

AVRIL 2013

CODE DE DÉONTOLOGIE
À L'ÉGARD DES ENTREPRISES
FERROVIAIRES UTILISATRICES
DES GARES DE VOYAGEURS

CODE DE
DÉONTOLOGIE



AVANT-PROPOS

Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du transport de voyageurs organisée par la loi 2009-1503 du 8 décembre 2009, la gestion des gares a été confiée à SNCF qui en conséquence doit s'organiser pour accueillir en gare de façon équitable l'ensemble des Entreprises Ferroviaires et leurs clients voyageurs.

Gares & Connexions assure au sein de SNCF les missions de gestion des 3000 gares de voyageurs du réseau national et s'est engagé à ce titre à accueillir sans discrimination les différentes Entreprises Ferroviaires.

Le récent décret 2012-70 relatif aux gares de voyageurs et autres infrastructures de services confirme cette organisation et fixe les règles assurant une gestion transparente et non discriminatoire des gares.

Conformément aux dispositions du décret, ce code de déontologie précise et explicite les principes fondamentaux à respecter par le gestionnaire de gares pour garantir un accès équitable et non discriminatoire aux gares de voyageurs.

Il s'applique à chaque collaborateur concerné quelles que soient sa fonction et sa position. Il vise à donner des repères de conduite et de comportement dans les relations avec les Entreprises Ferroviaires et doit aider chacun à adopter des attitudes préservant à la fois l'équité et l'efficacité dans le traitement des affaires quotidiennes les plus courantes comme dans la gestion de dossiers plus importants. Ce code de déontologie constitue aussi une garantie et une protection pour l'ensemble des agents concernés.

La réussite des objectifs confiés à Gares & Connexions en matière de neutralité dans la concurrence sur le réseau ferroviaire repose sur la mise en œuvre quotidienne des principes décrits dans ce code de déontologie et des valeurs de professionnalisme et de rigueur auxquelles nous sommes toutes et tous attachés.



La directrice générale,
Rachel Picard

NB : Outre les principes généraux de bonne conduite du guide éthique SNCF, ce code de déontologie a vocation à fournir à chacun des repères clairs sur la bonne attitude attendue à l'égard des Entreprises Ferroviaires utilisatrices des gares de voyageurs. Cependant, en cas de doute ou d'interrogation, votre ligne hiérarchique doit être sollicitée.

PRÉAMBULE

Aux termes de la loi n°2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires (ORTF), le législateur a confié à SNCF la mission de « gérer, de façon transparente et non discriminatoire, les gares de voyageurs qui lui sont confiées », codifiée à l'article L.2141-1 du Code des transports.

Gares & Connexions, direction autonome, dotée de comptes séparés, a ainsi vocation à répondre aux exigences de ce nouvel environnement concurrentiel et donner une meilleure lisibilité aux missions de gestion des quelques 3000 gares de voyageurs du réseau ferré national.

Le Décret 2012-70 du 20 janvier 2012, relatif aux gares de voyageurs et autres infrastructures de services confirme cette mission et prescrit les règles assurant une gestion transparente et non discriminatoire des gares de voyageurs.

Il précise en particulier l'ensemble des prestations, dites régulées, que le gestionnaire de gare se doit de fournir à toute Entreprise Ferroviaire utilisatrice des gares de voyageurs et les modalités de fixation des redevances associées.

Afin de garantir le respect des obligations d'égalité de traitement, de transparence et de confidentialité à l'égard des Entreprises Ferroviaires dans les gares de voyageurs, le décret susvisé prescrit, en son article 11, l'adoption d'un Code de déontologie s'appliquant aux agents chargés de fournir les prestations dites « régulées ».

Le présent document, soumis pour avis à l'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires (ARAF) a été ensuite finalisé pour tenir compte de leurs remarques (avis 2013-003 du 20 février 2013).



CHAMP D'APPLICATION

1/ PERSONNELS VISÉS PAR LES DISPOSITIONS DU PRÉSENT CODE

Les prescriptions du présent Code doivent être respectées par les « agents chargés de fournir les prestations définies à l'article 4 du Décret susmentionné aux Entreprises Ferroviaires dans les gares de voyageurs » comme précisé à l'article 11 du Décret.

En outre, il s'applique aux « personnels chargés du traitement des demandes de prestations et de leur réalisation [qui] doivent respecter la confidentialité des informations à caractère industriel ou commercial qui leur sont communiquées par les Entreprises Ferroviaires », conformément à l'article 10 du Décret.

