CODE DE BONNE CONDUITE POUR L'ACCES AUX GARES DE VOYAGEURS

Interne

Sommaire

PREAMBULE 3

GARANTIR UN TRAITEMENT EQUITABLE ET NON DISCRIMINATOIRE DES CANDIDATS 5

PRESERVER LA CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS DETENUES .5

- EN MATIERE DE DISCUSSIONS EN AMONT DE LA COMMANDE.....5
- EN MATIERE DE COMMANDE DE LA PRESTATION DE BASE 6
- EN MATIERE DE MISE A DISPOSITION DES ESPACES EN GARE 6
- ECHANGE AVEC SNCF RESEAU ET AUTRES PRESTATAIRES D'EXPLOITATION FERROVAIRES.....6
- INFORMATIONS DETENUES PAR LES CANDIDATS 7

RESPECT DU CODE DE BONNE CONDUITE.....7

- DIFFUSION ET SENSIBILISATION.....7
- ORGANISATION 7
- ALERTE ET QUESTIONNEMENT.....7
- DISPOSITIF DE CONTROLE DES REGLES DE CONFIDENTIALITE 8
- MANQUEMENTS ET SANCTIONS 8

PREAMBULE

La loi n° 2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires a créé la direction Gares & Connexions au sein de SNCF (devenue en 2015 SNCF Mobilités) chargée de gérer, de façon transparente et non discriminatoire, les gares de voyageurs. La loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire a placé cette activité au sein d'une société nouvelle, SNCF Gares & Connexions, filiale de SNCF Réseau. Elle a notamment pour mission d'assurer aux entreprises de transport ferroviaire un service public de qualité en leur fournissant, de façon transparente et non discriminatoire, les services et prestations en gares mentionnés à l'article L. 2123-1 du code des transports

Les règles garantissant cet accès et cette gestion transparent et non discriminatoire au bénéfice des candidats au sens de l'article L2122-11 du code des transports sont déterminées par le décret n°2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire et le décret 2012-70 du 20 janvier 2012, relatif aux installations de service du réseau ferroviaire.

Ils précisent en particulier l'ensemble des prestations, dont la tarification fait l'objet d'un avis conforme de l'Autorité de Régulation des Transports (ART), que le Gestionnaire de gares se doit de fournir à tout Candidat utilisateur des gares de voyageurs et les modalités de fixation des redevances associées.

L'objet du présent Code est d'arrêter des repères de conduite et de comportement pour les collaborateurs de SNCF Gares & Connexions dans les relations avec les Candidats.
Ces repères et principes doivent être mis en œuvre quotidiennement par tous les collaborateurs pour atteindre les objectifs confiés à SNCF Gares & Connexions en matière de neutralité dans la concurrence, d'équité, de transparence et de non-discrimination.

Il complète le code de conduite anti-corruption de SNCF Gares & Connexions.

Les prestations dont la fourniture et la réalisation sont assujetties aux principes énoncés dans le présent Code sont énumérées à l'article 4 du décret 2012-70 et détaillées dans le Document de référence des gares (DRG).

Outre le respect des principes généraux de bonne conduite des affaires et de professionnalisme attendu, et énoncés dans la charte éthique du groupe SNCF, les collaborateurs internes ou externes de SNCF Gares & Connexions doivent plus particulièrement respecter les règles de transparence, de non-discrimination et de confidentialité dans l'accès des Candidats aux gares de voyageurs.

