

Conditions générales d'utilisation des CFF pour les activités de collecte de fonds sur le site de la gare

L'utilisation du site des CFF s'appuie sur le règlement relatif à la mise à profit des espaces publics sur le territoire des CFF IM 70002.

1. Objet

Est considérée comme collecte de fonds toute promotion commerciale basée sur des idées (en particulier politiques, religieuses, humanitaires, culturelles ou écologiques) réalisée par des organisations à but non lucratif (dites utilisations mixtes). La collecte de fonds sur le site de CFF SA accessible au public est autorisée à des emplacements et à des heures prescrites, peu importe que la collecte de fonds soit effectuée par l'organisation d'utilité publique elle-même ou par des tiers.

Il existe des conditions d'utilisation distinctes pour les promotions à but non lucratif et les promotions purement commerciales («Conditions générales d'utilisation des CFF pour les promotions à but non lucratif sur le site de la gare»/«Conditions générales d'utilisation des CFF pour les promotions commerciales sur le site de la gare»).

Définitions.

- **Promotion:** ensemble des activités temporaires destinées à lancer/promouvoir un produit (p. ex. biens de consommation ou prestations de service), notamment pour accroître la notoriété, et qui sont d'une ampleur limitée en termes d'espace, de personnel et de charges administratives pour CFF SA.
- **Collecte de fonds:** rassemblement de fonds. Ensemble des activités visant à établir des relations (recrutement de membres) dans le but de collecter des ressources.
- **Promotion commerciale:** promotion à but purement économique sans démarche d'utilité publique (notamment politique, religieuse, humanitaire, culturelle ou écologique).
- **Promotion à but non lucratif:** ensemble des activités poursuivant, entre autres, des objectifs politiques, religieux, humanitaires, culturels ou environnementaux, basées sur le bénévolat, donc à l'exclusion de toute activité lucrative ou commerciale.
- **Organisation à but non lucratif:** œuvre de bienfaisance à but non lucratif annoncée sur les surfaces de collecte de fonds qui poursuit un but d'utilité publique.
- **Organisatrice:** entreprise/organisation qui réalise la promotion avec son personnel.
- **Promoteur·trice·s:** personnes qui informent les passants dans le but de faire de la publicité pour un produit ou un service ou, le cas échéant, qui distribuent des échantillons de produits ou des dépliants.
- **Dialogueur·euse·s:** personnes qui s'adressent activement aux passants à des fins de recrutement.

Ne sont pas autorisées les utilisations qui:

- perturbent l'exploitation ferroviaire normale ou empêchent l'accès au train,
- créent une situation de danger,
- vont à l'encontre des bonnes mœurs et des règles de la décence,
- enfreignent les droits de la personnalité,
- nuisent à la propreté,
- enfreignent les prescriptions légales; ou
- incluent une sonorisation.

2. Autorisation

Toute promotion sur le site de CFF SA requiert une autorisation écrite. Un formulaire d'inscription correspondant est disponible en ligne à l'adresse <https://promo.sbb-immobilier.ch/fr/>.

Le délai minimal de traitement de la demande est de **sept jours ouvrés**. En cas de demandes déposées ultérieurement, l'octroi de l'autorisation dans les temps n'est pas garanti.

L'organisatrice doit remettre l'autorisation à tous les participants. L'autorisation doit être présentée sur demande au personnel des CFF, de Transsicura et/ou de la Police des transports.

Les demandes d'autorisations administratives complémentaires (p. ex. auprès de l'inspection des denrées alimentaires, de la police du feu et de la police du commerce, etc.) incombent à l'organisatrice.

Dans les grandes gares, d'autres activités promotionnelles peuvent être organisées simultanément, sous réserve d'être séparées physiquement.

2.1. Tarif

Pour la collecte de fonds, les CFF exigent le versement d'un dédommagement conformément au tarif en vigueur.

Le tarif tient compte de l'aspect commercial et à but non lucratif de la collecte de fonds.

Les coûts comprennent la rémunération selon la confirmation de mandat. La TVA est due en sus.

