

GESTION DE COVID-19

LIGNES DIRECTRICES POUR LES OPÉRATEURS DE TRANSPORTS PUBLICS

FÉVRIER | 2020

OBJECTIF

Ces lignes directrices ont été élaborées en Février 2020 dans le cadre de l'épidémie de coronavirus (COVID-19). Ce document vise à accompagner les opérateurs de transports publics dans l'adaptation de leurs plans de continuité des activités répondant aux enjeux spécifiques des maladies transmissibles.



CONTEXTE

Selon l'OMS, le nouveau coronavirus est un virus respiratoire qui se propage principalement au contact d'une personne infectée par des gouttelettes infectées expulsées par la toux ou les éternuements, qui peuvent être inhalées ou peuvent contaminer les mains et les surfaces. On ne sait toujours pas comment le virus peut rester actif sur les surfaces, mais les informations préliminaires suggèrent qu'il pourrait survivre quelques heures ou davantage.

Les systèmes de transport public doivent être considérés comme un environnement à haut risque en raison :

- du nombre élevé de personnes se trouvant dans un espace confiné avec une ventilation limitée ;
- de l'absence de contrôle d'accès pour identifier les personnes potentiellement malades ;
- de la variété de surfaces courantes touchées (distributeurs de billets, rampes, système d'ouverture des portes, etc.)

Les transports publics sont un service essentiel pour assurer la mobilité de la population, y compris en période de pandémie et notamment pour permettre l'accès aux établissements de santé. L'objectif principal pour les opérateurs de transport public doit donc être de maintenir l'exploitation. Par conséquent, les opérateurs devraient concentrer leurs efforts de planification en matière de pandémie sur le personnel, afin de veiller à les protéger et pour se préparer à faire face à un éventuel absentéisme.

RECOMMANDATIONS

La recommandation la plus importante est qu'il faut suivre à tout moment les conseils des autorités compétentes et intensifier les mesures en fonction du niveau de risque.

SE PRÉPARER

Les recommandations concernant les mesures de préparation sont adaptées à tous les réseaux de transport public, quel que soit le niveau de menace épidémiologique en cours.

Il est important de reconnaître que la planification en matière de pandémie ne peut être construite de façon indépendante mais, pour être efficace, doit être intégrée aux structures et procédures de gestion de crise existantes. Il est crucial d'impliquer les unités en charge de l'exploitation directement dans la planification, puisque ce sont celles qui connaissent le mieux les équipements, le personnel ou les fonctions les plus critiques. Il est également conseillé d'impliquer les syndicats dans le processus de planification et de prise de décision au stade le plus avancé possible. Leur implication active peut participer à une meilleure compréhension et à un meilleur appui des mesures les moins populaires.

- Il est primordial d'identifier les fonctions et postes essentiels au service et de leur fournir des installations distinctes si nécessaire ;
- Il est conseillé de dresser un inventaire des qualifications du personnel, des licences, etc, afin d'identifier les employés qui pourraient faire office de remplaçant pour les fonctions essentielles. Comme de nombreuses licences professionnelles expirent sans pratique régulière ni réexamen, il est également important de vérifier leur validité et de les renouveler si nécessaire ;
- L'examen du stock et de la disponibilité des équipements et fournitures de protection et de nettoyage essentiels, ainsi que la planification de leur distribution et de leur réapprovisionnement est crucial ;
- L'examen des stocks et des chaînes d'approvisionnement du matériel opérationnel, tels que le carburant, les lubrifiants ou les pièces de rechange, ainsi que l'identification de fournisseurs alternatifs dans la mesure du possible doivent être préparés ;
- L'information au personnel est essentielle à la planification de la communication interne, puisque l'envoi de messages rassurants est nécessaire pour faire face à l'importance que prend une pandémie dans les médias et le débat public. Le développement d'une section « questions réponses » sur les sites internet internes afin de fournir des informations de base aux employés sur l'épidémie, son impact sur les systèmes de transport public et les mesures prises est jugé pertinent (voir ci-dessous l'Annexe 1 « Exemples de messages de communication avec le personnel d'un opérateur de transport public ») ;

- Il est primordial de suivre les communications des autorités responsables afin de rester informé des derniers conseils pour votre pays ou région.

