

GUIDE ETHIQUE DU GROUPE SNCF







Introduction de Guillaume Pepy	04
Préambule	06
DES PRINCIPES SIMPLES, MAIS EXIGEANTS	08
1. Les bonnes pratiques dans la conduite des affaires	10
2. Le respect du droit	11
3. Le respect des principes de la concurrence	12
4. Le respect des personnes	13
5. Le comportement attendu : agir de bonne foi, être constructif et développer la confiance mutuelle	14
6. Le respect de la confidentialité	15
LE MANAGER ET L'ÉTHIQUE	16
Le Guide Éthique: outil du manager	18
Le sens de l'action face au foisonnement des règles	18
L'exemplarité au cœur du dispositif éthique	19
L'ALERTE PROFESSIONNELLE	20
LE COMITÉ D'ÉTHIQUE	21
LA LIGNE ÉTHIQUE	21
Notes	22

Ce guide a fait l'objet d'une information
au Conseil d'Administration du 17 février 2011.



L'objectif, que je porte avec vous, de faire de SNCF un leader de services d'écomobilité d'ambition mondiale, s'appuie dès aujourd'hui sur toutes les composantes du groupe, dont les savoir-faire s'additionnent et se mettent en synergie.

Cette ambition exige, pour se réaliser et être durable, une conduite éthique de chacun de nous.

Notre environnement a déjà changé et cette évolution va s'accélérer dans les prochaines années. Nous devons nous y préparer.

Notre histoire est un élément légitime de fierté : elle nous a forgé une culture, des expertises, et elle nous a confié des entités opérationnelles réputées.

La cohérence de cet ensemble repose sur des métiers complémentaires : ceux du réseau ainsi que du transport de voyageurs et de marchandises, dans des conditions de sécurité, de satisfaction des clients et de maîtrise des coûts imposées par la disparition progressive des frontières et la saine gestion que cela implique face à l'émergence de nouveaux concurrents.

Cette ambition appelle que nous nous retrouvions autour de valeurs communes, celles propres à nos métiers comme la responsabilité, la proximité et l'innovation, mais aussi d'autres liées à nos comportements individuels, tels que le respect des autres, la solidarité et l'intégrité.

« NOTRE AMBITION EXIGE, POUR SE RÉALISER ET ÊTRE DURABLE, UNE CONDUITE ÉTHIQUE DE CHACUN DE NOUS »

L'éthique doit nous permettre de faire vivre ces valeurs, en y faisant référence dans nos comportements et notre action quotidienne, en recherchant le sens de l'action et du résultat, en partageant avec nos collègues les bonnes pratiques.

Dans la conduite de nos affaires, l'éthique consiste d'abord à adopter la « bonne attitude », en évitant toute sorte de compromission et de conflit d'intérêt vis-à-vis de l'entreprise, de ses clients ou de ses fournisseurs.

L'éthique, c'est ensuite vouloir et tenter de trouver le « comportement juste », qui va faire de chacun de nous un représentant fiable de l'entreprise, de ses branches, de ses filiales : loyauté envers l'entreprise, transparence sur ce que l'on entreprend en son nom, respect des autres, recherche de l'exemplarité.

L'éthique c'est enfin, pour nous particulièrement, des qualités individuelles de respect des clients et de l'ensemble des collectivités qui nous font confiance au quotidien dans le monde entier.

Le Conseil d'administration de SNCF a examiné ce Guide Éthique. Il recommande à chaque salarié d'en discuter aussi souvent que nécessaire avec son manager. Ce guide s'applique à l'ensemble des composantes de l'entreprise, et peut être décliné plus avant sous forme de guide pratique dans les branches, filiales, fonctions ou métiers.



