



**Vente et Escale**

## REPRISE D'ACTIVITÉ AU SEIN DES ESCALES ET DE LA VENTE

Paris, le 2 mai 2020

### EN QUELQUES MOTS...

A la suite des annonces du Président de la République sur la reprise d'activité des entreprises prévue pour le 11 mai prochain, les agents seront sollicités en nombre pour la reprise du trafic

### LE SUJET

Le confinement de la population a entraîné une réduction progressive du plan de transport, à savoir environ 7% de l'offre TGV Inoui et Intercités, 0% de OUIGO, 18% de l'offre TER Fer + Car et 24% de l'offre Transilien.

L'objectif, tant pour l'Entreprise que pour ses salariés, est de réussir cet enjeu pour ne pas voir revenir à court terme une seconde vague d'épidémie avec ses conséquences économiques. Pour autant, l'Entreprise doit y mettre les moyens.

La santé des salariés a un coût mais elle n'a pas de prix !

L'UNSA-Ferroviaire a listé quelques propositions regroupées par thème. Bien entendu, cette liste n'est pas exhaustive.

L'organisation des journées de services des agents a été fortement impactée par cette situation, ne laissant en situation opérationnelle que les personnels qui concourent directement à la production (exemple : départs des trains). Avec l'annonce de la reprise, de nombreuses inquiétudes émanent des salariés, notamment sur la protection des personnels.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, la date du 11 mai 2020 semble ambitieuse et prématurée. La réussite de ce plan de reprise de l'activité ne pourra être effective que s'il recueille l'adhésion pleine et entière de tous les salariés sur le sujet.

### ❖ Organisation du travail

- Le télétravail doit être maintenu lorsque cela est possible.
- Sur les plateformes : l'organisation du travail doit être adaptée pour limiter les interactions avec l'adaptation du nombre de salariés présents simultanément, l'aménagement des horaires (matinée soirée avec une coupure entre les deux pour le nettoyage des postes de travail).
- Il faut prévoir la mise en place de films jetables après chaque service sur les claviers.

- Les locaux de pause/restauration doivent être aménagés afin de respecter la distanciation sociale.
- Les opérateurs devront être séparés d'au moins 1 mètre ou via des plexiglas.
- Les accès aux réfectoires et sanitaires devront être alternés, de manière à respecter les règles de distanciations sociales sur les postes de travail et dans les espaces de restauration.
- Les projets en open space doivent être arrêtés s'il n'y a aucune solution alternative pour gérer les risques épidémiques.
- De manière générale, les réunions doivent être organisées à distance par tout moyen technique disponible jusqu'à nouvel ordre. Les réunions obligatoires, pour des raisons légales ou réglementaires, font l'objet d'une organisation adaptée à l'initiative des directions concernées.
- Toutes les formations initiales et continues en présentiel doivent être reportées jusqu'à nouvel ordre.
- Nous demandons que chaque prise de service soit augmentée de 10 minutes minimum pour permettre à l'agent, en complément, de pouvoir désinfecter les outils avant la prise de poste.
- Des « pauses sanitaires » permettant aux agents des guichets ou de l'escale de se lever pour aller aux toilettes, se laver les mains ou les désinfecter avec du gel hydroalcoolique doivent être prévues dans les journées de service.
- L'utilisation des vestiaires doit être réglementée de façon à limiter le nombre de personnes présentes en même temps et à respecter la distanciation...
- **Espace Vente :**
  - ✓ ouverture d'un guichet sur deux pour le respect de la distanciation ;
  - ✓ équipement des espaces de vente non pourvus de vitres ou d'écrans en plastique (plexiglas) ;
  - ✓ mise en place de plexiglas entre chaque guichet ;
  - ✓ neutralisation des postes d'accompagnement vers LSA (Libre-Service Accompagné).
- **Point d'accueil :**
  - ✓ limiter la présence d'agents dans les points accueil.