SE PROTÉGER

Les mesures de protection individuelle conviennent à tous les réseaux de transport public, quel que soit le niveau de risque identifié. Notez qu'il peut être utile d'augmenter les mesures de protection individuelle et d'hygiène afin de rassurer le personnel et les passagers même si le risque est considéré comme très faible.

À titre de mesure générale, il convient de rappeler au personnel les règles d'hygiène individuelle de base requises, notamment le fait de se laver les mains régulièrement, d'éternuer et de tousser dans le pli du coude et d'utiliser des mouchoirs en papier. Les bulletins d'information doivent être largement disponibles et être affichés dans tous les locaux.

- Les vestiaires du personnel, les salles de réunion et les bureaux devraient être équipés de désinfectants pour les mains et de mouchoirs en papier ;
- Le port de masques respiratoires est discutable. Les opérateurs de transports publics doivent se fier aux recommandations locales et / ou nationales quant à l'utilisation de masques et les types de masques recommandés. L'OMS recommande généralement de porter un masque lors de soins réalisés sur une personne infectée ou potentiellement infectée.
- Les routines de nettoyage doivent être adaptées et une attention accrue devrait être accordée à la désinfection des surfaces et des endroits communs fortement touchés ainsi qu'à l'élimination des déchets. En ce qui concerne les lieux de travail où le nettoyage n'est pas possible entre les rotations de poste, les employés doivent être équipés des moyens nécessaires et être responsables de l'élimination des déchets et de la désinfection des surfaces avant roulement du personnel.



- Le personnel qui doit s'occuper de passagers malades, nettoyer des fluides corporels ou des objets et surfaces potentiellement contaminés doit porter des gants jetables.

RÉDUIRE LES CONTACTS

Les mesures destinées à réduire les contacts physiques sont recommandées si le niveau de risque est élevé, en cas d'épidémie confirmée dans la zone ou par décision des autorités compétentes.

La réduction des contacts proches avec d'autres personnes est une recommandation générale lors de toute crise épidémiologique. Bien que difficile à mettre en œuvre dans un environnement opérationnel, les options suivantes peuvent être envisagées pour réduire l'exposition du personnel des transports publics:

- Le personnel du service à la clientèle ne doit travailler que dans des kiosques ou des bureaux d'information à distance convenable des passagers;
- Dans les bus, l'embarquement par les portes arrières peut remplacer temporairement l'accès par la porte avant, afin de protéger les conducteurs qui n'ont pas de cabines isolées;
- La nécessité de contrôler les billets pendant une épidémie devrait être analysée. Les contrôleurs de billets sont exposés à un risque élevé de contamination, alors qu'ils pourraient être utiles en tant que personnel de secours pour remplacer des postes critiques ;
- Le travail à distance doit être envisagé pour les activités qui pourraient être effectuées hors des locaux de l'entreprise. Encourager le travail à domicile pourrait contribuer à davantage réduire les contacts et permettre la continuation des activités de certains employés qui doivent prendre soin de leur proches à leur domicile sans pour autant être malade.
- Le remplacement des réunions par des conférences téléphoniques devrait réduire les contacts entre les employés. La fermeture des cantines peut également être envisagée.

RÉDUIRE LE SERVICE

La réduction des services est recommandée si le niveau de risque est élevé, en cas d'épidémie confirmée dans la zone ou par décision des autorités compétentes par exemple.

Si la disponibilité du personnel devient trop faible pour maintenir un fonctionnement régulier, le service devrait être réduit sur tout le réseau puisque la pandémie devrait affecter toute la région sans distinction. Il convient de noter qu'une telle réduction de service correspondra probablement à une demande de mobilité réduite en raison de la fermeture des écoles et à des consignes générales de limitation des déplacements.

