GUIDA ETICA DEL GRUPPO SNCF





Introduzione di Guillaume Pepy 04

Premessa 06

PRINCIPI SEMPLICI MA RIGOROSI **08**

1. Le buone prassi nell'esercizio delle attività 10
2. Il rispetto del diritto 11
3. Il rispetto dei principi della concorrenza 12
4. Il rispetto delle persone 13
5. Il comportamento atteso: agire in buona fede, essere costruttivi e sviluppare la fiducia reciproca 14
6. Il rispetto della riservatezza dei dati 15

IL MANAGER E L'ETICA **16**

La Guida etica: uno strumento al servizio del manager 18
Il senso dell'azione di fronte al moltiplicarsi delle regole 18
L'esemplarità al centro del dispositivo etico 19

LA DENUNCIA DELLE IRREGOLARITÀ **20**

IL COMITATO ETICO **21**

LA LINEA ETICA **21**

Note 22

La presente guida è stata oggetto
di un'informativa al Consiglio di Amministrazione
del 17 febbraio 2011.



«PER REALIZZARSI ED ESSERE DURATURA, LA NOSTRA AMBIZIONE ESIGE UN COMPORTAMENTO ETICO DA PARTE DI OGNUNO DI NOI»

L'obiettivo, che sostengo insieme a voi, di rendere SNCF uno dei leader nei servizi di ecomobilità di ambizione internazionale si basa sin da oggi su tutte le componenti del gruppo, i cui know-how si assommano e si mettono in sinergia.

Per realizzarsi ed essere duratura, tale ambizione esige una condotta etica da parte di ognuno di noi.

Il nostro contesto è già cambiato e questa evoluzione si accelererà nei prossimi anni. Dobbiamo pertanto prepararci.

La nostra storia è un elemento legittimo di orgoglio: ci ha trasmesso una cultura, delle competenze, e ci ha affidato entità operative che godono della stima di tutti.

La coerenza di questo insieme si basa su professioni complementari: quelle della rete e del trasporto di viaggiatori e di merci, in condizioni di sicurezza, di soddisfazione dei clienti e di controllo dei costi imposti dalla scomparsa progressiva delle frontiere e dalla sana gestione che ciò implica di fronte all'emergere di nuovi concorrenti.

Tale ambizione richiede che ci ritroviamo intorno a valori comuni, quelli che caratterizzano le nostre professioni come la responsabilità, la prossimità e l'innovazione, ma anche intorno ad altri valori legati ai nostri comportamenti individuali, come il rispetto degli altri, la solidarietà e l'integrità.

L'etica deve permetterci di far vivere questi valori, mettendoli al centro nei nostri comportamenti e nelle nostre azioni quotidiane, cercando il senso dell'azione e del risultato, condividendo le buone prassi con i nostri colleghi.

Nell'esercizio delle nostre attività, l'etica consiste innanzitutto nell'adozione dell'«atteggiamento corretto», evitando qualunque tipo di compromesso e di conflitto di interessi in rapporto all'azienda, ai suoi clienti o ai suoi fornitori.

L'etica implica poi il desiderio e il tentativo di trovare il «comportamento giusto», che renderà ognuno di noi un rappresentante affidabile dell'azienda, delle sue divisioni, delle sue filiali: lealtà verso l'azienda, trasparenza su ciò che si intraprende a suo nome, rispetto degli altri, ricerca dell'esemplarità.

L'etica significa infine, in modo particolare per noi, qualità individuali di rispetto dei clienti e dell'insieme delle collettività che ci danno fiducia quotidianamente in tutto il mondo.

Il Consiglio di Amministratore di SNCF ha esaminato la presente guida Etica. Raccomanda a ogni dipendente di discuterne con il proprio manager ogniqualvolta lo si ritenga necessario. Essa si applica a tutte le componenti dell'azienda e può essere in seguito proposta come guida pratica nelle varie divisioni dell'azienda, nelle filiali, funzioni o professioni.



