

20
23

CHARTE ÉTHIQUE DU GROUPE SNCF

Direction de l'Éthique Groupe





EDITO

L'éthique est un devoir pour tous, elle guide nos comportements individuels et éclaire les décisions de l'entreprise dans sa stratégie. Le comportement de chacun est une composante essentielle de notre image, de notre réputation et de la confiance que nous inspirons à nos parties prenantes : l'exemplarité, l'intégrité et le respect de chacun sont donc des valeurs éthiques essentielles.

Ainsi, au-delà des obligations législatives et réglementaires applicables dans les pays dans lesquels le Groupe SNCF opère, nous exerçons notre activité avec comme boussole, l'objectif assumé du respect du capital humain, de l'éthique des affaires et des exigences en matière de responsabilité sociale, sociétale et environnementale.

Pour que chacun sache ce qui est attendu de lui, nous avons regroupé dans cette charte les principes éthiques qui doivent guider nos actes et nos comportements au quotidien. Leur respect est essentiel pour la protection de l'entreprise, mais aussi pour celle de chaque collaborateur. Cette charte éthique doit nous accompagner pour adopter et respecter des comportements simples basés sur le respect, la bienveillance, la tolérance et la confiance. Elle est un repère commun pour que chaque collaborateur puisse sereinement s'engager et incarner les valeurs du Groupe SNCF.

Jean-Pierre FARANDOU
Président-directeur général



Cette version actualisée de la charte Éthique Groupe a pour objectif d'être en cohérence avec les évolutions depuis 2016 de l'organisation et de la gouvernance du Groupe SNCF.

Cette charte, dont le contenu inchangé conserve toute sa pertinence, dresse un panorama simple, avec des exemples pratiques, des valeurs et principes éthiques qui doivent guider le comportement de chacun et chacune au sein du Groupe SNCF, notamment l'exemplarité, l'intégrité et le respect de l'autre.

Nous devons toujours garder à l'esprit que toute violation des valeurs et principes éthiques du Groupe peut avoir des conséquences préjudiciables à la fois pour les collaborateurs, mais aussi pour la réputation d'une entreprise en charge d'un service public comme la SNCF, laquelle occupe une place très singulière dans la société française.

Prenez le temps de lire attentivement cette charte, pour y trouver les réponses à vos questions et mettre en œuvre dans vos activités au quotidien un comportement éthique.

Lorsque vous êtes confronté à un questionnement éthique, agissez avec discernement et recul. N'hésitez pas à demander conseil. Est-ce que votre action ou votre décision est non seulement conforme à la loi, mais aussi à la Charte Éthique ? Êtes-vous prêt à assumer votre action ou votre décision en toute transparence ?

L'éthique au sein de l'entreprise est notre responsabilité à tous.

Johann LE FRAPPER
Directeur de l'Éthique Groupe

SOMMAIRE

SYNTHÈSE	2
PORTÉE DE LA CHARTE ÉTHIQUE	4
NOS VALEURS ÉTHIQUES	6
TROIS RÉFLEXES POUR UNE CONDUITE ÉTHIQUE	8
UN PRÉALABLE INCONTOURNABLE	10
ONZE PRINCIPES ÉTHIQUES D'ACTION	11
LES ACTEURS DE L'ÉTHIQUE	36
LES LIENS UTILES	38

SYNTHÈSE

La création du Groupe Public Unifié est l'occasion de réaffirmer et de renforcer notre engagement éthique comme condition essentielle de réussite de nos missions.

En tant qu'entreprise publique, le cœur de notre mission est de déployer une mobilité fluide et de porte à porte, partout et pour tous. Garantir la sécurité de nos voyageurs et celle de nos collaborateurs, assurer la performance de notre réseau, veiller à la ponctualité de nos trains et améliorer l'information voyageurs constituent les principaux engagements de la SNCF. Grâce à une SNCF plus connectée, plus proche et plus efficiente, nous souhaitons offrir des services toujours plus personnalisés et porter une attention particulière à chacun.

Notre vocation : simplifier les déplacements, fluidifier le transport des personnes et des marchandises et développer la mobilité de demain.

Au regard des défis majeurs qui sont ceux de la SNCF et de ses filiales, il est indispensable, en termes de mobilisation de chacun, que les dirigeants et salariés du groupe se retrouvent autour de valeurs éthiques communes et partagent les mêmes principes de comportement.



Réaffirmer et [...] renforcer notre engagement éthique comme condition essentielle de réussite.



Cette exigence est d'autant plus forte que le Groupe SNCF, comme d'autres grands groupes, doit faire face à des risques de plus en plus nombreux et à des législations de plus en plus exigeantes, dont la violation est assortie de très lourdes sanctions. Chacun doit le savoir, le comprendre et décider d'intégrer la dimension éthique dans ses activités et missions.

Telles sont les raisons pour lesquelles, la charte éthique du Groupe SNCF a été présentée en 2016 aux conseils d'administration de SNCF Mobilités et SNCF Réseau et approuvée par le Conseil de Surveillance de l'EPIC SNCF.

Cette charte éthique adopte une architecture qui :

- met en évidence les cinq valeurs éthiques retenues par les salariés du groupe à l'issue d'un sondage effectué auprès d'un large échantillon d'entre eux : Intégrité, Responsabilité, Respect des personnes, Confiance, Courage.
- énonce onze principes de comportement, dont les dix premiers concernent l'ensemble des salariés du groupe et le onzième, plus spécifiquement, les salariés des cinq sociétés de la SNCF : la société nationale SNCF Holding, SNCF Voyageurs, SNCF Réseau, Fret SNCF, SNCF Gares et Connexions et des filiales exerçant une mission de service public.

Ces principes, qui sont présentés chacun sous la forme de ce que nous devons faire (obligations) et ne devons pas faire (interdictions), ont trait :

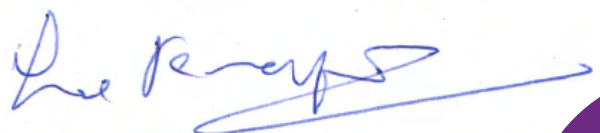
- à la protection du capital humain du groupe,
- à la prévention et à la lutte contre la corruption,
- à la lutte contre la fraude,
- au respect du droit de la concurrence,
- aux conflits d'intérêts,
- à la protection des informations confidentielles et des données personnelles,
- à la gestion intègre des fonds et du patrimoine de la SNCF,
- à la réduction de notre empreinte environnementale,
- à nos obligations en tant que groupe responsable et solidaire,
- à l'éthique de nos prestataires, fournisseurs et partenaires,
- aux devoirs spécifiques liés aux missions de service public (laïcité et neutralité, égalité de traitement, loyauté et réserve).

La plupart des principes font l'objet d'une illustration pratique.

La Direction de l'Éthique Groupe est là pour expliciter le contenu de la charte et accompagner les salariés dans la mise en pratique des valeurs et principes qu'elle énonce.

Dominique LAMOUREUX
Président du comité d'éthique Groupe

Iohann LE FRAPPER
Directeur de l'éthique Groupe



PORTÉE DE LA CHARTE ÉTHIQUE

La charte éthique, signée par le président directeur général de SNCF SA, s'impose à l'ensemble des salariés du Groupe SNCF, c'est à-dire aux managers et collaborateurs des cinq sociétés SNCF : la société nationale SNCF Holding, SNCF Voyageurs, SNCF Réseau, Fret SNCF, SNCF Gares et Connexions composant les « **sociétés SNCF** » et à ceux de leurs filiales, quel que soit leur niveau de responsabilité et leur statut.

Ce champ d'application est désigné dans la charte par « **Groupe SNCF** ».

Cette charte, qui est aussi le document de référence éthique pour les relations avec nos parties prenantes, ne prétend pas avoir un caractère exhaustif. C'est la raison pour laquelle certains des principes qu'elle édicte font l'objet d'un guide spécifique.



Par ailleurs, les filiales peuvent adopter, en complément de la charte, leur propre code ou guide éthique, notamment au regard de la spécificité des activités qu'elles conduisent en particulier à l'international, dès lors qu'elles veillent à articuler ces documents avec la charte.

