

Questions et réponses

Nouveau coronavirus (COVID-19)

CFF



État : 30.10.2020

Légende

NOUVEAU : Réponse mise à jour ou nouvelle question

Jaune : Les questions et/ou réponses sont en cours de traduction

L'essentiel en bref :

- Les CFF observent la situation de près.
- La santé des membres du personnel, des voyageurs et de nos clientes et clients est notre priorité absolue.
- Les CFF sont en contact permanent avec l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Si l'OFSP ou toute autre autorité formulent des recommandations ou ordonnent des mesures, les CFF les appliquent rapidement.
- Le respect des règles d'hygiène préconisées par l'OFSP est essentiel:
 - Se laver régulièrement les mains avec de l'eau et du savon ou les désinfecter avec du gel hydroalcoolique;
 - Garder ses distances («social distancing»)
 - En cas de toux ou d'éternuements, se couvrir la bouche et le nez avec le creux du coude ou un mouchoir en papier; jeter le mouchoir immédiatement après utilisation puis se laver les mains;
 - En cas de symptômes grippaux, il faut rester à la maison et consulter un médecin.
 - Porter un masque dans les lieux où il est requis ou nécessaire.

Index

1. INFORMATIONS POUR LES EMPLOYÉS ET LES CADRES	3
MESURES DE PROTECTION.....	3
MALADIE, SYMPTOMES, INFECTION	5
PERSONNES VULNERABLES.....	7
CCT, DUREE DE TRAVAIL, INDEMNITES.....	7
QUARANTAINE, ZONE A RISQUE, FRONTALIERS, PRISE EN CHARGE DES ENFANTS.....	8
CANDIDATS, NOUVEAUX COLLABORATEURS.....	10
EQUIPEMENTS DE TRAVAIL ICT, TELEPHONIE, TELETRAVAIL, PLACES DE TRAVAIL (BUREAUX)	12
2. VOYAGEURS, CLIENTELE	14
PLAN DE PROTECTION POUR LES TRANSPORTS PUBLICS	14
HORAIRE, CAPACITE, DISPONIBILITE.....	16
ACHATS ET SERVICES A LA GARE	17
NETTOYAGE.....	17
3. FINANCES ET COUTS CFF.....	18
MESURES D'ECONOMIE.....	18
PERTE DE REVENUS	19
MESURES DE SOUPLESSE ENVERS LOCATAIRES	19
MESURES DE SOUPLESSE ENVERS LES CLIENTS DE L'ABONNEMENT.....	20
TRAVAIL A COURT TERME.....	20
4. CONTACT EN CAS DE QUESTIONS	21

Les numéros des questions restent toujours les mêmes. Les numéros manquants signifient des questions supprimées

1. Informations pour les employés et les cadres

Mesures de protection

Nr.	Question	Réponse
1.1.1	Quelles mesures organisationnelles ou techniques les CFF mettent-ils en place?	<ul style="list-style-type: none"> • Les CFF informent les collaboratrices et collaborateurs en continu via les canaux d'informations habituels. • La mise en œuvre des mesures d'hygiène et des règles de comportement (notamment distanciation sociale) est primordiale. Il faut éviter les contacts trop proches (de moins de 1.5 mètres) pendant une période prolongée (plus de 15 minutes). Cette consigne s'applique aussi bien au personnel en contact avec la clientèle qu'entre collègues de travail. • Selon l'activité exercée, des mesures complémentaires doivent être prises, sachant que les mesures applicables diffèrent d'une activité à l'autre. La pose de vitres en plexiglas dans les Centres voyageurs CFF en est un exemple.
1.1.2	Comment les CFF protègent-ils leurs collaboratrices et collaborateurs? NOUVEAU 30.10.2020	<ul style="list-style-type: none"> • Die 1.5-Meter-Distanz ist konsequent einzuhalten! Dies gilt auch in Fahrzeugen (sofern ohne weitere Massnahmen). • In Fahrzeugen müssen ab zwei Personen Schutzmasken angezogen werden. • Im Schutzkonzept SBB werden übergeordnet Vorgaben zum Schutz der Mitarbeitenden für die ganz SBB gemacht. Diese basieren auf jenen des BAG und werden in divisionalen Schutzkonzepten konkretisiert. • In SBB Gebäuden (inkl. Sitzungszimmern) sind überall Masken zu tragen – auch am Arbeitsplatz. Ausgenommen sind fix zugeteilte Arbeitsplätze. Ausserdem gilt die Maskenpflicht auch für alle Mitarbeitenden, die durch Plexiglas geschützt sind, so beispielsweise Kundenberatung oder Empfangsmitarbeitende. Auch mit Maske müssen die Abstände eingehalten werden (STOP-Prinzip) wie auch während Pausen. • Auch in Pausenräumen gilt Maskenpflicht. Ausnahme: Zum Essen und Trinken darf sie kurz entfernt werden. Auch mit der Maske Abstandsregeln einhalten. • Mitarbeitende des ÖV werden daher wenn nötig, mit Schutzausrüstung ausgestattet. <p>Zudem sind Desinfektionsmittel-Spender an den Eingängen zu den Dienstgebäuden aufgestellt.</p>
1.1.3	Mon collaborateur est dispensé du port du masque. Que dois-je faire?	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles régissant la dispense du port du masque sont les mêmes que celles régissant la dispense du port de l'équipement de protection individuelle. • En cas d'incertitudes concernant la dispense du port du masque, veuillez contacter le ou la Case Manager compétent-e (colonne FIM) afin de coordonner une éventuelle réponse chez HMS
1.1.4	Dans quelle mesure la visière protège-t-elle les personnes? Peut-elle remplacer un masque d'hygiène?	<ul style="list-style-type: none"> • Les visières protègent les yeux d'une éventuelle infection par des gouttelettes, mais une infection par la bouche et le nez ne peut être exclue. Les visières ne remplacent donc pas le masque (d'hygiène).
1.1.5	Puis-je porter un masque en tissu (community mask) au lieu d'un masque d'hygiène au travail?	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Un test est actuellement en cours avec un type de masque très prometteur. Tant que nous n'avons pas les résultats et que nous n'avons pas pris de décisions sur la marche à suivre, les masques en tissu restent interdits au bureau.
1.1.6	Y a-t-il des instructions expliquant comment porter correctement les masques et les gants à usage unique?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui, il existe des instructions expliquant comment porter correctement des gants et masques d'hygiène. Ces instructions seront remises au personnel en même temps de l'équipement de protection. • Exemple CFF de recommandations pour l'utilisation des masques. • Exemple CFF de recommandations pour l'utilisation des gants à usage unique.

1.1.7	À quels membres du personnel les CFF fournissent-ils des masques d'hygiène pour se rendre au travail?	<ul style="list-style-type: none"> • Il incombe aux collaboratrices et collaborateurs de prévoir des masques pour le trajet jusqu'à leur lieu de travail. Les CFF ne fournissent aucun masque pour ces déplacements. • Les collaboratrices et collaborateurs portant des masques pour des raisons liées à l'exploitation peuvent aussi les utiliser dans les transports publics.
1.1.8	Est-ce que les CFF me remettent un masque pour mes voyages de service?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui, les membres du personnel peuvent obtenir des masques pour les voyages de service requis par le travail. • Ces masques sont réservés aux voyages de service indispensables à l'exploitation.
1.1.9	Comment la cabine de conduite est-elle nettoyée?	<ul style="list-style-type: none"> • Avant la course, les mécaniciens nettoient les éléments de commande qu'ils vont toucher dans la cabine de conduite avec du produit désinfectant ou des lingettes désinfectantes.
1.1.10	Quelles sont les règles qui s'appliquent aux assistantes et assistants clientèle en matière de masques d'hygiène?	<ul style="list-style-type: none"> • Le port du masque est obligatoire dans les transports publics indépendamment du fait que la distance minimale en vigueur puisse être respectée ou non. Cela s'applique aux voyageurs ainsi qu'aux collaboratrices et collaborateurs des CFF à bord des trains
1.1.11	Est-ce que le fait de porter des gants permet d'éviter une infection au coronavirus?	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Le fait de se laver régulièrement les mains assure une meilleure protection contre le COVID-19 que le port de gants. Le virus se fixe en effet sur les gants, si bien qu'il existe un risque de contamination si vous portez vos mains gantées au visage. • Par ailleurs, le port de gants ne représente pas une bonne mesure de précaution, car le COVID-19 ne se transmet pas directement par la peau de la main, mais il atteint directement les muqueuses du nez, de la bouche et des yeux lorsque l'on se touche le visage, ce qui arrive avec ou sans gants. En outre, on a souvent tendance à ne pas se laver ou se désinfecter les mains lorsque l'on porte des gants, ce qui multiplie les risques d'infection. • https://sbb.sharepoint.com/teams/851/3510/Oeffentlich/Coronavirus/Empfehlung_zu_Einweghandschuhen_FRA.pdf
1.1.12	Comment s'effectue la livraison régulière d'équipements de protection individuelle et de désinfectants?	<ul style="list-style-type: none"> • Actuellement, le marché d'approvisionnement des équipements de protection est extrêmement tendu au niveau mondial, si bien que le processus de commande habituel des CFF via SAP ne fonctionne plus. Aussi avons-nous adopté un autre processus de distribution. Concrètement, les stocks disponibles seront distribués de manière centralisée entre les unités selon les urgences. La task force responsable des équipements de protection individuelle prévoit et priorise les besoins par division avant de répartir en conséquence les équipements de protection. • Un coordinateur a été prévu par division: <ul style="list-style-type: none"> ○ Infrastructure: thomas.sommer@sbb.ch (I-ESP-GST) ○ Voyageurs: anton.lenherr@sbb.ch (P-O-UHR-SQK) ○ Cargo: domenic.janutin@sbbcargo.com (G-AM-ES) ○ Immobilier: cyrill.zenhaeusern2@sbb.ch • Les coordinateurs définissent les besoins tous les lundis avec les sites et déclenchent l'envoi des équipements. Sur certains sites, l'unité CFF Immobilier Facility Management gère l'approvisionnement des équipements de protection individuelle. Dans ce cas, les collaboratrices et collaborateurs doivent se renseigner sur place auprès des interlocuteurs.
1.1.13	Pour certains tours en trafic voyageurs, des trajets de service en taxi sont prévus. Cette possibilité est-elle maintenue?	<ul style="list-style-type: none"> • Pour garantir les sorties de trains sur certains sites, les courses en taxi sont indispensables dans le cadre du transport du personnel. L'OFSP continue à autoriser les courses en taxi dans la mesure où les entreprises de taxis respectent les prescriptions d'hygiène qu'elle a énoncées. De ce fait, des courses en taxi sont toujours planifiées. En revanche, il est interdit de transporter plus d'une seule personne à la fois. Vous pouvez bien sûr utiliser votre véhicule personnel. Les règles habituelles d'indemnisation des frais s'appliquent. Si vous utilisez votre véhicule personnel, nous vous prions d'en informer les répartiteurs