GUILLAUME PEPY
PRESIDENTE DI SNCF



PREMESSA

Tutti i nostri processi di produzione o amministrativi sono, in generale, descritti e disciplinati da procedure che comportano dispositivi di controllo interno. I comportamenti individuali sfuggono a tali dispositivi, in quanto sono difficili da governare e si manifestano spesso anche al di fuori degli stessi processi menzionati. La guida Etica SNCF ha l'obiettivo di ricordare a ogni collaboratore alcuni principi di cui si può servire in situazioni particolari nelle quali il suo giudizio è reso più difficile o incerto.

Infatti, comportamenti individuali inadeguati possono avere conseguenze importanti per i nostri affari, la nostra reputazione o la nostra immagine a tutti i livelli della nostra organizzazione e persino, per contagio, per l'intero gruppo. Nella vita professionale di ogni giorno, questa guida si pone come obiettivo che ognuno si comporti secondo atteggiamenti consoni: rispetto degli altri, rispetto del cliente, rispetto dei contratti, rispetto delle regole di vita.

Questa guida conferisce inoltre a ogni dipendente la possibilità di farsi aiutare o di denunciare comportamenti legati a frodi o a malversazioni constatate, in particolare qualora la linea gerarchica o gli interlocutori abituali non siano sufficienti.

Infine, questa guida invita ogni collaboratore, di fronte a una situazione particolare o difficile, a interrogarsi, con l'eventuale aiuto del proprio manager, sulla ricerca dell'atteggiamento corretto da tenere. Quattro domande universali da porsi facilitano questa ricerca:

1. La mia decisione ha senso per l'interesse dell'azienda?
2. La mia decisione è coerente con i valori dell'azienda e/o con quelli della mia professione?
3. La mia decisione è conforme alla legge?
4. Sono pronto(a) ad assumermi completamente la responsabilità della mia decisione davanti a colleghi, a collaboratori, ai miei referenti gerarchici, a terzi...?

PRINCIPI SEMPLICI MA RIGOROSI



1

LE BUONE PRASSI NELL'ESERCIZIO DELLE ATTIVITÀ

Stabilire un rapporto sano e duraturo con tutte le parti interessate (clienti, fornitori, collettività...) impone di comprendere che l'interesse dell'azienda risiede in un rapporto equilibrato con esse. Ciò implica che occorre trattare i nostri interlocutori con rispetto, cortesia e rigore professionale, nel quadro di regole che possono esserci imposte o che noi stessi ci imponiamo nelle messe in concorrenza che realizziamo nell'interesse di SNCF.

A tale proposito, ogni collaboratore deve evitare di:

- mettersi in una situazione di conflitto di interessi, ad esempio prendendo parte a una decisione che possa favorire il proprio interesse o quello di parenti, anche nel caso in cui tale decisione non sia presa a scapito degli interessi dell'azienda,
- cercare o accettare un qualunque vantaggio che possa influire su una decisione presente e o futura,
- proporre un corrispettivo indebito, finanziario, di influenza o di altro genere, nell'ambito o al di fuori degli affari.

Ora, tali situazioni, talvolta difficili da individuare, richiedono più di altre una frequente riflessione individuale, in particolare quando il collaboratore interessato è portato a prendere decisioni legate a transazioni commerciali. Su tali argomenti deve essere sollecitato l'aiuto del diretto superiore.

Dietro a questi principi di buon senso, l'etica cerca semplicemente di rafforzare SNCF e le sue componenti, di difendere i loro interessi, di creare rapporti commerciali, sociali e istituzionali duraturi fondati sul rispetto dei partner.

Al di là di tali situazioni, le buone prassi nell'esercizio delle attività si basano su transazioni leali e oneste, nonché su comportamenti professionali volti a rafforzare la nostra reputazione.

L'integrità attesa da ognuno trova così la sua piena ragion d'essere nella ricerca della performance, sia essa al servizio prioritario dei clienti, promettendo solo ciò che siamo in grado di mantenere, sia essa al servizio dell'interesse di SNCF.



2

IL RISPETTO DEL DIRITTO

Anche se ciò può apparire evidente, ognuno ha il dovere, nell'ambito della propria attività professionale, di rispettare il diritto applicabile nel proprio ambiente di lavoro, che si tratti di regole internazionali, nazionali o più specifiche. Lo stesso vale per il rispetto degli impegni contrattuali assunti.

