télésièges), le port du masque n'est plus obligatoire conformément à l'ordonnance du Conseil fédéral du 23 juin 2021.

À compter du 19 octobre 2020, le masque est également obligatoire dans les espaces clos accessibles au public. Le port du masque n'est plus obligatoire dans les espaces extérieurs accessibles au public des installations et des établissements (cf. point 1. Port obligatoire du masque dans les transports publics).

Les recommandations de l'OFSP s'appliquent toujours: la distance minimale doit être respectée dans la mesure du possible. Lorsque ce n'est pas possible, il faut porter le masque, même à l'extérieur.

2. HYGIENE DES MAINS

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

Mesures

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

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

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

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

Clientèle:

Mesures

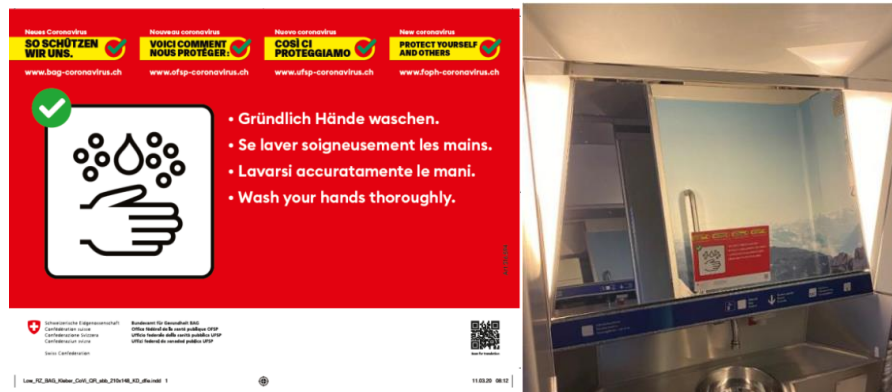
Des **distributeurs de produit désinfectant** sont mis en place dans les **Centres voyageurs et aux points de vente** ainsi qu'en certains emplacements des grandes gares. Les clients peuvent se désinfecter les mains lorsqu'ils entrent dans un Centre voyageurs et lorsqu'ils en sortent. Dans les Centres voyageurs avec plusieurs espaces pour la clientèle (p. ex. gare centrale de Zurich avec vente directe, conseil et vente, services financiers et bagages/objets trouvés), un distributeur est installé dans chacun de ces espaces.

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

Au total, 220 distributeurs de produit désinfectant seront installés aux entrées principales et secondaires des 34 grandes gares. Dès qu'elle entre en gare, la clientèle doit se sentir protégée et en sécurité.

Possibilités de se laver les mains

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



Dans l'espace public, les services compétents décident de l'ouverture des installations WC et les mettent en œuvre sous leur propre responsabilité.

Païement sans argent liquide

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

3. MAINTIEN DES DISTANCES

Les collaborateurs et les autres personnes gardent la distance minimale entre eux si possible.

Mesures

Gare/arrêt/station:

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

- Marquage des distances au point de vente si les guichets sont ouverts.
- Mise en œuvre selon directives de l'OFSP. Ces marquages au sol simplifient le respect de la distance minimale entre deux clients qui attendent.
- Marquage de la distance devant les ascenseurs
- Marquage de la distance devant les distributeurs de billets

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

Pour les réservations de groupes, l'annexe B s'applique.

Les salles d'attente dans les gares ainsi qu'aux haltes et arrêts peuvent être réouvertes. Cette mesure doit s'accompagner du port du masque, de nettoyages plus fréquents des locaux et éventuellement de la mise à disposition de produits désinfectants.

La fermeture des magasins et des points de restauration imposée par les autorités s'applique, le cas échéant, également dans les gares, conformément aux instructions de l'OFSP.

Pendant le voyage:

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

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



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

- Ouverture automatique des portes de tous les véhicules où c'est possible techniquement et du point de vue de l'exploitation. La fermeture des portes relève de l'appréciation de l'entreprise de transport en fonction du temps.
- La porte avant des véhicules routiers (bus) sans vente de billet reste fermée. L'accès par cette porte est réservé aux personnes souhaitant acheter un billet et/ou aux voyageurs mal-voyants.
- Il n'est plus nécessaire de condamner la première rangée de sièges si le poste de travail du personnel roulant est séparé par une vitre de protection (transport publics routiers).



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

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

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



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

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

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

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

Dans les trains:

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

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

Travail là où la distance minimale ne peut être respectée

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

Mesures

À compter du 6 juillet 2020, les voyageurs à bord des transports publics doivent porter un masque. Dans les espaces voyageurs ouverts des moyens de transport (p. ex. sur les ponts extérieurs des bateaux et les télésièges), le port du masque n'est plus obligatoire conformément à l'ordonnance du Conseil fédéral du 23 juin 2021.

À compter du 19 octobre 2020, le masque est également obligatoire dans les espaces clos accessibles au public. Le port du masque n'est plus obligatoire dans les espaces extérieurs accessibles au public des installations et des établissements (cf. point 1. Port obligatoire du masque dans les transports publics).

Les recommandations de l'OFSP s'appliquent toujours: la distance minimale doit être respectée dans la mesure du possible. Lorsque ce n'est pas possible, il faut porter le masque, même à l'extérieur.