Si une collecte de fonds doit avoir lieu sur un stand de promotion commercial, une réduction de 50% est accordée sur le tarif commercial. Dans ce cas, les conditions d'utilisation pour les promotions commerciales s'appliquent en lieu et place des conditions d'utilisation pour la collecte de fonds.

L'autorisation et la facture sont délivrées séparément. La réception du paiement par les CFF doit avoir lieu avant la collecte de fonds. Dans le cas contraire, la collecte de fonds ne peut pas avoir lieu.

La location des surfaces de collecte de fonds ne comprend pas les places de stationnement, l'élimination des déchets, les nettoyage de dernière main, etc. (sous réserve d'exceptions).

2.2. Conclusion du contrat/annulation

Le contrat est réputé conclu avec l'envoi de la confirmation de mandat par CFF SA.

Le contrat peut être annulé ou extourné par l'organisatrice avec les conséquences financières suivantes (frais en % du montant de la facture):

- 10 à 8 semaines avant la collecte de fonds: 20%
- 7 à 6 semaines avant la collecte de fonds: 50%
- à partir de 5 semaines avant la collecte de fonds: 100%

3. Conditions d'attribution de l'autorisation

3.1. Attribution des surfaces de collecte de fonds

CFF SA veille, dans la mesure du possible, à une représentation paritaire de toutes les organisations à but non lucratif lors de l'attribution. Les demandes de réservation des organisatrices pour le mois suivant peuvent être déposées à partir du 15 du mois précédent.

3.2. Cadence d'exécution

Un maximum de deux activités de collecte de fonds a lieu par gare ou site chaque semaine.

3.3. Durée du bail

L'autorisation pour les activités de collecte de fonds est attribuée pour une durée d'une journée. Celle-ci commence avec le départ du premier train et se termine avec l'arrivée du dernier train. Une interruption prématurée de la collecte de fonds ne donne droit à aucune réduction de tarif.

3.4. Organisations légitimes

Les organisations à but non lucratif certifiées par la ZEWO sont automatiquement autorisées à mener des activités de collecte de fonds dans les gares des CFF.

Dans le cas d'une organisation à but non lucratif non certifiée par la ZEWO, CFF SA est libre à tout moment de demander une «évaluation non contraignante» à cette dernière. Dans ce cas, l'organisation à but non lucratif doit se soumettre à une évaluation non contraignante de la ZEWO, laquelle examinera les écarts apparents par rapport à ses normes. Le résultat de l'évaluation contient une vue d'ensemble des écarts par rapport aux normes de la ZEWO ainsi qu'une recommandation adressée à l'organisation à but non lucratif sur les mesures à prendre. L'évaluation de la ZEWO doit être disponible avant la réalisation de la promotion.

Sur la base de cette évaluation de la ZEWO, CFF SA décide de l'admission de l'organisation requérante à la collecte de fonds. Pour ce faire, CFF SA reçoit une copie de l'évaluation de la ZEWO et peut directement contacter celle-ci pour toute question éventuelle. Il n'est pas nécessaire de respecter tous les principes de la ZEWO pour obtenir une autorisation. CFF SA procède à une évaluation globale de l'organisation requérante sur la base de l'examen de la ZEWO, qui précise les documents à produire à cette fin. La description des principes de la ZEWO est disponible sur le site www.zewo.ch/fr. Les coûts sont à la charge de l'organisation requérante.

Étant donné que l'évaluation non contraignante n'est pas un examen officiel de la ZEWO, mais seulement une préparation volontaire à la certification, l'organisation à but non lucratif ne peut pas utiliser le résultat vis-à-vis de tiers ou pour la communication externe.

Si l'organisation à but non lucratif décide de ne pas mener à bien la procédure d'admission de la ZEWO, CFF SA peut demander une nouvelle évaluation après deux ans.

3.5. Assurance qualité

Toutes les organisations qui effectuent des activités de collecte de fonds doivent disposer d'un concept d'assurance qualité, qui doit être remis à CFF SA pour vérification au moment de la demande de réservation. Ce concept doit garantir que les dialogueurs et dialogueuses respectent toutes les consignes pendant la collecte opérationnelle de fonds dans les gares. Il doit préciser de quelle manière les dialogueurs et dialogueuses sont formés et contrôlés ainsi que les mesures correctives prévues le cas échéant.