		<p>pour qu'ils puissent annuler le taxi. (voir aussi les Actualités ZFR du 25.3.2020)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les entreprises de taxis sont tenues de respecter les règles d'hygiène requises et la distance minimale exigée par l'OFSP. Par conséquent, le risque de contamination n'est pas plus élevé pour les tours nécessitant de recourir à des taxis. Ainsi, les trajets en taxi avec un seul passager ne peuvent être refusés. Cependant, il est désormais possible d'utiliser dès à présent sa voiture personnelle. Toute personne souhaitant utiliser sa voiture personnelle pour assurer sa protection individuelle peut le faire après en avoir informé les services compétents conformément aux dispositions de la réglementation relative aux trajets supplémentaires. • La CoPe salue cette procédure décidée par la direction ZFR avec un seul passager par taxi. • (voir aussi l'information de la CoPe ZF sur le coronavirus)
1.1.14	Quelles sont les mesures prises par les CFF pour protéger le personnel sur les chantiers?	<ul style="list-style-type: none"> • La distance de 1.5 mètres entre les personnes doit être strictement respectée! Cela vaut également à bord des véhicules (dans la mesure où aucune autre mesure n'est prévue). • Si la distance de 1.5 mètres ne peut pas être respectée (pour un laps de temps court), toutes les parties prenantes sont tenues de porter des masques d'hygiène ou de protection, ainsi que des lunettes de protection et des gants de travail. • Sur les chantiers pour lesquels des restrictions spécifiques ont été définies lorsque la distance minimale prescrite ne peut pas être respectée, une personne responsable de la mise en œuvre des mesures COVID-19 (CMV) doit être désignée et dûment instruite.
1.1.15	Quels sont les horaires d'ouverture des restaurants du personnel?	<ul style="list-style-type: none"> • Les restaurants du personnel sont accessibles sans restriction. Toutes les informations à ce sujet sont disponibles dans l'intranet sous Restauration du personnel.
1.1.16	Pourquoi les mesures de protection aux CFF sont-elles parfois nettement plus strictes que celles préconisées pour la population? NOUVEAU 28.10.2020	<ul style="list-style-type: none"> • La situation au sein de la population diffère nettement de celle que nous vivons aux CFF. À titre privé, chacun-e est libre de participer à un événement, de se rendre à une manifestation ou d'utiliser les transports publics et répond alors personnellement des conséquences éventuelles. • En entreprise, on attend des collaboratrices et collaborateurs (en partie de manière implicite) qu'ils se déplacent et se trouvent dans des situations particulières (p. ex. une formation continue). Ainsi, les CFF assument la responsabilité y relative et sont tenus de protéger leur personnel de manière adéquate. Les prescriptions pour les entreprises sont donc logiquement plus sévères que les mesures applicables à la société.
1.1.17	Tous les masques d'hygiène remis par les CFF présentent-ils les critères de qualité requis? NOUVEAU 28.10.2020	<ul style="list-style-type: none"> • Oui, tous nos masques sont certifiés. Étant donné les différentes possibilités d'acquisition, notamment au début de la crise sanitaire, les CFF ont en stock les masques de types suivants: type I, type II et type IIR. Tous ces types de masques peuvent être utilisés sans soucis aux CFF.
1.1.18	Quand faut-il utiliser les masques FFP2 dans la cabine de conduite? NOUVEAU 28.10.2020	<ul style="list-style-type: none"> • Ces masques doivent être utilisés lorsque trois personnes voire plus se trouveront dans la cabine de conduite. • Attention: d'après la Suva, ils ne conviennent pas aux personnes portant la barbe (y compris une barbe de trois jours), car cette dernière peut réduire l'étanchéité de l'équipement.

Maladie, symptômes, infection

Nr.	Question	Réponse
1.2.1	Je tousse et j'ai de la fièvre, que dois-je faire?	<ul style="list-style-type: none"> • En présence de symptômes (fièvre ou sensation de fièvre, maux de gorge, toux – généralement sèche, difficultés respiratoires, douleurs musculaires et perte subite du goût ou de l'odorat), rester chez soi, procéder à l'auto-évaluation coronavirus et respecter scrupuleusement les recommandations. https://check.bag-coronavirus.ch/screening

		<ul style="list-style-type: none"> • Informe ton médecin de famille ainsi que ton cadre dirigeant et remets un certificat médical au delà de trois jours d'absence pour maladie. Après concertation avec ton cadre dirigeant, le certificat médical pourra être produit ultérieurement. Cette procédure vaut notamment en cas de surcharge avérée du système de santé. • Si l'infection au COVID est confirmée, respecter l'aide-mémoire Procédure pour les supérieurs lorsqu'une infection au COVID-19 a été confirmée chez un-e collaborateur/trice.
1.2.2	Les cas de contagion au coronavirus au sein des CFF sont-ils communiqués?	<ul style="list-style-type: none"> • Les CFF sont au courant des cas de collaborateurs présentant des symptômes aigus d'une infection des voies respiratoires (fièvre et toux). • En présence de symptômes (fièvre ou sensation de fièvre, maux de gorge, toux – généralement sèche, difficultés respiratoires, douleurs musculaires et perte subite du goût ou de l'odorat), rester chez soi, procéder à l'auto-évaluation coronavirus et respecter scrupuleusement les recommandations. • https://check.bag-coronavirus.ch/screening • Informer le médecin traitant et le supérieur hiérarchique, et remettre un certificat médical à ce dernier à compter du sixième jour d'absence. • Si l'infection au COVID est confirmée, respecter l'aide-mémoire «Procédure à suivre par les supérieur-e-s hiérarchiques en cas de réception d'une notification de SwissCovid par une collaboratrice ou un collaborateur». • En vertu des principes de protection de la personnalité, nous ne communiquons pas d'autres informations sur les cas recensés. • Les personnes ayant eu un contact étroit avec ces collaborateurs sont priées d'observer attentivement leur état de santé, de procéder à l'auto-évaluation coronavirus et de s'isoler dès l'apparition de symptômes.
1.2.3	En tant que supérieur-e hiérarchique, que dois-je faire si une ou un membre de mon équipe a été diagnostiqué-e atteint-e du COVID-19?	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de confirmation de contamination au COVID-19, se référer à la brochure Procédure pour les supérieurs lorsqu'une infection au COVID-19 a été confirmée chez un-e collaborateur/trice.
1.2.4	Que dois-je faire si un membre de ma famille (enfant, partenaire, etc.) est malade et présente des symptômes associés au coronavirus?	<ul style="list-style-type: none"> • Le membre de la famille concerné doit procéder à l'auto-évaluation coronavirus. Surveiller son propre état de santé et respecter scrupuleusement les règles d'hygiène et de conduite. En présence de symptômes, rester chez soi et procéder aussi à l'auto-évaluation. Si le membre de la famille est testé positif au coronavirus, se conformer aux instructions du médecin cantonal.
1.2.5	Un membre du personnel est atteint par le coronavirus. Le temps passé à domicile est-il considéré comme temps de travail?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui. En cas de contamination, les processus usuels en cas d'absence pour cause de maladie s'appliquent comme à l'accoutumée. Informez-en votre supérieure ou votre supérieur hiérarchique. Les CFF exigent un certificat médical à partir du sixième jour d'absence.
1.2.6	J'ai reçu une notification de l'application SwissCovid, que dois-je faire?	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les instructions de l'OFSP indiquées par l'application. • Chacun-e est libre de signaler ou non au supérieur hiérarchique avoir reçu une notification. En cas de réception d'une notification, merci de consulter l'aide-mémoire «Procédure à suivre par les supérieur-e-s hiérarchiques en cas de réception d'une notification de SwissCovid par une collaboratrice ou un collaborateur». • Si la ligne infos SwissCovid ordonne de se soumettre à un test Covid, le télétravail s'impose jusqu'à l'obtention des résultats du test. Si cela n'est pas possible, il convient de rester chez soi jusqu'à l'obtention des résultats du test, mais tout au plus 48 heures (code d'absence 0200 pour maladie).
1.2.7	La réalisation d'un test d'anticorps est-elle recommandée par les	<ul style="list-style-type: none"> • Pour l'instant, le test sérologique permet uniquement de constater si une personne a été contaminée, au plus tôt 14 jours après avoir été en contact avec le coronavirus. Les affirmations

