



## **Editorial**

L'effectivité de l'ouverture à la concurrence du marché du transport ferroviaire est garantie par un accès égal et non discriminatoire au réseau. Le gestionnaire d'infrastructure est en première ligne pour répondre à cet impératif. En effet, parmi ses fonctions et missions, il attribue et répartit les capacités d'infrastructure pour satisfaire les besoins commerciaux des demandeurs de sillons, des autorités organisatrices de transport et des chargeurs. Il assure la tarification et la commercialisation des services du gestionnaire d'infrastructure pour développer les recettes et contribuer à la couverture des dépenses.

SNCF Réseau est tenu vis-à-vis des différentes parties prenantes, sous le contrôle de l'ARAFER, à ce que ces missions soient assurées dans des conditions d'impartialité et de neutralité.

Cette exigence repose sur la mise en œuvre par chacun des principes et valeurs suivants :

- **L'absence de toute discrimination**

- Ne pas favoriser les intérêts d'un utilisateur du réseau au détriment d'un autre et traiter avec un égal professionnalisme chacun des utilisateurs du réseau ;
- Offrir à chacun de façon équitable et impartiale un niveau de prestation à qualité et contenu équivalents ;
- Respecter les dispositions du DRR et les directives d'application en découlant ;
- N'admettre aucune différence de traitement hormis les seuls cas où elle repose sur des différences de situation objectivement appréciables.

- **L'exemplarité**

- Adopter un comportement professionnel conforme à l'ensemble des textes de prescription nationaux ou locaux ;
- Respecter avec professionnalisme et courtoisie chacun des utilisateurs du réseau et leur fournir avec efficacité et réactivité les prestations d'accès et d'utilisation du réseau ;
- Refuser toute compromission et alerter sa ligne hiérarchique de toutes situations de potentiels conflits d'intérêts ou présentant de possibles anomalies du point de vue de l'équité de traitement entre utilisateurs du réseau.

- **Le respect et la préservation de la confidentialité des informations détenues**

A ce jour, ni SNCF Réseau, ni auparavant RFF ou la DCF n'ont eu à connaître de pratiques contraires aux principes et valeurs de non-discrimination, d'exemplarité ou encore de

**Plan de gestion des informations confidentielles de SNCF Réseau –  
Version projet soumise à l’avis de l’ARAFER, juillet 2016**

protection des informations confidentielles que le gestionnaire d’infrastructure est amené à recueillir pour l’exercice de ses missions.

Le cadre de la réforme ferroviaire nous invite à formaliser nos bonnes pratiques et ce au bénéfice de la relation de confiance que nous entretenons avec tous les utilisateurs du réseau. C’est pour cela que SNCF Réseau met en place un plan de gestion des informations confidentielles. Ce plan vous est présenté dans le document ci-après. Votre manager est évidemment à vos côtés pour vous accompagner dans la mise en œuvre de ce plan.

C’est la mise en œuvre constante et quotidienne par chacun de nous de ces principes à l’occasion de la réalisation de nos missions qui nous permettra de garantir les exigences de neutralité dans la concurrence sur le réseau au bénéfice de toutes les entreprises ferroviaires et parties prenantes.

## **Plan de gestion des informations confidentielles de SNCF Réseau**

Pour l’exercice de ses missions, le gestionnaire d’infrastructure recueille auprès de ses clients des informations d’ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique. Certaines de ces informations sont sensibles et leur divulgation en dehors de SNCF Réseau pourrait introduire une discrimination et nuire ainsi à l’équilibre du jeu concurrentiel entre utilisateurs du réseau.

Le législateur a souligné la nécessité pour SNCF Réseau d’assurer la protection de la confidentialité de ces informations, pour le bénéfice de toutes les entreprises ferroviaires. C’est pour assurer le respect de cette confidentialité que SNCF Réseau met en œuvre un plan de gestion des informations confidentielles (PGIC).

Le présent plan expose les informations confidentielles à protéger (partie 1), les conditions de communication et d’utilisation de ces informations (partie 2), ainsi que le dispositif de contrôle qui assure l’effectivité de ces mesures (partie 3).

Ce plan s’impose à tout agent de SNCF Réseau amené à connaître (qu’il les produise ou les reçoive) d’informations confidentielles au sens du présent plan.

Il comporte aussi les exigences applicables à toute personne autre qu’un agent de SNCF Réseau qui, dans les cas prévus par le présent plan, serait amenée à connaître de telles informations.