Ces agents et personnels, qu'ils soient de Gares & Connexions, de ses prestataires ou sous-traitants, internes ou externes à l'entreprise SNCF, doivent se conformer aux principes décrits ci-après.

Le respect de ces principes est garanti à l'égard des personnels, prestataires et passagers de l'ensemble des Entreprises Ferroviaires.

2/ PRESTATIONS CONCERNÉES

Les prestations dont la fourniture/réalisation est assujettie aux principes énoncés dans le présent code sont énumérées à l'article 4 du Décret.

Ces prestations dites « régulées », fournies par Gares & Connexions aux Entreprises Ferroviaires, ainsi que leur modalité de fourniture sont détaillées dans le Document de Référence des Gares, publié chaque année.

- La **prestation de base**, comprenant les services indissociables fournis à toute Entreprise Ferroviaire présente en gare. Elle comporte la mise à disposition et l'entretien de bâtiments, surfaces et équipements nécessaires à l'accueil des voyageurs et à l'accès des voyageurs aux trains et à ce titre plus particulièrement l'accueil général, la gestion de site, la gestion des flux de voyageurs en gare, le service de prise en charge des PMR, les services d'accompagnement au voyage et l'information des voyageurs.
- Les prestations prescrites par les textes réglementaires et en particulier la **prestation Transmanche** pour les Entreprises Ferroviaires assurant des circulations empruntant le tunnel sous la Manche.
- Les **prestations complémentaires** fournies, le cas échéant, dans les gares de voyageurs aux Entreprises Ferroviaires :
 - le préchauffage des voitures et des locomotives ;
 - la mise à disposition d'espaces ou de locaux adaptés à l'activité ferroviaire (c'est-à-dire : les locaux pour la vente de titres de transport ferroviaire, les locaux de services pour les personnels d'accompagnement ou de conduite de l'entreprise ferroviaire, les locaux et installations nécessaires aux prestataires des Entreprises Ferroviaires pour la réalisation des services techniques incluant l'avitaillement et le nettoyage).



PRINCIPES

Outre le respect des principes généraux de bonne conduite des affaires et de **professionnalisme** attendu, et énoncés dans le guide éthique du groupe SNCF, les personnels chargés de la réalisation des prestations régulées doivent respecter les règles de la concurrence, dont les principes sont énoncés dans le Décret Gares : **transparence, non discrimination** et **confidentialité**.

1/ UN PROFESSIONNALISME EXEMPLAIRE

Les personnels susvisés doivent notamment :

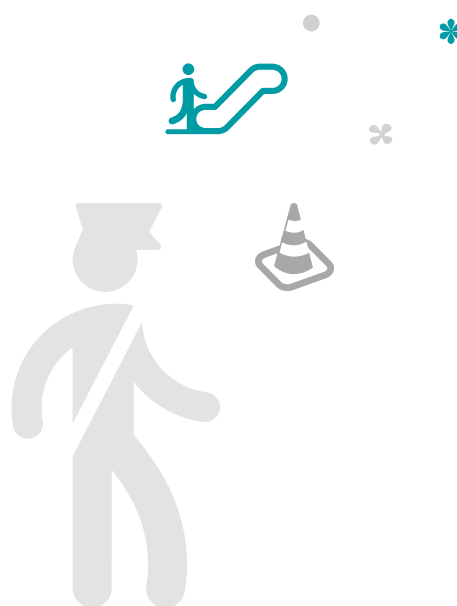
- Respecter avec rigueur dans leurs relations avec les Entreprises Ferroviaires, les lois, règlements et référentiels applicables aux missions de gestionnaire de gares de Gares & Connexions ainsi que les principes relatifs au respect du droit et des principes de la concurrence.
- Adopter un comportement professionnel conforme à l'ensemble des textes de prescription nationaux et locaux décrivant la consistance des missions de Gares & Connexions et la limite de ses prérogatives vis-à-vis des utilisateurs des gares.
- Respecter avec professionnalisme et courtoisie l'ensemble des interlocuteurs des Entreprises Ferroviaires sollicitant des prestations en gare. Collaborer efficacement avec l'ensemble des interlocuteurs, internes ou externes.
- Appliquer de manière vigilante les principes relatifs aux bonnes pratiques dans la vie des affaires, au respect des personnes et au comportement attendu (bonne foi, esprit constructif...).
- Refuser toute compromission et alerter sa ligne hiérarchique de toutes situations de potentiels conflits d'intérêt ou présentant des anomalies du point de vue de l'équité de traitement entre utilisateurs des gares.
- Adopter un comportement intègre en respectant des principes essentiels de probité et de responsabilité.
- Respecter l'ensemble des règles de discrétion et le devoir de réserve.