	CFF et est-ce qu'ils y contribueraient financièrement ?	<p>sur l'immunité ne sont pas encore fiables, il est néanmoins probable que les personnes atteintes du coronavirus développent au moins en partie une légère immunité. La durée de cette immunité protectrice est encore floue.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La décision de se faire tester appartient à la collaboratrice ou au collaborateur. Le résultat ne doit pas être communiqué aux CFF et n'aurait aucune incidence sur l'activité professionnelle.
1.2.8		•

Personnes vulnérables

Nr.	Question	Réponse
1.3.1	Est-ce que des personnes vulnérables peuvent être sollicitées?	<ul style="list-style-type: none"> • L'ensemble du personnel des CFF est tenu de respecter scrupuleusement les plans de protection en vigueur. Pour l'instant, aucune mesure supplémentaire n'a été définie pour les personnes vulnérables.
1.3.2	Comment les informations sur les collaboratrices et collaborateurs vulnérables sont-elles documentées?	<ul style="list-style-type: none"> • Il est interdit de documenter cette information. De même, l'employeur n'est pas autorisé à poser des questions. Les collaboratrices et collaborateurs doivent en informer leur supérieur hiérarchique de leur propre chef. Un archivage dans le dossier personnel électronique est également interdit, vu qu'il s'agit d'une information particulièrement sensible.
1.3.3	Une unité a-t-elle le droit de tenir une liste des collaboratrices et collaborateurs vulnérables (notamment pour la répartition du personnel)?	<ul style="list-style-type: none"> • Si une liste est nécessaire pour la planification du personnel, elle doit être traitée de manière confidentielle et sa consultation doit être strictement limitée aux personnes qui en ont absolument besoin. Il est interdit d'afficher ce type de listes dans un endroit public. Les collaboratrices et collaborateurs concernés doivent être informés de l'existence d'une telle liste.
1.3.4	Les femmes enceintes sont considérées comme vulnérables au COVID-19. Doivent-elles être protégées de manière spécifique?	<ul style="list-style-type: none"> • Les CFF assurent la protection de l'ensemble de leurs collaboratrices et collaborateurs, y compris des personnes vulnérables, à l'aide du concept de protection. • Il existe d'ores et déjà des réglementations spécifiques pour les femmes enceintes dans certaines catégories professionnelles pour assurer une protection particulière de ces personnes. L'instruction K 163.1 s'applique ici. • Toute femme enceinte ayant le sentiment de ne pas être assez protégée doit chercher à contacter son/sa supérieur-e direct-e. Des solutions spécifiques peuvent être recherchées au cas par cas. Si besoin, il est possible de solliciter Health and Medical Service. Téléphone +41 58 900 76 96, du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00. •
1.3.5		•

CCT, durée de travail, indemnités

Nr.	Question	Réponse
1.4.1	Un membre du personnel est en bonne santé et ne souhaite pas être infecté au travail. Peut-elle ou peut-il rester à la maison?	<ul style="list-style-type: none"> • Il est possible de travailler à domicile ou de prendre des vacances ou un congé non payé, de réduire son avoir en temps ou d'autres avoirs, en accord avec la hiérarchie. • Il n'existe cependant aucun droit à rester chez soi.
1.4.3	Un membre du personnel doit rester chez soi pour soigner un membre malade de sa famille. Le salaire continue-t-il d'être versé?	<ul style="list-style-type: none"> • Conformément à l'annexe 6 chiffre 5 de la CCT, les membres du personnel ont droit à un congé payé de 2 jours par cas, pour des soins à un membre de la famille en cas de maladie subite; ce congé peut être prolongé de 2 jours au maximum. • Les personnes élevant seules leurs enfants ont droit à 5 jours de congé payé par année civile pour soins aux enfants, pour autant qu'ils ne puissent pas être organisés autrement.

1.4.4	Puis-je confier un autre travail à une collaboratrice ou à un collaborateur, ou le faire travailler en un autre endroit?	<ul style="list-style-type: none"> • Confier un autre travail à un membre du personnel ou l'affecter à un autre lieu de travail est autorisé. • Conformément à la CCT, la collaboratrice ou le collaborateur concerné a droit à la compensation de ses indemnités et au décompte de ses temps de trajet comme temps de travail.
1.4.5	Plusieurs membres de mon équipe sont malades. Quelle est la quantité maximale de temps de travail supplémentaire admise?	<ul style="list-style-type: none"> • Concernant le personnel soumis à la LDT, la durée du travail ne doit pas dépasser 10 heures dans un même tour de service, ni 9 heures en moyenne dans un groupe de sept jours de travail consécutifs. • Le tour de travail (temps de travail et pauses) peut (entre autres en cas de sous-effectif dû à la maladie) être étendu à 15 heures moyennant l'accord du personnel concerné ou dans le cadre de la participation dans l'entreprise. • Dans des cas particuliers, l'OFT peut autoriser des écarts limités dans le temps par rapport aux dispositions légales, sur demande. Les demandes correspondantes peuvent être annoncées à HR-HBP-PP. • Concernant le personnel soumis à la LTr (personnel des unités centrales ayant des rapports de travail de droit public), la durée maximale de travail par jour est de 12,5 heures, la durée maximale du travail hebdomadaire est de 50 heures. • Les responsables de secteur d'activité doivent impliquer les Business Partner HR pour tout écart par rapport aux dispositions relatives au temps de travail. Les Business Partner HR examinent les demandes avec HR-HBP-PP (fonction de coordination par rapport à l'OFT, aux partenaires sociaux et à l'unité Droit du travail).
1.4.6	Est-il possible de reporter des vacances ou de revenir sur des vacances déjà accordées?	<ul style="list-style-type: none"> • Par principe, l'employeur ne peut pas revenir sans autre, unilatéralement, sur des vacances initialement accordées. Mais il dispose d'un droit de report de vacances qu'il peut utiliser pour de justes motifs. Selon la doctrine et la jurisprudence, sont considérés comme de justes motifs: <ul style="list-style-type: none"> ○ les besoins extraordinaires; ○ les besoins imprévus; ○ les besoins urgents de l'entreprise. • En cas de report ou de révocation de vacances, l'employeur est tenu d'indemniser les coûts qui en résultent.
1.4.7	Ma collaboratrice/mon collaborateur ne peut ou ne veut pas prendre ses congés comme prévu en raison de la situation actuelle. Que préconisent les CFF en pareil cas?	<ul style="list-style-type: none"> • Les congés sabbatiques, primes de fidélité, congés Flexa, séjours linguistiques et congés non payés déjà planifiés peuvent être reportés en accord avec la hiérarchie. • Les frais personnels déjà engagés ne sont pas pris en charge par les CFF. Seule exception: les séjours linguistiques imposés par les CFF. • Les congés déjà planifiés doivent être pris et les avoirs en temps entièrement utilisés.
1.4.8	Pouvons-nous imposer aux collaborateurs de prendre des congés?	<ul style="list-style-type: none"> • L'employeur fixe la date des vacances en tenant compte des désirs des collaboratrices et collaborateurs dans la mesure où cela est compatible avec les intérêts de l'entreprise. • S'il impose des vacances, l'employeur est tenu d'observer les délais d'annonce ci-après. <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour le personnel soumis à la LDT (personnel d'exploitation): au moins trois mois. ○ Pour le personnel soumis à la LTr (personnel administratif): deux mois (valeur indicative, à fixer au cas par cas en tenant compte d'éventuelles obligations familiales, de la durée des vacances imposées, etc.). • L'avancement de la date des vacances (dans les délais susmentionnés) doit être convenu avec la collaboratrice ou le collaborateur concerné-e.
1.4.9		<ul style="list-style-type: none"> •