## **Partie 1. Le périmètre des informations confidentielles**

La liste des informations à protéger est fixée réglementairement (article 1 du décret 2015-139).

Le PGIC les détaille.

Cet exercice de délimitation des informations confidentielles a été arrêté par SNCF Réseau à l’issue d’une consultation des demandeurs de sillons (entreprises ferroviaires et autres candidats) et des autorités organisatrices de transport. Organisée en 5 réunions de travail tenues entre décembre 2015 et avril 2016, cette consultation a permis de construire 7 cartographies qui :

- Couvrent 7 missions du GI ;
- Recensent, pour chacune de ces missions, les informations échangées entre, d’une part, les demandeurs de sillons (entreprises ferroviaires et autres candidats) et les autorités organisatrices de transport et, d’autre part, le gestionnaire d’infrastructure ;
- Précisent les informations qui sont confidentielles et celles qui ne le sont pas, en distinguant les informations confidentielles dont la confidentialité est levée par une échéance soit de publication soit de concertation.

<b>Cartographies délimitant les informations confidentielles pour les missions du GI (annexe 2)</b>	
Capacités travaux et commerciales	 PGIC - 1 - Cartographie Capac
Tarification de l’utilisation du réseau et des installations et services associés	 PGIC - 2 - Cartographie Tarific
Facturation des redevances	 PGIC - 3 - Cartographie Factur
Réclamations commerciales	 PGIC - 4 - Cartographie Réclar
Régularité horaire	 PGIC - 5 - Cartographie Régul.

**Plan de gestion des informations confidentielles de SNCF Réseau –  
Version projet soumise à l’avis de l’ARAFER, juillet 2016**

Accidents/incidents ferroviaires sur le réseau	 PGIC - 6 - Cartographie Accide
Essais de matériel roulant sur le réseau	 PGIC - 7 - Cartographie Essais

*Le caractère confidentiel des informations ne dépend pas de leur support ou de leur mode de transmission. L’information confidentielle peut être écrite ou orale, contenu dans un support papier (note, courrier, compte-rendu...), informatique ou numérique (base de données, fichiers électroniques, messageries diverses, SMS...).*

## **Partie 2. Les conditions d'utilisation et de diffusion des informations confidentielles**

Le décret 2015 – 139 prévoit :

- **l'interdiction de la communication des informations confidentielles à toute personne étrangère aux services du gestionnaire d'infrastructure responsables de la répartition des capacités et de la tarification de l'infrastructure**
- **Des dérogations à cette interdiction. La communication est possible**
  - Lorsque cette communication s'inscrit dans le cadre d'échanges directs entre les services du gestionnaire d'infrastructure responsables de la répartition des capacités et de la tarification de l'infrastructure et un candidat ou une entreprise ferroviaire bénéficiaire de sillon et ne porte que sur des informations concernant ce candidat ou cette entreprise ferroviaire bénéficiaire d'un sillon ;
  - Lorsqu'elle est rendue obligatoire en vertu de dispositions législatives et des textes réglementaires pris pour leur application ;
  - Lorsqu'elle est nécessaire pour la gestion opérationnelle des circulations, y compris pour la gestion des situations perturbées, l'information visuelle et sonore des voyageurs dans les gares, 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 ;
  - Lorsqu'elle est nécessaire au bon fonctionnement des services du gestionnaire d'infrastructure ;
  - Lorsqu'elle est nécessaire aux services responsables de la répartition des capacités et de la tarification de l'infrastructure d'autres gestionnaires d'infrastructure français ou étrangers ou aux exploitants d'installations de service français ou étrangers dans le cadre de l'exercice de leurs missions ou dans le cadre des obligations de coopération prévues par des dispositions législatives et des textes réglementaires pris pour leur application.
  - Lorsque les informations issues des données individuelles, détenues par les services du gestionnaire d'infrastructure responsables de la répartition des capacités et de la tarification de l'infrastructure, sont agrégées ou transformées de sorte qu'il n'est pas possible de reconstituer les données individuelles communiquées, directement ou indirectement, par un candidat ou une entreprise ferroviaire bénéficiaire de sillon
  - Lorsque, eu égard à leur ancienneté, la communication de ces informations issues des données individuelles ne confère plus d'avantage injustifié à leur destinataire ou ne porte plus préjudice aux personnes qu'elles concernent.
- **Les personnes auxquelles les services du gestionnaire d'infrastructure responsables de la répartition des capacités et de la tarification de l'infrastructure transmettent**

des informations en application de ces exceptions sont tenues de respecter le caractère confidentiel des informations ainsi obtenues.