Le concept doit inclure les contenus et processus suivants:

- formation des dialogueurs et dialogueuses et examen des contenus de formation;
- présentation de l'organisation à but non lucratif (notamment stand, vêtements, signalisation);
- garantie que les dialogueurs et dialogueuses sont munis des documents nécessaires (document contractuel ou autorisation, téléchargement quotidien de la fiche d'information de la gare concernée, certificat de contrôle du cours d'e-learning, etc.);
- profil personnel de chaque dialogueur et dialogueuse (nombre d'interventions, manquements constatés, réclamations, etc.); évaluation de l'aptitude pour les interventions dans les gares;
- définition des méthodes de prospection de la clientèle adéquates;
- gestion des réclamations: il doit être possible de communiquer directement à l'organisatrice responsable les constatations négatives formulées par la clientèle ou par le personnel CFF. En effet, l'organisatrice doit être capable de prendre immédiatement les mesures correctives nécessaires;

- processus de formation complémentaire, d'avertissement et d'exclusion des dialogueurs et dialogueuses en ce qui concerne les interventions dans les gares CFF.

Si une organisatrice travaille pour plusieurs organisations à but non lucratif, il est possible d'élaborer un concept global.

3.6. Formation aux interventions en tant que dialogueurs et dialogueuses dans les gares CFF

L'activité de dialogueur et dialogueuse dans les gares CFF est soumise à de nombreuses conditions-cadres. Les contenus sur ce thème sont enseignés dans le cadre d'un [cours d'e-learning](#) sur mesure. Un examen final permet d'obtenir un certificat de cours, obligatoire pour tous les dialogueurs et dialogueuses sur le territoire des CFF. Le cours est dispensé gratuitement par CFF SA. L'organisation à but non lucratif intéressée s'inscrit à cet effet à l'adresse promotion_events@sbb.ch.

3.7. Dons d'argent

Les dons d'argent pour des projets d'aide concrets ou des organisations à but non lucratif sont en principe possibles. Un concept de stand spécifique doit être élaboré et approuvé par CFF SA. Il doit s'agir d'un stand promotionnel (3 x 3 m au minimum). Concernant le tarif, voir ch. 2.1. Il est en revanche interdit de solliciter activement la clientèle à cette fin.

Le don d'argent doit être effectué sans numéraire. La donatrice ou le donateur doit recevoir une quittance et, sur demande, une attestation d'exonération fiscale pour le don effectué.

4. Interruption des activités de collecte de fonds

En cas de non-respect de ses conditions ou des présentes conditions générales, CFF SA peut, par le biais des organes de sécurité ou des responsables sur place, retirer à l'organisatrice l'autorisation pour la réalisation de la collecte de fonds et en exiger l'interruption immédiate. Dans les cas graves, un non-respect peut entraîner un refus d'autorisation pour les futures activités de collecte de fonds. Dans de tels cas, il n'existe aucun droit au remboursement d'un tarif éventuellement payé, ni aucun droit de dédommagement ou de perte de gain.

CFF SA et ses organes de sécurité peuvent interrompre, reporter ou annuler à tout moment une collecte de fonds pour de justes motifs relevant de l'exploitation. CFF SA en informe l'organisatrice dans les meilleurs délais. Il n'existe aucun droit de dédommagement ou de perte de gain.

Les émissions sonores et les vibrations dues aux travaux dans les gares ne peuvent pas être exclues. Il n'existe aucun droit de dédommagement ou de perte de gain.

5. Généralités

Dans les endroits ouverts en dehors de la gare, la législation locale requiert une autorisation communale ou cantonale.

6. Organisation

6.1. Procédure d'inscription

L'organisatrice contacte par courriel le point de contact indiqué dans la confirmation **au plus tard cinq jours ouvrés avant le début de la collecte de fonds**. La personne responsable du Facility

Management des CFF répond dans les 48 heures afin qu'une discussion puisse avoir lieu au sujet des processus logistiques (livraison, questions de sécurité, etc.).