GUILLAUME PEPEY
PRÉSIDENT DE SNCF



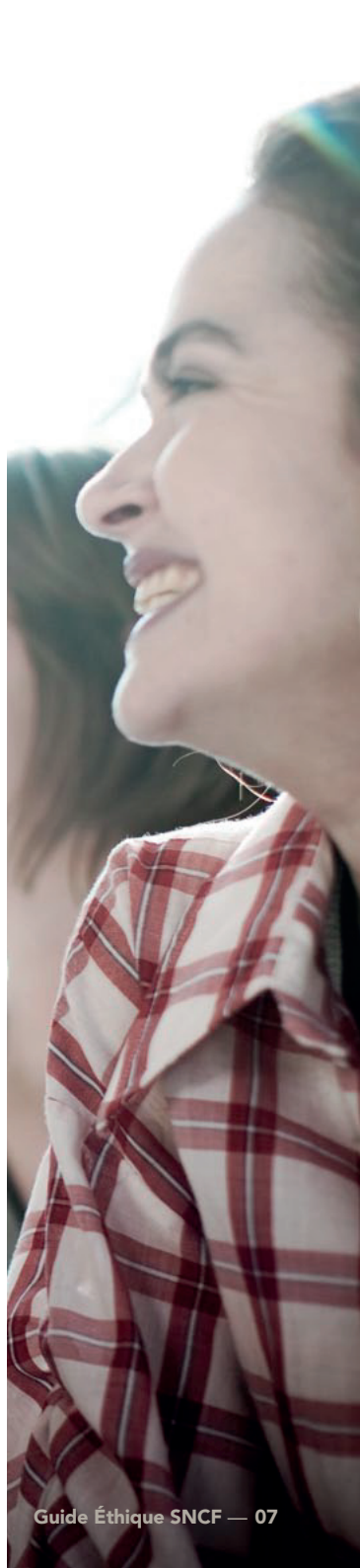
PRÉAMBULE

L'ensemble de nos processus de production ou administratifs sont, en général, décrits et régis par des procédures incluant des dispositifs de contrôle interne. Les comportements individuels échappent à ces dispositifs car ils sont difficiles à maîtriser et se manifestent souvent en dehors même des processus évoqués. Le Guide Éthique SNCF vise à rappeler à chacun des collaborateurs quelques principes dont il peut se servir face à des situations particulières dans lesquelles son jugement est rendu plus difficile ou incertain.

En effet, des comportements individuels inappropriés peuvent entraîner des conséquences importantes pour nos affaires, notre réputation ou notre image à tous les niveaux de notre organisation et même, par contagion, pour le groupe tout entier. Dans la vie professionnelle au quotidien, ce guide vise à ce que chacun se conduise avec les attitudes appropriées : respect des autres, respect du client, respect des contrats, respect des règles de vie.

Ce guide apporte également, à chacun, la possibilité de se faire aider ou d'alerter sur des comportements liés à des fraudes ou malversations constatées, notamment lorsque la ligne hiérarchique ou les interlocuteurs usuels n'y suffisent pas. Enfin, ce guide invite chacun, devant une situation particulière ou difficile, à s'interroger, avec l'aide éventuelle de son manager, sur la recherche de la bonne attitude. Quatre questions universelles, à se poser, facilitent cette recherche :

1. Ma décision a-t-elle du sens pour l'intérêt de l'entreprise ?
2. Ma décision est-elle cohérente avec les valeurs de l'entreprise et/ou celles de mon métier ?
3. Ma décision est-elle conforme à la loi ?
4. Suis-je prêt(e) à assumer totalement ma décision devant des collègues, des collaborateurs, ma hiérarchie, des tiers... ?



DES PRINCIPES SIMPLES MAIS EXIGEANTS



SNCF

1

LES BONNES PRATIQUES DANS LA CONDUITE DES AFFAIRES

Établir une relation saine et pérenne avec l'ensemble des parties prenantes (clients, fournisseurs, collectivités...) impose de comprendre que l'intérêt de l'entreprise réside dans une relation équilibrée avec elles. Ceci implique que nous traitions nos interlocuteurs avec respect, courtoisie et rigueur professionnelle, dans le cadre de règles qui peuvent nous être imposées ou que nous nous imposons dans les mises en concurrence que nous réalisons dans l'intérêt de SNCF.

