

LE COMPORTEMENT DES SALARIÉS SNCF DANS LES TRAINS

Respect des règles, devoir de loyauté, de réserve et confidentialité

Les salariés SNCF et leurs ayants droit doivent avoir dans les gares et les trains un comportement irréprochable, dont dépendent en partie la réputation et l'image de l'entreprise. Ils doivent respecter la réglementation et sont tenus au devoir de réserve et à la discrétion. Ils doivent :

- Voyager en règle avec SNCF.
- Se comporter de manière à ne pas gêner ou choquer les autres voyageurs et ne pas alimenter de différend avec leurs collègues, notamment ceux qui sont chargés du contrôle.
- Apporter leur aide, selon leurs possibilités, et se mettre à la disposition du responsable en cas d'incident prolongé.
- S'abstenir de tout comportement susceptible de nuire à la réputation de SNCF auprès du public.

LES PRINCIPAUX TYPES DE COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS :

Voyager sans respecter les règles (y compris celles du savoir-vivre)

- Faire voyager un membre de sa famille ou un proche gratuitement de manière indue n'est pas une facilité, mais **une fraude**.
- Solliciter le contrôleur pour voyager soi-même gratuitement afin d'économiser une dispense de paiement de réservation ou éviter le paiement d'un surclassement **est également un comportement frauduleux**.
- Exiger du contrôleur une place assise pour son trajet domicile/travail **constitue un abus**.
- Ne pas proposer de laisser sa place à un client-voyageur contraint de rester debout pour une raison quelconque (*perturbation, afflux important de voyageurs...*) **contribue à la dégradation de l'image de SNCF dans l'opinion**.
- Ne pas respecter les règles élémentaires de savoir-vivre (*poser les pieds sur les fauteuils, téléphoner dans les voitures, parler bruyamment, ...*) **contribue à la dégradation de l'image de SNCF et au développement de l'incivilité dans les trains**

Ne respecter ni le devoir de réserve et de loyauté ni celui de confidentialité

- Contester publiquement une décision du contrôleur ou commenter les motifs d'infractions lors d'opérations de contrôle **est contraire au devoir de réserve et de loyauté envers SNCF**.
- Cautionner les éventuels propos déplacés d'un voyageur vis-à-vis du contrôleur ou de SNCF **est contraire au devoir de réserve et de loyauté envers SNCF**.
- Cautionner les éventuels propos déplacés d'un contrôleur vis-à-vis d'un voyageur ou de SNCF **est contraire au devoir de réserve et de loyauté envers SNCF**.
- Evoquer dans les gares ou les trains sans souci de confidentialité ni de discrétion des dossiers professionnels en cours, nommer des clients ou des fournisseurs, évoquer des pratiques professionnelles internes, **est contraire aux principes éthiques défendus par SNCF et peut nuire à l'entreprise**.
- Tenir des propos portant atteinte à la dignité des voyageurs ou à l'image de SNCF **représente un comportement inadmissible qui nuit gravement à l'entreprise**.

➤ Quelle que soit la situation précise, il convient dans tous les cas :

- d'appliquer les principes repris dans le Guide Ethique du Groupe SNCF de respect des personnes, respect de la confidentialité et de comportement attendu,
- d'agir de manière à préserver l'image et les intérêts de SNCF.



■ C'est le week-end, premier samedi des vacances de Noël, je retrouve mon fils sur le quai de la gare. Il me dit qu'il n'a pas pu prendre de billet car il est « un peu juste financièrement ». J'aperçois le contrôleur en train de renseigner des clients. Je me dirige vers lui et lui explique que mon fils ne bénéficie plus de facilités de circulation, vient de trouver un emploi et a un budget « serré ». Je lui demande s'il peut exceptionnellement faire voyager mon fils sans titre de transport. Comme il ne répond rien et que des clients attendent, pour accélérer un peu les choses, je lui lance « une fleur une fois de temps en temps, entre cheminots, allez, c'est faisable ! ».

➤ **Ai-je bien mesuré les conséquences de ma demande**, car je suis en train de tenter de frauder et de faire pression sur un collègue pour qu'il ferme les yeux, alors que sa mission est précisément de lutter contre la fraude, dans l'intérêt de l'entreprise et des clients honnêtes...

je dépasse ma première réaction en me posant les bonnes questions

■ Mon devoir professionnel est de faire preuve d'exemplarité en toute circonstance et plus particulièrement en présence de la clientèle et de mon entourage professionnel. Mon comportement est-il loyal vis-à-vis de l'entreprise ?

■ Ma réaction ne met-elle pas en difficulté le contrôleur dans l'exercice de son métier ? Le lieu de cette discussion, à côté d'autres voyageurs, est-il bien choisi ?

j'évalue les conséquences concrètes de ma future décision

■ Si je persévère dans mon attitude et j'arrive à convaincre le contrôleur, je pourrais certes économiser le billet de mon fils. Au-delà du manque à gagner pour l'entreprise dû à ma fraude, les voyageurs derrière moi ne risquent-ils pas de réagir en arguant du fait qu'entre « cheminots » il est aisé de contourner la réglementation ? La réputation des « cheminots » et de l'entreprise risque fortement d'être mise à mal.

■ Le contrôleur risque pour le reste du voyage, d'avoir du mal à verbaliser d'autres voyageurs, s'ils ont été témoins de notre échange. Et s'il accepte, nous serons lui et moi dans l'illégalité complète vis-à-vis de l'entreprise.

■ Dans l'exercice au quotidien de mon métier, je m'applique à être rigoureux. Dès lors, ma demande au contrôleur ne va-t-elle pas à l'encontre de mes propres exigences professionnelles ? N'a-t-elle pas pour objet de demander au contrôleur de faire ce que je n'aimerais pas qu'on me demande de faire : à savoir ne pas appliquer la réglementation ?

et décide de me fier à mon bon sens pour trouver l'attitude appropriée

■ Je dois être exemplaire dans le respect de la réglementation d'autant qu'une telle fraude de la part d'un salarié SNCF peut entraîner le retrait des facilités de circulation.

■ Mon attitude doit être en cohérence avec les principes de comportement attendu du personnel : loyauté, discrétion, respect de la personne...

■ Je dois privilégier les intérêts de mon entreprise et ne pas mettre en difficulté mes collègues.

■ Je dois pouvoir assumer ma décision devant mon entourage professionnel, ma famille et devant les voyageurs.

Pour toute question concernant cette fiche vous pouvez contacter la Direction de l'Éthique ou votre référent éthique.