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

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

- Le personnel de vente sert la clientèle derrière des vitres en plexiglas.
- Installation supplémentaire de vitres en plexiglas entre les guichets en raison de l'augmentation attendue de la fréquentation à partir du 27 avril et du 11 mai 2020.
- Masques
 - Personnel de guichet, derrière une vitre en plexiglas : le port du masque est ici aussi obligatoire pour les collaboratrices et les collaborateurs à compter du 28 octobre 2020.

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

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

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

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

4. NETTOYAGE

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

Mesures

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

Le nettoyage est rendu visible pour les voyageurs:

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

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

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

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

Exemples de nettoyage aux CFF:

- Première phase: le 16 mars 2020, la fréquence des nettoyages des Centres voyageurs de Chiasso, Lugano, Bellinzona et Locarno au Tessin a été portée à une fois par jour.
- Deuxième phase: le 27 mars 2020, la fréquence des nettoyages dans les autres Centres voyageurs de moyenne ou grande taille a été portée à 1 ou 2 fois par jour. Par ailleurs, les plus petits Centres voyageurs sont nettoyés 1 à 3 fois par semaine. Les conseillères et conseillers clientèle nettoient les espaces d'accueil de la clientèle et les locaux intérieurs si c'est possible.
- Renforcement du nettoyage des distributeurs de billets et de billets de banque, y compris surfaces des écrans tactiles (y compris consignes), ainsi que des ascenseurs dans les gares.

5. PERSONNES VULNERABLES

Mesures

À compter du 26.6.2021 sont considérés comme vulnérables selon l'art. 27a, al. 10 et 10bis les collaboratrices et collaborateurs qui appartiennent à un groupe à risque et ne peuvent pas se faire vacciner pour des raisons médicales, ainsi que les femmes enceintes. Les membres du personnel qui font partie d'un groupe à risque peuvent être astreints au travail si les mesures de protection dans les transports publics et les obligations selon l'article 27a alinéa 3 de l'ordonnance 3 COVID-19 sont respectées.

6. PERSONNES ATTEINTES DU COVID-19 AU TRAVAIL

Mesures

Instructions de comportement selon directives OFSP.

7. SITUATIONS DE TRAVAIL PARTICULIERES

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

Mesures

Les ET sont tenues de protéger la santé des collaborateurs par le biais de mesures adéquates, notamment grâce au principe STOP (substitution, mesures techniques et organisationnelles, équipement de protection individuelle). La recommandation de télétravailler et la loi sur le travail s'appliquent.

Au poste de travail, pour des activités à réaliser assis ou debout (p. ex. au bureau, près des machines, etc.) le port du masque n'est plus obligatoire si les distances minimales sont respectées. Les collaboratrices et collaborateurs ont le droit de porter le masque à tout moment. Exception: les collaboratrices et collaborateurs en relation avec la clientèle doivent porter un masque même derrière une vitre en plexiglas.

Afin de protéger les collaboratrices et collaborateurs, le port du masque est obligatoire **à l'intérieur**, partout où la distance minimale ne peut être respectée. Dès que l'on s'éloigne du poste de travail ou que l'on se déplace dans des bâtiments et dans des locaux, le port du masque devient obligatoire. Dans les salles de réunion, les salles de pause et les locaux du personnel, le port du masque est obligatoire et les règles de distanciation doivent également être respectées.

Dans les **espaces extérieurs** (p. ex. sur le quai) le masque n'est pas obligatoire si les règles de distanciation peuvent être respectées. Dans les autres cas, le plan de protection s'applique de manière habituelle.

8. INFORMATION/COMMUNICATION

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

Mesures

Information au personnel

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

Information à la clientèle

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

Neues Coronavirus Aktualisiert am 6.7.2020

So schützen wir uns im ÖV.

✓ NEU

- Maske tragen.
- Abstand halten.
- Stosszeiten vermeiden.
- Billett online kaufen.
- Hygieneregeln beachten.
- Platz lassen.

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

Coronavirus: Aktuelle Informationen.
Mehr erfahren

Unsere Dienstleistungen für Sie.

Coronavirus

- Maskenpflicht im Fahrzeug und an den Haltestellen
- Fahrplaninformationen
- Schutzkonzept