À cet égard, chacun doit se garder de :

- ▼ se mettre dans une situation de conflit d'intérêt, par exemple en prenant part à une décision qui favoriserait son propre intérêt ou celui de proches, quand bien même cette décision ne serait pas prise au détriment d'intérêts de l'entreprise;
- ▼ de rechercher ou d'accepter un avantage quelconque, susceptible d'avoir une influence sur une décision présente ou future;
- ▼ de proposer une contrepartie indue, financière, d'influence ou autre, dans le cadre ou à la marge des affaires.

Or ces situations, parfois délicates à percevoir, nécessitent plus que d'autres un questionnement individuel fréquent, en particulier lorsque le collaborateur concerné est amené à prendre des décisions liées à des transactions commerciales. L'aide du manager direct doit être sollicitée sur ces sujets.

Derrière ces principes de bon sens, l'éthique cherche simplement à faire gagner SNCF et ses composantes, à défendre leurs intérêts, à créer des relations commerciales, sociales et institutionnelles durables fondées sur le respect des partenaires.

Par-delà ces situations, les bonnes pratiques de la conduite des affaires reposent sur des transactions loyales et honnêtes ainsi que sur des comportements professionnels visant à renforcer notre réputation.

L'intégrité attendue de chacun trouve ainsi sa pleine raison d'être dans la recherche de la performance tant au service prioritaire des clients en ne promettant que ce que l'on peut tenir, qu'au service de l'intérêt de SNCF.

2

LE RESPECT DU DROIT

Même si cela apparaît comme une évidence, chacun se doit, dans le cadre de son activité professionnelle, de respecter le droit applicable dans son environnement de travail, qu'il s'agisse de règles internationales, nationales ou plus spécifiques. Il en est de même du respect des engagements contractuels pris.

Parce que le domaine de la loi est souvent complexe, c'est dans l'environnement professionnel de chacun que les sujets essentiels liés à l'exercice de nos activités doivent être connus et discutés quand ils y sont applicables : règles liées à la sécurité et droit de la concurrence par exemple.

Chacun de nous doit également être conscient que les domaines du droit, de plus en plus focalisés et précis, méritent souvent l'aide d'une expertise qu'il faut rechercher, d'abord auprès de son manager, ou auprès des spécialistes juridiques, au-delà d'un certain niveau de complexité. Cette exigence nous permet, le cas échéant, d'appréhender et de maîtriser les risques juridiques de situations particulières.

3

LE RESPECT DES PRINCIPES DE LA CONCURRENCE



SNCF se projette dans l'environnement concurrentiel : sa capacité à savoir y répondre est le gage du bénéfice à en tirer pour ses clients, contribuant à assurer sa propre pérennité.

Les règles établissant une libre concurrence nous concernent directement dans la plupart de nos activités et elles s'imposeront très bientôt dans toutes. L'entreprise se doit en conséquence de respecter en tout lieu les règles nationales et internationales qui régissent la concurrence ; elle rejette fermement toute pratique contraire à cette exigence.

Ce sujet est au cœur de la préoccupation des branches et métiers de l'entreprise. À titre d'exemples :

- Gares & Connexions se doit d'assurer le libre accès des gares à l'ensemble des entreprises ferroviaires de passagers.
- La Direction des Circulations Ferroviaires (DCF) veille au strict respect des règles d'accès et d'utilisation de l'infrastructure ferroviaire.
- La branche SNCF Proximités intègre l'ouverture à la concurrence dans les transports ferroviaires régionaux.

Chaque collaborateur concerné par ce sujet est invité à faire preuve de vigilance dans son comportement vis-à-vis du respect des règles de concurrence. Ainsi, chacun doit notamment s'interdire de diffamer ou de dénigrer des concurrents. Nous devons dans ce domaine éviter tout comportement ou commentaire dont nous ne voudrions pas qu'ils soient appliqués à SNCF. Les collaborateurs des entités qui exercent un métier de prestataire d'un service accessible à nos concurrents (Gares & Connexions, DCF, sillons...) reçoivent une information spécifique sur les dispositions particulières propres à leur métier. Chacun des salariés concernés doit être particulièrement attentif à cette situation d'égalité de traitement due à nos concurrents dans l'intérêt même de l'entreprise.