Poiché la sfera della legge è spesso complessa, è nell'ambiente professionale di ognuno che gli argomenti essenziali legati all'esercizio delle nostre attività devono essere conosciuti e discussi qualora essi siano applicabili: ad esempio regole legate alla sicurezza e diritto della concorrenza.

Ognuno di noi deve anche essere consapevole che gli argomenti che riguardano il diritto, sempre più focalizzati e precisi, richiedono spesso il parere di un esperto, che occorre ricercare prima di tutto presso il proprio superiore, oppure presso specialisti giuridici, oltre a un certo livello di complessità. Tale esigenza consente, eventualmente, di comprendere e controllare i rischi giuridici di situazioni particolari.

3

IL RISPETTO DEI PRINCIPI DELLA CONCORRENZA



SNCF si proietta nell'ambiente concorrenziale: la capacità dell'azienda di sapervi operare è la garanzia del beneficio posto a vantaggio dei propri clienti, contribuendo a garantire la propria continuità.

Le regole che stabiliscono una libera concorrenza ci riguardano direttamente nella maggior parte delle nostre attività e si imporranno molto presto in ognuna di esse. Di conseguenza, l'azienda deve rispettare in ogni luogo le regole nazionali e internazionali che disciplinano la concorrenza; l'azienda rifiuta fermamente ogni prassi contraria a tale esigenza.

Questo argomento è al centro della preoccupazione delle divisioni e delle professioni dell'azienda.
A titolo di esempio:

- **Gares & Connexions** ha il dovere di assicurare il libero accesso delle stazioni a tutte le imprese ferroviarie di trasporto passeggeri.
- **La Direction des Circulations Ferroviaires (DCF)** controlla che vengano rigorosamente rispettate le regole di accesso e di utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria.
- La divisione **SNCF Proximités** integra l'apertura alla concorrenza nei trasporti ferroviari regionali.

Ciascun collaboratore interessato è invitato con il proprio comportamento a dar prova di vigilanza in merito alle regole della concorrenza. Così, ognuno deve, in particolare, evitare di diffamare o di denigrare i concorrenti. In questo ambito dobbiamo sottrarci a qualunque comportamento o commento che non vorremmo fosse rivolto a SNCF. I collaboratori delle entità che esercitano la professione di fornitori di servizi accessibili ai nostri concorrenti (gares & connexions, DCF, corridoi ferroviari...) ricevono un'informazione specifica sulle disposizioni particolari inerenti alla loro professione. Ciascun dipendente deve essere particolarmente attento a questa situazione di parità di trattamento dovuta ai nostri concorrenti nell'interesse stesso dell'azienda.

4

IL RISPETTO DELLE PERSONE

Il rispetto altrui nei nostri rapporti quotidiani costituisce, in numerose professioni, un obiettivo con il quale ci misuriamo da tempo: i milioni di viaggiatori presenti quotidianamente nelle nostre stazioni, nei nostri treni, nelle nostre metropolitane, nei nostri tram, nei nostri bus, nei nostri pullmann...

SNCF rivolge un'attenzione particolare affinché ogni suo collaboratore agisca verso l'altro (clienti, colleghi, partner, fornitori, dipendenti dei fornitori...) con l'attenzione e il rispetto necessari al mantenimento di un alto livello di reputazione professionale.

Ciò riguarda in particolare il rispetto dei diritti delle persone, della loro dignità e della loro cultura. In modo più semplice e immediato, si tratta della priorità che ognuno deve dare al comfort del cliente rispetto al proprio, qualora la situazione lo richieda.



Trattandosi in modo particolare dei suoi dipendenti, SNCF esorta ognuno ad agire verso gli altri sulla base di tali principi. È richiesta un'attenzione particolare al rispetto della vita privata di ognuno, all'applicazione della nostra politica in materia di diversità e di lotta alle discriminazioni e alla prevenzione di qualunque forma di molestia sessuale o mobbing. Le differenze culturali e le diverse visioni tra le generazioni possono anch'esse essere fonte di difficoltà.