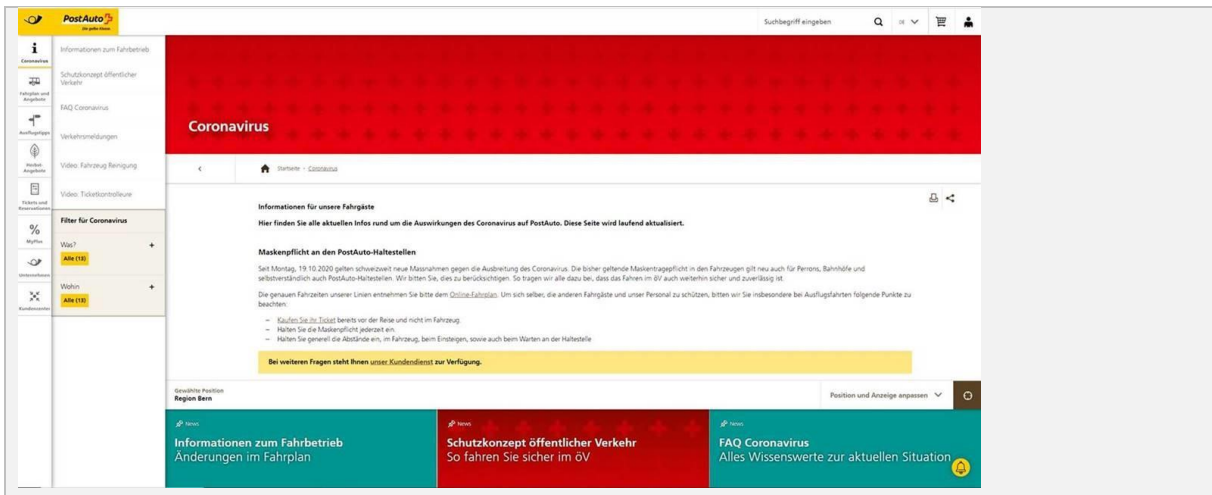
Mehr erfahren

Entdecken und Planen

Freizeitangebote Fahrplan

Von: 21.10.2020 10:30

Nach: Ab An



Objectif des informations:

- Veiller à ce que les clients sachent comment se comporter en sécurité dans les transports publics et soient informés de l'offre de prestations des transports publics.
- Renforcer la confiance envers l'utilisation des transports publics.
- Transmettre des conseils de comportement en recourant à des pictogrammes et à des messages simples.
- Transmettre des modèles téléchargeables avec pictogrammes et messages à toutes les entreprises de transport.

Soutien en matière de communication

La remise des informations à la clientèle intervient en trois phases, accompagnées d'une communication appropriée. Dans la phase III (situation actuelle), une distinction est faite entre l'étape 1 «premières ouvertures» et l'étape 2 «nouvelle normalité».



La phase III est divisée en deux étapes de relance:



Étape 1 «premières ouvertures»: inspirer la clientèle par des campagnes marketing promouvant les activités de loisirs (dans un premier temps au niveau régional pour le trafic de proximité, puis à moyen/long terme au niveau national). Ni réduction ni offre spéciale. Le lancement de l'étape 1 dépend des décisions du Conseil fédéral et de l'évolution du marché.

Étape 2 «nouvelle normalité»: récupérer les clients réguliers avec ou sans réduction et promouvoir les activités de loisirs par le biais d'offres attrayantes dans les transports publics.

Les deux étapes peuvent se chevaucher pour certains segments. Par exemple: retour des jeunes dans les transports publics pour des activités de loisirs dans toute la Suisse.

Mise en œuvre des phases avec une large visibilité dans tous les entreprises de transport :

- Pictogrammes: Look & Feel OFSP.
- Canaux en ligne:
 - «Hub de campagne» avec règles de comportement sur cff.ch et les sites web des gestionnaires de système cff.ch/covid-info et covid-info.postauto.ch. Transfert 1:1 aux autres sites web des entreprises de transport.
 - Points de contact en ligne des entreprises de transport, appli CFF, cff.ch.
- Médias sociaux
- Sites en ligne intéressant les pendulaires (p. ex. 20 minutes en ligne, etc.).
- Canaux hors ligne:
 - Déploiement successif d'affiches, autocollants, etc. sur les quais, dans les gares, arrêts et stations, dans les trains, les bus, les trams, etc. (RailPoster, vitres, portes tbd).
 - Rendre le message visible sur les véhicules de nettoyage, les vêtements du personnel de nettoyage, aux guichets, aux distributeurs; stèles de désinfection dans les gares, etc.
- Versions régionales pour la Suisse romande et le Tessin.

9. MANAGEMENT

Mise en œuvre des mesures de management pour réaliser et ajuster les mesures de protection de façon efficace. Mesures

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

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

10. AUTRES MESURES DE PROTECTION

Mesures

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

CONCLUSION

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

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

Berne, _____

Pour l'OFT:

Pour CarPostal SA
Gestionnaire de système Route:

Pour CFF SA:
Gestionnaire de système Rail:

Peter Füglistaler

Directeur de l'OFT

Christian Plüss

Directeur de CarPostal SA
Membre de la direction La Poste

Vincent Ducrot

CEO de CFF SA

ANNEXES

A. TRAFIC VOYAGEURS INTERNATIONAL

Champ d'application

Concerne le trafic international à destination de l'Allemagne, de l'Autriche, de la France, de l'Italie et du Liechtenstein.

Règles de base

Le principe de territorialité s'applique.

Les dispositions officielles du pays dans lequel le voyageur se trouve s'appliquent.

Il est fait appel à la responsabilité personnelle des voyageurs.

Il incombe aux voyageurs eux-mêmes de s'informer sur les dispositions émises par les autorités du territoire concerné et de s'y conformer.

Les entreprises de transport informent les voyageurs.

Les voyageurs doivent être informés de façon appropriée sur les dispositions émises par les autorités, applicables tout au long de leur voyage et/ou à destination (note dans l'horaire (annonce HIM), informations au guichet, annonces/affichages dans le véhicule au départ et/ou à l'entrée sur le territoire correspondant,...).

Les entreprises de transport informent leur personnel

Les entreprises de transport ont la responsabilité d'informer leurs collaboratrices et collaborateurs travaillant sur des lignes transfrontalières au sujet des dispositions applicables dans le pays respectif et de s'assurer qu'ils disposent des documents nécessaires.

Les entreprises de transport informent leurs entreprises partenaires à l'étranger.

En cas de coopération transfrontalière, les entreprises de transport informent leurs entreprises partenaires à l'étranger des exigences particulières du présent plan de protection qui s'appliquent en Suisse. Les entreprises partenaires veillent à ce que les clients à l'étranger soient informés avant d'entrer en Suisse.

