

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

**Auteur:** direction KBC

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

### Message

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

### Principes de base et informations détaillées

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

### Questions/réponses

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

7. Dois-je emporter des masques de réserve sur le tour?	Les collaborateurs doivent emporter cinq masques de réserve pendant les tours. Ceux-ci seront principalement utilisés et distribués pour désamorcer une situation délicate face à des clients non protégés. Il faudra au préalable procéder au lavage/à la désinfection des mains. Non, nous ne distribuerons en principe pas de masques. Les passagers ont la responsabilité d'apporter leur propre masque.
8. J'ai acheté des masques d'hygiène que j'utilise pour me rendre au travail. Puis-je les facturer aux CFF?	Les collaborateurs ayant acheté eux-mêmes des masques, en particulier pour se rendre au travail, peuvent les décompter via e-Spesen (de la même manière que le désinfectant).
9. Suis-je autorisé-e à porter un masque/équipement de protection autre que celui distribué par les CFF (p. ex. masques en tissu, masque FFP2 ou visière en plexiglas)?	Nous portons les masques d'hygiène mis à disposition par les CFF. Nous n'utilisons pas de visières en plexiglas ni de masques en tissu. Il est important de veiller à renvoyer une image homogène à la clientèle.
10. Les masques protègent-ils également les collaborateurs qui portent une barbe?	Oui.
<b>Travailler avec le masque d'hygiène</b>	
11. Dois-je porter un masque d'hygiène lorsque j'utilise les transports publics <b>pour me rendre au travail</b> ?	Il est vivement recommandé de porter un masque d'hygiène lorsque la distance de sécurité de deux mètres ne peut pas être respectée. Les CFF mettent des masques d'hygiène à la disposition des collaboratrices et collaborateurs du secteur opérationnel (qui effectuent des tours). Il est possible d'utiliser les masques qui sont ou ont été portés pendant les tours.
12. Dois-je porter un masque d'hygiène au <b>dépôt</b> ?	L'occupation maximale par local est affichée. Si celle-ci est respectée et la distance sociale maintenue, il n'y a pas lieu de porter un masque. Toutefois, si ces conditions ne sont pas réunies, le port du masque devient obligatoire. Il est possible d'utiliser les masques prévus pour les tours.
13. Faut-il porter un masque sur le <b>quai</b> ?	Il est fortement conseillé de porter un masque d'hygiène, en sachant qu'il n'est souvent pas possible de maintenir une distance de sécurité de deux mètres sur le quai.
14. Dois-je porter un masque d'hygiène lorsque je <b>travaille à bord du train</b> (contrôle des billets, passages de service et dans les allées, nettoyage par cycle/ambulant)?	Le port d'un masque d'hygiène est obligatoire pendant le travail à bord du train.
15. Que faire du masque d'hygiène pendant ma <b>pause</b> ?	Les masques d'hygiène doivent être portés en cas de contact direct avec la clientèle. Pendant la pause, il convient de respecter la distanciation sociale.
<b>Cleaning: tours/travaux</b>	
16. À partir de quelle date le nettoyage ambulant reprendra-t-il et comment seront protégés les collaborateurs concernés?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le nettoyage mobile reprendra à partir du 11 mai 2020 et sera encadré par les mesures de protection requises. Seront concernés le nettoyage ambulant de Cleaning ainsi que le nettoyage ambulant de «Team Clean».</li> <li>Les collaborateurs Cleaning, qui effectuent le nettoyage ambulant ou le nettoyage de l'espace public (p. ex. nettoyage lors d'un rebroussement), doivent porter un masque d'hygiène.</li> <li>Pour le nettoyage ambulant et le nettoyage de l'espace public, l'accent est mis principalement sur la désinfection des surfaces de contact conformément aux directives (mains courantes et touches ainsi que surfaces telles que tables/dossiers de places assises, etc.).</li> </ul>
17. Comment s'applique le plan de protection pour les collaborateurs Cleaning intervenant dans les centres d'entretien ou les faisceaux de voies?	Le nettoyage dans les centres d'entretien ou les faisceaux de voies a été maintenu pendant la période de confinement. Les collaboratrices et collaborateurs Cleaning veillent au respect de la distanciation sociale.
18. En tant que collaborateur/trice Cleaning, quel comportement dois-je adopter par exemple lorsqu'un client me questionne sur les horaires, les possibilités de correspondance ou les titres de transport?	Si les collaborateurs Cleaning connaissent les horaires, ils peuvent les communiquer au client. Dans le cas contraire, le client est prié de consulter l'appli «Mobile CFF» et, pour le trafic grandes lignes, de s'adresser également au personnel Assistance clientèle.
19. Quels sont les produits à utiliser pour nettoyer/désinfecter les surfaces de contact dans le train?	Les produits à utiliser sont spécifiés dans l'instruction de travail ad hoc.