Questi argomenti più di altri meritano frequenti riflessioni personali per fare in modo che il comportamento di ognuno sia adeguato alla situazione considerata. L'aiuto del diretto superiore può contribuire in tal senso.

L'etica impone regole di condotta che impediscono ai collaboratori comportamenti inadeguati che possano metterli in difficoltà e nuocere all'immagine della loro azienda. Essa contribuisce così a fare agire ognuno nel rispetto dell'altro.

5

IL COMPORTAMENTO ATTESO: AGIRE IN BUONA FEDE, ESSERE COSTRUTTIVI E SVILUPPARE LA FIDUCIA RECIPROCA

La qualità dei rapporti che SNCF intrattiene con i propri dipendenti ha un impatto sulla performance del primo, così come sulla realizzazione personale dei secondi. La qualità di questo rapporto, nel tempo, influisce fortemente sulla percezione che tutti i partner possono avere di SNCF e dei suoi collaboratori.

Per costruire rapporti duraturi con tutte le parti interessate (clienti, fornitori, collettività...), ci si attende un comportamento leale e onesto da parte di ognuno, in un rapporto d'affari in cui gli interessi e l'immagine dell'azienda devono essere sistematicamente privilegiati.

Questo si traduce in un comportamento nel quale ognuno di noi deve agire in buona fede, con il costante obiettivo di essere costruttivi. Ciò permette di aspettarsi dai nostri interlocutori le stesse qualità professionali e comportamentali e di sviluppare una fiducia reciproca.

Nel rapporto tra colleghi, SNCF attende da parte di ognuno lo stesso atteggiamento di fiducia e di lealtà, con in più la preoccupazione di essere trasparenti nei confronti del proprio entourage professionale, informandolo in modo completo e preciso. Questo comprende in particolare l'attenzione che ognuno deve avere nel preservare l'uso e il valore dei beni dell'azienda.

Ogni dipendente può trovarsi incaricato di un mandato elettivo o associativo. Tali attività devono essere esercitate evitando situazioni di conflitto di interessi e astenendosi dall'agire per conto di SNCF.

Infine, gli interventi sui media richiedono rigorosamente l'accordo del diretto superiore, dal momento che possono essere considerati come fatti a nome di SNCF.

6

IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA DEI DATI

Proteggere le informazioni di cui ognuno è a conoscenza nel proprio lavoro costituisce una necessità costante la cui importanza potrebbe essere spesso sottovalutata.

I dati riservati relativi ai nostri clienti, partner, fornitori, collaboratori devono essere sistematicamente tutelati e la loro tutela deve essere oggetto di un'attenzione particolare.

Oltre alle regolamentazioni specifiche (CNIL, gare d'appalto...), ognuno deve rivolgere un'attenzione costante nel fare in modo di proteggere le informazioni di cui dispone per necessità professionali – e quindi non comunicarle né diffonderle – utilizzando le tecniche corrette, per evitare un uso inappropriato o malevolo della propria stazione di lavoro.

Alcune informazioni possono inoltre avere un interesse particolare per alcuni concorrenti, fornitori, o addirittura clienti che potrebbero farne uso. Tale situazione è per natura contraria agli interessi di SNCF.

I collaboratori particolarmente esposti a tali rischi devono spesso interrogarsi e assicurarsi presso i loro referenti gerarchici e presso gli esperti SNCF che le procedure applicabili siano rispettate e che vengano adottati e attuati gli atteggiamenti corretti.

Al contrario, la nostra politica vieta qualunque ricerca, con mezzi non leciti, di informazioni d'affari su concorrenti o partner.





IL MANAGER E L'ETICA

Essere manager significa avere la responsabilità di gestire e di dirigere un team all'interno del proprio ambiente di lavoro. Che sia grande o di dimensioni ridotte, il team si aspetta di essere organizzato, guidato, incoraggiato, formato e valorizzato dal proprio manager, al preciso scopo di raggiungere uno o più obiettivi definiti, conosciuti, condivisi e conformi all'interesse di SNCF.