A ce titre, les services qui transmettent l’information confidentielle signalent ce caractère confidentiel aux services qui les reçoivent. Lorsque cela est possible, cette mention est portée sur le document transmis.

- En tout état de cause, ces dérogations doivent être strictement appréciées. En cas de doute, il est nécessaire d’en référer à sa hiérarchie avant diffusion de toute information.
- En plus d’éventuelles sanctions disciplinaires, tout manquement à cette obligation de confidentialité est susceptible d’exposer son auteur à des sanctions de nature pénale (article 226-13 du code pénal, 1 an d’emprisonnement et 15 000 € d’amende).

Concrètement, les conditions d’utilisation des informations confidentielles sont les suivantes :

- **Au sein de SNCF Réseau :**
  - *En dehors des services identifiés dans les cartographies d’utilisation et de diffusion des informations confidentielles, toute diffusion d’une information confidentielle vers un autre service que celui désigné comme autorisé à les recevoir doit être soumise à l’approbation de la hiérarchie.*

<b>Cartographies d’utilisation et de diffusion des informations confidentielles au sein de SNCF Réseau (annexe 2bis)</b>	
Capacités travaux et commerciales	 1 - PGIC - Cartographie Capac
Tarifification de l’utilisation du réseau et des installations et services associés	 2 - PGIC - Cartographie Tarific
Facturation des redevances	 3 - PGIC - Cartographie Factur
Réclamations commerciales	 4 - PGIC - Cartographie Réclar

**Plan de gestion des informations confidentielles de SNCF Réseau –  
Version projet soumise à l’avis de l’ARAFER, juillet 2016**

Régularité horaire	 5 - PGIC - Cartographie Régul:
Accidents/incidents ferroviaires sur le réseau	 6 - PGIC - Cartographie Accide
Essais de matériel roulant sur le réseau	 7 - PGIC - Cartographie Essais

Ces cartographies d’utilisation et de diffusion sont construites à partir des cartographies délimitant le périmètre des informations confidentielles pour les missions du gestionnaire d’infrastructure. Elles comportent l’indication des services internes à SNCF Réseau vers lesquels la diffusion est autorisée.

En dehors des services autorisés, toute diffusion doit être soumise à l’approbation de la hiérarchie.

En cas de modification mineure de l’organisation des services désignés dans les cartographies, la diffusion des informations confidentielles peut se faire à destination des services qui viendraient à la suite de ceux identifiés dans les cartographies.

- *La diffusion vers la direction générale de l’entreprise, la direction juridique et de la conformité et la direction de la régulation est autorisée en fonction des besoins.*
  - *La transmission d’informations vers des prestataires de SNCF Réseau ne peut se faire que lorsque le contrat ou la convention conclue comporte des clauses garantissant la préservation du caractère confidentiel des informations transmises, et si l’agent du prestataire a préalablement signé un accord de confidentialité de même facture que celui applicable pour les agents de la SNCF.*
- **Vis-à-vis de la SNCF (EPIC de tête) :**
    - *Par principe, la communication d’informations confidentielles, au sens du présent document, vers la SNCF (EPIC de tête), est interdite.*

**Plan de gestion des informations confidentielles de SNCF Réseau –  
Version projet soumise à l’avis de l’ARAFER, juillet 2016**

*Par exception, la transmission d’informations vers la SNCF (EPIC de tête) ne peut se faire que, dans le cadre d’une convention conclue avec la SNCF, pour un besoin avéré répond à une mission légale de cet établissement, et si l’agent de la SNCF destinataire a préalablement signé un accord de confidentialité dont le modèle est joint en annexe 3.*

- *Toute transmission d’informations confidentielles vers une filiale de la SNCF (EPIC de tête) est interdite. Toute sollicitation d’un agent en ce sens doit être rapportée par lui à son manager.*
  
- **A l’extérieur de SNCF Réseau :**
  - *Toute transmission d’informations confidentielles à une entreprise ferroviaire (en ce compris SNCF Mobilités) ou un autre candidat, une autorité organisatrice des transports, un candidat autorisé, leurs filiales ou prestataires ou à tout autre entité extérieure à SNCF Réseau est interdite.  
Toute sollicitation d’un agent en ce sens doit être rapportée par lui à son manager.*
  