La charte éthique est disponible sur le site internet institutionnel du Groupe SNCF en français et en anglais. La version française sera la référence pour les collaborateurs qui exercent leur activité en France et dans les pays francophones, et la version anglaise sera la référence pour les autres pays



NOS VALEURS ÉTHIQUES

01
Intégrité

02
Responsabilité

03
Respect des personnes

04
Confiance

05
Courage



Nos cinq valeurs éthiques expriment la manière dont nous voulons travailler entre nous et avec toutes nos parties prenantes : clients, fournisseurs, partenaires et société civile.

Elles ont vocation à être communes à l'ensemble des salariés du Groupe SNCF, ce qui signifie qu'elles doivent inspirer nos comportements dans le collectif du Groupe SNCF.

01

L'INTÉGRITÉ consiste à être honnêtes envers nous-mêmes et envers les autres, à être impartiaux et à ne pas servir un intérêt personnel au détriment de l'intérêt collectif.

L'intégrité induit également l'exclusion formelle dans notre comportement de toute forme de fraude, de corruption, de favoritisme ou de trafic d'influence.

Le Groupe SNCF assume une **RESPONSABILITÉ** sociale et environnementale de premier plan, en particulier pour la sécurité des clients et des salariés, la qualité de vie au travail, l'aménagement et le développement des territoires.

Agir de manière responsable, c'est assumer les conséquences de ses actions : les anticiper, les maîtriser, en répondre.

Pour cela il est indispensable de cultiver le dialogue et la pédagogie avec ceux que nos décisions peuvent affecter, en particulier nos collègues, clients, fournisseurs, partenaires de l'entreprise.

02

03

RESPECTER LES PERSONNES, c'est veiller à leurs bonnes conditions de travail, leur sécurité et leur dignité.

C'est aussi la bienveillance, la considération et l'attention apportées à nos collègues, nos fournisseurs, nos partenaires et nos clients. Dans un climat de respect mutuel, chacun doit se sentir accepté, non discriminé et le groupe s'enrichit des différences.

LA CONFIANCE se construit grâce à des relations de coopération sincères, honnêtes et professionnelles.

Agir de bonne foi et respecter nos engagements contribuent à instaurer et maintenir la confiance de nos collègues comme de nos parties prenantes (clients, prestataires, fournisseurs, collectivités territoriales, institutions publiques...).

04

05

COURAGE dans le management, courage dans le travail, courage de traiter les dysfonctionnements, courage de proposer et de prendre la décision juste : le courage nous incite à regarder les difficultés en face et à agir sans précipitation mais avec détermination et force de caractère dans un sens juste, même si ce n'est pas la voie la plus facile.

TROIS RÉFLEXES

POUR UNE CONDUITE ÉTHIQUE

DISCERNEMENT, DEMANDE DE CONSEIL, ALERTE

01

Agir avec discernement

Tout collaborateur qui a un doute ou un dilemme éthique sur une action ou une décision et qui ne trouve pas la réponse dans la Charte éthique doit, dans un premier temps, appliquer une « Règle d'or » consistant à se poser les quatre questions suivantes :

- Mon action ou ma décision est-elle conforme à la loi ?
- Mon action ou ma décision est-elle conforme à la Charte éthique du Groupe SNCF ou au code de conduite anti-corruption ?
- Mon action ou ma décision peut-elle avoir un impact négatif sur mon entreprise, mon entourage professionnel ou mes parties prenantes ?
- Suis-je prêt à assumer mon action ou ma décision en toute transparence ?

02

Demander conseil

Si le doute ou le dilemme subsistent, il faut demander conseil aux personnes compétentes : ligne managériale, direction des ressources humaines, direction juridique, direction de l'éthique.

La Direction de l'Éthique Groupe propose un dispositif de conseil et d'appui (voir à la fin du Mémo « Les liens utiles ») afin de répondre à tout collaborateur du groupe, l'orienter et l'aider dans l'action et la décision qu'il est susceptible de prendre.



03

Alerter

Enfin, si un salarié est victime ou témoin d'un comportement qui lui paraît contraire à l'éthique, il peut utiliser le dispositif de l'alerte éthique en saisissant la Direction de l'Éthique Groupe : www.alerteethiquesncf.com .



LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE L'ALERTE PROFESSIONNELLE

Il s'agit d'un dispositif qui permet à tout salarié des sociétés de la SNCF et de leurs filiales (à l'exception de celles qui ont leur propre système d'alerte), de signaler à la direction de l'éthique groupe, des faits ou des agissements contraires à la loi, au code de conduite de prévention de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, à la charte éthique, ou de nature à nuire à l'activité ou à la réputation d'une entité du Groupe SNCF.

De façon non limitative, l'alerte peut concerner des manquements à l'honnêteté (fraude, corruption, malversation financière ou comptable, vol, escroquerie, abus de confiance...), des atteintes à l'environnement, à la sécurité des personnes ou aux droits humains et libertés fondamentales (situations dangereuses, travail forcé, harcèlement, discrimination...), ou encore l'utilisation abusive ou détournée du patrimoine et des moyens de communication du groupe.

L'identité du lanceur d'alerte est gardée confidentielle, sauf s'il autorise lui-même la levée de la confidentialité sur son identité pour les besoins de traitement de l'enquête notamment, une enquête interne.

Le lanceur d'alerte de bonne foi bénéficie d'une protection contre toutes formes de risques et de représailles. À l'inverse, les signalements effectués abusivement, de façon dilatoire et dans l'intention de nuire, notamment à la réputation d'une personne physique ou morale, peuvent donner lieu à des sanctions disciplinaires et engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.



Pour aller plus loin

- Guide sur l'alerte professionnelle - RA00124

UN PRÉALABLE INCONTOURNABLE

LE RESPECT DE LA LÉGALITÉ ET DES DROITS HUMAINS

En France, comme dans tous les pays où il déploie ses activités, le Groupe SNCF agit dans le respect des lois et règlements qui s'y appliquent. Il faut par conséquent refuser toute pratique, tout comportement susceptible de constituer une violation de ces textes et d'engendrer des sanctions disciplinaires ou judiciaires.

Aucune violation des droits humains et libertés fondamentales, aucun manquement aux règles sur le travail des enfants, ni aucun acte de corruption ne sauraient être tolérés.

Ces lois et règlements constituent un cadre juridique qui, loin d'être un frein aux activités du groupe, doit être regardé au contraire comme un levier au service du développement de ses activités.



11 PRINCIPES ÉTHIQUES D'ACTION

Les valeurs éthiques sont déclinées en onze principes de comportement qui consistent à :

01 protéger le capital humain du Groupe,

02 prévenir et lutter contre la corruption et le trafic d'influence,

03 lutter contre la fraude,

04 respecter le droit de la concurrence,

05 éviter les conflits d'intérêts,

06 protéger les informations personnelles et les données confidentielles,

07 gérer et utiliser de manière rigoureuse les fonds et le patrimoine du Groupe SNCF,

08 réduire notre empreinte environnementale,

09 être un groupe citoyen responsable et solidaire,

10 s'assurer que nos prestataires, fournisseurs et partenaires appliquent des standards éthiques équivalents,

11 assumer des devoirs spécifiques liés aux missions de service public (laïcité et neutralité, égalité de traitement, loyauté et réserve).

01

PROTÉGER LE CAPITAL HUMAIN DU GROUPE

Un groupe qui emploie des milliers de collaborateurs a une responsabilité particulière à l'égard de chacun d'eux. Il doit protéger ce capital humain, essentiel au développement de ses activités et veiller à ce que chacun assure ses missions dans un environnement sain, sûr et harmonieux.

C'est une responsabilité du groupe à laquelle chacun de nous doit aussi contribuer au quotidien.

270 000
COLLABORATEURS



Nous devons...

Garantir des conditions de travail respectant la réglementation, les droits humains et libertés fondamentales.

Traiter avec équité chacun de nos collaborateurs.

Exiger de nous-mêmes et des autres un comportement qui garantit le respect des personnes, de leur vie privée et de leurs différences.