4

LE RESPECT DES PERSONNES

Le respect d'autrui dans nos relations quotidiennes constitue, dans de nombreux métiers, un enjeu auquel nous sommes confrontés depuis longtemps : les millions de voyageurs au quotidien dans nos gares, nos trains, nos métros, nos tramways, nos bus, nos cars...

SNCF attache une importance toute particulière à ce que chacun de ses collaborateurs agisse envers l'autre (clients, collègues, partenaires, fournisseurs, salariés des fournisseurs...) avec le respect attentif qui est inhérent au maintien d'un haut niveau de réputation professionnelle.

Ceci englobe notamment le respect des droits des personnes, de leur dignité et de leur culture. De manière plus simple et usuelle, cela inclut la priorité que chacun doit donner au confort du client par rapport au sien propre, s'il se trouve confronté à une situation qui l'exige.



S'agissant plus particulièrement de ses salariés, SNCF incite chacun à agir envers les autres sur la base de tels principes. Une attention particulière est appelée au respect de la vie privée de chacun, à l'application de notre politique en matière de diversité et de lutte contre les discriminations et à la prévention de toute forme de harcèlement, moral ou sexuel. Les évolutions culturelles et les écarts de compréhension entre les générations peuvent également être source de difficultés.

Plus que d'autres, ces sujets méritent un questionnement personnel fréquent pour vérifier l'adéquation du comportement de chacun à la situation en cause. L'aide du manager direct peut contribuer à ce questionnement.

L'éthique impose des règles de conduite qui préviennent les collaborateurs d'écarts de comportement pouvant les mettre en difficulté et nuire à l'image de leur entreprise. Elle contribue ainsi à faire agir chacun dans le respect de l'autre.

5

LE COMPORTEMENT ATTENDU : AGIR DE BONNE FOI, ÊTRE CONSTRUCTIF ET DÉVELOPPER LA CONFIANCE MUTUELLE

La qualité des relations qu'entretiennent SNCF et ses salariés impacte la performance du premier, tout comme l'accomplissement personnel des seconds. La qualité de cette relation, dans la durée, influe fortement sur la perception que tous ses partenaires peuvent avoir de SNCF ainsi que de ses collaborateurs.

Pour construire des relations durables avec l'ensemble des parties prenantes (clients, fournisseurs, collectivités...), un comportement loyal et honnête est attendu de chacun, dans une relation d'affaires où les intérêts et l'image de l'entreprise doivent être systématiquement privilégiés.

Ceci se traduit par une attitude dans laquelle chacun de nous doit agir de bonne foi, avec le souci permanent d'être constructif. Ceci permet en retour d'attendre de nos interlocuteurs les mêmes qualités professionnelles et comportementales et de développer une confiance mutuelle.

Dans la relation établie entre collègues, SNCF attend de chacun cette même attitude de confiance et de loyauté, avec le souci additionnel d'être transparent vis-à-vis de son entourage professionnel, en l'informant de façon complète et précise. Ceci comprend notamment l'attention que chacun doit porter à préserver l'usage et la valeur des biens de l'entreprise.

Chaque salarié peut se trouver en charge d'un mandat électif ou associatif. Ces activités doivent être exercées en évitant des situations de conflit d'intérêt et en s'abstenant d'agir au nom de SNCF.

Enfin, de manière stricte, la prise de parole dans les médias nécessite l'accord du manager direct dès lors qu'elle peut être perçue comme étant faite au nom de SNCF.

6

LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Protéger l'information dont chacun est le détenteur dans son travail, constitue une nécessité permanente dont l'importance peut être couramment sous-estimée.