2/ ASSURER LA TRANSPARENCE DANS LA GESTION DES GARES ET LE TRAITEMENT DES ENTREPRISES FERROVIAIRES

Afin de garantir une gestion transparente des gares, chaque agent doit en particulier :

- Faire preuve de rigueur et de professionnalisme vis-à-vis des personnels, prestataires et passagers des EF en les informant de façon complète et précise sur les prestations régulées en gare.
- Fournir aux EF, dans le cadre de la gestion opérationnelle de leur activité ferroviaire en gare, les informations utiles relatives à l'activité en gares, et en particulier les coordonnées des interlocuteurs opérationnels.
- Assurer la traçabilité des positions et décisions prises, en particulier en cas de risques de contestation.

Par ailleurs, Gares&Connexions établit annuellement l'ensemble des informations utiles à toute Entreprise Ferroviaire souhaitant accéder aux gares dans le Document de Référence des Gares (DRG) ; ce document est publié au sein du Document de Référence du Réseau (DRR). Elle communique auprès des EF toute information utile dans le traitement de leur demande dans les délais prévus, en particulier l'ensemble des procédures encadrant la réalisation des prestations régulées en gare.



3/ GARANTIR UN TRAITEMENT ÉQUITABLE ET NON DISCRIMINATOIRE DES ENTREPRISES FERROVIAIRES

Chacun des agents concernés doit être particulièrement attentif au principe de l'égalité de traitement due à toutes les Entreprises Ferroviaires.

Il s'agit d'offrir, de façon équitable et non discriminatoire à chaque entreprise ferroviaire, un service de base à qualité et contenu équivalent.

Instruire de façon non discriminatoire, en qualité comme en réactivité, les dossiers relatifs à des demandes de prestations en gare par des Entreprises Ferroviaires.

Traiter avec un égal professionnalisme chacun des utilisateurs d'une gare, y compris en cas de situation perturbée.

Aucune différence de traitement n'est admise hormis les seuls cas où elle repose sur des différences de situation objectivement appréciables. Il peut s'agir, par exemple, de différences tenant à la nature de la demande ou aux caractéristiques des gares desservies.

4/ PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS DÉTENUES

Les personnels chargés du traitement des demandes de prestations et de leur réalisation doivent respecter la confidentialité des informations à caractère industriel ou commercial qui leur sont communiquées par les Entreprises Ferroviaires.

Préalablement à toute demande d'accès aux gares de voyageurs d'une Entreprise Ferroviaire, un accord de confidentialité s'imposant à Gares & Connexions et à l'Entreprise Ferroviaire est signé. Il stipule le champ des informations confidentielles, la durée éventuelle et les clauses particulières s'y rapportant.

Ainsi, tout agent chargé du traitement des demandes de prestations doit assurer la confidentialité de l'ensemble des informations industrielles et commerciales de toute Entreprise Ferroviaire demandant un accès en gare (identité, projets de desserte, plan de transport, emplacement des locaux souhaités en gare...).

À ce titre, il ne peut divulguer des informations ou des données d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont la communication serait de nature à porter atteinte aux règles d'une concurrence libre et loyale et de non discrimination imposées par la loi.

La sécurisation des données informatiques doit être assurée, de même que celle des locaux de Gares & Connexions. Laisser accéder des personnes non autorisées à ces données ou locaux contrevient directement à l'obligation de préservation de la confidentialité des informations détenues par Gares & Connexions et ses agents.

Si Gares & Connexions fait appel à un prestataire pour l'exécution de certaines prestations assurées au bénéfice d'une Entreprise Ferroviaire, un accord de confidentialité sera conclu avec ce prestataire. Cet accord prévoit un engagement exprès du prestataire à ce que ses propres salariés soient personnellement tenus au respect dudit accord.

MISE EN ŒUVRE ET CONSÉQUENCES DE L'APPLICATION DU CODE DE DÉONTOLOGIE

Tous les personnels doivent, dans le cadre de leur activité professionnelle, respecter le droit applicable dans leur environnement de travail, les engagements contractuels pris et se conformer strictement aux dispositions légales et contractuelles en vigueur et particulièrement aux dispositions du présent Code de déontologie.