Soutenir l'engagement du groupe en matière de diversité et d'égalité des chances, et être tout particulièrement vigilant pour prévenir et faire cesser les discriminations liées notamment au sexe, à l'âge, à l'état de santé, au handicap, à l'appartenance réelle ou supposée à une ethnie, une race, une nation, à une religion, à l'orientation sexuelle, à l'apparence physique, aux activités syndicales.

Assurer l'accueil et la bonne intégration des nouveaux collaborateurs en leur faisant connaître les valeurs et principes d'action énoncés par la charte éthique.



Nous ne devons pas...

Pratiquer, ni tolérer des comportements ou des propos pouvant être qualifiés de harcèlement moral ou sexuel, de discrimination ou d'agissements sexistes, que ce soit au moment de l'embauche ou lors de toutes décisions concernant la formation, la promotion, et plus généralement les conditions de travail.

Apposer ou laisser apposer dans les locaux SNCF des documents ou des écrits à caractère dégradant, outrageant ou injurieux.

Pratiquer, ni tolérer des comportements ou des propos dévalorisants ou insultants (à caractère raciste, sexiste, homophobe...).

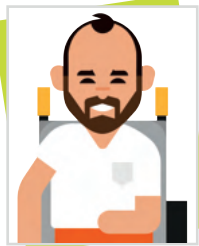


Pour aller plus loin

- Règlement intérieur SNCF Holding et autres sociétés (RRH07000).
- Fiches « L'éthique en pratique » sur le harcèlement moral, le harcèlement sexuel et les données personnelles.
- Guide de prévention et de sensibilisation sur le harcèlement sexuel.
- Guide de prévention et de sensibilisation sur le harcèlement moral au travail.
- Guide « Faire vivre la diversité au quotidien ».
- Kit de sensibilisation « Faire vivre la diversité & la mixité au quotidien ».

ILLUSTRATIONS PRATIQUES

Discrimination



“

Je suis sollicité en tant que manager pour intégrer dans mon équipe une personne handicapée. Je suis bien au fait des problématiques de non-discrimination mais je crains néanmoins que cette personne ait une performance moindre que les autres membres de mon équipe ce qui m'incitera à être indulgent avec elle avec le risque de susciter des réactions hostiles ou de jalousies des autres collaborateurs.

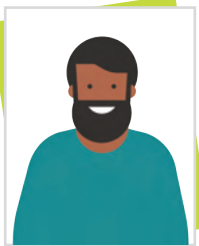
Je suis donc tenté de l'écarter en prétextant que cette personne n'a pas le profil et les compétences requis pour le poste.

”

Est-ce normal ?

Non. Un tel raisonnement repose sur des *a priori*. L'expérience montre que la présence de personnes handicapées n'entraîne pas de différences dans les relations de travail. Le seul critère à prendre en compte lors du recrutement est celui des compétences professionnelles, sauf à s'assurer de la compatibilité du poste de travail avec le handicap sachant que, si nécessaire, des aménagements de poste peuvent être effectués.

Harcèlement sexuel



“

Un tuteur abuse de sa situation de manager pour demander des faveurs à une alternante. Il lui adresse chaque jour, depuis plus d'un mois, surtout le soir après le travail, une trentaine de SMS qu'elle m'a montrés en ma qualité de directeur d'établissement, et dont la teneur est déplacée :

- il lui fait constamment des compliments ou des remarques sur ses tenues vestimentaires ;
- il l'invite à venir passer le week-end chez lui ;
- il lui envoie des photos de sa maison.

Elle dit être mal à l'aise et ne pas oser le remettre à sa place car il lui a promis un poste à la fin de son contrat d'alternance et c'est lui qui la note pour son diplôme.

”

Que dois-je faire ?

Les faits allégués sont graves, il s'agit d'un harcèlement sexuel constitutif en France d'un délit. Le directeur d'établissement doit donc immédiatement, engager un processus de traitement de signalement, adresser une demande d'explications écrites au tuteur si les faits sont incontestés puis initier le processus disciplinaire. Parallèlement, le tuteur et l'alternante doivent être immédiatement placés dans des environnements professionnels distincts.

02

PRÉVENIR ET LUTTER CONTRE LA CORRUPTION ET LE TRAFIC D'INFLUENCE

La corruption consiste, directement ou indirectement, à offrir, promettre, remettre, consentir à donner ou autoriser un versement d'argent ou tout avantage de quelque nature, à un tiers dans le but d'influencer une décision ou une transaction commerciale, ou encore à consentir ou accepter quelque avantage qui soit en contradiction avec des fonctions officielles et le respect du droit des autres.

La corruption, comme le trafic d'influence, créent des inégalités et ruinent la confiance des parties prenantes : investisseurs, clients et citoyens. Ils peuvent donner lieu, entre autres, à des sanctions pénales et disciplinaires.

Le Groupe SNCF, qui est signataire du Pacte Mondial de l'ONU, dont le principe n°10 invite les entreprises à agir contre la corruption, rejette la corruption sous toutes ses formes et entend appliquer une politique de tolérance zéro en ce domaine.

Il proscriit toute forme de corruption dans ses transactions commerciales et respecte les conventions internationales de lutte contre la corruption comme les lois anti-corruption des pays dans lesquels il opère.



Nous devons...

Observer strictement les conventions internationales (notamment la Convention de l'Organisation pour la Coopération et le Développement Economique (OCDE) comme les dispositions nationales (lois françaises, *Foreign Corrupt Practices Act* aux Etats-Unis, *UK Bribery Act 2010* au Royaume-Uni...), qui interdisent toute forme de corruption.

Conduire des procédures d'évaluation des tiers permettant de vérifier que nos partenaires et intermédiaires commerciaux agissent de manière légale et honnête. En cas de doute sérieux, nous acceptons de perdre une affaire, de ne pas contracter avec un fournisseur ou un intermédiaire, ou de résilier un contrat.

Se conformer au code de conduite de prévention et de lutte contre la corruption et le trafic d'influence et refuser absolument toute forme de corruption, notamment l'offre ou l'acceptation de cadeaux ou d'avantages pour obtenir ou consentir une faveur induue, tel le paiement d'une intervention favorable d'un intermédiaire auprès d'une autorité décisionnaire ou visant à éluder, simplifier ou raccourcir des formalités administratives, douanières ou fiscales.

S'assurer, par des contrôles internes ou externes, que nos opérations comptables, de trésorerie, de sponsoring, de mécénat, de partenariat associatif, de communication ou de publicité ne dissimulent pas des agissements susceptibles d'être qualifiés de corruption.



Nous ne devons pas...

Solliciter, ni accepter de paiement, cadeau ou avantage de la part d'un fournisseur, prestataire ou candidat en échange d'une décision ou d'un comportement qui lui serait indûment favorable : favoritisme pour lui attribuer un marché, une autorisation, un poste, un privilège...

Proposer, ni donner de paiement, cadeau ou avantage à un agent public ou à un partenaire en échange d'une décision ou d'un comportement qui nous serait indûment favorable : favoritisme pour obtenir un marché, une autorisation, un poste, un privilège...



Pour aller plus loin

- Le code de conduite anti-corruption « Code de conduite de prévention et de lutte contre la corruption et le trafic d'influence » (RA00507).
- Fiche pratique « Les cadeaux et invitations ».
- Charte éthique des Achats du groupe.
- Internet : Transparency International France : <http://www.transparency-france.org/>
- Pacte mondial de l'ONU : <http://www.un.org/fr/globalcompact/corruption.html>

ILLUSTRATION PRATIQUE

“



Un fournisseur qui réalise un contrat important dans mon établissement et qui est également intéressé par d'autres contrats à venir, m'a proposé de l'accompagner à Madrid pour assister au prochain match de football entre l'équipe de France et celle d'Espagne, avec avion, hôtel et repas compris. Comme je suis un fervent supporter de l'équipe de France, et que je n'ai jamais eu l'occasion d'assister à un de leurs matchs hors de France, je suis assez tenté d'accepter cette invitation.

”

Comment agir dans cette situation ?