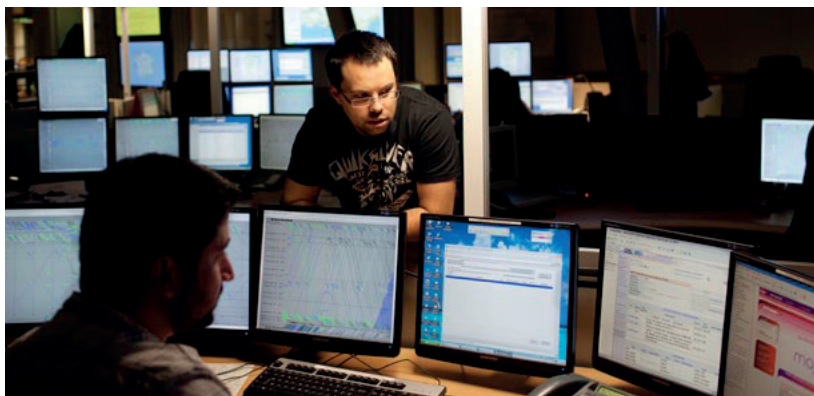
Les données confidentielles relatives à nos clients, partenaires, fournisseurs, collaborateurs, doivent être systématiquement préservées et leur protection doit faire l'objet d'une vigilance particulière.

Au-delà des réglementations spécifiques (CNIL, appel d'offres...), chacun doit rester attentif à protéger l'information dont il dispose pour des besoins professionnels - ainsi à ne pas la communiquer ou la diffuser - en utilisant les bonnes techniques, pour éviter un usage inapproprié ou malveillant de son poste de travail.

Certaines informations peuvent en outre avoir un intérêt particulier pour des concurrents, des fournisseurs voire des clients qui pourraient en faire usage. Cette situation est par nature contraire aux intérêts de SNCF.

Les collaborateurs particulièrement exposés à ces risques doivent fréquemment se questionner et s'assurer auprès de leur hiérarchie et des experts SNCF, que les procédures applicables sont respectées et que les bonnes attitudes sont adoptées et mises en œuvre.

À l'inverse, notre politique proscrit toute recherche, par des moyens non licites, d'informations d'affaires sur des concurrents ou partenaires.





LE MANAGER & L'ÉTHIQUE

Être un manager, c'est avoir la responsabilité de gérer et de diriger une équipe au sein de son environnement de travail. Que cette équipe soit grande ou modeste, elle attend de son manager d'être organisée, guidée, encouragée, formée et valorisée, dans le but précis de remplir un ou des objectifs définis, connus, partagés et conformes à l'intérêt de SNCF.

LE GUIDE ÉTHIQUE : OUTIL DU MANAGER

Le manager est le premier responsable auquel un collaborateur peut s'adresser pour expliciter certains sujets développés dans ce Guide, ou pour trouver des réponses à des interrogations d'ordre éthique. Il doit s'appropriier, connaître ce guide et en discuter régulièrement, y faire référence si nécessaire et bien sûr, il doit être de ceux qui vont à la fois en assurer la promotion, la mise en œuvre et en respecter l'esprit.



LE SENS DE L'ACTION FACE AU FOISONNEMENT DES RÈGLES

La fonction du manager doit consister à trouver et expliciter le sens de son action et de celle de ses collaborateurs.

Une culture historique ou une préoccupation de circonstance peuvent inciter à perdre facilement ce sens et ainsi, à perdre de vue l'essentiel, au milieu de réglementations foisonnantes.

En dehors du champ de la sécurité du transport pour lequel les réglementations s'imposent à la lettre et à tous, il est souvent nécessaire de retrouver les finalités des dispositifs réglementaires pour faire primer le fond sur la forme, ou l'esprit sur la lettre. Cet exercice ne dispense pas de l'application de la réglementation, mais il cherche à préciser le sens de l'action conduite.



Le manager & l'éthique



L'EXEMPLARITÉ AU CŒUR DU DISPOSITIF ÉTHIQUE

La base de l'exemplarité est de pouvoir expliciter clairement ses choix en faisant d'abord référence non à soi-même, mais à l'intérêt collectif.