Si nécessaire, une instruction personnelle est dispensée sur place le jour de l'événement promotionnel. Dans les petites gares, il n'y a aucune instruction personnelle.

Chaque gare indiquée doit être contactée. En cas d'inscription tardive, le bon déroulement logistique de la collecte de fonds sur place ne peut être garanti.

Le nom et le numéro de téléphone portable de l'organisatrice sur place doivent être communiqués. Celle-ci doit rester joignable à tout moment durant la collecte de fonds.

6.2. Réglementation spéciale concernant la collecte de fonds

En fonction de la simplicité des conditions et du nombre des actions de collecte de fonds, l'organisatrice peut convenir avec la personne de contact du Facility Management de la manière la plus appropriée de procéder aux inscriptions. Celle-ci peut différer de la procédure d'inscription mentionnée au début (6.1).

7. Emplacements

7.1. Comptoirs et zones de déplacement des dialogueurs et dialogueuses

CFF SA définit, pour chaque site de collecte de fonds, l'emplacement du comptoir et les zones de déplacement correspondantes des dialogueurs et dialogueuses. Aucune activité de collecte de fonds n'est autorisée sur les quais, accès aux quais, dans les escaliers, rampes, ascenseurs, escaliers roulants, passages souterrains, devant les distributeurs, les entrées des magasins et autres zones de prestation de service. Pour des raisons de sécurité, une distance appropriée (de 5 mètres généralement) doit être respectée aux entrées/sorties des escaliers, escaliers roulants, rampes, etc. Une distance minimale de 60 cm doit être respectée par rapport aux lignes podotactiles. Des couloirs sont également définis pour permettre la libre circulation de la clientèle.

L'activité de collecte de fonds doit impérativement se dérouler dans la zone attribuée. Pour chaque gare, cette zone est clairement délimitée au moyen d'un plan ou d'un photomontage. Il n'est pas autorisé d'aborder les passants de la gare ailleurs qu'à l'emplacement désigné.

Pour des raisons de place et de sécurité, les collectes de fonds ne sont pas possibles dans toutes les gares.

Dans certaines gares, plusieurs surfaces de collecte de fonds sont disponibles. La collecte de fonds doit avoir lieu exclusivement sur l'emplacement attribué par contrat.

Les informations détaillées sont disponibles en ligne à l'adresse <https://promo.sbb-immobilier.ch/fr/>

7.2. Nombre de dialogueurs et dialogueuses par surface de collecte de fonds

Le nombre maximum de dialogueurs et dialogueuses par surface de collecte de fonds défini dans l'autorisation doit être respecté.

7.3. Matériel de stand

Un comptoir ayant des dimensions latérales maximales de 100 x 100 cm est autorisé comme stand de collecte de fonds. Les drapeaux publicitaires, etc. sont autorisés, mais doivent faire partie intégrante du comptoir. Les supports publicitaires ailleurs que sur le comptoir ne sont pas autorisés.

Lors des actions de collecte de fonds, aucun matériel distribué de quelque nature que ce soit ne doit être remis aux passants (y c. dépliants, livrets, etc.).

L'acquisition du matériel nécessaire au stand de promotion ainsi que son montage/démontage incombent à l'organisatrice. Tous les coûts y afférents sont à la charge de l'organisatrice.

7.4. Signalisation/branding

L'organisation à but non lucratif concernée ainsi que tous les dialogueurs et dialogueuses doivent être clairement identifiables (signalisation sur le stand, impression sur les vêtements, grand badge nominatif ou équivalent). Les dialogueurs et dialogueuses non clairement identifiables sont exclus de la collecte de fonds.

8. Règles de conduite imposées aux dialogueurs et dialogueuses

Les dialogueurs et dialogueuses doivent se comporter de façon polie et correcte.

Les gestes ou paroles de refus des passants doivent être respectés. Les dialogueurs et dialogueuses doivent veiller à ne pas aborder plusieurs fois les mêmes passants.