Quarantaine, zone à risque, frontaliers, prise en charge des enfants

Nr.	Question	Réponse
1.5.1	Quel comportement doivent adopter les collaboratrices/collaborateurs revenant de zones à risque établies?	<ul style="list-style-type: none"> • Toute personne revenant d'une zone à risque doit se mettre en quarantaine pendant 10 jours. Les personnes concernées doivent par ailleurs communiquer leur entrée en Suisse aux autorités cantonales compétentes dans un délai de deux jours et suivre les instructions de ces dernières. • Les collaboratrices/collaborateurs revenant d'un pays n'étant pas déclaré territoire à risque au moment de leur départ, mais que les autorités suisses ont déclaré tel quel avant leur retour, doivent s'annoncer auprès desdites autorités et se mettre en quarantaine pendant dix jours. Ces mesures s'appliquent également aux personnes qui ont été testées négatives. • Informations de l'OFSP sur la quarantaine obligatoire pour les voyageurs, la procédure après l'entrée en Suisse, les États et les zones présentant un risque élevé d'infection et les coordonnées des autorités cantonales.
1.5.2	Y a-t-il un maintien du salaire pour les employés qui se rendent dans une zone à risque et doivent se mettre en quarantaine après leur retour?	<ul style="list-style-type: none"> • Les collaboratrices/collaborateurs qui, en connaissance de cause, ont voyagé dans une zone à risque figurant dans la liste établie et doivent se mettre en quarantaine pendant dix jours à leur retour, ne bénéficient pas du maintien du salaire. Si le télétravail n'est pas possible, les avoirs en temps existants doivent être réduits ou un congé non payé doit être demandé. • Les collaborateurs revenant d'un pays qui n'était pas déclaré comme zone à risque au moment du départ ont droit au maintien du salaire pendant leurs 10 jours de quarantaine. • Si le télétravail est possible, celui-ci sera assuré pendant la quarantaine et la notation du temps aura lieu comme à l'accoutumée. • Si le télétravail n'est pas possible, il faut saisir l'absence avec le code «Quarantaine» (code SAP 0220). En pareil cas, l'ordre de quarantaine des autorités doit immédiatement être communiqué au cadre dirigeant. En pareil cas, l'ordre de quarantaine des autorités doit immédiatement être communiqué au cadre dirigeant. • Le cadre dirigeant transmet ensuite cet ordre à HR via l'ERP. Vignette «HR Aufträge» (mandats HR) → Créer un mandat (en bas symbole +) → Sélectionner l'option de menu «EO Covid-19» (APG COVID-19) → Charger et envoyer le formulaire.
1.5.3	Mon domicile resp. le lieu où je séjourne se trouve dans une zone où prévaut une interdiction de sortie. Comment puis-je prouver que j'étais en déplacement pour les CFF malgré l'interdiction de sortie?	<ul style="list-style-type: none"> • Les membres du personnel domiciliés à l'étranger doivent se renseigner sur les dispositions de quarantaine émises par les autorités compétentes. Si les dispositions de quarantaine entraînent des restrictions des activités professionnelles, les collaboratrices et collaborateurs concernés contactent immédiatement leur hiérarchie afin de discuter de la manière de procéder. • Pour les collaboratrices et les collaborateurs qui doivent assurer des déplacements dans le cadre de leur activité pour le compte des CFF en période d'interdiction de sortie, il existe ce formulaire «Attestation pour voyages de service pendant l'interdiction de sortie». Ils sont tenus d'avoir sur eux leur carte d'identité et cette attestation signée par leur supérieur-e directe.
1.5.4	Ma collaboratrice/mon collaborateur habite dans une ville ou une commune classée zone à risque par l'OFSP. Que dois-je faire?	<ul style="list-style-type: none"> • Les cadres vérifient si l'activité de la collaboratrice ou du collaborateur concerné est nécessaire pour les CFF, et ne peut pas être reportée. Cela comprend tout ce qui est nécessaire à l'exploitation ferroviaire, en particulier les activités et fonctions dans le domaine de la maintenance. Les cadres confirment la justification du déplacement en complétant le formulaire «Attestation pour voyages de service pendant l'interdiction de sortie». Avec cette attestation, les membres du personnel sont dispensés de quarantaine. • Si le télétravail est possible, les collaboratrices et collaborateurs travaillent à domicile en accord avec leur hiérarchie.

		<ul style="list-style-type: none"> Les membres du personnel domiciliés à l'étranger doivent se renseigner sur les dispositions de quarantaine émises par les autorités compétentes. Si les dispositions de quarantaine entraînent des restrictions des activités professionnelles, les collaboratrices et collaborateurs concernés contactent immédiatement leur hiérarchie afin de discuter de la manière de procéder.
1.5.5	Je travaille dans un autre pays en tant que frontalier pour le compte des CFF. Or, ce pays a classé la Suisse comme zone à risque. Que dois-je faire? NOUVEAU 29.10.2020	<ul style="list-style-type: none"> Les personnes qui se rendent en Allemagne pour des raisons professionnelles, afin de transporter des personnes ou des marchandises, ne doivent pas être mise en quarantaine en Allemagne. Elles doivent garder sur elles l'attestation pour voyages de service pendant l'interdiction de sortie remise par les CFF.
1.5.6	Je travaille en Allemagne en tant que frontalier pour le compte des CFF. Je dois me rendre dans des endroits classés comme zone à risque par l'OFSP. Est-ce que je dois me mettre en quarantaine à mon retour en Suisse?	<ul style="list-style-type: none"> Les personnes qui se rendent dans des zones à risque pour des raisons professionnelles, afin de transporter des personnes ou des marchandises, ne doivent pas être mise en quarantaine à leur retour en Suisse. Elles doivent garder sur elles l'attestation pour voyages de service pendant l'interdiction de sortie remise par les CFF.
1.5.7	Comment saisir une absence pour cause de quarantaine?	<ul style="list-style-type: none"> Dans le cadre du contact tracing, les médecins cantonaux ou les services mandatés par ces derniers peuvent ordonner une quarantaine. Si c'est ton cas et que tu ne peux pas travailler à domicile, tu as la possibilité de saisir 10 jours de quarantaine (code SAP 0220) dans les différents systèmes de saisie des temps. Pour les collaboratrices et collaborateurs soumis à la semaine ordinaire de cinq jours (du lundi au vendredi), les samedis, les dimanches et les jours fériés sont considérés comme des jours libres. Pour les collaboratrices et collaborateurs soumis à la semaine d'exploitation de cinq jours, les absences sont prises en compte pour la réduction du droit aux jours libres, conformément à la l'annexe 4, ch. 29, de la CCT.
1.5.8	Mon enfant doit rester en quarantaine. Que dois-je faire?	<ul style="list-style-type: none"> Conforme-toi strictement aux mesures indiquées par les autorités: surveiller son propre état de santé et respecter scrupuleusement les règles d'hygiène et de conduite. En présence de symptômes, rester chez soi et procéder aussi à l'auto-évaluation. Si un enfant seul est en quarantaine, sa prise en charge doit être assurée par les parents. Si les parents peuvent poursuivre leur activité en télétravail, ils doivent se concerter avec leur cadre dirigeant. Si le télétravail n'est pas possible, l'absence doit être saisie avec le code «Quarantaine» (code SAP 0220). En pareil cas, l'ordre de quarantaine des autorités concernant l'enfant doit immédiatement être communiqué au cadre dirigeant. Le cadre dirigeant transmet ensuite cet ordre à HR via l'ERP. Vignette «HR Aufträge» (mandats HR) → Créer un mandat (en bas symbole +) → Sélectionner l'option de menu «EO Covid-19» (APG COVID-19) → Charger et envoyer le formulaire.
1.5.10		<ul style="list-style-type: none">

Candidats, nouveaux collaborateurs

Nr.	Question	Réponse
1.6.1	Quelle est l'attitude à adopter face aux candidats lors d'entretiens d'embauche?	<ul style="list-style-type: none"> Recrutement : les restrictions suivantes nous permettent de parvenir à une solution praticable pour nous, en tant que personnel, mais aussi pour satisfaire notre mission de recrutement nécessaire à l'exploitation: les entretiens doivent uniquement être menés en direct via WePow ou Teams (vidéoconférence). Selon HR-BIL, toutes les dates de début de classes sont encore garanties.

		<ul style="list-style-type: none"> • Si tu le souhaites, tu peux rencontrer un candidat personnellement avant de l'engager. Il convient toutefois de respecter les dispositions et conditions suivantes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Le Hiring Partner n'est pas présent lors de l'entretien. ○ Demander au candidat son accord avant l'entretien et s'assurer qu'il se sent en bonne santé. ○ Si un candidat ne souhaite pas de contact personnel (en raison du coronavirus), cela ne peut lui porter préjudice dans la décision d'embauche. ○ Respecter toutes les mesures d'hygiène et directives de l'OFSP. • Tests : <ul style="list-style-type: none"> ○ Health and Medical Service (HMS) continue à garantir les tests d'aptitude médicale EAM, mais uniquement dans les grands sites BE/ZH/LS. L'ensemble des candidates et candidats seront contactés et devront compléter un questionnaire de santé avant de pénétrer dans le bâtiment. ○ Les examens d'aptitude psychologique (EA) sont maintenus. Pour pouvoir systématiquement respecter la distance de sécurité de 2 mètres, nous abandonnerons nos 4 pièces pour de grandes salles de réunion. Les prescriptions de propreté seront garanties dans les nouveaux locaux et les personnes impliquées devront s'y conformer. • Assessments (AC): Benoit Consulting maintient les AC et ne procède à aucune modification. Des mesures de précaution spécifiques ont été arrêtées.
1.6.2	Quid des nouvelles recrues CFF?	<ul style="list-style-type: none"> • De nombreux collaborateurs vont rejoindre les CFF dans les mois à venir. La règle suivante s'applique à toutes les catégories professionnelles : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les contrats de travail signés sont valables et seront applicables à la date contractuelle définie. À partir de cette date, les CFF seront tenus au versement du salaire. ○ Si vous n'êtes pas sûr de la période d'essai, contactez HR (téléphone +41 51 220 20 20). ○ Les supérieur-e-s hiérarchiques sont priés de contacter les personnes nouvellement embauchées pour se renseigner sur leur état de santé (et leur demander si elles font partie du groupe à risque). Vous trouverez ici quelques idées pour accueillir ou prendre congé des collaborateurs en ces temps difficiles. • En raison de la situation actuelle, trois procédures ont été définies pour différentes catégories professionnelles : <ul style="list-style-type: none"> ○ Fonctions permettant le télétravail : Les supérieur-e-s hiérarchiques veillent à la mise à disposition de l'ensemble des outils de travail. Ils conviennent d'un lieu de rendez-vous le premier jour de travail pour procéder à la remise du matériel et organiser une brève initiation (accès, utilisation des outils). Les prescriptions de l'OFSP doivent bien entendu être respectées. La suite du programme d'initiation se déroulera avant tout en ligne via Teams, Skype, courriel, etc. Veuillez bien encadrer vos nouvelles recrues conformément à votre mission de conduite. Contactez-les régulièrement et aidez-les à prendre le meilleur départ qui soit aux CFF dans les circonstances que l'on connaît. Si ces conditions ne sont pas remplies, la prise de fonction doit être reportée au mois suivant. La rémunération est effective à la date de début du contrat de travail. ○ Entrée en fonction du personnel d'exploitation à la surface : Les supérieur-e-s évaluent s'ils ont besoin des nouveaux collaborateurs. Si cela n'est pas le cas, ils peuvent convenir avec les futurs collaborateurs de reporter leur entrée en fonction. La rémunération est effective à la date de début du contrat de travail. Merci de rester en contact avec vos