J'applique un principe de transparence. J'en parle avec ma hiérarchie, un responsable des achats, ou un déontologue de la Direction de l'éthique groupe. Afin d'éviter tout soupçon de corruption, je dois refuser cette invitation en faisant état auprès de ce fournisseur des règles d'entreprise sur les cadeaux et invitations.

03

LUTTER CONTRE LA FRAUDE

La fraude est un acte intentionnel qui consiste à tromper délibérément autrui pour obtenir un bénéfice illégitime ou pour contourner des obligations légales ou des règles professionnelles.

Elle se caractérise notamment, soit par des vols purs et simples des fonds, valeurs ou biens de l'entreprise, soit par des manœuvres de dissimulation ou de falsification de documents visant à obtenir indûment les dits fonds, valeurs ou biens.



Nous devons...

Connaître et faire connaître les procédures internes destinées à prévenir les risques de fraude,

Appliquer les règles de séparation des fonctions (décisionnaire et contrôleur), de délégations de pouvoirs, de signature et de double contrôle,

Assurer la traçabilité des opérations et la fidélité des comptes,

Vérifier la réalité des dépenses professionnelles remboursées par le Groupe SNCF.



Nous ne devons pas...

Détourner des sommes, des produits ou des matériels du Groupe SNCF,

Tricher sur les quantités afin d'obtenir des contreparties indues des prestataires ou fournisseurs,

Détruire des pièces justificatives, falsifier des écritures ou pièces comptables ou bancaires ou omettre une formalité obligatoire, pour dissimuler une illégalité ou un profit personnel.

Opérer volontairement des décalages entre les montants et les périodes enregistrant des entrées et des sorties de fonds, et ce afin de masquer des insuffisances de caisses ou s'octroyer indûment des facilités de paiement (« Cavalerie »).

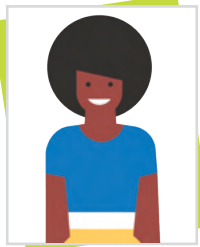


Pour aller plus loin

- Fiche pratique « La fraude interne »

ILLUSTRATION PRATIQUE

“



Mon N+1 qui bénéficie d'une délégation de pouvoirs pour les achats de prestations de services à hauteur de 500 K€ m'a subdélégué ses pouvoirs pour ces achats dans la limite de 150 K€. Je suis sollicité de façon insistante et urgente pour signer un achat de 300 K€ car mon hiérarchie est absent plusieurs jours.

J'envisage effectivement de signer en me disant qu'il s'agit là après tout de règles internes de délégations de pouvoirs et que j'ai le niveau et la compétence suffisants pour signer cet engagement.

”

Dois-je vraiment le faire ?

Non. En agissant ainsi, je méconnaiss les règles du groupe sur les délégations de pouvoirs et participe éventuellement à une opération frauduleuse. Je crée en tout état de cause une insécurité juridique forte pour le groupe car en cas de difficulté liée à la réalisation de la prestation ainsi achetée, le prestataire pourra toujours faire valoir la nullité de la signature du représentant SNCF pour défaut de pouvoirs, et donc la nullité du contrat, afin de se dégager de ses obligations.



04

RESPECTER LE DROIT DE LA CONCURRENCE

Le droit de la concurrence a pour objet de permettre aux acteurs économiques et aux clients d'avoir accès à un choix de produits et de services à des prix compétitifs.

Il exige donc que les entreprises agissent de manière loyale sur le marché et ne prennent aucune initiative de nature à fausser la concurrence.



Nous devons...

Respecter les règles de libre concurrence applicables en France et dans tous les pays dans lesquels nous opérons.

Appliquer strictement les principes et règles d'achat en vigueur dans le Groupe SNCF et, lorsqu'ils s'appliquent, les critères permettant de conclure des marchés en gré à gré ou imposant une procédure d'appel d'offres.

Agir de manière loyale à l'égard de nos concurrents, partenaires, prestataires ou fournisseurs.



Nous ne devons pas...

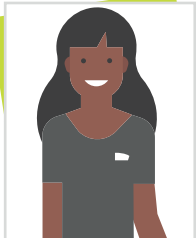
Participer à des ententes avec des concurrents sur les prix de produits ou de prestations, répartir des marchés, restreindre l'accès au marché, fausser un processus d'appel d'offres.

Favoriser indûment un fournisseur ou un prestataire, par exemple en lui donnant une information privilégiée sur nos prix, techniques ou pratiques.

Profiter d'une situation de position dominante sur un marché pour entraver le développement de concurrents sur ce marché ou solliciter des avantages indus de la part de fournisseurs ou de prestataires en situation de dépendance économique.

ILLUSTRATION PRATIQUE

“

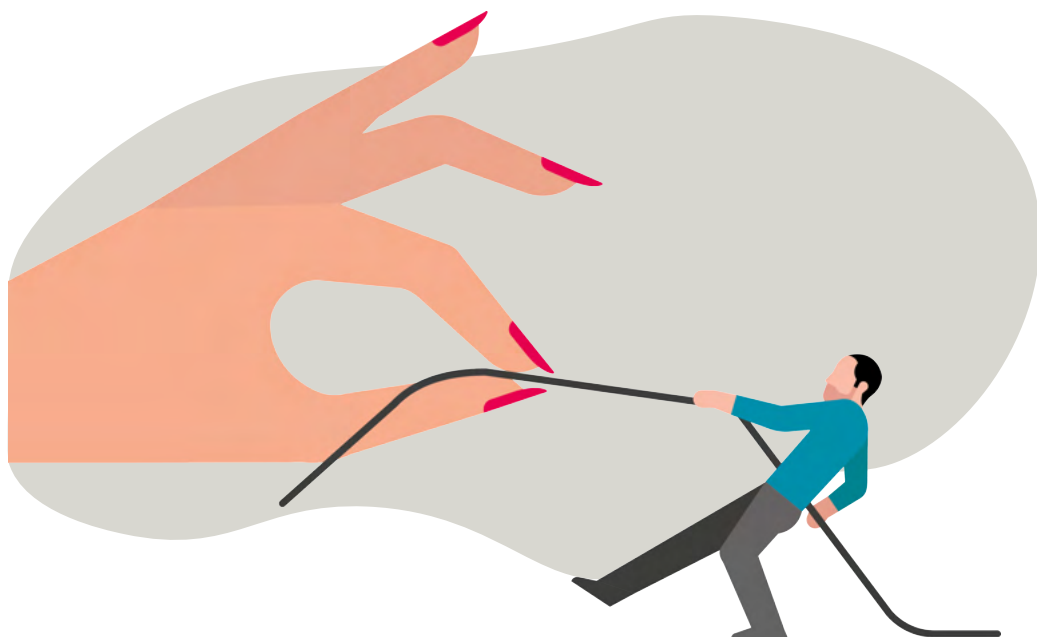


À l'occasion d'un salon professionnel, je m'aperçois que des documents comportant manifestement des bordereaux de prix et des projections financières ont été apparemment oubliés sur le stand de l'un de mes concurrents. Il s'agit là d'une opportunité que j'ai envie de saisir car ces informations sont très précieuses pour l'activité concernée du Groupe SNCF qui pourra ainsi mieux se positionner sur la base de ces éléments.

”

Dois-je le faire ?

Non. Ce comportement serait contraire aux règles de l'éthique et pourrait nuire gravement à la réputation du Groupe SNCF car il s'agit là d'un vol de documents et donc d'un procédé totalement déloyal, et ce afin de permettre au groupe de bénéficier irrégulièrement d'un avantage sur le marché considéré, faussant le libre jeu de la concurrence et portant ainsi atteinte au droit de la concurrence.



05

ÉVITER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Nous pouvons tous, quels que soient nos fonctions et notre niveau hiérarchique, nous trouver en situation de conflit d'intérêts si un intérêt qui nous est propre peut être en contradiction avec un exercice objectif et impartial de nos responsabilités professionnelles.

Cet intérêt peut être par exemple : un lien personnel, un espoir de gain ou d'avantage pour nous ou pour des proches ou encore l'acceptation d'un cadeau qui nous donne le sentiment d'être redevable.



Nous devons...

