

UIC COVID-19 TASK FORCE
MANAGEMENT OF COVID-19

Mesures potentielles pour redonner confiance aux voyages ferroviaires
suite la pandémie Covid-19

Avril 2020



INTERNATIONAL UNION
OF RAILWAYS

978-2-7461-2947-4

WARNING

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

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

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

This publication produced by the UIC Covid-19 Task Force is a translation of "Management of Covid-19 - Potential measures to restore confidence in rail travel following the Covid-19 pandemic" and UIC cannot be held responsible for any translation mistakes.

TABLE DES MATIERES

1. Introduction	4
2. Mesures concrètes pour diminuer le risque d'étendre l'infection	5
2.1. Entre les personnes	6
2.1.1. Vérification de la température.....	6
2.1.1. Questionnaire aux voyageurs sur leurs conditions de santé	6
2.1.1. Masques et autres protections du visage.....	7
2.1.1. Gel de désinfection	7
2.1.1. Distanciation sociale	8
2.1.2. La ventilation	11
2.1. Des objets vers les personnes.....	11
2.1.1. Intensifier le nettoyage / la désinfection	11
2.1.2. Billets.....	12
2.1.1. Mise à disposition de poubelles.....	12
3. Mesures de communication pour rassurer le public	13
4. Recherches à venir.....	15

1. INTRODUCTION

Ce document vise à fournir un aperçu des mesures potentielles qui, combinées, pourraient accroître la confiance des clients dans le transport ferroviaire. De manière générale, afin de rassurer les voyageurs en train, il faut appliquer à la fois des mesures concrètes qui limitent le risque d'infection et aussi communiquer largement sur ces mesures.

L'objectif principal de la taskforce UIC Covid-19 est de fournir un espace de confiance à ses membres et les associations de transport pour échanger des informations sur cette crise.

En tant qu'association mondiale, la taskforce de l'UIC est composée d'acteurs ferroviaires provenant d'Asie, d'Afrique, d'Europe, du Moyen-Orient, d'Océanie et des Amériques, et tous bénéficient des connaissances et de l'expérience de chacun.

Dans le but de comprendre les mesures que les membres de la taskforce ont l'intention de mettre en œuvre afin d'accroître la confiance des clients suite à la pandémie de Covid-19, la taskforce UIC Covid-19 a conçu un questionnaire qui a été envoyé aux membres, et dont les résultats seront publiés dans un prochain document d'orientation. Afin d'aider la Commission Européenne pendant le processus de collecte des données, l'UIC a préparé ce document des mesures potentielles.

Cela dit, l'UIC rappelle à ses lecteurs qu'il ne lui appartient pas d'imposer ou de recommander telle ou telle mesure donnée. En tant que tel, ce document est destiné à fournir une liste de mesures potentielles. Son contenu n'est pas à considérer comme définitif ni comme des exigences à suivre. Ces mesures potentielles sont fournies à titre d'exemples et pourraient évoluer au fil du temps, en fonction de l'évolution du niveau de risque et de mesures innovantes qui ne sont pas encore connues. Les mesures fournies ici doivent être utilisées par les intervenants ferroviaires comme bon leur semble et sous leur propre responsabilité.



2. MESURES CONCRETES POUR DIMINUER LE RISQUE D'ETENDRE L'INFECTION

Afin d'accroître la confiance des voyageurs dans le rail, les opérateurs doivent être proactifs dans la lutte contre la propagation de la maladie Covid-19. La maladie se propage par des gouttelettes respiratoires qui peuvent passer directement d'une personne à l'autre, ou d'objets à personnes (Objets où les gouttelettes ont atterri et qui atteignent ensuite une personne qui touche cet objet). Ci-dessous, nous proposons des mesures pour chaque façon différente dont la maladie peut se propager.

Il est important de souligner, comme le fait souvent le membre de la taskforce UIC : JR East (Japan East Railways), qu'il n'existe pas de mesure « parfaite » et que la meilleure protection consiste à combiner plusieurs mesures.

Chaque mesure décrite ci-dessous a son propre effet. La combinaison de plusieurs mesures peut contribuer à une réduction spectaculaire du risque de contamination. Dans les transports régionaux et de banlieue, mais aussi dans les trains de longue distance, afin de ramener le trafic à un niveau acceptable, la seule mesure de distanciation sociale (entre 1 et 2 mètres) ne suffit pas à garantir le trafic aux heures de pointe. Il doit être combiné avec d'autres mesures telles que le port du masque, l'utilisation de gel hydroalcoolique ou la vérification de la température pour atténuer les risques.