Tout comportement agressif qui consisterait p. ex. à se mettre en travers du chemin, à retenir par le bras, à appeler quelqu'un à distance, à siffler au passage ou toute autre attitude similaire est interdite.

Il est également interdit de fumer dans la gare. Afin de donner une bonne image du stand, les habits, les sacs, etc. doivent être rangés hors de vue du stand.

Le conteneur de transport vide pour le comptoir du stand doit être déposé en dehors de la surface de collecte de fonds et des zones de passage.

9. Nettoyage et rangement

L'organisatrice est responsable du nettoyage des lieux, ainsi que de l'élimination des déchets. Tous les frais dus à un nettoyage supplémentaire ou spécial lié à une collecte de fonds seront facturés à l'organisatrice.

L'organisatrice est tenue de se renseigner de son propre chef sur le matériel non distribué à l'issue de la collecte de fonds et de le faire enlever dans un délai d'un jour ouvré. La facturation ultérieure de frais de stockage reste réservée.

10. Sécurité

L'organisatrice est responsable de la sécurité de la collecte de fonds. Elle doit éviter les rassemblements.

L'organisatrice doit prendre en compte et respecter les dispositions de sécurité en vigueur de la police du feu, de l'assurance cantonale des bâtiments, ainsi que d'autres prescriptions légales et ferroviaires.

Aucun liquide inflammable ni gaz ne doit être stocké aux emplacements de collecte de fonds, ni aucun feu allumé. Le matériel de décoration et autres objets similaires doivent être classés comme non-inflammables. Les ballons gonflés à l'hélium destinés à la distribution ou l'utilisation de chauffages de terrasse ou objets similaires sont interdits dans les gares.

En revanche, les ballons à l'hélium utilisés pour la décoration du stand sont autorisés. Ils doivent toutefois être gonflés à l'extérieur du bâtiment de la gare. Les bouteilles de gaz sous pression sont interdites dans les gares.

Les installations électriques doivent être réalisées par du personnel qualifié et répondre aux exigences légales.

11. Responsabilité

L'organisatrice est tenue responsable des dommages physiques, matériels et économiques qui lui sont imputables.

L'organisatrice doit disposer d'une assurance responsabilité civile couvrant les dommages à hauteur de 5 millions de francs au minimum.

CFF SA décline toute responsabilité en cas de dommages causés à l'organisatrice ou à des tiers. Cela s'applique en particulier pour les vols ou autres dommages intervenant dans le cadre de l'entreposage du matériel de collecte de fonds.

Les dispositions complémentaires de règlements intérieurs ou autres règlements doivent être respectées; elles revêtent un caractère obligatoire. Le règlement de la gare doit être respecté.

12. Dispositions complémentaires

Les informations concernant la collecte de fonds prévue telles que le lieu, la date, le genre, l'organisateur et l'organisation à but non lucratif peuvent être communiquées par CFF SA à des tiers.

Les prises de vues et le tournage de films en lien avec la collecte de fonds sont autorisés et considérés comme approuvés. Il convient néanmoins de respecter les droits de la personnalité des personnes filmées/photographiées. Les prises de vues et le tournage de films dans les gares requièrent une autorisation spéciale préalable: [Prises de vues et de photos à des fins commerciales | CFF News](#)

L'organisatrice a la possibilité de recourir à l'accès WiFi de CFF SA, s'il en existe un.

Quelques stands de promotion sont équipés de prises électriques pour câbles LAN (réseau local). Si elle souhaite les utiliser, l'organisatrice doit le signaler à temps. Leur utilisation est payante.

CFF SA décline toute responsabilité en cas d'interruption ou de perturbation de l'accès WiFi ou LAN. L'organisatrice est responsable de l'utilisation conforme de l'accès au réseau WiFi ou LAN. Elle répond envers CFF SA de dommages résultant de tout usage irrégulier.

CFF SA se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions d'utilisation.

Dans la mesure où aucune disposition légale contraignante ne s'y oppose, Berne est le for exclusif.

Édition du 6 décembre 2023