1/ DIFFUSION ET SENSIBILISATION

Le présent Code sera annexé à tout contrat de prestation ou de sous-traitance ayant pour objet la réalisation des prestations ci-avant énoncées. Les principes repris dans ce code de déontologie sont déclinés de manière pédagogique dans un *Mémo-pocket* à l'usage des agents des gares. Ils font l'objet d'une sensibilisation auprès des agents concernés.

2/ ALERTE ET QUESTIONNEMENT

Dans un environnement évolutif, tout personnel SNCF doit, en cas de doute ou d'interrogation questionner le Directeur de l'Agence Gares référente ou le Guichet d'accès aux Gares pour les EF, sur des problématiques de concurrence et de régulation.

Les personnels des entreprises prestataires doivent quant à eux solliciter leur hiérarchie qui prendra attache le cas échéant avec le représentant SNCF-Gares&Connexions désigné.

3/ VISA DU DIRECTEUR DES GARES

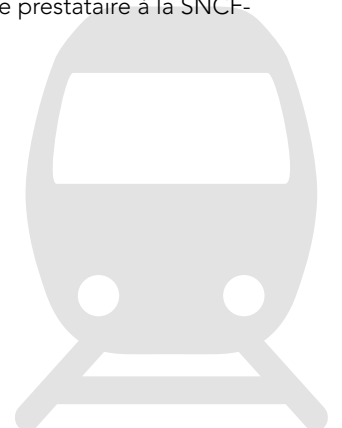
Afin de s'assurer de l'impartialité des décisions prises vis-à-vis des agents SNCF soumis à ce code, les décisions d'avancement en grade (qualification et niveau), de même

que les sanctions disciplinaires relevant de la compétence du conseil de discipline, ne peuvent être prises sans consultation et avis préalable du directeur des gares ou de son représentant dûment habilité.

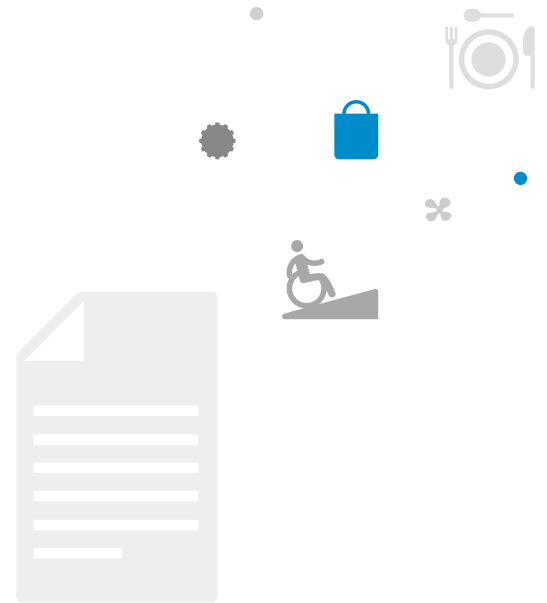
4/ MANQUEMENT ET SANCTION

Tout manquement aux principes énoncés dans le présent Code par un agent SNCF pourra donner lieu à sanction disciplinaire sur le fondement des règles en vigueur dans l'entreprise.

Dans le cas du non respect de ces principes par le personnel d'une entreprise prestataire ou sous-traitante, le manquement sera sanctionné suivant les termes de la relations contractuelle liant le prestataire à la SNCF-Gares&Connexions.



ANNEXE 1



1/ INFORMATIONS DONT LA CONFIDENTIALITÉ DOIT ÊTRE ASSURÉE

Sont concernés :

- Les stipulations des contrats relatifs à l'accès en gare ainsi que les informations échangées en vue de leur préparation et de leur application,
- Les informations relatives aux demandes d'accès gare et à leurs caractéristiques, (horaires de trains, desserte, type de train, composition...) pour autant qu'elles ne soient pas rendues publiques,
- Les logos et marques de l'entreprise ferroviaire autant qu'elles ne soient pas rendues publiques,
- Les informations concernant l'organisation de la production de chaque Entreprise Ferroviaire dont Gares & Connexions aurait connaissance pour assurer ses missions opérationnelles,
- Toute information concernant le personnel de l'Entreprise Ferroviaire comme celles concernant les personnels de ses prestataires ou sous-traitants,
- Toute information concernant les clients de l'Entreprise Ferroviaire,
- Les informations relatives aux prévisions de plan de transport des Entreprises Ferroviaires,
- Les données à caractère économique, commercial et industriel sur l'activité de l'Entreprise Ferroviaire (prix, coûts, stratégie commerciale, informations financières...).