LA GUIDA ETICA: UNO STRUMENTO AL SERVIZIO DEL MANAGER

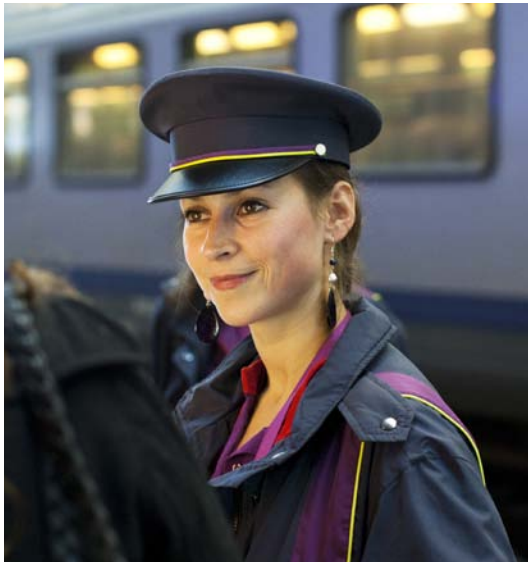
Il manager è il primo responsabile al quale il collaboratore si può rivolgere per esplicitare certi argomenti sviluppati in questa guida, o per trovare risposte a interrogativi di ordine etico. Deve conoscere questa guida, farla propria e dibatterne regolarmente, farvi riferimento se necessario e naturalmente deve far parte di coloro che al tempo stesso ne garantiscono la promozione, l'attuazione e ne rispettano lo spirito.

IL SENSO DELL'AZIONE DI FRONTE AL MOLTIPLICARSI DELLE REGOLE

La funzione del manager deve consistere nel trovare ed esplicitare il senso delle proprie azioni e di quelle dei suoi collaboratori.

Una cultura storica o una preoccupazione puntuale possono indurre a perdere facilmente tale senso e così, a perdere di vista l'essenziale, in mezzo al moltiplicarsi delle normative.

Al di fuori del campo della sicurezza del trasporto per il quale le normative si impongono alla lettera e a tutti, è spesso necessario ritrovare le finalità dei dispositivi normativi per far prevalere la sostanza sulla forma, le motivazioni al di là delle parole. Tale esercizio non dispensa dall'applicazione della normativa, ma è volto a precisare il senso dell'azione condotta.









L'ESEMPLARITÀ AL CENTRO DEL DISPOSITIVO ETICO

La base dell'esemplarità è di poter esplicitare chiaramente le proprie scelte facendo innanzitutto riferimento non a se stessi, ma all'interesse collettivo.

La condotta e il comportamento del manager sono una fonte di simboli forti per tutti coloro che li osservano; ma i loro effetti, siano essi positivi o negativi, sono molto spesso sottovalutati dagli stessi manager.

L'esemplarità consente all'ambiente di lavoro di percepire chiaramente e rapidamente che il manager sta applicando a se stesso i valori SNCF e le regole etiche che ne derivano e che li esprimono. È questa coerenza che sta alla base dell'etica.

L'esemplarità possiede la qualità di essere comunicativa e si esprime, nelle organizzazioni, attraverso il management: ecco perché il Consiglio di Amministrazione di SNCF ha voluto che tutti i quadri dirigenti dell'azienda attestassero per iscritto di aver preso conoscenza di questa guida Etica e di aver preso l'impegno di rispettarne la forma e il contenuto.

LA DENUNCIA DELLE IRREGOLARITÀ PROFESSIONALI

SNCF mette a disposizione di tutti i suoi dipendenti un dispositivo regolamentato di denuncia delle irregolarità professionali, conforme alla decisione della commissione nazionale Informatiche e libertà, che permette di ricevere, di registrare, e quindi di trattare qualunque segnalazione in buona fede relativa a casi di frode, di corruzione, di prassi anticoncorrenziali o di appropriazione indebita...

Tale dispositivo non si sostituisce in alcun modo all'azione degli organi competenti preesistenti o all'impiego dei canali normali di espressione dei dipendenti: il diretto superiore, il responsabile delle risorse umane, il responsabile finanziario, il rappresentante del personale, l'ispettorato del lavoro... fondata sulla nozione di interesse generale, la denuncia delle irregolarità professionali costituisce un ricorso per difetto. Il suo uso è facoltativo.