Identifier, avant qu'elles ne surviennent, les situations à risque, par exemple : allons-nous prendre part pour le Groupe SNCF à une décision dans un domaine où nous avons une activité extérieure potentiellement concurrente, des intérêts financiers, des liens personnels avec un fournisseur ou un prestataire, une autorité publique, une association, un candidat à un recrutement... ?

Déclarer de manière transparente ces situations à notre responsable hiérarchique, un responsable RH ou à un déontologue de la direction de l'éthique groupe.

Nous faire suppléer, dans de telles situations pour la négociation, la conclusion et la signature d'un contrat, ne pas siéger à la réunion où doit se prendre la décision et plus généralement ne pas intervenir dans le process pré-contractuel.



Nous ne devons pas...

Nous impliquer dans des activités extérieures qui concurrencent le groupe ou aident ses concurrents.

Avoir une relation privilégiée avec un fournisseur, un prestataire ou un sous-traitant du groupe qui nous place dans une situation de dépendance à son égard, susceptible de créer une inégalité de traitement par rapport aux autres.

Participer à un processus quelconque de sélection d'un fournisseur ou d'un prestataire alors qu'il existe des liens personnels (parenté, amitié...) avec un responsable de ce fournisseur ou de ce prestataire participant à ce processus.

Faire usage de notre autorité pour influencer des décisions du groupe afin d'obtenir un avantage indu (financier ou non) pour nous-mêmes, un membre de notre famille ou pour une personne physique ou morale à laquelle nous sommes liés.



Pour aller plus loin

- Guide de sensibilisation sur les conflits d'intérêts
- Fiche pratique « Les conflits d'intérêts ».

ILLUSTRATION PRATIQUE

“



Je participe de par mes fonctions à la sélection des entreprises qui soumissionnent à nos appels d'offres de prestations informatiques. Mon cousin est le directeur opérationnel de l'une des entreprises soumissionnaires.

Je n'envisage pas pour autant de me soustraire à l'évaluation de l'offre de cette entreprise car je suis honnête et considère que je n'avantagerai pas cette entreprise au détriment d'une autre.

”

Est-ce normal ?

Non. Même si vous pensez pouvoir agir honnêtement, il est important pour la réalisation rigoureuse et sans contestation de l'appel d'offres qu'aucun soupçon ne puisse naître sur un éventuel avantage donné à telle entreprise par rapport aux autres.

Si l'entreprise de votre cousin est attributaire du marché, cette attribution pourra être contestée par un concurrent qui aura été informé de ce lien de famille. Par ailleurs, sur le plan interne, votre crédibilité et votre légitimité risquent d'être remises en cause par vos collègues qui douteront du caractère objectif du choix de l'entreprise de votre cousin. Dans une telle situation, il faut prévenir sa hiérarchie et ne pas participer à l'appel d'offres.





PROTÉGER LES INFORMATIONS PERSONNELLES ET LES DONNÉES CONFIDENTIELLES

Les informations que nous détenons dans le cadre de nos missions ne nous appartiennent pas. Elles sont la propriété du Groupe SNCF ou de tiers et peuvent revêtir une valeur très importante.

Avant de transmettre ces informations ou d'en révéler la teneur à des collègues ou à des tiers, il faut s'interroger sur le statut de ces informations, leur caractère stratégique ou non, leur degré de sensibilité et la légitimité du collègue ou du tiers à les recevoir.



Nous devons...

Protéger les informations confidentielles de nos clients, prestataires ou fournisseurs.

Protéger le savoir-faire, les informations économiques, commerciales ou stratégiques et les données techniques du Groupe SNCF, en respectant notamment les règles d'usage et de diffusion de ces informations.

Connaître et appliquer le référentiel sur la protection du patrimoine informationnel : veiller à inscrire sur les documents leur niveau de classification et appliquer les principes de protection et de marquage de ces documents (Recommandation spécifique aux sociétés de la SNCF).

Observer les règles légales relatives à l'utilisation des données permettant l'identification des personnes physiques (salariés, fournisseurs, prestataires, partenaires ou clients) à la sécurité de ces données, à leur transmission et à leur durée de conservation, la méconnaissance de ces règles pouvant donner lieu à des sanctions pénales.



Nous ne devons pas...

Diffuser via les réseaux sociaux, ou par tout autre canal accessible à des tiers, des référentiels d'entreprise ou des documents internes tels que rapports, notes, états financiers.

Divulguer, sous quelque forme que ce soit, les éléments d'un brevet ou d'une marque commerciale, et plus généralement tout élément de propriété intellectuelle appartenant au Groupe SNCF et strictement protégé à ce titre.

Communiquer nos identifiants et les mots de passe de nos outils informatiques ou numériques professionnels à des collègues non habilités ou à des tiers.

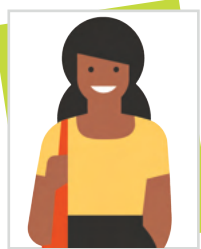
Transmettre les données personnelles des salariés, fournisseurs, prestataires, partenaires à des collègues ou à des tiers non habilités à en connaître ou en faire des usages non autorisés.



Pour aller plus loin

- Référentiel sur la protection du patrimoine informationnel du Groupe SNCF.
- Référentiel sur la politique de sécurité des systèmes d'information groupe.
- Guide « Les Réseaux Sociaux ».
- Guide sur la protection des données personnelles.

ILLUSTRATION PRATIQUE



Je participe à un salon professionnel consacré au matériel ferroviaire et dois faire une présentation sur l'évolution des règles de maintenance des TGV auprès de participants à ce salon, et donc de personnes n'appartenant pas nécessairement au Groupe SNCF et ce, en m'appuyant sur un document interne classé « Confidentiel Diffusion Contrôlée ».

Puis-je le faire ?

Non. Au regard de son classement, ce document est susceptible de comporter des informations à fort enjeux métiers ou à potentiel de valorisation économique ou prédictive. Je ne peux l'externaliser qu'auprès de tiers légalement reconnus et après validation formelle de ma direction générale.

Je dois donc, avant la tenue du salon professionnel, soumettre mon projet de présentation à la direction générale et obtenir son accord explicite.



07 GÉRER ET UTILISER DE MANIÈRE RIGOUREUSE ET INTÈGRE LES FONDS ET LE PATRIMOINE DU GROUPE SNCF

Le Groupe SNCF met à notre disposition les biens, moyens, outils nécessaires à l'exercice de notre activité professionnelle.

Ces éléments sont la propriété du groupe, ce qui signifie que nous devons les gérer et les utiliser de manière rigoureuse et intègre.



Nous devons...

Veiller à une utilisation légitime des fonds, des biens, des moyens et outils qui nous sont confiés par le Groupe SNCF au service de nos activités et missions professionnelles.

Gérer, exploiter et entretenir les équipements de manière rigoureuse afin de garantir la sécurité des personnels, des clients et des tiers.

Utiliser les biens et ressources du groupe de manière honnête et conforme à leur destination. Si pour certains d'entre eux, comme par exemple les ordinateurs, tablettes, smartphones, une utilisation à titre privé est tolérée, celle-ci doit demeurer raisonnable et rester marginale par rapport à l'affectation professionnelle.

Veiller à la bonne utilisation des systèmes d'information, en s'assurant, entre autres, que les habilitations à ces systèmes font l'objet d'une revue régulière.



Nous ne devons pas...

Détourner ou utiliser à des fins privées les biens du Groupe SNCF mis à notre disposition (outils, véhicules de service, cartes bancaires professionnelles, tablettes, smartphones...).

Utiliser les systèmes d'information du groupe dans des conditions de nature à porter atteinte au bon fonctionnement ou à la sécurité de ces systèmes.

Utiliser les systèmes d'information ou les outils digitaux du Groupe SNCF à des fins indues ou illégales, notamment pour :

- télécharger ou accéder à des sites dont le contenu est contraire à l'ordre public, à la vie privée ou à la dignité des individus et aux bonnes mœurs (pornographie, pédophilie, incitation à la haine raciale, au terrorisme, révisionnisme...),

- proférer des injures ou diffamations publiques, diffuser des images de collègues sans leur accord, reproduire des logos et des marques déposés sans les autorisations juridiques nécessaires.