## ❖ Déplacements / Agents en mobilité

- Prévoir les conditions d'utilisation des voitures de service : nombre de personnes par véhicule, positionnement des agents à bord, kits de gel hydroalcoolique, lingettes virucides et gants jetables dans chaque véhicule.
- Désinfection des véhicules : définir la procédure prévoyant la personne qui sera en charge de désinfecter le véhicule, les gestes à avoir avant installation dans le véhicule, la désinfection des organes de conduite (volant, poignées de porte, pommeau de vitesse, tableau de bord...).
- Aération du véhicule, ouverture des fenêtres.
- Prévoir la traçabilité de la désinfection des véhicules.

## ❖ Nettoyage

- Nettoyage et désinfection des bureaux et espaces communs (pour les sites équipés de moquettes, prévoir la désinfection complète avant la remise en route).
- Nettoyage et désinfection de la salle de versement et coffre.
- Nettoyage des caisses contenant les espèces deux fois par jour.
- Réguler l'utilisation des lieux de pauses ou coupures et l'utilisation des machines à café, micro-ondes, fontaines à eau...
- Suppression temporaire de l'utilisation collective des couverts, des verres, torchons, ...
- Nettoyage et désinfection des outils communs (ordinateurs, postes de vente, écrans, claviers, imprimantes, photocopieurs, cosmos, radio, CE-CIL...) après chaque utilisation.
- Nettoyage et désinfection des éléments accessibles à la clientèle au moins 2 fois par jour (bornes automatiques type BLS/LSA ou DBR, portiques, vitres et écrans de protection).
- Nettoyage et désinfection régulières des sanitaires.
- Nettoyage et désinfection régulières des climatisations des locaux ou/et en limiter l'utilisation
- Aération des locaux dès que cela est possible.
- Mise en œuvre de solutions alternatives à la manipulation des poignées de portes, robinets, chasses d'eau, interrupteurs... ou nettoyage régulier.

- Tenues : revoir les consignes sur le nettoyage des tenues et anticiper la dotation supplémentaire (le lavage à 60° use plus rapidement les vêtements).
- Traçabilité claire des désinfections effectuées (bureaux, vestiaires, postes de travail, rames, ...).
- Vérification des matériels et des produits virucides des entreprises de nettoyage et utilisation d'aérosols assainissants.

## ❖ Mesures de Protection du personnel

Outre le fait de confirmer le respect des gestes barrières et de bon sens, de les afficher (ainsi que les numéros de téléphones utiles), la Direction doit mettre en place la fourniture de matériel de protection supplémentaire :

- Généralisation du port du masque chirurgical pour tous les agents. (Dotation contre émarginement de 2 masques par agent et par journée de travail (port limité à 4h).
- Lunettes de protection ou visière systématiques.
- Gants jetables.
- Gel hydroalcoolique à disposition.
- Dotation de lingettes virucides.
- Sensibilisation sur l'utilisation (avoir les bons gestes pour mettre et retirer) des masques, des gants, des combinaisons, des visières.
- **Visite Avant Expédition (VAE)** : les rames ne seront pas nettoyées avant départ ; de ce fait, les agents devront être dotés de l'ensemble des moyens de protection (voire combinaison intégrale).
- Affichage des gestes barrières et numéros utiles.
- Prise de la température des agents à la PS ou prise de la température au domicile par l'agent.
- Mise en place, avec la médecine du travail, de tests de dépistage facultatifs.
- Mise à disposition de poubelles dédiées à la récupération des déchets Covid-19 (masques, gants, lingettes...).
- Mise en place d'un circuit spécifique pour l'élimination des déchets Covid-19.