Ces dernières mesures contribueront à réduire la distance autorisée entre les personnes tout en gardant le même niveau de risque de contamination. Bien entendu, une désinfection fréquente sera essentielle pour réduire le risque de contamination.

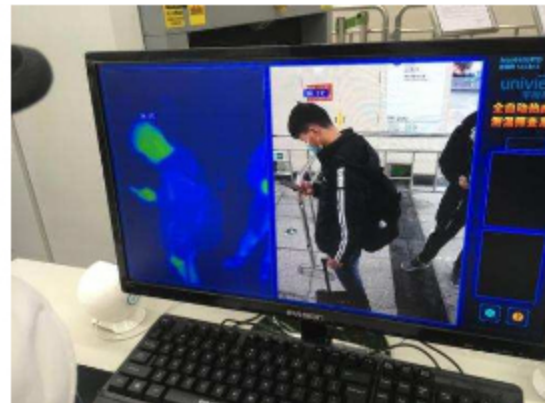


2.1. ENTRE LES PERSONNES

2.1.1. Vérification de la température

Un symptôme courant (mais pas universel) de Covid-19 est la fièvre. Ainsi, le contrôle du personnel avant de prendre le travail, et du public avant d'entrer dans les gares ou de monter dans un train, puis de ne laisser entrer que les personnes dont la température corporelle est normale, pourrait rassurer le public que les personnes malades ne voyagent pas.

Des contrôles de température des voyageurs sont actuellement mis en place en Chine et en Corée du Sud, mais aussi dans d'autres pays. Cependant, cette mesure pourrait être considérée comme invasive et peut prendre beaucoup de temps avec le risque de situations de goulot d'étranglement, en particulier dans les services de banlieue.



Prise de température (Chine)

2.1.1. Questionnaire aux voyageurs sur leurs conditions de santé

Étant donné que la fièvre élevée n'est pas le seul symptôme de Covid-19, et que la maladie Covid-19 ne présente pas toujours de symptôme de la fièvre, il pourrait être pertinent de demander au personnel et aux voyageurs les autres symptômes qu'ils auraient, comme la perte du goût ou de l'odorat, s'ils ont une toux sèche, avant de leur permettre de monter à bord des trains ou d'entrer dans les gares. Cette mesure est actuellement mise en œuvre par la Chine. Cependant, cette mesure, qui pourrait être considérée comme invasive et qui prend du temps, peut être justifiée, entre autres, pour des trajets en train à grande vitesse ou les trains de nuit.



Enregistrement en scannant le code et en confirmant le statut de santé (Chine)

2.1.1. Masques et autres protections du visage

Les masques recommandés en usage général pour stopper la propagation de l'infection sont les masques chirurgicaux et les masques réalisés par soi-même. Ces masques n'empêchent pas de contracter la maladie mais réduisent le risque de propagation de la maladie si l'on est déjà malade. Ainsi, pour que cette mesure fonctionne, la majorité des personnes doit y participer en portant un masque. Si tout le monde dans une gare ou dans un train porte un masque, alors tout le monde garde ses germes pour soi et il devient plus difficile au virus de se propager. Cela dit, dans certains pays, l'obtention de masques peut être un problème et de nombreux gouvernements les réservent pour le personnel de santé. Ainsi, les masques fabriqués à partir de tissus pourraient être une bonne solution, même s'ils sont moins efficaces, que les masques chirurgicaux. Si l'on ne peut pas faire un masque soi-même, il pourrait également être acceptable d'utiliser un foulard ou un autre tissu pour couvrir simplement la bouche et le nez.

Certains pays ont déjà mis en place le port obligatoire du masque ou d'autres protections faciales dans les transports en commun, comme l'Autriche, la Chine, la République tchèque, le Japon, la Slovaquie et la Corée du Sud. Les membres chinois, japonais et sud-coréens de la taskforce UIC Covid-19 ont souligné l'importance de savoir comment porter le masque et les comportements appropriés associés (par exemple, ne pas toucher le masque), sans lesquels le masque n'est plus efficace. Des campagnes de communication auprès du personnel et des voyageurs sur la manière de porter le masque sont essentielles, en particulier dans les pays où la société n'y est pas habituée.