Pour aller plus loin

- Référentiel sur la politique de sécurité des systèmes d'information groupe (RG00029).
- Kit de sensibilisation « Faire vivre la diversité & la mixité au quotidien ».

ILLUSTRATIONS PRATIQUES

Revente de matériaux

“



Un cadre d'un établissement doit faire déposer par une entreprise sous-traitante spécialisée, qui a obtenu le contrat pour ce chantier, une certaine longueur de voies de service désaffectées. Le directeur de cette entreprise lui propose de déposer une plus grande longueur de voies désaffectées que prévu et en échange de partager avec lui à 50/50 le produit de la revente de vieilles matières (rails, traverses, vieux métaux) récupérées sur ces voies non prévues au contrat. La SNCF ne paierait pas plus cher que convenu pour ce chantier et reverserait les matières déposées suivant les processus internes réglementaires mais seulement pour les voies prévues au contrat et non pour la totalité des voies réellement déposées.

”

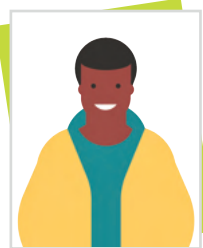
Peut-il accepter cette proposition ?

Non, car les voies déposées en plus de la longueur prévue au contrat appartiennent au patrimoine public de SNCF Réseau. Ni le cadre SNCF, ni l'entreprise sous-traitante n'ont le droit de s'approprier le produit de cession de ces vieilles matières à leur profit.

Il s'agirait d'un vol du patrimoine de SNCF, vol dont le cadre et le sous-traitant seraient tous deux auteurs.

Mécénat

“



Je suis président d'une association à but non lucratif dont l'objet est la défense de l'environnement. Mes fonctions dans le Groupe SNCF me permettent, dans le respect de ma délégation de pouvoirs, de consentir des dons, même d'un montant modéré, à des organismes à but non lucratif. J'envisage dès lors d'octroyer un don à l'association que je préside en me disant qu'il n'y a rien d'illégal : je respecte ma délégation de pouvoirs et je ne recherche aucun enrichissement personnel puisqu'il s'agit de contribuer à l'objet légitime de l'association.

”

Est-ce normal ?

Non, une gestion rigoureuse des montants que vous pouvez octroyer sous forme de dons à des associations implique que vos choix ne soient dictés par aucun intérêt personnel, même s'il s'agit d'un intérêt non pécuniaire. En choisissant l'association dont vous êtes président, vous écartez d'emblée d'autres associations qui auraient pu légitimement prétendre à ce don au regard de leur engagement pour la protection de l'environnement. Ce comportement est donc contraire à une gestion saine et rigoureuse des fonds du Groupe SNCF, indépendamment d'un éventuel conflit d'intérêts.



RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Conscient de sa responsabilité vis-à-vis des générations actuelles et futures, le Groupe SNCF se fixe des objectifs ambitieux en termes de mobilité durable et de réduction de son impact environnemental.

Chaque salarié du groupe doit prendre en charge à son niveau une part de cette responsabilité.



Nous devons...

Observer scrupuleusement les lois et règles du Groupe SNCF sur la protection de l'environnement.

Mesurer et maîtriser les impacts sur l'environnement de notre activité professionnelle : installations, matériels et produits, gestes métier, vie au bureau, déplacements professionnels, gestion des déchets.

Adopter des méthodes et des comportements propres à minimiser ces impacts.

Participer par nos actions individuelles à la protection de la biodiversité et à la gestion durable des ressources.



Nous ne devons pas...

Éluder des investissements, des procédures, des contrôles qui relèvent de la protection de l'environnement.

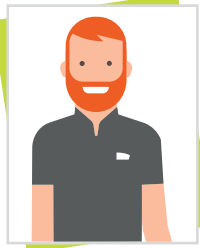
Taire ou masquer volontairement des informations concernant une pollution causée par le groupe.



Pour aller plus loin

- Déclaration de performance extra financière du Groupe SNCF.

ILLUSTRATION PRATIQUE



“

Je suis responsable d'un chantier et à l'occasion d'une visite de mon directeur, dont je suis prévenu tardivement, je souhaite que tout soit impeccable et que nos locaux soient débarrassés des vieux ordinateurs qui traînent.

Je n'ai pas le temps d'appeler les services généraux pour qu'ils les récupèrent et je demande aux équipes de se débrouiller, quitte à les déposer dans la cour de gare.

”

Dois-je vraiment le faire ?

Non. La gestion des déchets est réglementée car les équipements électriques et électroniques contiennent souvent des substances ou composants dangereux pour l'environnement (piles et accumulateurs, gaz à effet de serre, tubes cathodiques, composants contenant du mercure, condensateurs pouvant contenir des PCB...). Par ailleurs, ils présentent un fort potentiel de recyclage des matériaux qui les composent (métaux ferreux et non ferreux, métaux rares, verre, plastiques...).

En France, l'organisation de la filière des déchets d'équipements électriques et électroniques est réglementée par le code de l'environnement et le Groupe SNCF doit s'y conformer. Aucune urgence ne peut justifier le fait d'y déroger et je dois donc appliquer les consignes émises par l'entreprise en matière de gestion des déchets.



ÊTRE UN GROUPE CITOYEN RESPONSABLE ET SOLIDAIRE

Le Groupe SNCF exerce ses actions citoyennes en cohérence avec la démarche globale de promotion et d'amélioration continue des actions du groupe en matière de responsabilité sociale et sociétale.



Nous devons...

Assurer la transparence de nos comptes et assumer l'ensemble des impôts, taxes et contributions qui nous incombent.

Respecter les cultures locales, intégrer, dans nos politiques et nos actions, l'ouverture sur les territoires, la diversité de nos concitoyens et la prise en compte des populations fragiles.

Exercer nos pratiques d'influence de manière citoyenne, responsable et transparente :

- Respecter les codes de conduite et règlements des organes politiques ou professionnels auprès desquels nous intervenons.
- Asseoir nos prises de position auprès de politiques ou acteurs institutionnels sur des informations ayant fait l'objet d'une analyse, d'une expertise et d'une validation internes par les services compétents du groupe.



Nous ne devons pas...

Exercer des pratiques d'influence incluant le recours à la corruption, au trafic d'influence ou à des pratiques malhonnêtes ou abusives.

Exercer sur notre lieu de travail des actions relevant d'activités politiques sans lien avec nos missions.

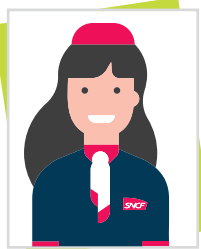


Pour aller plus loin

- Charte des affaires publiques de la SNCF.

ILLUSTRATION PRATIQUE

“

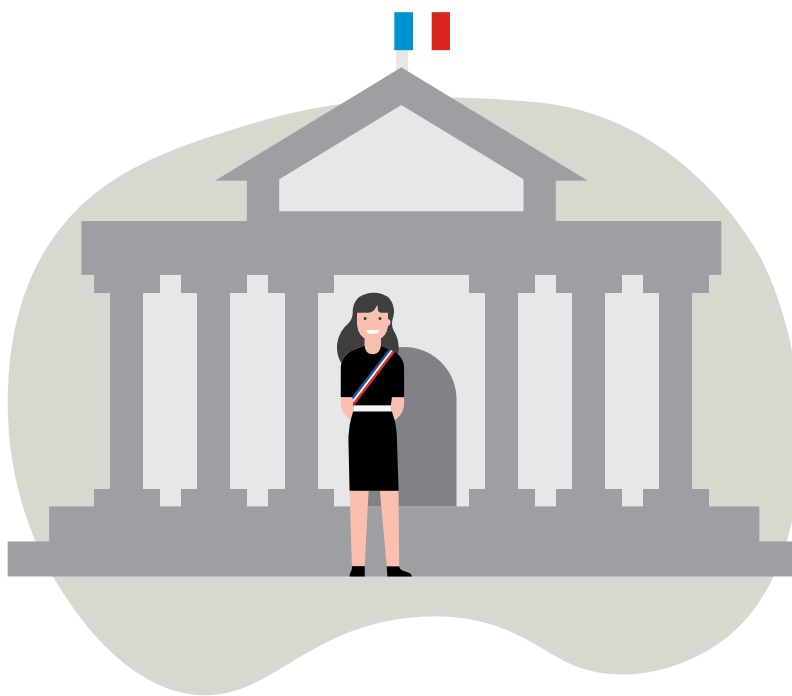


Je suis salariée du Groupe SNCF mais aussi conseiller municipal en charge des questions d'urbanisme. Un projet d'aménagement d'une halle de fret supposant la cession au Groupe SNCF d'un terrain appartenant à la commune est présenté en conseil municipal en même temps qu'un projet concurrent d'achat de ce terrain par un concessionnaire automobile. Après réflexion, je me dis que mes fonctions d'élu ne doivent pas interférer avec mon activité professionnelle et je décide finalement de ne pas participer à la partie de la séance du conseil traitant de ce dossier.