De façon générale, toute donnée ou information dont la communication ou la divulgation conférerait à son destinataire un avantage injustifié pour l'exercice d'une activité ferroviaire ou porterait aux personnes concernées par ces données ou informations un préjudice pour l'exercice normal d'une telle activité.

2/ EXCEPTION

Par dérogation, ne sont pas concernées par l'interdiction de communication visée ci-dessus, les informations détenues par Gares & Connexions placées en situation opérationnelle qui sont nécessaires à :

- La gestion opérationnelle de plateforme en gare, et en particulier, en cas de situation perturbée, afin d'assurer une réactivité et une action appropriée à la situation.
- Les informations nécessaires à l'information visuelle et sonore des voyageurs dans la gare (retard, causes de retard...).
- La mise en œuvre des mesures de protection en cas de menace grave et immédiate pour la sécurité des personnes et des biens ou pour la sécurité et la sûreté en gare.

ANNEXE 2 EXTRAIT DU MÉMO-POCKET



L'ARRIVÉE DE NOUVELLES ENTREPRISES FERROVIAIRES EN GARE



“Mon comportement professionnel est-il conforme à la qualité de service attendue par les voyageurs des différentes Entreprises Ferroviaires?”



1/ JE TRAITE LES VOYAGEURS DE TOUTES LES ENTREPRISES FERROVIAIRES (EF) PRÉSENTES DANS LA GARE AVEC UN ÉGAL PROFESSIONNALISME

Je veille à :

- traiter avec la même politesse et la même considération tous les voyageurs fréquentant la gare, quelle que soit l'EF avec laquelle ils voyagent,
- répondre avec le même professionnalisme à toutes les questions de voyageurs relatives à la desserte ferroviaire de la gare, aux services présents en gare (toilettes, consignes, objets trouvés, Wifi en gare, etc.), à l'intermodalité, aux commerces, etc.,
- adapter mes réponses aux clients en fonction de leurs besoins, dans un souci d'impartialité,
- orienter un voyageur qui me questionne sur la politique commerciale d'une EF (gamme tarifaire, opérations promotionnelles, modalités d'échange et de remboursement, etc.) vers les services commerciaux de l'EF concernée (bureau ou automate de vente, site marchand, numéro de téléphone, éventuels personnels de bord présents en gare, etc.), conformément aux limites de la prestation de base.

Mais :

- je n'exprime pas de préférence vis-à-vis d'une Entreprise Ferroviaire et n'émet pas d'opinion sur une politique tarifaire, la qualité supposée du service

ou les éventuels commanditaires (ex : la Région, Autorité Organisatrice), quelle que soit l'EF.

2/ JE TRAITE AVEC LE MÊME PROFESSIONNALISME LE PERSONNEL DE TOUTES LES EF

Je veille à :

- traiter avec la même courtoisie et la même considération les agents des différentes EF fréquentant la gare, y compris le personnel de leurs prestataires et sous-traitants (vendeurs, agents d'accueil à quai, personnels de bord de passage en gare, prestataires de nettoyage des rames ou d'avitaillement, etc.),
- délivrer aux personnels des différentes EF le même niveau d'informations sur le fonctionnement de la gare, tel que décrit par exemple dans le Règlement Intérieur de la gare (espaces physiques de la gare, organisation de la sécurité incendie, obligations de l'EF, etc.),
- manifester le même niveau d'exigence vis-à-vis des agents de l'une ou l'autre des EF en matière de comportement (respect de l'interdiction de fumer, propreté et respect de l'environnement, etc.).

Mais :

- je refuse d'accorder à une EF, du fait de mes relations privilégiées avec un ou plusieurs de ses agents, un traitement de faveur (ex : réalisation d'une prestation sans cadrage contractuel, mise en place officieuse de dispositifs de communication EF en gare, etc.).

Gares & Connexions

16, avenue d'Ivry,
75013 Paris
Tél. : 01 80 50 93 00
Fax : 01 80 50 43 01

www.gares-connexions.com

**Gares &
Connexions**