S'il est nécessaire de porter le masque, il faut tenir compte de la faisabilité d'une telle mesure et également de qui pourrait être chargé de veiller à ce que la mesure soit respectée. Comme certains masques sont fragiles, il pourrait être demandé aux voyageurs de porter un masque de rechange. Cela ne devrait pas être de la responsabilité de l'exploitant ferroviaire ou du gestionnaire d'infrastructure. Ainsi, une attention particulière devrait être accordée avant de recommander cette mesure.



Communication concernant les masques (Japon)

2.1.1. Gel de désinfection

Le gel de désinfection, les lingettes ou tout autre désinfectant stoppent la propagation de la maladie Covid-19 en tuant le virus. Le fait d'avoir ce type de produit disponible et visible pour un usage public, et peut-être même d'obliger le public à l'utiliser avant d'entrer dans les gares ou les trains, pourrait accroître la confiance des voyageurs et diminuer leur peur d'être infectés. Cela dit, les produits de désinfection pourraient ne pas être facilement disponibles

sur le marché, comme c'est le cas actuellement dans de nombreux pays et pourraient continuer de l'être à l'avenir. Il est donc important de prendre en compte la faisabilité d'une telle mesure avant de la recommander.

2.1.1. Distanciation sociale

La distanciation sociale fait référence à la pratique consistant à rester à une distance comprise entre 1 et 2 mètres des autres individus. La raison est que les gouttelettes ne peuvent pas voyager dans l'air aussi loin, et que, si vous restez à distance, vous n'attraperez pas le virus. Comme on peut l'imaginer, cela pourrait être un véritable défi pour les voyages en train.

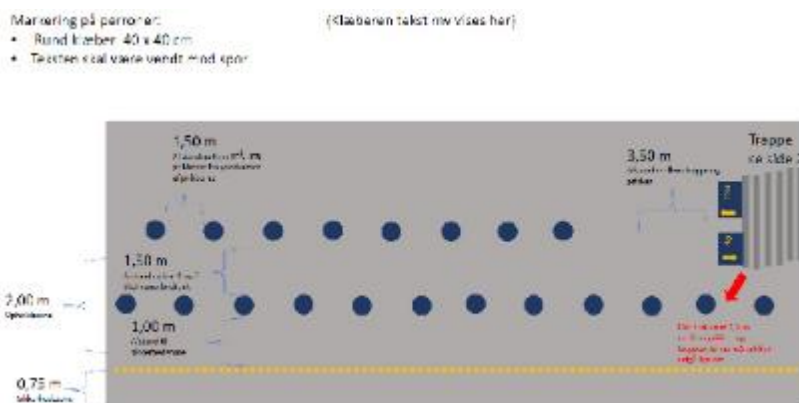
L'utilisation d'autres mesures de prévention en combinaison avec l'éloignement social, comme le port du masque, modifiera le seuil de la distanciation sociale et permettra ainsi d'augmenter le taux d'occupation des trains.

Bien que les acteurs ferroviaires puissent mettre en place des mesures pour inciter le public à respecter la distanciation sociale, il faut noter que la responsabilité du respect de cette distanciation incombe à l'individu et qu'il n'appartient pas aux acteurs ferroviaires de la faire respecter.

En gare

Il existe plusieurs mesures possibles pour inciter le public à respecter la distanciation sociale dans les gares :

- limiter le nombre de personnes dans une gare pour s'assurer qu'il y ait suffisamment de place pour chacun afin que la distanciation sociale soit respectée ;
- utiliser des artifices pour aider les voyageurs à reconnaître la distance appropriée (par exemple, des autocollants, des marques au sol, des barrières / autocollants entre les sièges, des barrières) ;
- ajuster la disposition des zones d'attente, des salons, des distributeurs de billets et des machines de validation des billets pour tenir compte de la distanciation sociale ;
- ajuster le processus d'embarquement sur le quai.



Marques sur les quais (Danemark)



Marques sur les quais (France)



Passages pour les voyageurs sur le quai (Chine)

Dans les trains

Il existe plusieurs mesures possibles pour inciter le public à respecter la distanciation sociale dans les trains :

- limiter la capacité des trains avec un système de réservation intelligent pour les trains longue distance (actuellement, la Chine, l'Italie, la France et la Roumanie disposent de systèmes de réservation qui leur permettent de garantir une distance minimale de sécurité) ;
- utiliser des artifices pour aider les voyageurs à reconnaître la distance appropriée (par exemple, des marqueurs sur le quai, des barrières / autocollants entre les sièges) ;
- gérer les flux des voyageurs (par exemple, faire entrer et sortir des voyageurs par des portes différentes : en Chine) ;
- gérer le placement des bagages (par exemple pour empêcher plusieurs personnes de manipuler les bagages) ;
- réorganiser la voiture restaurant ou le bar ambulant.