La conduite et le comportement du manager sont une source de symboles forts pour tous ceux qui les observent ; or leurs effets, positifs comme négatifs, sont bien souvent sous-estimés par les managers eux-mêmes.

L'exemplarité permet à l'environnement de travail de percevoir clairement et rapidement que le manager s'applique à lui-même les valeurs SNCF et les règles éthiques qui en découlent et qui les traduisent. C'est cette cohérence qui est porteuse de l'éthique.

L'exemplarité possède la vertu d'être communicative et elle passe, dans les organisations, par le management : c'est pourquoi le Conseil d'Administration de SNCF a souhaité que tous les cadres dirigeants de l'entreprise attestent par écrit avoir pris connaissance de ce Guide Éthique et avoir pris l'engagement d'en respecter la lettre et l'esprit.



L'ALERTE PROFESSIONNELLE

SNCF met à la disposition de l'ensemble de ses salariés un dispositif encadré d'alerte professionnelle, conforme à la décision de la Commission Nationale Informatiques et Libertés, permettant de recevoir, d'enregistrer, puis de traiter tout signalement de bonne foi, relatif à des cas de fraudes, de corruption, de pratiques anti-concurrentielles ou de détournements de biens...

Ce dispositif ne se substitue en rien à l'action des organes compétents préexistants ou à l'emploi des canaux normaux de l'expression des salariés : le management direct, le responsable des ressources humaines, le responsable financier, la représentation du personnel, l'inspection du travail... Fondée sur la notion d'intérêt général, l'alerte professionnelle constitue un recours par défaut. Son utilisation est facultative.

L'alerte professionnelle s'exerce auprès du directeur de l'Éthique de SNCF par tout moyen de transmission de l'information que le salarié choisit.

Le recours à l'alerte par une personne de bonne foi, met cette personne à l'abri de toute poursuite pour ce motif. En revanche, l'utilisation à des fins calomnieuses de ce même dispositif peut faire l'objet de sanctions ou de poursuites judiciaires.

Les personnes utilisant ce dispositif bénéficient d'une confidentialité garantie par les procédures internes de la direction de l'Éthique. Les droits des personnes mises en cause sont parallèlement respectés.

Par e-mail
(de préférence) :
alrteethique@sncf.fr

Par téléphone :
(33) (0)1 85 07 89 05
Interne : 38 09 05

Par courrier :
SNCF,
Direction de l'Éthique
2, place aux étoiles,
CS 70001
93633 La Plaine St Denis Cedex

LE COMITÉ D'ÉTHIQUE

Pour exercer sa mission, la Direction de l'Éthique s'appuie sur le Comité d'Éthique, instance de référence et vecteur de promotion de l'éthique au sein de SNCF. Le Comité d'Éthique est composé de cadres dirigeants, désignés par le Président, représentants de l'ensemble des composantes de l'entreprise. Sa composition est en permanence mise à jour et consultable sur le site intranet de la Direction de l'Éthique.

LA LIGNE ÉTHIQUE

À des fins préventives distinctes du dispositif d'alerte précité, la ligne éthique permet à tout salarié d'obtenir des conseils motivés en cas de doute sur la conduite à tenir.

La Direction de l'Éthique a vocation à répondre à un questionnement de cet ordre.

Par e-mail
(de préférence):
ligneethique@sncf.fr

Par téléphone:
(33) (0)1 85 07 89 06
Interne: 38 09 06

Par courrier:
SNCF,
Direction de l'Éthique
2, place aux étoiles,
CS 70001
93633 La Plaine St Denis Cedex

NOTES

A series of horizontal dashed lines for taking notes, spanning the width of the page below the 'NOTES' header.



NOUS CONTACTER



PAR COURRIER

SNCF, Direction de l'Éthique
2, place aux étoiles
CS 70001,
93633 La Plaine St Denis Cedex



PAR EMAIL

↳ ligneethique@sncf.fr
↳ alerteethique@sncf.fr

VOUS INFORMER



<http://ethique.sncf.fr/sections/public>