- Les opérateurs ont une bonne expertise dans la mise en place des horaires de week-end et peuvent profiter du fait que les passagers y sont habitués et que les annonces nécessaires sont déjà prêtes. Ceci peut permettre de limiter la confusion et l'embarras des passagers liés à une modification du service.
- Les programmes de maintenance de l'équipement et du matériel roulant doivent être revus afin d'identifier si les inspections doivent être avancées ou retardées.
- Les opérateurs doivent solliciter les autorités locales pour aligner les plans de crise puisqu'une épidémie pourrait conduire à limiter les disponibilités de leur côté.

REMARQUES CONCLUSIVES

Les transports publics sont l'épine dorsale de l'économie locale et nationale et sont un service essentiel à maintenir aussi longtemps que raisonnable. Pour l'instant, l'épidémie de COVID-19 n'a pas été déclarée pandémie. Ceci dit, nous constatons des cas confirmés dans un nombre croissant de pays. La situation peut changer rapidement dans n'importe quelle région.

Se préparer est donc la mesure la plus utile à ce stade dans la plupart des pays. Des exemples de mesures préparatoires ainsi que des sites internet et documents utiles ont été collectés par l'UITP afin de soutenir ses membres dans leur procédure (Annexe 2).

Il est important de suivre les informations fournies par l'OMS, de rester en contact étroit avec les organisations et autorités sanitaires nationales et de suivre leurs directives.

RÉFÉRENCES

1. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
2. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

ANNEXE 1 - EXEMPLE DE MESSAGES DE COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL D'UN OPÉRATEUR DE TRANSPORT PUBLIC

Les exemples suivants sont des messages partagés aux employés afin de les informer des bonnes pratiques à prendre dans le contexte de l'épidémie du COVID-19.

MESSAGE POUR LES EMPLOYÉS INQUIETS AYANT APPROCHÉ LES SERVICES RH

Nous comprenons votre inquiétude, mais aucune contamination du nouveau coronavirus n'a été détectée au [PAYS]. Nous suivons l'évolution du virus de près et avons des contacts réguliers avec les ministères concernés. Vous trouverez des informations générales sur [nom de votre intranet] et un lien vers les sites de l'OMS et de l'autorité responsable de la Santé Publique du [PAYS]. Ces organismes s'assurent que tout le monde soit informé de l'évolution actuelle de l'épidémie.

MESSAGE POUR LES COLLÈGUES TRAVAILLANT AU CENTRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

[NOM DE L'ENTREPRISE] suit de près l'évolution du nouveau coronavirus et les recommandations données par le Ministère de la Santé et/ou de l'autorité en charge de la Santé Publique du [PAYS]. Aucune contamination du nouveau coronavirus n'a été détecté au/en [PAYS] pour l'instant. Par conséquent, aucune mesure additionnelle n'est entrée en vigueur. Consultez le site internet de l'autorité en charge de la Santé Publique du [PAYS] pour plus d'informations sur le nouveau coronavirus.

MESSAGE À DIFFUSER SUR LES ÉCRANS ÉLECTRONIQUES DE TOUS LES BÂTIMENTS DE L'ENTREPRISE

Le nouveau coronavirus et [NOM DE L'ENTREPRISE]

« La propagation du nouveau coronavirus dans le monde » : cette actualité est omniprésente dans les médias. Même si le virus n'a pas été détecté au

[PAYS], de nombreuses entreprises et organisations s'y préparent. [NOM DE L'ENTREPRISE] en est également conscient.e. Par exemple, nous maintenons des liens étroits avec l'autorité en charge de la Santé Publique au [PAYS]. Nos collègues à l'Aéroport prennent part à des consultations régulières avec les autorités aéroportuaires. Des actions de coordination sont également en cours avec d'autres transporteurs. Il n'y a pas de mesures supplémentaires mise en place dans nos opérations journalières. Nous avons mis à disposition des informations générales à destination du personnel sur [NOM DE VOTRE INTRANET].

INFORMATIONS GÉNÉRALES À PROPOS DU NOUVEAU CORONAVIRUS SUR [NOM DE VOTRE INTRANET]

Nous avons mis à votre disposition des informations générales sur le nouveau coronavirus provenant du site internet de l'autorité en charge de la Santé Publique au [PAYS]. « L'autorité en charge de la Santé Publique au [PAYS] » travaille en collaboration avec l'OMS. Vous y trouverez également plus d'informations et les dernières actualités sur le sujet.