La denuncia delle irregolarità si esercita presso il direttore Etico di SNCF mediante qualunque mezzo di trasmissione delle informazioni scelto dal dipendente.

Il ricorso alla denuncia delle irregolarità da parte di una persona in buona fede mette questa persona al riparo da qualunque procedimento giudiziario per questo motivo. Al contrario, l'utilizzo a fini calunniosi di questo stesso dispositivo può essere oggetto di sanzioni o di azioni penali.

Le persone che utilizzano questo dispositivo beneficiano di una riservatezza garantita dalle procedure interne della direzione Etica.
Contemporaneamente sono rispettati i diritti delle persone in causa.

Per e-mail
(di preferenza):
alerteethique@sncf.fr

Per telefono:
+33 (0)1 53 25 32 62
Interno: 30 32 62

Per posta:
SNCF,
Direction de l'Éthique
34, rue du commandant
Mouchotte 75699 Paris
Cedex 14 FRANCIA

IL COMITATO ETICO

Per esercitare la propria missione, la Direzione Etica si basa sul Comitato Etico, organo di riferimento e vettore di promozione dell'etica all'interno di SNCF. Il comitato Etico è costituito da quadri dirigenti, nominati dal Presidente, rappresentanti della totalità delle componenti dell'azienda. La sua composizione è costantemente aggiornata e può essere consultata sul sito intranet della Direzione Etica.

LA LINEA ETICA

A fini preventivi distinti dal dispositivo di denuncia sopracitato, la linea etica consente a ciascun dipendente di ottenere consigli motivati in caso di dubbio sulla condotta da tenere.

La Direzione Etica ha come missione di rispondere a una riflessione di questo genere.

Per e-mail
(di preferenza):
ligneethique@SNCF fr

Per telefono:
+33 (0)1 53 25 57 22
Interno: 30 57 22

Per posta:
SNCF,
Direction de l'Éthique
34, rue du commandant
Mouchotte 75699 Paris
Cedex 14 FRANCIA

NOTE





GLOSSARIO DELLA GUIDA ETICA DEL GRUPPO SNCF

TRANSILIEN
Trasporti della vita quotidiana sottoposti a contratto con le autorità pubbliche organizzatrici di trasporti, compresi i trasporti urbani e interurbani attraverso la filiale KEOLIS.

GARES&CONNEXIONS
È una divisione di attività specifica di SNCF, indipendente dalle attività di trasportatore. Assicura la gestione e lo sviluppo delle 3000 stazioni della rete ferroviaria francese garantendo a tutte le imprese ferroviarie che utilizzano le stazioni una tariffazione trasparente ed equa, nonché una parità di trattamento.

DIRECTION DES CIRCULATIONS FERROVIAIRES (DCF)
Entità incaricata della gestione del traffico e della circolazione sulla rete ferroviaria nazionale che esercita le proprie funzioni per conto e secondo gli obiettivi e i principi di gestione definiti da RFF (réseau ferré de France, rete ferroviaria francese).

SILLONS (SL)
È un'entità interna a SNCF, incaricata di coordinare la difesa degli interessi di SNCF nei confronti del gestore dell'infrastruttura RFF, in materia di accesso alla rete ferroviaria nazionale.

CONTATTI

PER POSTA

SNCF, Direction de l'Éthique
34, rue du commandant Mouchotte
75699 Paris Cedex 14
FRANCIA

PER E-MAIL

- ligneethique@sncf.fr
- alerteethique@sncf.fr

PER INFORMARSI

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

Concezione e realizzazione: Hubert Quételet per la Direzione Etica — Finito di stampare ad aprile 2011 — Fotografie: William Daniels, Elodie Grégoire, Patrick Curtet per SNCF, Jeff Guot, Geodis-Meunier, John Raleigh, SNCF-Mediatheque / Philippe Grollier, Curuns, Lynx SAS — Riferimento articolo: RA00024-010411-011