		<p>futurs collaborateurs. Pour toute question, veuillez vous adresser à Conseil HR (+41 51 220 20 20).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Début des formations (personnel des locomotives, chefs circulation des trains) : Les formations commencent a priori aux dates prévues. Les modalités pour la garantie de la tenue des cours font actuellement l'objet de clarifications.
1.6.3		•

Equipements de travail ICT, Téléphonie, télétravail, places de travail (bureaux), formation continue

Nr.	Question	Réponse
1.7.1	Est-il justifié de craindre la propagation du virus via les systèmes de climatisation et de ventilation dans les bureaux?	<ul style="list-style-type: none"> • Les clarifications de l'Office fédéral des transports (OFT) en matière de médecine du travail, en accord avec l'Office fédéral de la santé publique (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.
1.7.2	Ai-je le droit de rapporter du matériel informatique chez moi?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui. • Les CFF ont déjà adapté la réglementation applicable au télétravail: en cas de besoin avéré, certains équipements de travail ICT peuvent être temporairement utilisés en télétravail moyennant l'accord du supérieur hiérarchique et une demande d'autorisation dûment remplie. Des informations complémentaires figurent sur la page intranet «Prêt et restitution des équipements de travail ICT pendant le coronavirus».
1.7.3	Est-il possible de décompter des cartouches d'imprimante, du papier, Internet ou autres frais de télétravail via e-Spesen?	<ul style="list-style-type: none"> • Non. • Les CFF ne prennent en charge aucuns autres frais pour les équipements de travail ni aucune dépense y relative (p. ex. cartouches d'imprimante, papier, Internet, équipement informatique ou frais de chauffage supplémentaires). Autrement dit, vous ne pouvez pas commander ces équipements via les processus de commande des CFF ou les décompter via e-Spesen.
1.7.4	Dois-je me rendre dans un bâtiment des CFF pour effectuer les mises à jour sur mon ordinateur portable ou puis-je les faire chez moi?	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes les mises à jour qui vous sont proposées pendant votre travail en home office peuvent également être installées depuis votre domicile. Un déplacement au bureau n'est pas nécessaire. Vous devez disposer d'une connexion VPN active via Citrix Gateway et redémarrer chaque jour votre ordinateur portable. Il existe cependant des mises à jour qui, pour des raisons techniques, ne peuvent être installées que directement sur le réseau local des CFF. Celles-ci ne sont toutefois proposées pour installation que si l'appareil est connecté au réseau local des CFF.
1.7.5	Puis-je démonter mon équipement de travail informatique et l'installer dans une salle de réunion ou un point concentration?	<ul style="list-style-type: none"> • Non, les équipements de travail informatiques (moniteur, station d'accueil, souris et clavier) doivent rester sur les postes de travail. Ils ne doivent pas être installés dans des points concentration ou des salles de réunion. Les salles de réunion et les points concentration (conformément au plan de protection du lieu de travail des bureaux) sont réservés aux réunions ou aux appels téléphoniques.
1.7.6	Quand vais-je recevoir les produits que j'ai commandés sur le portail de commande d'outils informatiques? (retard de livraison)	<ul style="list-style-type: none"> • Prends contact avec l'ICT Service Desk. Il ouvrira un incident et s'adressera au responsable du produit.
1.7.7	Le poste de travail où j'ai démonté du matériel informatique est déjà à nouveau entièrement équipé. Que dois-je faire?	<ul style="list-style-type: none"> • Dans ce cas, contacte le Service Local ICT par e-mail à l'adresse back2office@sbb.ch pour que l'équipement puisse être repris et utilisé à un autre endroit.
1.7.8	Des outils informatiques manquent dans ma/notre Teambase. Est-il possible de commander de nouveaux outils informatiques?	<ul style="list-style-type: none"> • Il se peut qu'un membre de ton team ait emporté le matériel à la maison et qu'il lui soit possible de le retourner. En l'absence de solution, prière d'envoyer un courriel à back2office@sbb.ch.

		<p>Aucun équipement de travail ne peut être commandé en remplacement.</p> <ul style="list-style-type: none"> En raison de la situation financière actuelle, il convient de ne passer aucune commande de matériel supplémentaire. Pour plus de renseignements, veuillez consulter la page Mesures d'économie ICT Workplace.
1.7.9	<p>Les collaboratrices/collaborateurs peuvent-elles/ils en toute autonomie se procurer des équipements de conférence pour des réunions? Ou bien les CFF s'en chargent-ils?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Non. L'ensemble des collaboratrices/collaborateurs CFF disposent d'une licence Microsoft Teams ainsi que d'un micro-casque. Cet équipement permet aux collaboratrices/collaborateurs de réaliser des réunions virtuelles. Étant donné la situation financière actuelle, il n'est pas prévu d'acquérir d'équipements de travail informatiques supplémentaires pour des réunions. Les collaboratrices/collaborateurs ne sont pas autorisés à commander des articles supplémentaires, tels que des kits mains libres pour des réunions. Les articles achetés à titre privé ne seront pas remboursés via e-Spesen. Les CFF ne prennent en charge aucuns autres frais pour les équipements de travail informatiques. Pour de plus amples informations, voir Mesures d'économie ICT Workplace.
1.7.10	<p>Müssen die Mitarbeitenden im Homeoffice arbeiten? NOUVEAU 30.10.2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> Alle Mitarbeitenden, die ihre Arbeit im Homeoffice ausführen können, arbeiten von Zuhause aus. Ausnahmen sind nur in begründeten Fällen erlaubt, beispielsweise wenn es betrieblich zwingend notwendig ist oder wenn Homeoffice aufgrund der Betreuungssituation von Kindern oder aus persönlichen Gründen nicht möglich ist. Antworten auf viele Fragen findest du im Schutzkonzept Büro-personal und im FAQ. Checkliste für Vorgesetzte und Mitarbeitende stehen ebenfalls bereit.
1.7.11	<p>Les CFF indemnisent-ils les collaborateurs qui ont dû travailler à la maison à cause du coronavirus?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Non. Le travail à domicile est une forme de travail facultative. Tous les collaborateurs des CFF disposent toujours d'un poste de travail. Dans le cas du coronavirus, il s'agit d'une période limitée et temporaire. Les CFF mettent gratuitement à la disposition de leurs collaborateurs les équipements techniques nécessaires. Contrairement à la directive sur le télétravail, les CFF ont également fourni gratuitement à leur personnel des équipements de travail supplémentaires tels que des écrans, une station d'accueil, etc. pendant la crise du coronavirus. La loi prévoit une indemnisation pour le travail à domicile si les collaborateurs ne disposent pas d'une place de travail fixe et adéquate.
1.7.12	<p>Si j'ai un accident alors que je travaille de la maison, est-il considéré comme un accident professionnel ou non professionnel?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Un accident survenant dans le cadre d'une activité professionnelle exercée en homeoffice, pendant les heures de travail officielles est considéré comme un accident professionnel (AP) – même s'il se produit au moment où tu fais une courte pause pour aller te préparer un café. Il en est de même si tu te rends dans une autre pièce pour récupérer un classeur puis dans la cuisine pour prendre un verre avant de te remettre au travail. Si, pendant ta journée de télétravail, tu effectues des tâches sans aucun rapport avec ta profession, par exemple tonte du jardin ou récupération du linge dans la machine, ce laps de temps n'entre pas dans le temps de travail officiel si bien qu'un accident survenant à ce moment-là est considéré comme un accident non professionnel (ANP).
1.7.13	<p>Ai-je le droit d'installer l'application SwissCovid sur mon téléphone professionnel?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Oui, l'application peut être installée sur le téléphone professionnel. Les CFF n'ont aucun regard sur les données personnelles ou le comportement d'utilisation des collaboratrices et collaborateurs. Autrement dit, les CFF ne voient pas si une collaboratrice ou un collaborateur a reçu une notification l'informant avoir été en contact avec une personne contaminée et les données liées aux déplacements ne sont pas enregistrées.