Interne

UN PROFESSIONALISME EXEMPLAIRE

Les collaborateurs susvisés doivent notamment :

+ Respecter avec rigueur dans leurs relations avec les Candidats les lois, règlements et référentiels applicables aux missions de gestionnaire de gares de SNCF Gares & Connexions,
+ Adopter un comportement professionnel conforme à l'ensemble des textes de prescription nationaux et locaux décrivant la consistance des missions de SNCF Gares & Connexions et la limite de ses prérogatives vis-à-vis des utilisateurs des gares,
+ Garantir un traitement garantissant une stricte égalité et une absence de discrimination dans la délivrance des prestations dues aux Candidats,
+ Respecter avec professionnalisme et courtoisie l'ensemble des interlocuteurs des Candidats 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, via une plateforme spécifique, 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, conformément aux procédures définies par le groupe SNCF,
+ Adopter un comportement intègre en respectant des principes essentiels de probité et de responsabilité, en conformité avec les référentiels internes en matière d'éthique et de lutte anti-corruption,
+ Respecter l'ensemble des règles de discrétion et de réserve.

ASSURER LA TRANSPARENCE DANS LA GESTION DES GARES ET LE TRAITEMENT DES CANDIDATS

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

+ Faire preuve de rigueur et de professionnalisme vis-à-vis des personnels, prestataires et passagers des Candidats en les informant de façon complète et précise sur les prestations régulées en gare.
+ Fournir aux Candidats, dans le cadre de la gestion opérationnelle de leur activité ferroviaire en gare, les informations utiles, et en particulier les coordonnées des interlocuteurs opérationnels.

Interne

+ Assurer la traçabilité des positions et décisions prises, en particulier en cas de risques de contestation.

Par ailleurs, SNCF Gares & Connexions établit annuellement l'ensemble des informations utiles à tous les Candidats souhaitant accéder aux gares dans le Document de Référence des Gares (DRG). Elle communique auprès des Candidats 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

GARANTIR UN TRAITEMENT EQUITABLE ET NON DISCRIMINATOIRE DES CANDIDATS

Chacun des collaborateurs concernés doit être particulièrement attentif au principe de l'égalité de traitement dû à tous les Candidats.

Il s'agit :

+ D'offrir, de façon équitable et non discriminatoire à chaque Candidat, un service de base à qualité et contenu équivalent,
+ D'instruire de façon non discriminatoire, en qualité comme en réactivité, les dossiers relatifs à des demandes de prestations en gare par des Candidats,
+ De 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 à l'exception des 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.

PRESERVER LA CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS DETENUES

Conformément à l'article 10 du décret 2012-70, 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 candidats.

EN MATIERE DE DISCUSSIONS EN AMONT DE LA COMMANDE

Lors des discussions préparatoires entre un Candidat et SNCF Gares & Connexions en amont de la commande de la prestation de base ou de toute autre prestation, des informations communiquées par le Candidat à SNCF Gares & Connexions ou des demandes d'information même peuvent être de nature confidentielle.

Tout collaborateur de SNCF Gares & Connexions en possession de telles informations respecte le principe absolu de confidentialité et s'interdit de manière absolue de communiquer cette information à tous tiers à SNCF Gares & Connexions. Pour renforcer cette exigence de confidentialité, SNCF Gares & Connexions peut proposer la conclusion d'accord de confidentialité particulier.

Les collaborateurs en possession de ces informations ne doivent communiquer en interne que les informations strictement nécessaires à l'élaboration de réponses aux demandes du Candidat. Ces informations strictement nécessaires ne peuvent être communiquées qu'aux collaborateurs susceptibles d'apporter une telle réponse. **Cette communication respecte un principe de minimisation. Elle est réalisée autant que possible en anonymisant les informations à transmettre.**

EN MATIERE DE COMMANDE DE LA PRESTATION DE BASE

La composition de la prestation de base est détaillée dans le DRG en vigueur.

Les collaborateurs de SNCF Gares & Connexions en charge du traitement des commandes de la prestation de base sont tenus de traiter toutes les demandes d'accès des Candidats de manière conforme aux procédures précisées dans le DRG et ses annexes. Ils s'assurent de conserver la confidentialité des données transmises par les Candidats dans le cadre de la prestation de base.

Ils traitent les commandes dans le respect des délais précisés dans le DRG et ses annexes.