Dans le cas d'un transport indépendant d'entreprises de transport suisses à l'étranger, le devoir d'information incombe à l'entreprise de transport suisse.

Mesures d'accompagnement

- Les entreprises de transport informent les voyageurs de façon appropriée sur les dispositions émises par les autorités, applicables tout au long de leur voyage et/ou à destination (note dans l'horaire (annonce HIM), informations au guichet, annonces/affichages dans le véhicule au départ et/ou à l'entrée sur le territoire correspondant, ...).
- Les entreprises de transport actives en trafic international peuvent fournir les documents pertinents pour les voyageurs (par exemple, les autodéclarations pour les voyageurs) sur leur page d'accueil. Les voyageurs sont responsables du respect des dispositions des autorités en vigueur sur le territoire concerné et se munissent des documents requis, imprimés et correctement remplis.
- Le principe de territorialité s'applique aux services de restauration.
- En cas d'exigences particulières émanant de l'étranger (nettoyage, réservation de places, etc.), il sera décidé au cas par cas si le transport peut avoir lieu. Les développements à l'étranger sont suivis de près.
- Le personnel chargé du transport transfrontalier doit se conformer aux dispositions en vigueur dans le pays concerné.

B. VOYAGES DE GROUPES DANS LES TRANSPORTS PUBLICS

Champ d'application

- Dans la mesure où le Conseil fédéral n'interdit pas de manière généralisée les manifestations, les voyages de groupe sont autorisés. Il n'appartient pas aux entreprises de transport de mettre à exécution les interdictions de manifestation ni d'en contrôler le respect, mais aux autorités cantonales compétentes en la matière.
- De manière générale, les voyages de groupe entrent dans le champ d'application du plan de protection pour les transports publics. Dans ce qui suit, seuls les spécificités et détails relatifs aux voyages de groupe sont expliqués.
- C'est au client effectuant l'inscription qu'il appartient de respecter les règles applicables aux voyages de groupe et autres manifestations. Les entreprises de transport l'indiquent à leur clientèle lors de l'inscription ou la réservation d'un voyage de groupe. Elles attirent également l'attention des clients sur les directives du Conseil fédéral concernant le nombre maximal de participants, notamment pour les réunions et excursions privées, et les invitent à consulter le site de l'OFSP pour de plus amples informations. Il n'appartient nullement au personnel des transports publics de sanctionner les individus et groupes qui commettent une «infraction» de par leur achat ou leur comportement en cours de trajet.
- Les clients peuvent être orientés vers des liaisons alternatives pour contribuer à la mise en œuvre du plan de protection. L'obligation de transport peut être suspendue si le respect des exigences de l'OFSP est impossible (cela s'applique notamment aux entreprises d'autobus, refus de courses. Un guide à l'usage du personnel sera élaboré à cet effet).

Règles de base

Enregistrement/achat

- L'enregistrement se fait normalement via un point de vente (recommandation de réserver en ligne/par téléphone). Il convient d'éviter un ajustement à court terme du processus de vente.
- Dans le cas des voyages en groupe, il faut également faire en sorte que les personnes paient leur voyage en groupe sans contact et reçoivent les billets par la poste ou en ligne.

Contingent/taille du groupe/répartition

- Les Centrales des groupes veillent en particulier à ce que l'attribution des groupes dans les trains n'entraîne pas de places debout.
- Dans l'idéal, le groupe doit être réparti en tête ou en queue de train. Pour les trains grandes lignes à deux étages, la priorité est donnée au niveau inférieur afin de limiter au maximum les allées et venues. En outre, il ne peut y avoir qu'un seul groupe par étage. Les zones spéciales doivent être évitées si possible (par exemple voiture de commande IC 2000).

Mesures de protection au sein du groupe

- La fiche d'information relative au plan de protection des transports publics (version clients) est remise aux groupes.
- L'obligation générale de porter un masque dans les transports publics s'applique également aux groupes (cf. point 1. Port obligatoire du masque dans les transports publics).
- Le/la responsable du groupe est chargé de veiller à ce que le plan de protection soit respecté et que le groupe soit équipé de masques d'hygiène.
- Des réglementations spéciales relatives au trafic charter et aux marches spéciales figurent à l'annexe d «Transports touristiques ferroviaires (y compris les chemins de fer à crémaillère, les chemins de fer historiques) et routiers/Charter».

Mesures d'accompagnement

- Informations pour le personnel de vente.
- Informations pour le personnel d'accompagnement.
- Publication des règles de conduite/instructions de voyage pour les groupes sur le site Internet correspondant.

C. RESTAURATION FERROVIAIRE

Champ d'application

Le domaine d'application est celui des voitures-restaurants en service régulier des chemins de fer à écartement normal et à écartement étroit. Cela comprend également des offres telles que minibar/rail-bar/vente à emporter ou service à la place, mais aussi les voitures-restaurants des chemins de fer touristiques et en segment charter. Outre les trains CFF grandes lignes desservis par Elvetino SA, il s'agit, par exemple, des voitures-restaurants et des offres de restauration du Zentralbahn et des trains panoramiques haut de gamme tels que le Bernina Express, le Glacier Express, le Golden Pass et le Gotthard Panorama Express. Sont exclus de ces dispositions les entreprises de transport avec offre de restauration membres de la [société Remontées Mécaniques Suisses](#) (remontées mécaniques) et ceux de la [Association des entreprises suisses de navigation](#). Ces questions sont traitées dans l'annexe E Installations à câbles/bateaux du présent plan de protection.