1.7.14	<p>Dürfen Weiterbildungen noch physisch durchgeführt werden?</p> <p>NOUVEAU 30.10.2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nur noch betriebsnotwendige Aus- und Weiterbildungen, ohne welche die Mitarbeitenden ihrem Job nicht mehr nachgehen dürfen oder können, dürfen physisch durchgeführt werden. Alle anderen Aus- und Weiterbildungen müssen als Fernunterricht virtuell abgehalten oder abgesagt werden.
--------	---	---

2. Voyageurs, clientèle

Plan de protection pour les transports publics

Nr.	Question	Réponse
2.1.1	<p>Qu'est-ce que le plan de protection pour les transports publics?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Il s'agit d'un concept reposant sur les recommandations et les mesures de la Confédération en matière de protection de la santé. Les entreprises de transport publics transmettent ces recommandations. Il convient d'établir une différence entre ce que les entreprises de transport peuvent faire et de ce qui incombe aux usagers. Les entreprises de transport renforcent les mesures de nettoyage et garantissent la meilleure protection possible de leur propre personnel. Chaque fois que possible, le respect des règles d'hygiène sera encouragé par la mise à disposition de produits désinfectants dans les Centres voyageurs et aux entrées des grandes gares. Les usagers répondent de leurs actes dans les gares, aux haltes et arrêts et dans les transports publics. Il leur incombe également de respecter les règles de l'OFSP. S'ils respectent les règles et prennent les recommandations au sérieux, les conditions de voyage en transports publics seront aussi sûres que possible.
2.1.2	<p>Où s'applique le plan de protection pour les transports publics?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les règles/recommandations s'appliquent à l'ensemble de la chaîne de voyage des transports publics y compris dans les gares et haltes/arrêts.
2.1.3	<p>Les assistantes et assistants clientèle ou les membres de la Police CFF sont-ils autorisés à infliger des amendes ou à dénoncer l'infraction, lorsque les voyageurs ne portent pas de masque?</p>	<ul style="list-style-type: none"> En principe, oui. La personne en question sera passible d'une amende ou une dénonciation sera déposée à son égard pour «désobéissance». La sanction infligée doit néanmoins être proportionnée au but visé. Concrètement, il y a lieu de procéder comme suit. <ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser les voyageurs à la thématique et leur indiquer que le port du masque est obligatoire; interpellé courtoisement, mais avec fermeté, toute personne ne respectant pas cette règle, en invoquant le risque d'infection, notamment pour elle-même, et en lui rappelant qu'il n'y a pas de solidarité sans responsabilité individuelle. Lui intimer d'enfiler un masque immédiatement. Lui remettre un masque si nécessaire. Inciter les personnes à respecter scrupuleusement les exigences fixées par le Conseil fédéral et à porter systématiquement un masque lorsqu'elles empruntent les transports publics. Le cas échéant, remettre des masques aux voyageurs qui n'en ont pas. En cas de non-respect du point 2, le personnel peut demander au voyageur de sortir du véhicule. En effet, toute personne refusant d'obtempérer doit être exclue du transport conformément à l'art. 59 de l'ordonnance sur le transport de voyageurs (OTV) et être invitée à descendre au prochain arrêt ou à la prochaine halte. En cas de non-respect du point 3 et lorsque la situation l'exige, il est possible de dénoncer l'infraction commise. Rappeler à tout contrevenant qu'une dénonciation peut être (ou sera) déposée à son égard pour désobéissance conformément à l'art. 9 LOST.

2.1.4	Les CFF distribueront-ils gratuitement des masques en gare et à bord des trains?	<ul style="list-style-type: none"> • Les CFF ne distribueront pas de masques aux usagères et aux usagers du rail, que ce soit en gare ou à bord des trains. Il relève de la responsabilité des clientes et des clients d'avoir toujours un masque sur eux. • Une campagne promotionnelle de distribution de masques peut cependant être organisée dans une gare sous l'impulsion d'une entreprise externe. De telles actions en gare peuvent être commandées via l'APG. Vous trouverez plus d'informations ici.
2.1.5	Comment les clientes et les clients sont-ils informés du port obligatoire du masque dans les gares?	<ul style="list-style-type: none"> • Dans les gares, des messages relatifs au port du masque obligatoire sont diffusés sur les écrans d'affichage (e-board, e-beamer) dès le 21.10. Des affiches rappelant le port du masque obligatoire sont publiées dans les grandes gares. • Entre le 19 et le 23 octobre, des annonces sont également diffusées dans certaines gares (uniquement). • Un message publié sur CFF.ch et Mobile CFF indique également que le masque est obligatoire aux arrêts et dans les gares, y c. sur les quais, dans les passages souterrains et dans les passerelles.
2.1.6	Où faut-il porter le masque dans les gares et les arrêts?	<ul style="list-style-type: none"> • Il faut porter le masque à tous les arrêts et dans l'ensemble des gares, y c. sur les quais, dans les passages souterrains et dans les passerelles.
2.1.7	Le port du masque étant obligatoire, est-il néanmoins permis de fumer?	<ul style="list-style-type: none"> • Comme toujours, il est permis de fumer dans les zones fumeurs qui se trouvent devant la gare et sur les quais. Dans les zones fumeurs, les personnes peuvent ôter leur masque pour fumer, en veillant toutefois à respecter une distance de 1,5 mètre par rapport aux autres personnes (dispositions similaires à celles applicables lorsque l'on souhaite manger ou boire).
2.1.8	Des produits désinfectants seront-ils mis à la disposition des personnes dans les trains?	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun produit désinfectant ne sera mis à la disposition des personnes dans les trains.
2.1.9	Quelles mesures prennent les CFF pour éviter les regroupements de personnes (pendulaires) dans les trains?	<ul style="list-style-type: none"> • Le plan de protection pour les transports publics repose sur la responsabilité individuelle et la solidarité des clientes et clients. • 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. Cela s'applique également, à chaque fois que possible, aux collaboratrices et aux collaborateurs des CFF.
2.1.10	Comment garantir le respect des distances minimales dans le train?	<ul style="list-style-type: none"> • Il incombe aux voyageurs de bien se répartir dans le train. • Le personnel d'accompagnement indiquera les zones disposant de suffisamment de place – en s'adressant directement à la clientèle ou par le biais d'annonces. • Aux points d'accès les plus importants, les voyageurs seront priés de former une file pour descendre (ou monter) et de respecter les distances minimales même avant de descendre (ou de monter).
2.1.11	Pourquoi les CFF n'emploient-ils pas plus de personnel pour faire appliquer les mesures de protection?	<ul style="list-style-type: none"> • Les CFF et les entreprises des transports publics en appellent à la responsabilité individuelle et à la solidarité de tous les voyageurs et les prient de respecter les règles de l'OFSP dans les gares, aux arrêts et dans les véhicules. • S'ils respectent les règles et prennent les recommandations au sérieux, les conditions de voyage en transports publics seront aussi sûres que possible. • Le personnel d'accompagnement indiquera les zones disposant de suffisamment de place, en s'adressant directement à la clientèle ou par le biais d'annonces. • Ce n'est pas le rôle des entreprises de transport de faire appliquer l'obligation de porter un masque. Les collaboratrices et collaborateurs peuvent seulement rappeler aux voyageurs ne portant pas de masque l'obligation en vigueur à ce sujet.
2.1.12	Pourquoi les CFF n'apposent-ils aucune signalisation des zones d'attente sur les quais ?	<ul style="list-style-type: none"> • Selon l'OFT, le marquage au sol sur les quais est exclusivement réservé aux aspects déterminants pour la sécurité tels que les lignes de sécurité tactiles. Cela s'applique à l'ensemble des transports publics.

2.1.13	À partir de quand les assistantes et assistants clientèle recommenceront-ils à contrôler les billets ?	<ul style="list-style-type: none"> Le contrôle des billets reprendra. Le contrôle des SwissPass et billets se fait sans prise en main. Pendant le confinement, les trains étaient accompagnés uniquement pour des raisons d'exploitation/de circulation. Les tâches commerciales ou relevant du service à la clientèle (contrôle de billet, passage de service, etc.) étaient suspendues
2.1.14	Les climatisations situées dans les bâtiments et les trains présentent-elles un risque?	<ul style="list-style-type: none"> Les clarifications de l'Office fédéral des transports (OFT) en matière de médecine du travail, en accord avec l'Office fédéral de la santé publique (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. L'air circulant à l'intérieur des véhicules est complètement renouvelé plusieurs fois par heure.
2.1.15	Est-il possible de s'installer en 1re classe lorsque la distance recommandée ne peut être respectée en 2e classe?	<ul style="list-style-type: none"> Les clientes et clients qui souhaitent passer en 1re classe peuvent à tout moment acheter un surclassement.
2.1.16	Quelles mesures d'hygiène et de protection les CFF mettent-ils en place dans les gares?	<ul style="list-style-type: none"> Des distributeurs de désinfectants sont disposés aux entrées des grandes gares ainsi qu'aux entrées et sorties des Centres voyageurs. Pour garantir le respect des règles d'hygiène de l'OFSP, les CFF aménagent des zones de file d'attente devant les commerces et limitent l'utilisation des ascenseurs à une seule personne.
2.1.17		<ul style="list-style-type: none">