”

Ai-je bien fait ?

Oui, il existe à l'évidence pour ce dossier une situation potentielle de conflit d'intérêts entre mon mandat d'élu et mon statut de salarié du Groupe SNCF. Ce conflit d'intérêts pourrait faire soupçonner une prise illégale d'intérêts passible de sanctions et conduire, en cas de contestation, à remettre en cause la décision du conseil municipal de vendre le terrain au profit du Groupe SNCF. Ce qui serait préjudiciable au Groupe.



10

S'ASSURER QUE NOS PRESTATAIRES, FOURNISSEURS ET PARTENAIRES APPLIQUENT DES STANDARDS ÉTHIQUES ÉQUIVALENTS

Le Groupe SNCF est en relation constante avec de très nombreux interlocuteurs : prestataires, fournisseurs, partenaires, intermédiaires.

Nous devons veiller, en tant que groupe responsable, à ce que ces interlocuteurs appliquent des standards éthiques équivalents aux nôtres.



Nous devons...

Faire connaître la charte éthique à nos prestataires, fournisseurs, partenaires, et plus généralement à toutes nos parties prenantes, et leur demander de prendre l'engagement contractuel de la respecter et de la faire respecter par leurs propres fournisseurs ou sous-traitants.

Exiger de nos fournisseurs, prestataires ou partenaires qu'ils proscrivent tout agissement de corruption ou trafic d'influence, en leur faisant prendre des engagements contractuels précis sur ces points, et notamment celui d'être audité.

Exiger de nos fournisseurs, prestataires ou partenaires, l'engagement de respecter les principes fondamentaux d'interdiction du harcèlement, de la discrimination, du travail des enfants et du travail forcé, conformément notamment aux conventions adoptées en ce domaine par l'Organisation Internationale du Travail.



Nous ne devons pas...

Contracter avec un fournisseur ou un prestataire qui ne respecte pas le droit du travail ou nos principes éthiques, notamment dans le domaine des droits humains et libertés fondamentales, de la lutte contre la corruption, de la libre concurrence et de la protection de l'environnement.

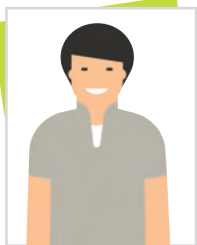
Contracter avec des personnes ou entreprises qui pratiquent la privation de liberté, le travail forcé ou obligatoire, le travail dans des conditions de nature à porter une atteinte grave à la santé physique ou mentale des personnes qu'elles emploient.

Contracter avec des personnes ou entreprises qui emploient des personnes en situation irrégulière ou des enfants dont l'âge est inférieur à celui déterminé par les conventions internationales sur le travail des enfants et à la législation du pays dans lequel ils sont employés.

Si l'un des manquements ci-dessus évoqués est le fait d'une entité avec laquelle le groupe est déjà en relation contractuelle, cette entité devra lui présenter un plan d'action visant à mettre fin à ce manquement, le Groupe SNCF appréciant alors, au vu de ce plan, s'il convient ou non de mettre fin au contrat.

ILLUSTRATION PRATIQUE

“

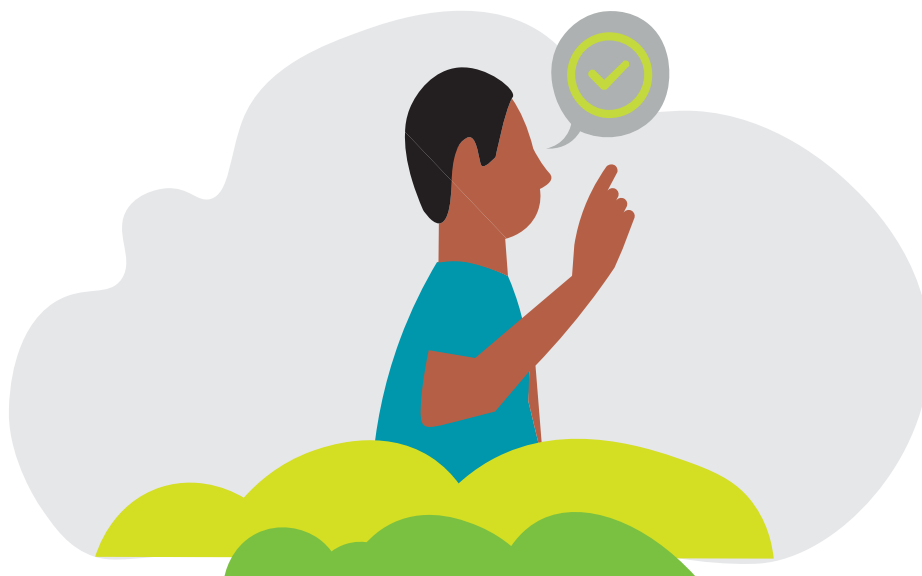


J'ai reçu une information, non vérifiée, selon laquelle mon fournisseur travaillerait avec un sous-traitant situé à l'étranger, ce que j'ignorais. Il ferait travailler des enfants de moins de 15 ans, en infraction avec les règles de l'Organisation Internationale du Travail sur le travail des enfants. Bien que je sois très satisfait de la qualité des produits de ce fournisseur, je me dis que je ne peux ignorer cette information et que je dois auditer ce sujet.

”

Est-ce la bonne réaction ?

Oui, vous ne pouvez pas effectivement ignorer une telle information. Vous devez demander des explications au fournisseur et, si vous avez toujours un doute, vous devez engager un audit en vous référant à la clause du marché conclu avec ce dernier permettant précisément de conduire de tels audits. Si l'audit révèle de telles pratiques, il s'agira alors d'un manquement contractuel grave par le fournisseur aux règles du marché sur le fondement duquel il conviendra de mettre un terme à la relation avec celui-ci.



11

ASSUMER DES DEVOIRS SPÉCIFIQUES LIÉS AUX MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

AVERTISSEMENT : CE ONZIÈME PRINCIPE CONCERNE PLUS SPÉCIFIQUEMENT LES 5 SOCIÉTÉS FÉRROVIAIRES DE LA SNCF ET LEURS FILIALES AYANT DES ACTIVITÉS DE SERVICE PUBLIC.

Les activités des filiales du Groupe SNCF exerçant des missions de service public exigent toute notre vigilance pour observer nos devoirs envers l'Etat et les principes du service public : laïcité et neutralité, égalité face au service public, devoirs spécifiques de loyauté et de réserve.

Le principe d'égalité de traitement et les devoirs de loyauté et de réserve concernent tous les salariés du Groupe SNCF sans exception, et ceux qui appartiennent au Groupe SNCF qui assurent une mission de service public ont des obligations renforcées en ces domaines.



Laïcité et neutralité

Les principes de laïcité et de neutralité qui s'imposent à l'Etat s'appliquent aussi aux salariés des sociétés du Groupe SNCF qui assurent une mission de service public, qu'ils soient ou non en contact avec le public.



Nous devons...

Respecter et faire respecter la laïcité et la neutralité au sein des sociétés de la SNCF et de leurs filiales exerçant des missions de service public.

Observer un strict devoir de réserve sur la manifestation de nos convictions politiques et religieuses.

Faire toujours passer en priorité les nécessités du bon fonctionnement du service public, notamment la continuité et l'égalité, par rapport aux demandes des clients liées à leurs pratiques et coutumes religieuses.