Principes de base

En cas de fermeture des restaurants imposée par l'OFSP, les restaurants à bord des trains doivent également être fermés. Toute autre offre dans les trains ne peut être proposée que dans le respect des directives de l'OFSP (notamment en matière de vente à emporter).

En raison des particularités de l'exploitation ferroviaire, la présente annexe du plan de protection pour les transports publics s'applique aux services de restauration dans l'exploitation ferroviaire; le plan de protection de l'industrie hôtelière et de la restauration s'applique par analogie.

En particulier, les mesures d'hygiène et de distanciation sociale selon l'OFSP doivent être respectées également ici. En plus du plan de protection pour les transports publics, les points suivants doivent être observés spécifiquement pour le domaine de la restauration ferroviaire.

La restauration ferroviaire comprend les bistros/voitures-restaurants (par exemple Elvetino Bistro), les offres take-away, le service à la place (par exemple repas à la place dans les trains panoramiques) et les distributeurs automatiques.

~~L'entreprise recueille les coordonnées des clients afin de pouvoir retracer d'éventuelles chaînes d'infection.~~

~~Il est **obligatoire** de recueillir les coordonnées d'au moins un hôte par table.~~

~~L'exploitant communique les informations ci-après aux personnes présentes:~~

~~— l'insuffisance probable de la distance requise et le risque accru d'infection qui en découle;~~

~~— la possibilité de contact par l'autorité cantonale compétente et sa compétence pour ordonner une quarantaine s'il y a eu contact avec des personnes infectées par le COVID-19.~~

~~**Les données suivantes sont collectées:**~~

~~Prénom, nom, lieu de résidence, numéro de téléphone, date, heure, numéro de siège ou de table, itinéraire de - à et numéro de voiture.~~

~~Les coordonnées collectées ne peuvent être traitées pour aucune autre finalité, doivent être conservées pendant 14 jours après la participation à l'événement ou la visite de l'établissement et doivent être détruites immédiatement après.~~

Bistro/voiture-restaurant avec service

DISTANCES

- ~~Le certificat est obligatoire pour les personnes âgées de 16 ans et plus dans les bistros, voitures-restaurants et restaurants à bord de bateaux (intérieur).~~
- ~~La clientèle doit être informée de l'obligation de fournir un certificat avant d'entrer dans la voiture-restaurant ou le restaurant d'un bateau, par exemple au moyen d'affiches.~~

- Le contrôle du certificat est de la responsabilité du personnel de l'exploitant du restaurant.
- Le contrôle a toujours lieu avant la prise de commande.
- Du fait de la limitation de l'accès aux personnes âgées de 16 ans et plus munies d'un certificat, l'obligation de porter un masque et de consommer des aliments et des boissons assis sera levée.
- Lorsque les personnes sortent de la voiture-restaurant (par exemple pour aller aux toilettes), elles doivent porter un masque d'hygiène.
- Selon les dispositions d'application de l'article 3b de l'ordonnance COVID-19, l'obligation de porter un masque dans les transports publics s'applique aussi aux restaurants des trains, c'est-à-dire également aux voitures-restaurants. Une fois à table, les clients peuvent retirer leur masque. Il y a lieu de porter un masque d'hygiène lors de tout déplacement dans le restaurant, par exemple pour aller aux toilettes ou rejoindre sa table. La consommation de boissons et de plats est uniquement autorisée aux places assises.
Cette exception permet de manger et de boire dans les voitures-restaurants. Les voyageurs qui se trouvent dans la voiture-restaurant sans consommer doivent être informés de l'obligation de consommer dans la voiture-restaurant ou, à défaut, de l'obligation de porter un masque.
- Il convient de condamner certaines places et/ou tables ou d'installer des séparateurs appropriés (p. ex. plexiglas) pour garantir le respect de la distance minimale à tout moment tout en prêtant attention aux aspects liés à l'homologation des véhicules, la protection incendie, etc.
- Le personnel doit connaître le nombre maximum de personnes autorisées à se trouver simultanément dans la voiture-restaurant.
- Pas de libre choix des places → Le steward attribue les places en fonction des disponibilités. Les clients doivent en être informés avant d'entrer dans la voiture-restaurant, par exemple au moyen d'affiches.

HYGIÈNE

- L'obligation de présenter un certificat ne s'applique pas au personnel en contact avec la clientèle. Le port obligatoire du masque continue de s'appliquer, sauf si une obligation de certificat est introduite par l'exploitant. Des gants jetables peuvent être utilisés en complément.
- Utiliser des nappes et des serviettes de table jetables (si une poubelle fermée est disponible pour l'élimination). Les nappes en plastique pouvant être nettoyées avec un désinfectant sont également autorisées.
- Désinfecter la carte après chaque service, ou utiliser des cartes jetables.
- Changer de gants avant et après la préparation de chaque repas.
- Se désinfecter régulièrement les mains avec un désinfectant.
- Recommander le paiement sans espèces.