Horaire, capacité, disponibilité

Nr.	Question	Réponse
2.2.1	Les adaptations apportées à l'offre en trafic voyageurs au-routelles des répercussions sur le changement d'horaire de décembre 2020? NOUVEAU 28.10.2020	<ul style="list-style-type: none"> En raison de la pandémie de coronavirus, le changement d'horaire 2021 constitue un réel défi. Les CFF pourront mettre en œuvre la majeure partie de l'offre prévue le 13 décembre 2020, mais des reports restent possibles dans certains cas. Dans l'ensemble, l'horaire 2021 apporte de nombreuses améliorations: la mise en service prévue du tunnel de base du Ceneri en décembre marquera l'achèvement de la Nouvelle ligne ferroviaire à travers les Alpes (NLFA) au terme de 28 années de travaux. Cet ouvrage historique et la construction du corridor de 4 mètres aux angles permettront d'augmenter les capacités ferroviaires en trafic marchandises. En trafic voyageurs, les CFF assureront dans les délais la majeure partie de l'offre prévue. Celle-ci comprend notamment des relations plus rapides et plus fréquentes sur l'axe nord-sud, davantage de relations internationales à destination de Munich et de l'Italie et de nombreuses améliorations en trafic régional. Néanmoins, des restrictions et une offre réduite sont à prévoir en trafic voyageurs international en raison de la situation actuelle.
2.2.2	Pourquoi les CFF ne mettent-ils pas en circulation des trains plus longs?	<ul style="list-style-type: none"> La raison principale réside dans le fait que les trains longs nécessitent des quais longs. Dans certaines gares, des trains équipés de voitures de renfort dépasseraient du quai. En outre, les CFF ne disposent pas d'une réserve illimitée de voitures susceptibles d'être ajoutées. Il n'est d'ailleurs pas possible techniquement de renforcer tous les trains (p. ex. au maximum deux ICN consécutifs, les ICE allemands ne pouvant être rallongés davantage). L'expérience montre que les trains sont souvent bien remplis le matin et le soir, mais qu'en journée beaucoup sont vides.
2.2.3	Quels sont les effets sur la ponctualité occasionnés par la distanciation sociale qui doit être respectée au moment de monter dans les trains et d'en descendre?	<ul style="list-style-type: none"> Des réserves de temps ont été intégrées à l'horaire pour tenir compte du temps nécessaire aux voyageurs pour monter dans les trains et en descendre. Les CFF estiment que ces réserves de temps devraient suffire puisque la fréquentation est modérée. La distanciation sociale ne devrait ainsi occasionner aucun retard.

		<ul style="list-style-type: none"> Les CFF suivent de près l'évolution de la situation. Nous comptons sur la coopération et la responsabilité individuelle de chaque voyageur. Notre personnel d'accompagnement diffusera des annonces par haut-parleurs et sera présent ponctuellement sur le quai pour rappeler aux voyageurs de se répartir sur toute la longueur du train afin d'éviter les rassemblements de personnes.
2.2.4	Les CFF s'attendent-ils à des goulets d'étranglement au niveau du matériel roulant?	<ul style="list-style-type: none"> La disponibilité du matériel roulant aux CFF est tendue. La situation s'est plutôt dégradée en raison de la crise liée au coronavirus.
2.2.5	Les CFF s'attendent-ils à des goulets d'étranglement au niveau du personnel des locs?	<ul style="list-style-type: none"> Oui, la situation du personnel des locs est tendue. La situation s'est encore dégradée en raison de la crise liée au coronavirus puisque les courses de formation n'ont pas pu avoir lieu. En effet, les courses indispensables à la formation de nouvelles mécaniciennes et de nouveaux mécaniciens de locomotive ne sont possibles que dans conditions d'exploitation normales.
2.2.6		<ul style="list-style-type: none">

Achats et services à la gare

Nr.	Question	Réponse
2.3.1	Où peut-on acheter des masques et des produits désinfectants dans les gares?	<ul style="list-style-type: none"> Il est possible d'acheter des masques et des produits désinfectants dans les gares depuis le 11 mai. <ul style="list-style-type: none"> Pendant les horaires d'ouverture: dans les pharmacies, les supermarchés, les kiosques et les magasins de proximité 24h/24: à la plupart des distributeurs Selecta L'offre est disponible aux distributeurs Selecta des petites gares.
2.3.2	Quels sont les horaires d'ouverture dans les gares?	<ul style="list-style-type: none"> Tous les commerces et les restaurants sont ouverts dans les gares. Les commerces du service de base (denrées alimentaires, pharmacies) doivent continuer à ouvrir dans la mesure du possible du lundi au dimanche, au moins de 9h00 à 18h00. Conjointement avec la grande distribution et les exploitants des magasins de proximité, CFF Immobilier assure l'approvisionnement dans les grandes gares aux heures de pointe. Chaque magasin affiche sur place ses horaires d'ouverture. Les horaires d'ouverture figurant sur les sites Internet des gares ne sont plus à jour et, partant, ne sont pas contraignants. Les CFF continuent d'accommoder leurs locataires. Ces derniers sont libres de fixer les horaires d'ouverture de leurs magasins jusqu'à la fin du mars 2021 (les horaires d'ouverture minimaux restent supprimés). NOUVEAU 30.10.2020
2.3.3	Des campagnes de distribution sont-elles organisées?	<ul style="list-style-type: none"> Les campagnes de distribution commerciales continuent d'avoir lieu dans les gares. Un plan de protection dédié est appliqué de manière systématique. Les campagnes de distribution d'I-AEP (p. ex. action sur les chantiers) ont été arrêtées le 19.10 et ne sont pas poursuivies.
2.3.4	Y a-t-il toujours des possibilités de se restaurer à la gare? NOUVEAU 29.10.2020	<ul style="list-style-type: none"> Dans tous les établissements de restauration des gares, il est possible de se restaurer à condition d'être assis. Conformément aux règles de conduite de l'OFSP, les tables hautes, etc. sont enlevées ou rendues inaccessibles.

Nettoyage

Nr.	Question	Réponse
2.4.1	Comment les trains sont-ils nettoyés?	<ul style="list-style-type: none"> Nettoyage à vue jusqu'à six fois par jour avec attention particulière accordée au nettoyage des surfaces, mains courantes, boutons et tables/accoudoirs, à l'élimination des déchets, aux toilettes (cuvettes de WC, sols, lavabos). Nettoyage quotidien au moins toutes les 24 heures (principalement la nuit): nettoyage à vue (voir plus haut) et nettoyage humide ou aspiration sèche des sols, nettoyage des fenêtres côté intérieur.

		<ul style="list-style-type: none"> Nettoyage intermédiaire: au moins une fois par semaine (au cours de la maintenance) nettoyage quotidien intensif (voir plus haut) d'une durée plus longue; nettoyage extérieur à l'installation de nettoyage. Mobilisation de près de 1000 nettoyeurs de train
2.4.2	Qu'en est-il du nettoyage dans les gares?	<ul style="list-style-type: none"> Le nettoyage dans les gares est renforcé. Certaines surfaces telles que les mains courantes des escaliers roulants, les boutons d'ascenseurs ou les écrans des distributeurs de billets sont nettoyées plus souvent. En outre, nous utilisons un produit de nettoyage efficace contre le COVID-19. Les surfaces de contact sont désormais nettoyées six fois par jour. Dans les grandes gares, des distributeurs de produit désinfectant sont disposés aux points d'accès très fréquentés ainsi qu'aux entrées principales. Les voyageurs peuvent utiliser gratuitement les centres d'hygiène et les toilettes des gares de Bâle CFF, Bellinzona, Berne, Genève Cornavin, Lausanne, Locarno, Lucerne et Zurich HB, et ce jusqu'à nouvel ordre. Les clientes et les clients ont ainsi la possibilité de se laver et désinfecter les mains en gare.

3. Finances et coûts CFF

Mesures d'économie

Nr.	Question	Réponse
3.1.1	Quelles sont les mesures d'austérité budgétaire prioritaires mises en place en raison du coronavirus ?	<ul style="list-style-type: none"> Au même titre que l'ensemble des entreprises suisses, les transports publics, et donc les CFF, ont été fortement touchés par la crise liée au coronavirus. Les dépenses sont en effet restées stables tandis que les recettes ont chuté considérablement. Les mesures de réduction des coûts prises au mois d'avril aux CFF seront donc reconduites de la manière suivante pour 2021. <ul style="list-style-type: none"> Gel sélectif des embauches pour les postes administratifs (frais généraux liés aux ETP) et renonciation aux nominations internes y relatives. Toute dérogation à cette règle doit être approuvée par la direction de la division ou de l'unité centrale concernée. Utilisation des avoires en temps pour 2021 avant la fin de l'année en question. Tous les jours de vacances de l'année 2021 doivent être pris cette année-là. Pas d'augmentation de salaire ni de récompense en cours d'année. Toute dérogation à cette règle doit être approuvée par la direction de la division ou de l'unité centrale concernée. Aucune augmentation des primes de résultat pour les collaboratrices et collaborateurs liés par un contrat CO, aucune nouvelle indemnité forfaitaire. Restriction persistante quant à l'attribution de mandats externes. Vérification systématique, par les supérieurs hiérarchiques, de la nécessité de recourir à de la main d'œuvre temporaire. Limitation absolue des manifestations internes et organisation gérée par les CFF, dans la mesure du possible. Limitation au strict nécessaire de la participation à des forums et séminaires. Le management peut de nouveau participer à des formations continues externes en cas de besoin avéré.