Nous ne devons pas...

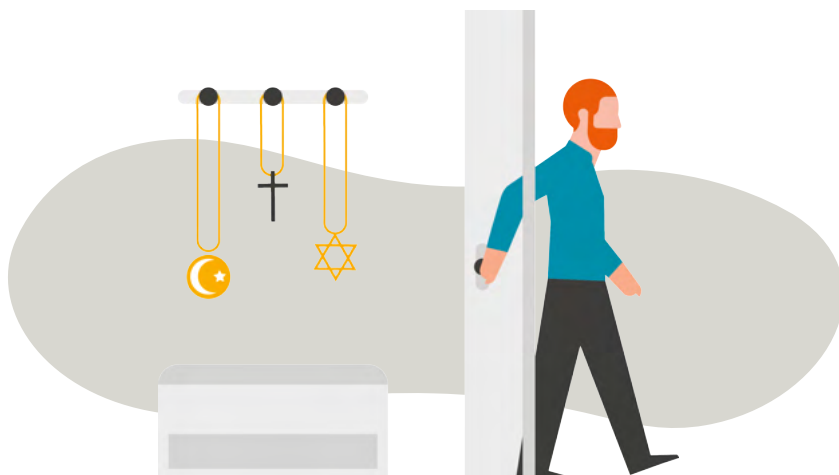
Laisser s'installer une confusion entre nos convictions ou engagements privés (associatifs, politiques, religieux...) et les positions du Groupe SNCF.

Pratiquer ou tolérer dans l'entreprise le prosélytisme ou des comportements ostensiblement fondés sur des convictions politiques ou religieuses.



Pour aller plus loin

- Fiche pratique : « Principes de laïcité et de neutralité au sein du Groupe SNCF ».



Égalité de traitement

L'égalité de traitement est un principe fondamental du service public.



Nous devons...

Assurer en toutes circonstances, à situation comparable, une égalité de traitement pour l'accès :

- de nos clients à nos services, de nos fournisseurs et prestataires à nos marchés,
- des utilisateurs au réseau ferré national et à ses infrastructures de service.



Nous ne devons pas...

Adopter un comportement discriminatoire envers certains clients ou les priver indûment d'accès à nos services en raison de leur différence réelle ou supposée.



Devoirs spécifiques de loyauté et de réserve

L'accomplissement des missions de service public induit des exigences fortes en termes de comportement vis-à-vis des clients et du public.



Nous devons...

Adopter un comportement exemplaire à l'écoute et au service de nos clients.

Apporter spontanément une aide à nos clients lorsque la nécessité s'en fait sentir.

Leur apporter l'information dont ils ont besoin.

Nous comporter dans les gares et dans les trains de manière à ne pas choquer les autres voyageurs et à ne pas alimenter de différend avec des collègues, et tout particulièrement avec les contrôleurs.



Nous ne devons pas...

Tenir des propos publics portant atteinte à la dignité des clients, et notamment des voyageurs

Évoquer dans les lieux publics, et notamment dans les gares et dans les trains, sans souci de confidentialité ni de discrétion, des dossiers professionnels, nommer des clients ou des fournisseurs, parler de pratiques professionnelles internes.



LES ACTEURS DE L'ÉTHIQUE

Tous les collaborateurs du Groupe SNCF doivent intégrer dans l'exercice quotidien de leur métier les valeurs et principes énoncés dans la charte éthique du Groupe SNCF. Il existe cependant un acteur clé, le manager, et des acteurs dédiés qui assurent un rôle de pilotage et de conseil sur les questions d'éthique.

LE MANAGER : ACTEUR CLÉ

MANAGER, c'est avoir la responsabilité de diriger une équipe, quelle que soit sa taille, donner des objectifs et du sens à son action. Le manager doit faire partager une vision à ses collaborateurs et être un guide pour chacun d'eux. Des cadres dirigeants aux responsables de proximité, les managers sont les premiers ambassadeurs de nos valeurs. Ils sont garants de la bonne application des principes d'action qui en découlent.

Les managers ont le devoir par conséquent de :

- connaître la charte éthique et de donner par leurs actions et leurs comportements, en interne comme en externe, l'exemple d'une conduite responsable,
- veiller à ce que leurs collaborateurs connaissent également la charte éthique, savoir leur en expliquer le contenu si nécessaire, et systématiquement à tout nouvel arrivant dans l'entité ou l'équipe,
- être disponibles et à l'écoute des collaborateurs qui feraient état de préoccupations d'ordre éthique, relayer ces préoccupations auprès des acteurs dédiés s'ils n'ont pas eux-mêmes les moyens d'y apporter des solutions,
- s'assurer que toute personne à laquelle ils envisagent d'attribuer un poste de responsabilité, connaît la charte éthique et dispose de la compétence, de l'autorité et des moyens pour veiller à son tour à sa bonne application.



DES ACTEURS DÉDIÉS

LE COMITÉ D'ÉTHIQUE GROUPE

Le comité d'éthique groupe a pour mission de proposer à la Direction Générale du Groupe SNCF toute recommandation en matière de politique éthique du groupe. Il soutient la déclinaison de la charte éthique par l'adoption de guides ou de programmes d'action sur tel ou tel sujet éthique.



LA DIRECTION DE L'ÉTHIQUE GROUPE

La direction de l'éthique groupe est une entité opérationnelle au service de l'éthique au sein du Groupe SNCF : elle s'emploie à faire vivre l'éthique et à conduire toutes actions de formation, sensibilisation, pédagogie afin de promouvoir les principes contenus dans la charte éthique et garantir leur appropriation. Via le dispositif de la « Ligne éthique », elle apporte son appui et ses conseils motivés à tout manager ou collaborateur confronté à une problématique éthique. Via le dispositif de « L'Alerte professionnelle », elle gère les alertes éthiques en conduisant ou faisant conduire les enquêtes nécessaires.



Pour aller plus loin

- Référentiel sur l'organisation et les attributions de la direction de l'éthique groupe (RA-00088).

LES RÉFÉRENTS ÉTHIQUES

La direction de l'éthique groupe anime un réseau de référents éthiques dans chaque grand métier du Groupe SNCF et dans les principales filiales.

Le référent éthique est chargé de veiller à la mise en œuvre de la charte éthique sur le périmètre de son entité. A la fois facilitateur et animateur, il contribue à la prévention du risque éthique en impulsant des pratiques professionnelles conformes aux valeurs et principes d'action de la charte éthique et en faisant adopter, si nécessaire, des guides ou des codes spécifiques aux activités ou aux métiers de son entité.



LIENS UTILES

L'ensemble des documents cités dans la charte dans la rubrique « Pour aller plus loin » sont disponibles sur le site intranet de la SNCF « ETHIQUE », et sur l'application MYETIC disponible sur les smartphones professionnels SNCF.

Ces documents peuvent aussi être demandés directement auprès de la direction de l'Éthique Groupe.

LA « LIGNE ÉTHIQUE » APPUI ET CONSEIL EST ACCESSIBLE PAR :



04 27 01 02 81



Sur l'application MyEtic



ligneethique@sncf.fr



SNCF

Direction de l'Éthique Groupe

2 Place aux Étoiles

CS 70001

93633 La Plaine Saint-Denis

Cedex

L' « ALERTE ÉTHIQUE » PEUT ÊTRE LANCÉE PAR :



Sur l'application MyEtic



www.alerteethiquesncf.com



SNCF

Direction de l'Éthique Groupe

2 Place aux Étoiles

CS 70001

93633 La Plaine Saint-Denis

Cedex

La présente charte est signée par le président-directeur général de SNCF SA :

Jean-Pierre FARANDOU
Président-directeur général

SNCF
Direction de l'Éthique Groupe
2, place aux Étoiles – CS 70001
93633 La Plaine Saint-Denis Cedex

Conception & réalisation :
Direction de l'Éthique Groupe

Illustrations :
Médiathèque SNCF

Photographies :
Médiathèque SNCF : Leitzia Lefur, Matthieu Raffard,
Alex Cretey Systemans, Yann Audic

Novembre 2022