Zones take-away

DISTANCES

- Il n'y a pas d'obligation de présenter un certificat.
- Affiche à la porte d'entrée avec des règles de conduite telles que le nombre maximum de clients dans la zone take-away
- Marqueurs de distance devant le comptoir
- Le personnel doit connaître le nombre maximum de personnes autorisées à se trouver simultanément dans la zone de la voiture.
- Pour les clients, l'obligation générale de porter un masque dans les transports publics s'applique.
- Pour manger et boire (que les produits soient offerts/vendus par un traiteur ou apportés par la cliente ou le client), le masque d'hygiène peut être enlevé conformément aux dispositions d'exécution de l'ordonnance COVID-19 art. 5a, mais uniquement le temps de la consommation et pour autant que la consommation de nourriture soit autorisée à bord du véhicule.

HYGIÈNE

- Servir les clients avec un masque de protection.
Des gants jetables peuvent être utilisés en complément.
- Se désinfecter régulièrement les mains avec un désinfectant.
- Recommander le paiement sans espèces.

Service à la place ou railbar

DISTANCES

- **Il n'y a pas d'obligation de présenter un certificat.**
- Les clients sont eux-mêmes responsables du respect des règles de distance dans la zone des places assises; le personnel de service peut aider à trouver d'autres places.
- Pour les clients, l'obligation générale de porter un masque dans les transports publics s'applique.
- Pour manger et boire (que les produits soient offerts/vendus par un traiteur ou apportés par le client), le masque facial peut être enlevé conformément aux dispositions d'exécution de l'ordonnance COVID-19 art. 5, mais uniquement le temps de la consommation **et pour autant que la consommation de nourriture soit autorisée à bord du véhicule.**

HYGIÈNE

- Désinfecter les tables avant de servir des aliments ouverts (pas de nappe)
- Désinfecter la carte après chaque service, ou utiliser des cartes jetables.
- Servir les clients avec un masque de protection.
Des gants jetables peuvent être utilisés en complément.
- Changer de gants avant et après la préparation de chaque repas
- Se désinfecter régulièrement les mains avec un désinfectant.
- Recommander le paiement sans espèces.

Zone de distributeurs dans le train

DISTANCES

- Comme pour les appareils dans les gares (distributeurs de billets, distributeurs d'argent), des marques de distance doivent être installées, si c'est possible et si cela n'entrave pas la circulation des personnes dans le véhicule de manière excessive.
- Pour les clients, l'obligation générale de porter un masque dans les transports publics s'applique.
- Pour manger et boire (que les produits soient offerts/vendus par un traiteur ou apportés par le client), le masque facial peut être enlevé conformément aux dispositions d'exécution de l'ordonnance COVID-19 art. 5, mais uniquement le temps de la consommation **et pour autant que la consommation de nourriture soit autorisée à bord du véhicule.**

HYGIÈNE

- Les surfaces de contact des boutons et des écrans tactiles ainsi que les casiers de distribution doivent être nettoyés plus intensivement. Le nettoyage doit être rendu aussi visible que possible pour le client, si nécessaire avec des signes/autocollants supplémentaires «Nettoyé pour vous».
- Recommandation:
Il est recommandé d'inclure des désinfectants dans l'assortiment des distributeurs automatiques, et si possible aussi des masques d'hygiène emballés individuellement.
Ces offres doivent être indiquées de manière appropriée.

D. TRANSPORTS TOURISTIQUES FERROVIAIRES (Y COMPRIS LES CHEMINS DE FER A CREMAILLÈRE, LES CHEMINS DE FER HISTORIQUES) ET ROUTIERS/CHARTER

Champ d'application

Le transport touristique par rail et par route au sens du présent plan de protection englobe les offres qui, en plus des services réguliers autorisés normalement exploités selon l'horaire cadencé, proposent des produits spéciaux adaptés aux besoins du tourisme. Souvent, ces produits se démarquent par des caractéristiques telles qu'une période d'exploitation limitée et saisonnière, l'absence de service régulier, l'obligation de réserver ou la restauration. Ce plan de protection considère les voyages charter en train comme des transports touristiques. Les offres mixtes (lignes qui sont en partie classées comme des offres de trafic régional et en partie comme des offres touristiques) ne sont pas considérées comme des offres touristiques.

La présente annexe D du plan de protection ne s'applique pas aux entreprises de transport qui sont membres de l'[association Remontées Mécaniques Suisses RMS](#) (remontées mécaniques), ni pour celles qui sont membres de l'[Association des entreprises suisses de navigation AESN](#). Dans des cas exceptionnels et en consultation avec RMS/AESN, ces entreprises peuvent se conformer directement au plan de protection Rail et Route (par exemple les raccordements en ville). Le secteur de la restauration est réglementé pour le transport ferroviaire à l'annexe B, pour les transports à câbles et la navigation à l'annexe E. Pour les voyages de groupe par rail et par route, l'annexe C s'applique.

Règles de base

Les règles du plan de protection pour les transports publics s'appliquent au trafic touristique et au secteur des charters. En plus du plan de protection pour les transports publics, les points suivants doivent être observés spécifiquement pour le domaine des transports touristiques.

Information

Les clients doivent être informés des dispositions du plan de protection pour les transports publics et des annexes pertinentes dès le moment de l'achat ou la réservation, ou au plus tard lorsque l'entreprise de transport confirme le voyage.

Distances

À compter du 6 juillet 2020, les voyageurs à bord des transports publics doivent porter un masque. Dans les espaces voyageurs ouverts des moyens de transport (p. ex. sur les ponts extérieurs des bateaux et les télésièges), le port du masque n'est plus obligatoire conformément à l'ordonnance du Conseil fédéral du 23 juin 2021.