<b>Groupes à risque</b>	
<p>20. Le Conseil fédéral a précisé quelles personnes étaient considérées comme vulnérables. Suite à la nouvelle définition, une partie des collaboratrices et collaborateurs reconnus jusqu'ici comme vulnérables aux CFF n'entre plus dans cette catégorie. Qu'est-ce que cela implique pour KBC?</p>	<p>Le 16 avril dernier, le Conseil fédéral a fourni une définition précise des personnes vulnérables. La précision apportée à <a href="#">l'annexe 6 de l'ordonnance</a> réduit clairement le groupe des personnes à risque.</p> <p>Les collaboratrices et collaborateurs âgés de moins de 50 ans et souffrant d'une maladie telle que définie à l'annexe 6 peuvent être affectés à des activités à risque accru si les mesures de protection sont respectées.</p> <p>Les collaboratrices et collaborateurs âgés de 50 ans et plus et souffrant d'une maladie telle que définie à l'annexe 6 ne peuvent toujours pas être affectés à des activités comportant un risque accru. En font partie les activités liées à l'assistance clientèle et au nettoyage ambulancier.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selon le rapport explicatif concernant l'ordonnance 2 COVID-19 de l'OFSP, la remise d'une déclaration personnelle par les collaboratrices et collaborateurs vulnérables à l'employeur est suffisante (déclaration volontaire).</li> <li>• Le supérieur peut toutefois exiger une attestation du médecin confirmant que la personne appartient à la catégorie des personnes vulnérables. Cette attestation ne doit pas être confondue avec un certificat médical. Ce dernier signifierait un cas de maladie.</li> </ul>
<p>21. Je fais toujours partie des personnes vulnérables. J'ai moins de 50 ans et j'aimerais revenir travailler de mon plein gré. Suis-je autorisé-e à le faire?</p>	<p>Oui, tu peux être affecté-e dans tous les secteurs de KBC si tu en émettes le souhait et que tu respectes les mesures de protection. Merci de confirmer ton intention par e-mail à ton supérieur.</p>
<b>Salaire/temps de travail</b>	
<p>22. Comment les tours seront-ils adaptés?</p>	<p><b>Pour les AC:</b> les tours attribués pour la relance de l'exploitation seront adaptés en continu, au jour le jour. Il faudra donc consulter SOPRE dès 16h30 la veille.</p> <p>Même chose pour <b>Cleaning:</b> les tours pourront également être modifiés à court terme pendant la période de remise en route de l'exploitation. La situation sera réévaluée quotidiennement. Il ne sera pas possible de planifier la répartition des tours sur le mois complet. Les répartitions seront actualisées par courtes périodes et archivées sur le site SharePoint. C'est la raison pour laquelle les collaboratrices et collaborateurs devront impérativement consulter régulièrement le site SharePoint (répartition).</p>
<b>Divers</b>	
<p>23. Pourquoi le personnel Assistance clientèle en contact avec la clientèle ne porte-t-il pas de gants jetables?</p>	<p>Nos médecins estiment que les assistantes et assistants clientèle ne doivent pas porter de gants jetables pendant le service, cette mesure étant à leurs yeux inefficace. En revanche, ils soulignent l'importance de se laver régulièrement et soigneusement les mains au savon et à l'eau/de les désinfecter avec du gel hydroalcoolique et d'éviter, autant que possible, de se toucher le visage. Les masques d'hygiène limitent le contact des mains avec le visage.</p>
<p>24. Pourquoi le personnel Assistance clientèle ne porte-t-il pas de lunettes de protection au travail pour réduire le risque de contamination?</p>	<p>La seule exception faite jusqu'à présent par les CFF dans le cadre du COVID-19 concerne la Police des transports. En effet, dans certaines situations, les agents doivent être très proches des gens, restent en contact physique direct pendant un certain temps et peuvent même se faire cracher dessus. Le personnel Assistance clientèle n'est pas dans l'obligation d'intervenir dans ces conflits impliquant une certaine proximité, ni de les désamorcer. En outre, étant donné la recommandation de porter un masque dans les transports publics, le risque global est déjà nettement inférieur. Dans l'évaluation globale, le port de lunettes de sécurité n'est donc actuellement pas justifié/pas indiqué.</p>