Stickers sur les sièges (Belgique)

Comme indiqué précédemment, la limite de la capacité du train introduite dans un système de réservation intelligent dépend de la combinaison de mesures préventives, comme le port du masque, qui pourrait permettre aux voyageurs d'être face à face, et pourrait ainsi permettre d'augmenter le taux d'occupation des trains.



Phase de reprise - 22 Avril à Wuhan (Centre de la Chine)

Traitement des foules

Une façon de garantir la distanciation sociale consiste à réduire le nombre de voyageurs, en particulier dans les trains de banlieue et les trains régionaux. Pendant la crise de Covid-19, nous avons vu que le télétravail et les vidéoconférences sont utilisées à grande échelle pour certaines catégories de travailleurs. Il appartient aux autorités et aux entreprises de continuer à promouvoir ces modes de travail et ces technologies.

Une autre façon d'aider à réduire les foules est de promouvoir des horaires décalés pour éviter les heures de pointe (ce qui signifie que tout le monde ne travaille pas en même temps, certains commencent et terminent plus tôt, pendant que d'autres commencent et terminent plus tard, par exemple 8h-5h, 10h-7h). Cela reviendrait à nouveau aux autorités et aux entreprises de prendre ces mesures et ce ne serait pas sous le contrôle exclusif du secteur ferroviaire.



Disposition en ligne pour réduire la vitesse des flux d'entrée dans les gares (pour éviter que

les gares soient bondées aux heures de pointe), et aussi pour vérifier le port du masque (Chine)

Innovative digital solutions

La digitalisation peut offrir de nombreuses manières d'aider pour la distanciation sociale et pour les lieux bondés, par exemple :

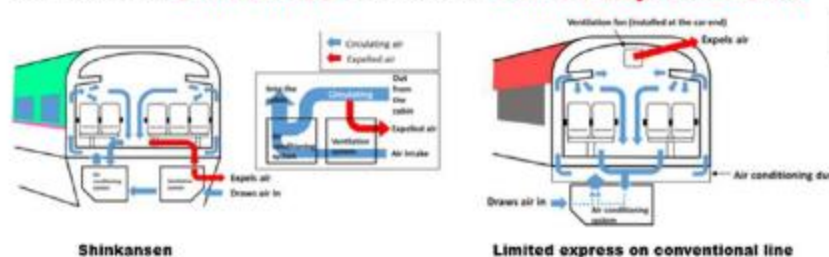
- les clients peuvent être informés de l'occupation du train à l'aide d'une application mobile ;
- des caméras intelligentes pourraient également être utilisées pour gérer les foules ;
- Le Big Data et / ou l'Intelligence Artificielle pourraient également aider à gérer l'occupation des gares et des trains.

2.1.2. La ventilation

La mise en place de mesures pertinentes pour les systèmes de ventilation a déjà été mise en place par certains membres de la taskforce UIC Covid-19 (par exemple Japan Rail East) comme un moyen de rassurer les voyageurs. Les mesures à envisager sont de nouveaux systèmes de climatisation ou des systèmes adaptés et une maintenance accrue des systèmes existants, en nettoyant plus régulièrement les filtres. JR East a augmenté le cycle de renouvellement de l'air dans ses trains et les Chemins de fer iraniens (RAI) envisagent l'utilisation de lampes UV dans les appareils de chauffage, de ventilation et de climatisation.

(FYI) Current other countermeasure Air circulation system of train

- We announce for passengers about this circulation system, due to reduce anxiety
- It takes between 6 to 8 minutes for air to circulate through the cars of Shinkansen trains and limited express trains



Système de circulation d'air (Japon)

2.1. DES OBJETS VERS LES PERSONNES

2.1.1. Intensifier le nettoyage / la désinfection

Les pratiques actuellement utilisées démontrent l'importance de prévenir la propagation de la maladie en augmentant le nettoyage et la désinfection des espaces publics, en particulier les endroits fréquemment touchés (par exemple les poignées de porte). La poursuite de la mise en œuvre de ces mesures de nettoyage après la pandémie de Covid-19 devrait aider à créer et conserver la confiance des voyageurs. Cependant, l'augmentation des mesures de

nettoyage (par exemple, le nettoyage plusieurs fois par jour) peut être plus difficile à mettre en œuvre lorsque les services reviendront à un niveau normal, car ils prennent plus de temps que les mesures de nettoyage précédentes, de sorte que la faisabilité de la poursuite de ces mesures de nettoyage doit être dûment examinée. En outre, la disponibilité de produits de nettoyage doit être prise en compte, car ces produits peuvent ne pas être facilement disponibles sur le marché, comme c'est le cas actuellement dans de nombreux pays et cela pourrait perdurer à l'avenir.