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Pour CFF Cargo, les mesures suivantes s'appliquent: https://news.sbb.ch/intern/artikel/101289/sparmassnahmen-von-sbb-cargo-werden-2021-weitergefuehrt <p>NOUVEAU 29.10.2010</p>
3.1.2		•

Perte de revenus

Nr.	Question	Réponse
3.2.1	Selon les CFF, quelles vont être les conséquences (financières) de la nouvelle recommandation de télétravail?	<ul style="list-style-type: none"> • Après le confinement, les voyageurs ont commencé à revenir doucement jusqu'en août 2020, le taux d'occupation des trains régionaux et grandes lignes s'est établi à 70-80% par rapport à l'année précédente. • Une nouvelle stagnation est observée depuis août (environ 65% en TGL et 80% en TR par rapport à 2019). • Le télétravail est désormais vivement recommandé, les CFF s'attendent à un net recul de la fréquentation dans les trains régionaux et grandes lignes. Cette mesure a des conséquences financières qui ne sont absolument pas quantifiables pour l'instant.
3.2.2	Comment se portent les CFF et la branche des transports publics compte tenu du manque à gagner actuel?	<ul style="list-style-type: none"> • Le secteur observe avec inquiétude le manque à gagner (manque de billets individuels, paiement de titres de transport forfaitaires) en cette situation extraordinaire. Il est en pourparlers avec la Confédération (DETEC, AFF, OFT) afin de trouver une solution. Le Conseil fédéral a augmenté la limite de crédit à court terme des CFF à compter du 1er juillet 2020 et concédé un soutien financier aux transports publics ayant le droit à des indemnités, afin de leur permettre de faire face au manque de liquidités.
3.2.3		•

Mesures de souplesse envers locataires

Nr.	Question	Réponse
3.3.1	Pourquoi les locataires affectés par la crise sanitaire n'ont-ils pas tous bénéficié d'une réduction de loyer de 100% pour toute la durée du confinement?	<ul style="list-style-type: none"> • Les CFF font la distinction entre les commerces contraints de fermer pendant le confinement sur ordre des autorités et ceux qui ont été autorisés à rester ouverts. En guise de geste commercial, les CFF exonèrent les premiers du loyer sur la période de confinement. Les principaux bénéficiaires sont les petites et moyennes entreprises dans les gares. • Par ailleurs, les CFF proposent des aides supplémentaires en fonction du recul du chiffre d'affaires accusé par les différentes entreprises pendant le confinement. Les commerces et entreprises qui n'ont pas dû fermer bénéficient d'une réduction de loyer pendant deux mois. Le montant de la réduction est défini sur la base de la baisse du chiffre d'affaires pour l'activité concernée.
3.3.2	Quel est le montant précis de la réduction de loyer dont bénéficient les commerces/entreprises qui ont pu rester ouvert-e-s pendant le confinement?	<ul style="list-style-type: none"> • La baisse du chiffre d'affaires au cours des mois de mars et d'avril 2020 par rapport à la même période de l'année précédente constitue le critère déterminant. Les CFF tiennent compte ici de l'activité pour garantir un traitement équitable de chaque locataire. • Les réductions de loyer pour la durée du confinement (2 mois) s'élèvent à 30% ou 50%. Les locataires de bureaux et de logements sont exclus des réductions de loyer. • Les CFF ne peuvent pas se prononcer de manière générale sur les différents contrats de bail ni sur les divers éléments de contrat. Nous vous remercions de votre compréhension.

3.3.3	Combien de commerces bénéficient-ils de l'exonération ou de la réduction de loyer pour la période de confinement ?	<ul style="list-style-type: none"> • Au total, plus de 1200 contrats de bail commercial feront l'objet d'une exonération ou d'une réduction de loyer.
3.3.4	Comment se situent les CFF en matière de souplesse commerciale par rapport à d'autres bailleurs ?	<ul style="list-style-type: none"> • Les CFF ont soutenu sans délai ni complication leurs locataires touchés par la crise du coronavirus et le confinement en proposant des mesures immédiates (report de loyers, adaptations/suppression des horaires d'ouverture minimaux, renoncement aux contributions au fonds de marketing pour le 2e trimestre 2020). Ils ont entretenu des échanges soutenus avec les locataires dès le début de la crise sanitaire. • La décision sur les exonérations et réductions de loyer pour la période de confinement a permis aux CFF de trouver une solution de souplesse commerciale favorable au partenariat avec les locataires. Ces derniers n'ont pas besoin de déposer de demande d'exonération ou de réduction de loyer. Ils seront contactés par les CFF.
3.3.5	Combien coûtent aux CFF ces mesures de souplesse commerciale ?	<ul style="list-style-type: none"> • Selon les informations disponibles actuellement, ces mesures devraient coûter autour des 50 millions de francs.
3.3.6		<ul style="list-style-type: none"> •

Mesures de souplesse envers les clients de l'abonnement

Nr.	Question	Réponse
3.4.1	Comment se positionnent les CFF par rapport à la décision d'Alliance SwissPass ?	<ul style="list-style-type: none"> • Les CFF soutiennent la solution de branche nationale. Ils se félicitent de la possibilité de proposer une mesure de souplesse commerciale supplémentaire malgré les difficultés financières engendrées par la crise. Cette solution demeure dans le cadre des possibilités financières de la branche des transports publics.
3.4.2	Quelles démarches dois-je faire, en tant que client-e, pour bénéficier de la mesure de souplesse commerciale ?	<ul style="list-style-type: none"> • L'ensemble des clientes et clients concernés seront informés dans les meilleurs délais par la branche des transports publics. Un déplacement au guichet ou un appel du Centre voyageurs n'est pas nécessaire et est donc à éviter.
3.4.3	L'AG peut-il faire l'objet d'un dépôt ?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui, l'AG peut être déposé pendant 30 jours sans frais (avec effet rétroactif également au 17.03.20). • L'AG peut être déposé au POS, par téléphone auprès du CC ou à l'aide d'un formulaire de contact en ligne. <ul style="list-style-type: none"> ○ Notification : Le courrier électronique n'est pas idéal, car il manque souvent des détails ou des données sur les clients et il est alors nécessaire d'effectuer des recherches qui prennent beaucoup de temps.
3.4.4		<ul style="list-style-type: none"> •

Travail à court terme

Nr.	Question	Réponse
3.5.1	Les CFF ont-ils déposé une demande d'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail en raison de la crise liée au coronavirus ?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui. Les CFF et CFF Cargo ont remis un préavis de réduction de l'horaire de travail pour les unités de l'exploitation rattachées aux divisions Voyageurs et Infrastructure, ainsi que pour certains secteurs de CFF Cargo. • Il a toujours été clair que le résultat de l'examen de la demande par les autorités compétentes ne changerait rien pour le personnel des CFF et de CFF Cargo. Les CFF ont en effet pris l'engagement auprès des partenaires sociaux de payer la différence par rapport à l'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail. Les salaires continueraient donc d'être versés dans leur intégralité à l'ensemble des collaborateurs des CFF et de CFF Cargo. • La demande de chômage partiel a été rejetée, cependant les CFF font opposition.

3.5.2	Quelle décision les autorités ont-elles prise concernant la demande d'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail adressée par les CFF et CFF Cargo?	<ul style="list-style-type: none"> • Les autorités cantonales de l'emploi compétentes ont rejeté la demande pour les CFF. Cela signifie que les CFF ne peuvent pas bénéficier d'une indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail. Les CFF font opposition. • Pour CFF Cargo ainsi que pour d'autres entreprises de transport ferroviaire, l'autorité cantonale a accepté la demande d'indemnité. Les décisions rendues n'ont aucune conséquence pour les collaborateurs, qui continuent à percevoir l'intégralité de leur salaire.
3.5.3		<ul style="list-style-type: none"> •

4. Contact en cas de questions

- En cas de symptômes (fièvre, sensation de fièvre, maux de gorge, toux sèche irritante, difficultés respiratoires, douleurs musculaires, perte subite du goût ou de l'odorat) rester à la maison, effectuer [l'autoévaluation coronavirus](#) et appliquer les recommandations à la lettre.
- Pour toute question d'ordre médical, contacter la ligne infos Coronavirus de l' OFSP: +41 58 463 00 00
- Pour toute question relative à la politique du personnel, merci de contacter Conseil HR au +41 51 220 20 20.
- Pour toute autre question sur ce sujet, contacter Gestion des urgences et des crises CFF: notfall-krisenmanagement@sbb.ch
- Les cas confirmés de coronavirus doivent être signalés par les supérieurs à medical@sbb.ch, conformément aux directives de l'aide-mémoire «[Procédure pour les supérieurs lorsqu'une infection au COVID-19 a été confirmée chez un-e collaborateur/trice.](#)»
- En cas de soucis privés ou professionnels, merci de contacter les instances suivantes:
 - Consultation sociale/santé psychique, joignable du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00 au numéro +41 51 220 37 34 ou à l'adresse sozialberatung@sbb.ch.
 - CFF Care, joignable 24h sur 24 au numéro 0800 227 310 ou à l'adresse care@sbb.ch