À compter du 19 octobre 2020, le masque est également obligatoire dans les espaces clos accessibles au public. Le port du masque n'est plus obligatoire dans les espaces extérieurs accessibles au public des installations et des établissements (cf. point 1. Port obligatoire du masque dans les transports publics).

Le personnel d'accompagnement assiste les client-e-s, p. ex. à chercher leur place ou à trouver d'autres places disponibles.

La distance minimale requise pour ces offres peut être techniquement réglementée dans le processus de réservation avec des restrictions tarifaires de vente (dans le cas de réservations obligatoires).

Voyages non publics / Charter

Dans le cas des offres charter, seuls l'acheteur de l'offre et ses hôtes ont droit à l'accès exclusif aux véhicules séparés du reste du trafic. Dans ce cas, il ne s'agit pas de transport public au sens de l'article 5 de l'ordonnance COVID-19, mais de manifestations destinées à un cercle fermé d'usagers. Dans ce cas, des plans de protection spécifiques doivent être élaborés.

Remarque: il existe un plan de protection supplémentaire pour les services charter des CFF, adapté aux besoins spécifiques du trafic charter: le plan de protection Charter s'applique à tous les voyages organisés par CFF Charter et peut être demandé par e-mail à l'adresse TeamP@sbb.ch.

Hygiène

Le transport de bagages peut être maintenu si le passager peut charger ou décharger lui-même ses bagages sous la surveillance du conducteur.

Tous les services payants obtenus pendant le voyage doivent, si possible, être payés de préférence sans espèces.

E. 1) TRANSPORTS A CABLES

Champ d'application

La présente annexe E du concept de protection s'applique aux entreprises de transport membres de l'[association Remontées mécaniques suisses](#) (RMS).

Règles de base

Les règles du plan de protection pour les transports publics s'appliquent aux transports à câbles, quelle que soit leur fonction de desserte. À compter du 6 juillet 2020, les voyageurs à bord des transports publics doivent porter un masque. Dans les espaces voyageurs ouverts des moyens de transport (p. ex. sur les télésièges), le port du masque n'est plus obligatoire conformément à l'ordonnance du Conseil fédéral du 23 juin 2021.

À compter du 19 octobre 2020, le masque est également obligatoire dans les espaces clos accessibles au public. Le port du masque n'est plus obligatoire dans les espaces extérieurs accessibles au public des installations et des établissements (cf. point 1. Port obligatoire du masque dans les transports publics).

Avec sa «Base du plan de protection des remontées mécaniques contre le COVID-19», l'association Remontées mécaniques Suisses met à disposition les éléments servant de base aux entreprises pour établir leur propre plan de protection: <https://www.seilbahnen.org/fr/Services/Coronavirus>.

E. 2) BATEAUX

Champ d'application

La présente annexe E du plan de protection s'applique aux entreprises de transport membres de l'[Association des entreprises suisses de navigation AESN](#).

Règles de base

Les règles du plan de protection pour les transports publics s'appliquent aux bateaux, quelle que soit leur fonction de desserte. En complément du plan de protection pour les transports publics, les points suivants doivent être respectés pour les bateaux.

Distances

À compter du 6 juillet 2020, les voyageurs à bord des transports publics doivent porter un masque. Dans les espaces voyageurs ouverts des moyens de transport (p. ex. sur les ponts extérieurs des bateaux), le port du masque n'est plus obligatoire conformément à l'ordonnance du Conseil fédéral du 23 juin 2021.

À compter du 19 octobre 2020, le masque est également obligatoire dans les espaces clos accessibles au public. Le port du masque n'est plus obligatoire dans les espaces extérieurs accessibles au public des installations et des établissements (cf. point 1. Port obligatoire du masque dans les transports publics).

Aux endroits les plus fréquentés, des marquages au sol ou des affiches d'information sont mis en place pour garantir le maintien de la distance entre les clients et/ou les membres du personnel.

Les clients seront informés de l'obligation de porter un masque à l'intérieur avant le début du voyage (par exemple sur le site web de l'entreprise de transport) et sur place au moyen d'un pictogramme.

Les transports touristiques suisses sont un système ouvert qui n'est soumis à aucune obligation de réservation et n'est équipé d'aucune installation limitant l'accès dans les gares et aux arrêts.

Hygiène

Les entreprises de navigation nettoient leurs bateaux régulièrement, mais au moins une fois par jour, pour en garantir la propreté.

Mesures spécifiques

Les transports touristiques en Suisse couvrent un large éventail de modes de transport. C'est pourquoi il existe des mesures spécifiques qui ne sont pertinents que pour certains moyens de transport (modes de transport). Celles-ci seront développées plus loin dans une concrétisation plus détaillée et spécifique du plan de protection.

Il convient de veiller à ce que toutes les mesures spécifiques de l'entreprise de transport touristique soient compatibles avec les exigences de base des gestionnaires de système Rail (CFF) et Route (CarPostal). Des développements ciblés et d'éventuelles réglementations plus strictes dans le domaine du transport touristique sont possibles et doivent être présentées dans les spécifications ci-dessous.

- Dans le secteur de la navigation, depuis le 6 juillet 2020, la réduction de la capacité de transport à 50% de l'allocation maximale **n'est plus** appliquée.
- Les directives suivantes s'appliquent à la restauration à bord :
 - Le certificat est obligatoire pour les personnes âgées de 16 ans et plus dans les restaurants à bord de bateaux (intérieur).