Procédures de nettoyage



Pictogrammes en vue d'éviter de toucher les boutons à bord (Danemark)

2.1.2. Billets

Les billets papier sont des objets où les gouttelettes chargées de virus du Covid-19 pourraient s'accumuler. À ce titre, la promotion de la vente de billets électroniques et de billets sans contact sont des mesures qui limitent les objets physiques. Cela vaut également pour les billets de banque et les pièces, et les opérateurs ferroviaires pourraient promouvoir l'utilisation de cartes de crédit ou de débit sans contact à leur place.

2.1.1. Mise à disposition de poubelles

Actuellement, plusieurs acteurs ferroviaires ont mis en place des procédures spéciales de gestion des déchets pour traiter ceux qui pourraient être potentiellement contaminés par le virus Covid-19 (par exemple les tissus).

La poursuite de la mise en œuvre de ces procédures après la pandémie de Covid-19 rassurerait très probablement les voyageurs ferroviaires.

3. MESURES DE COMMUNICATION POUR RASSURER LE PUBLIC

Ne vous contentez pas de prendre les mesures, parlez-en. De multiples études sur la communication des risques et des crises ont démontré que le partage d'informations sur la manière dont on réagit à une crise réduit l'anxiété du public.

Le document UIC *Management of Covid-19 - Guidance pour les acteurs ferroviaires*¹, récemment publié, contient un chapitre entier consacré à la communication de crise. Les mêmes principes de communication qui s'appliquaient pendant la crise de Covid-19 devraient également être pris en compte après la pandémie Covid-19.

Pourquoi communiquer ?

Pour réduire l'anxiété des voyageurs.

Que communiquer ?

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

- rassurer les utilisateurs du chemin de fer par les différentes mesures prises pour réduire le risque d'infection ;
- informer sur les étapes simples pour se comporter et se protéger pendant le voyage (selon les directives des autorités sanitaires) ;
- expliquer les symptômes de la maladie Covid-19 ;
- indiquer ce que les clients doivent faire si des symptômes apparaissent pendant leur voyage ;
- fournir des informations sur les services à contacter pour obtenir des conseils médicaux (par exemple, le centre d'appels spécial des chemins de fer japonais pour les touristes étrangers).

Où communiquer ?

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

Comment communiquer ?

De manière générale, la communication visuelle (infographies, vidéos et pictogrammes) est recommandée. La communication visuelle permet d'éviter toutes sortes de barrières :

¹ Disponible sur : <https://uic.org/IMG/pdf/uic-management-of-covid-19-guidance-for-railway-stakeholders.pdf>

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

Quand communiquer ?

À toutes les étapes de la crise.

4. RECHERCHES À VENIR

Trouver des moyens nouveaux et innovants de rassurer les voyageurs ferroviaires nécessiterait des investissements dans la recherche. Certains domaines de recherche pourraient comprendre :

- l'étude de l'impact du port du masque sur la distanciation sociale ;
- l'identification de solutions innovantes pour analyser les sensations et la perception des voyageurs comme l'un des éléments clés qui contribueront à la compétitivité du transport ferroviaire à l'avenir ;
- l'élaboration d'un cadre d'évaluation pour mesurer la perception de la sûreté des voyageurs ;
- l'identification de solutions digitales pour améliorer le sentiment de sûreté.





Contact: COVID19@UIC.ORG
#RAILsilence



L'UIC est une association professionnelle certifiée
pour engagement de qualité de services par
AFNOR.

UIC is a professional association certified by
AFNOR for its commitment to service quality.

INTERNATIONAL UNION OF RAILWAYS
16, rue Jean Rey - 75015 Paris - France
Tel. +33 (0)1 44 49 20 20
Fax +33 (0)1 44 49 20 29
E-mail: info@uic.org

www.uic.org



#UICrail