## ❖ Moyens d'action face à la clientèle

- Annonces sonores pour rappeler les règles de distanciation.
- Mettre en place des consignes claires sur le respect de la distanciation et des mesures barrières dans les gares ou les trains.
- Mettre du **gel hydroalcoolique** à disposition des clients dans les toilettes.
- Fermeture des bancs dans les espaces de vente et dans les gares.
- Aucun contact avec les titres de transports ou les téléphones des clients.
- **Port du masque obligatoire pour les voyageurs :**
  - ✓ Rappeler que la fonction principale du masque n'est pas de se protéger mais qu'il protège les autres ; le porter est un geste civique
  - ✓ Quid des voyageurs qui en seront dépourvus (fournis par la SNCF ou autre) ?
  - ✓ Traitement des voyageurs qui ne sont pas pourvus de masques et qui accèdent au train dans les petites gares ou en cours de trajet.
  - ✓ Traitement du client qui enlève son masque durant le trajet à clarifier (un simple rappel ne sera pas efficace).
  - ✓ Clarifier les moyens d'action (Nouvelle infraction ? Possibilité de refuser le voyageur ?).
- **Pour les espaces vente :**
  - ✓ Privilégier le rendez-vous client afin de limiter l'affluence.
  - ✓ Organiser un accueil à l'entrée des espaces de vente pour éviter une forte affluence dans l'espace de vente et inviter le client à se désinfecter les mains avec du gel. Mettre à disposition, à l'entrée du point de vente, des flacons de gel hydroalcoolique et des gants.
  - ✓ Installer des bandes de distanciation au sol et afficher à l'entrée du point de vente les règles de respect de la distanciation (illustrations...) pour les étrangers ou éventuellement les personnes illettrées.

- ✓ Equiper les postes de vente de monnayeurs automatiques pour supprimer l'utilisation de la monnaie.
- ✓ Mettre en place le paiement sans contact afin de ne plus manipuler les CB des clients.
- **Pour les Accueils/Embarquements :**
  - ✓ Repenser la gestion des flux voyageurs lors de l'accès aux quais ou aux rames.
  - ✓ Repenser le **contrôle des titres** : systématisation des Accueils Embarquements ?
  - ✓ Annonces sonores rappelant aux clients de présenter leur titre de transport avant d'arriver à la porte (limiter le temps de présence d'un client devant les agents).
  - ✓ Mise en place d'équipes volontaires, qui demanderaient le port du masque avant l'accès aux trains.
  - ✓ Prévoir des procédures claires en cas d'absence de masque chez un voyageur (accès refusé, par qui, possibilité d'achat en gare de masques pour les voyageurs ?).
  - ✓ Installation de bandes de distanciation au sol (avant les portes d'embarquement et l'accès aux trains).
- ✓ Dotation de stylets tactiles individuels pour l'utilisation des appareils COSMO et CECIL.
- ✓ Mise en place, sur le quai, d'une borne d'accueil équipée d'une vitre ou d'un plexi glass pour accueillir les clients dit « compliqués » (problème de titre de transport, validité, présentation des titres...) afin de les isoler et d'éviter un contact trop long avec les agents du dispositif.
- ✓ Annulation du dispositif d'accueil embarquement si les gestes barrières sont impossible à faire respecter.

Enfin, de nombreuses crèches ou écoles ne rouvriront pas ou que partiellement. De plus, les parents n'auront pas l'obligation d'envoyer leur enfant à l'école. Les agents continueront-ils à bénéficier de la garde d'enfants ? Comment cela sera-t-il géré ? Il en est de même pour la gestion des agents qui partagent leur vie avec une personne dite "sensible" ou qui le sont eux-mêmes ? Comment sera gérée l'adéquation charge ressource ?

**Dans ce contexte inédit, l'Entreprise doit allier la protection des personnels avec la reprise progressive de l'activité, tout en ne confondant pas vitesse et précipitation.**

**La Direction organise des réunions via les CSE et prévoit une Table Ronde nationale le 5 mai pour présenter les orientations. L'UNSA-Ferroviaire ne cautionnera pas un traitement différent par activité.**

## CONTACTS

<p><b>Nathalie WETZEL</b>  <b>Said NEKI</b>  <b>David THÉTIER</b></p>	<p><a href="mailto:wetzel.n@unsa-ferroviaire.org">wetzel.n@unsa-ferroviaire.org</a>  <a href="mailto:neki.s@unsa-ferroviaire.org">neki.s@unsa-ferroviaire.org</a>  <a href="mailto:thetier.d@unsa-ferroviaire.org">thetier.d@unsa-ferroviaire.org</a></p>
---	---

