



# Pour une éthique irréprochable et une gouvernance ouverte

Le Groupe SNCF s'engage sur 3 leviers relatifs à ses pratiques et à ses prises de décisions :

1

**Une gouvernance qui donne toute leur place aux parties prenantes**

2

**La garantie d'une éthique interne et externe irréprochable**

3

**Le numérique responsable comme levier de la performance globale**

## Une gouvernance qui donne toute leur place aux parties prenantes

Les territoires constituent une des quatre lignes de force stratégiques du projet d'entreprise «Tous SNCF». La politique des territoires mise en place par le Groupe vise à gagner en lisibilité et en efficacité vis-à-vis de ses interlocuteurs externes.

Le «Coordinateur régional Groupe» en la personne du Directeur Régional TER constitue ainsi un interlocuteur identifié pour représenter les différentes composantes de SNCF (SNCF Voyageurs, SNCF Gares & Connexions, SNCF Réseau, SNCF RLE ou encore SNCF Immobilier), faciliter les interactions avec les clients, les partenaires institutionnels ou économiques et les salariés, dans le respect des responsabilités de chacun, des règles de concurrence et d'indépendance des fonctions essentielles du gestionnaire d'infrastructure.



### À l'écoute de ses clients

Les entités du Groupe en Nouvelle-Aquitaine entretiennent des relations étroites avec les Autorités Organisatrices, les voyageurs et les chargeurs à l'aide de multiples dispositifs et canaux d'interactivité :

SNCF Connect, l'Assistant virtuel SNCF, les réseaux sociaux, les Centres de Relation Clients (CRC), les sites web tels que l'Espace Clients Réseau, etc...