- La clientèle doit être informée de l'obligation de fournir un certificat avant d'entrer dans la voiture-restaurant ou le restaurant d'un bateau, par exemple au moyen d'affiches.
- Le contrôle du certificat est de la responsabilité du personnel de l'exploitant du restaurant.
- Le contrôle a toujours lieu avant la prise de commande.
- Du fait de la limitation de l'accès aux personnes âgées de 16 ans et plus munies d'un certificat, l'obligation de porter un masque et de consommer des aliments et des boissons assis sera levée.
- Lorsque les personnes sortent de la voiture-restaurant (par exemple pour aller aux toilettes), elles doivent porter un masque d'hygiène.
- Les directives de GastroSuisse/HotellerieSuisse s'appliquent à la restauration à bord. Les directives de GastroSuisse exigent, entre autres, que les règles de distance soient respectées.
- Le service de restauration à bord doit recueillir les coordonnées des invités afin de retracer les éventuelles chaînes d'infection. Les coordonnées comprennent: prénom, nom, lieu de résidence, numéro de téléphone, date, heure et numéro de table.
- Les lieux d'embarquement et de débarquement des passagers sont considérés comme des endroits très fréquentés et doivent être gérés de façon optimale par l'entreprise de transport en cas de forte affluence. (cf. distance).
- Les clients doivent être informés du volume de passagers prévu sur les différents itinéraires et aux différents horaires par des mesures appropriées (informations sur les sites Internet, systèmes de réservation numériques, etc.)
- Les entreprises de navigation actives dans les eaux frontalières doivent coordonner leur plan de protection avec les directives officielles des pays voisins et les adapter si nécessaire.
- Pour les voyages en groupe, se référer au champ d'application défini dans l'annexe B du présent plan de protection.

Voyages non publics

Les courses qui ne sont publiées conformément à l'horaire, telles que les courses spéciales ou les courses thématiques avec inscription préalable obligatoire, re relèvent du même plan de protection ou du plan de protection de GastroSuisse en ce qui concerne les manifestations dans l'espace public.

F. VENTE DE BILLETS PAR LE PERSONNEL DE CONDUITE DANS LE BUS

Champ d'application

La présente annexe au concept de protection s'applique aux ET dont le personnel de conduite vend des billets à l'intérieur des bus.

Règles de base

Les règles du concept de protection TP s'appliquent avec les points spécifiques à respecter suivants. L'organisation et la responsabilité de la vente en tant qu'instrument de maintien des recettes et d'accès pour la clientèle relèvent de la responsabilité des différentes entreprises de transport en concertation avec les commanditaires concernés.

Mesures de protection recommandées

Mesures dans le véhicule

- L'accès par la porte avant est possible uniquement pour les voyageurs qui doivent acheter un titre de transport. À cet effet, il est possible de n'ouvrir qu'un seul panneau de la porte. Tous les autres voyageurs doivent utiliser les portes arrière pour monter dans le bus. Exception: les malvoyants peuvent continuer de monter à l'avant du véhicule.
- Les voyageurs qui descendent du véhicule utilisent exclusivement les portes arrière.
- Les premières rangées de sièges ne sont pas accessibles aux voyageurs afin de garantir le respect de la distance avec le personnel de conduite. L'accès à ces sièges est bloqué à droite et à gauche du couloir. **Il n'est plus nécessaire de condamner la première rangée de sièges si le poste de travail du personnel roulant est séparé par une vitre de protection.**
- Un marquage au niveau de la première rangée de sièges (dossier) attire l'attention sur le respect de la règle de distanciation dans la zone où les passagers se tiennent debout.
- Pour assurer l'orientation des clients, il y a lieu d'apposer sur la porte avant ainsi que dans l'espace intérieur avant des affiches d'information qui renseignent les voyageurs sur les mesures à respecter.
- **Le poste de conduite peut être équipé des panneaux de protection.** Les panneaux de protection mis en place a posteriori doivent répondre aux dispositions de l'ordonnance concernant les exigences techniques requises pour les véhicules routiers (OETV).

Mesures lors de la vente de billets.

- **Conformément aux règles d'hygiène et de distanciation de l'OFSP, le personnel roulant porte un masque d'hygiène au moins pendant la vente des billets. En raison de la prescription de la Confédération relative au commerce de détail, les collaboratrices et collaborateurs en relation avec la clientèle doivent porter le masque, même lorsqu'ils sont protégés par une vitre.**
- Les mains doivent être nettoyées régulièrement avec un désinfectant.
- En raison de l'obligation de porter un masque et en référence aux règles d'hygiène et de distanciation applicables de l'OFSP, les passagers doivent également porter un masque d'hygiène lors de l'achat des billets.

Mesures d'accompagnement recommandées

- Sensibilisation des voyageurs aux mesures de protection et incitation à acheter, si possible, les titres de transport à l'avance via les canaux numériques (applications de billetterie mobile / en ligne) ou aux distributeurs de billets aux arrêts et dans les gares. À cet effet, il est par exemple possible de diffuser des informations sur les écrans à l'intérieur des véhicules ou via des sites web et/ou de faire distribuer des cartes d'information par le personnel de conduite lors de la vente de titres de transport.
- Information aux points de vente des entreprises de transport et du personnel de contrôle.
- Donner la possibilité d'utiliser le paiement sans contact.