Dans la région Wuhan en Chine, une forte épidémie d'un nouveau coronavirus sévit. La plupart des patients souffrent d'une fièvre et de problèmes respiratoires. Les autorités chinoises enquêtent actuellement sur le coronavirus et l'origine de l'infection et prennent des mesures pour limiter la propagation du virus. Le 30 Janvier 2020, l'OMS a déclaré que l'épidémie est une menace internationale pour la santé publique.

NOMBRE DE PATIENTS SOUFFRANT DU NOUVEAU CORONAVIRUS

Les autorités chinoises indiquent qu'il y a maintenant plus de 80.000 cas recensés. Plus de 3000 personnes sont décédés à la suite du virus. La plupart des patients proviennent de la région de Wuhan ou se sont rendus dans la région récemment. Dans les autres pays, de nombreux cas ont été recensés en Corée du Sud, en Iran et en Italie.

SYMPTÔMES DU NOUVEAU CORONAVIRUS

Les personnes atteintes du nouveau coronavirus souffrent de fièvre et de problèmes respiratoires. Plus précisément, les symptômes se caractérisent par une toux, un rhume, un mal de gorge ou une pneumonie. Le nouveau coronavirus diffère des autres types connus de coronavirus affectant l'homme.

CONTAGION

La maladie se transmet d'une personne à une autre. Il est déjà bien connu à quel point le virus est contagieux et sa vitesse de propagation. L'OMS et le gouvernement chinois évalue la situation de jour en jour. La situation quant à l'infectiosité du virus devrait s'éclaircir rapidement. Pour rappel, le virus ne se transmet pas par colis, lettres, argent etc., puisque le virus ne survit pas à l'air libre.

TAUX DE PROBABILITÉ D'UNE CONTAGION DU NOUVEAU CORONAVIRUS DANS VOTRE [PAYS]

Il est possible que le virus soit détecté chez une personne dans votre [PAYS]. Il est probable que cette personne se soit rendue récemment dans une zone infectée, mais cela peut également être une personne qui est entrée en contact avec quelqu'un d'infecté par le nouveau coronavirus. En Allemagne, un grand nombre de personnes ont été infectées par le virus après être entrées en contact avec un patient.

MESURES D'HYGIÈNE

Afin de s'assurer d'avoir le moins de contact possible avec des agents pathogènes, certaines mesures d'hygiène sont à prendre en compte. Il s'agit notamment de se laver les mains régulièrement, éternuer et tousser dans le creux de son coude

et d'utiliser des mouchoirs jetables. Des informations détaillées sont disponibles sur le site internet de « l'autorité en charge de la santé publique du [PAYS] ».

CONSIGNES DE VOYAGE

L'OMS a indiqué qu'aucune mesure supplémentaire n'est requise pour les voyageurs allant vers la Chine. En général, les consignes données aux voyageurs sont d'éviter les marchés d'animaux vivants et de prendre des mesures d'hygiène adaptées aux circonstances. Le Ministère des Affaires Étrangères fournit également des consignes aux voyageurs en direction de la Chine.

ANNEXE 2 - CAS D'ÉTUDES ET PRATIQUES CONTRE LE COVID-19 ET RÉFÉRENCES ADDITIONNELLES POUR LA GESTION DES ÉPIDÉMIES DE VIRUS

Étant donné que le document sera mis à jour régulièrement, veuillez consulter l'article en ligne directement sur MyLibrary, dans la section « Thematic Files » dédiée au COVID-19.



DIGITAL VERSION AVAILABLE ON
 MYLIBRARY

This is an official Factsheet of UITP, the International Association of Public Transport. UITP has more than 1,800 member companies in 100 countries throughout the world and represents the interests of key players in this sector. Its membership includes transport authorities, operators, both private and public, in all modes of collective passenger transport, and the industry. UITP addresses the economic, technical, organisation and management aspects of passenger transport, as well as the development of policy for mobility and public transport worldwide.