Les collaborateurs de SNCF Gares & Connexions traitent les demandes de prestation de base de tous les Candidats de manière non-discriminatoire.

EN MATIERE DE MISE A DISPOSITION DES ESPACES EN GARE

Le Candidat peut demander la mise à disposition d'espaces régulés dans les gares desservies sur leur plan de transport. Les locaux et espaces sont proposés de façon à respecter les conditions de gestion de flux, de la sécurité et du zoning de la gare.

Les collaborateurs chargés de la recherche de tels locaux et qui traitent les demandes reçues respectent les principes de non-discrimination et d'équité des Candidats en gare.

Certaines demandes d'espace en gare peuvent être « complexes » en ce qu'elles peuvent nécessiter des travaux ainsi que des délogements suivis de relogement. D'autres sont dites « simples » car elles ne nécessitent ni travaux ni délogements.

SNCF Gares & Connexions formule une proposition d'occupation :

- dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception d'une demande simplepar la Direction Clients Transporteurs,
- dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception d'une demande complexe.

ECHANGE AVEC SNCF RESEAU ET AUTRES PRESTATAIRES D'EXPLOITATION FERROVAIRES

Par ailleurs, des échanges d'informations sont possibles entre, d'une part, les exploitants d'installations de service et les prestataires concernés, et d'autre part, d'autres exploitants d'installations de service et des gestionnaires d'infrastructure. La communication de ces informations est autorisée lorsqu'elle est nécessaire :

+ Pour la gestion opérationnelle des circulations, y compris pour la gestion des situations perturbées ;
+ Pour l'information visuelle et sonore des voyageurs dans les gares ;
+ Pour 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 du réseau ferroviaire.

Si SNCF Gares & Connexions fait appel à un prestataire pour l'exécution de certaines prestations assurées au bénéfice d'un Candidat, les obligations de confidentialité sont reportées dans les contrats avec les prestataires concernés.

INFORMATIONS DETENUES PAR LES CANDIDATS

Tous les Candidats qui auraient à connaître, dans le cadre de leurs activités, une information confidentielle fournie par les exploitants d'installations de service ou les prestataires concernés doivent respecter la confidentialité de celle-ci.

RESPECT DU CODE DE BONNE CONDUITE

L'ensemble du personnel doit, 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.

DIFFUSION ET SENSIBILISATION

Le présent Code sera annexée à tout contrat de prestation ou de sous-traitance ayant pour objet la réalisation des prestations ci-avant énoncées, y compris au Contrat particulier relatif à l'accès en gare.

Le personnel au contact des Candidats sera sensibilisé au respect des principes repris dans ce Code. Des formations spécifiques seront régulièrement organisées pour les personnes directement concernées.

Le présent Code est publié sur le site de SNCF Gares & Connexions.

Le code de conduite est une déclinaison de l'article 35.2 du règlement intérieur de SNCF Gares & Connexions qui s'impose à tous les salariés de l'entreprise.

ORGANISATION

SNCF Gares & Connexions met en place une organisation humaine et matérielle permettant de garantir la confidentialité des informations transmises par les Candidats.

ALERTE ET QUESTIONNEMENT

Interne

Dans un environnement évolutif, tout personnel de SNCF Gares & Connexions doit, en cas de doute ou d'interrogation, questionner son responsable hiérarchique ou la Direction Clients Transporteurs, 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.

DISPOSITIF DE CONTROLE DES REGLES DE CONFIDENTIALITE

Conformément au dernier alinéa de l'article 10 du décret 2012-70, SNCF Gares & Connexions a mis en place un dispositif de contrôle approprié pour garantir les règles de confidentialité.

MANQUEMENTS ET SANCTIONS

Tout manquement aux principes énoncés dans le présent Code par un agent SNCF Gares & Connexions 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 relation contractuelle liant le prestataire à la SNCF Gares & Connexions.

Interne