  - *La transmission d’informations vers des organismes partenaires de SNCF Réseau (notamment au titre d’actions de recherche) ne peut se faire que lorsque le contrat ou la convention conclue comporte des clauses garantissant la préservation du caractère confidentiel des informations transmises, et si la personne de l’organisme a préalablement signé un accord de confidentialité de même facture que celui applicable pour les agents de la SNCF.*

### **Partie 3. Le dispositif d’information, de formation et contrôle**

**Le dispositif repose sur la ligne managériale, qui s’assure, par la proximité avec les agents concernés, de leur bonne compréhension et application des exigences du présent plan. La ligne managériale est assistée dans cette mission par des entités ayant les compétences et le recul nécessaires (fonctions ressources humaines, juridiques et déontologie et régulation).**

#### 3.1 Information et formation.

Le présent document fait l’objet d’une diffusion organisée auprès de l’ensemble des agents de SNCF Réseau, selon les canaux classiquement retenus pour la communication interne de l’entreprise, en vue du recueil de l’attestation prévue par l’article 6 du décret n° 2015-139.

Pour mémoire, cet article prévoit que chaque agent de SNCF Réseau atteste qu’ont été portés à sa connaissance, d’une part, les règles de confidentialité définies à l’article L. 2122-4-4 du code des transports et aux articles 1<sup>er</sup> à 4 du décret 2015-139, d’autre part, le plan de gestion des informations confidentielles.

Le manager informe et forme ses agents au respect de la confidentialité.

Tous les managers concernés par les informations confidentielles (jusqu’au dirigeant de proximité) reçoivent une formation au PGIC. Une information sur la commission de déontologie est également assurée. L’objectif de cette formation est que chaque manager s’approprie la cartographie qui concerne son service/unité et qu’il soit en capacité de la partager avec ses agents.

Tout collaborateur est *a minima* informé du caractère confidentiel des informations qui relèvent de ses activités habituelles, ainsi que des modalités concrètes de diffusion de ces informations. La cartographie le concernant lui est remise et expliquée.

Un rappel régulier des obligations de confidentialité est fait lors des réunions de service (consignées au CR) ou à l’occasion d’évènements particuliers particulièrement pertinents pour le sujet de la confidentialité (réception des demandes de sillons lors de la construction de l’horaire de service, entrée en négociation pour les capacités au sein d’un accord cadre, réception de documentation technique ou commerciale lors d’une demande d’attestation de compatibilité d’un nouveau matériel roulant, etc... ).

Chaque manager organise la formation et l’information comme il l’estime le plus efficace, avec l’appui des fonctions support.

En tout état de cause,

- Pour les nouveaux arrivants, c’est lors de l’EIPP (entretien individuel de prise de poste) que le manager remet la cartographie concernée à l’agent ;

**Plan de gestion des informations confidentielles de SNCF Réseau –  
Version projet soumise à l’avis de l’ARAFER, juillet 2016**

- Lors de l’EIA (entretien individuel annuel), un point sur la confidentialité est systématiquement abordé ;
- Lors du départ d’un agent, l’EIFP (entretien individuel de fin de poste) est l’occasion pour le manager de lui rappeler ses obligations en matière de confidentialité et de lui demander la remise des supports (papiers ou informatiques) contenant des informations confidentielles.

Le manager recueille également l’attestation prévue par l’article 6 du décret n° 2015-139 signée de l’agent.

### 3.2 Contrôle de la mise en œuvre.

Le contrôle de l’effectivité de l’application des exigences du présent plan repose sur les mesures suivantes.

- Dans les EIA, EIPP et EIFP, l’échange sur le rappel des obligations de confidentialité est consigné ;
- Le manager garde trace écrite de la formation ou de l’information donnée à ses agents lors des diverses séances de formation ad hoc ou des instances managériales au cours desquelles ce sujet est évoqué ou rappelé ;
- Lors du départ d’un agent, le manager lui demande la remise des supports (papiers ou informatiques) contenant des informations confidentielles.

L’agent informe le manager de toutes les difficultés qu’il peut rencontrer en matière de préservation de la confidentialité des informations.

Une entité référente extérieure à la relation hiérarchique répond aux sollicitations (questions et recherches de conseils) du manager et du collaborateur sur les obligations de confidentialité. Cette entité est la direction juridique et de la conformité de SNCF Réseau.

En cas de difficulté avérée, la ligne hiérarchique informe la personne responsable de la déontologie de SNCF Réseau.

