



## ***Engagement***

Paris, le 15 juin 2012

### **Renouvellement de l'engagement aux 10 principes du Pacte Mondial**

SNCF est signataire du Pacte Mondial depuis 2003. Cette adhésion concrétise depuis 10 ans l'engagement du Groupe. Elle s'inscrit dans la mise en œuvre de notre RSE autour de quatre enjeux majeurs : permettre à tous une mobilité durable, réduire nos impacts environnementaux, conforter notre politique sociale responsable et contribuer au développement des territoires.

Ainsi, je renouvelle l'engagement de SNCF au respect des 10 principes du Pacte Mondial.

Guillaume PEPY

Président de SNCF



## ***Communication on Progress (COP)***

- **Nouveau programme « Voyageur et citoyen »** (page 3)  
Des animations multimédias s'appuyant sur les références culturelles des jeunes pour les sensibiliser à la sécurité et à la citoyenneté dans les transports (principe 1 du Pacte mondial).
  
- **SNCF Développement** (page 5)  
SNCF Développement est la filiale de développement économique et de soutien à l'entrepreneuriat de SNCF (principe 4 du Pacte mondial).
  
- **Système de Management Environnemental (SME) adaptés** (page 9)  
Les travaux menés ces dernières années dans l'entreprise pour renforcer la prévention des risques environnementaux ont confirmé l'intérêt de généraliser la mise en œuvre de systèmes de management environnementaux (SME) dans les établissements et entités opérationnelles, adaptés aux différentes activités (principe 9 du Pacte mondial).
  
- **Sensibilisation des salariés à l'éthique d'entreprise** (page 11)  
SNCF fonde l'exercice de ses missions sur le partage au sein de ses équipes des valeurs humaines et éthiques. Afin de faire progresser le groupe sur ces sujets d'exemplarité, la direction de l'Ethique, sous l'égide et avec l'aide du Comité Ethique, a impulsé en 2011/2012 une nouvelle démarche (principe 10 du Pacte mondial).

## NOUVEAU PROGRAMME « VOYAGEUR ET CITOYEN »



Des animations multimédias s'appuyant sur les références culturelles des jeunes pour les sensibiliser à la sécurité et à la citoyenneté dans les transports.

Nombre de jeunes sensibilisés par an

200 000

2009

214 000

2010

222 900

2011

Objectif

250 000

2015

### Description de l'action

Depuis plus de 20 ans, SNCF mène des actions de sensibilisation auprès des jeunes pour prévenir les risques d'accident et inciter aux bons comportements.

En 2006, SNCF signe une convention de partenariat avec le Ministère de l'Education nationale et s'engage officiellement pour le « développement de l'éducation à la sécurité et à la citoyenneté dans les transports ferroviaires ».

Des agents SNCF volontaires interviennent ainsi en milieu scolaire avec le programme « Voyageur et citoyen » et a sensibilisé 222 900 jeunes en 2011 à la sécurité et à la citoyenneté. Ces actions préventives participent à réduire les risques d'accidents, à limiter les incivilités et la détérioration du matériel. Elles participent de ce fait à l'amélioration quotidienne de la qualité du service rendu aux voyageurs.

Une nouvelle édition de ce programme a été lancée à la rentrée de septembre 2011. Grâce à des mises en situation concrètes (aux abords des voies, sur un quai, dans un train,...) et à des outils interactifs, les jeunes deviennent acteurs de ces situations et peuvent mesurer les conséquences de leurs actes.

### Étapes et moyens mis en œuvre

- **Une démarche collaborative**

La refonte du programme a été volontairement co-construite avec les agents SNCF volontaires, appelés Intervenants en Milieu Scolaire (IMS). Un réseau d'IMS référents a été créé, au nombre d'un intervenant par région, pour garantir une bonne appropriation par le réseau d'agents et une bonne adéquation avec les thématiques qu'ils souhaitent aborder. C'est également le moyen de contrer les éventuelles difficultés d'animation qu'ils rencontraient avec le précédent programme.

Ces 444 agents SNCF issus de métiers très différents (contrôleurs, conducteurs de train, agents de la sûreté ferroviaire, agents des gares, agents de l'infrastructure...) portent le programme dans les classes, et ont donc naturellement contribué à son amélioration.

De part leur rôle d'experts métiers, ils connaissent le comportement à adopter pour chaque situation de danger ou d'insécurité et savent adapter leur discours à la réaction des enfants. Ce partage d'expérience avec les élèves permet d'ancrer le discours de prévention dans le réel.

- **Un programme accessible à tous :**

Le programme est décliné en trois niveaux, pour tenir compte de l'âge des élèves :

- Dessins animés pour les élèves de CM1 et CM2, avec le rappel des règles à respecter (par exemple : « tu dois emprunter le passage souterrain pour traverser en gare ») ;
- Personnages animés dans des décors réels pour les collégiens (6<sup>ème</sup>, 5<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup>) qui, face à une situation donnée, doivent prendre une décision. Par exemple : « un train est passé au passage au niveau ; les barrières sont baissées ; que fais-tu ? ». Deux chutes différentes sont proposées en fonction du choix des élèves ;
- Enquêtes pour les 3<sup>ème</sup> et lycéens. Ils arrivent sur un lieu (par exemple : aux abords d'une voie où s'activent des pompiers) et doivent interroger des témoins pour comprendre ce qui s'est passé...

Ces vidéos interactives sont complétées par des animations scientifiques, des diaporamas et des interviews d'agents SNCF.

### **Difficultés rencontrées et solutions apportées**

Ce programme s'adresse aux enfants de divers tranches d'âges et leurs professeurs, mais également aux personnes qui interviennent dans les établissements, eux-mêmes équipés différemment.

Il faut donc savoir s'adapter à ce double public et au matériel mis à disposition.

Les IMS intervenant sur leur temps de travail, le succès de ce programme repose donc sur le volontariat et la disponibilité des 444 agents qui ont su se montrer impliqués.

### **Evolutions / améliorations / perspectives**

La nouvelle version du programme est récente, la création d'un autre programme n'est donc pas prévue actuellement.

A plus court terme (2013), l'objectif est de créer des ressources on line dans le même esprit que cette version, qui seront disponibles sur [sncf.com](http://sncf.com), pour les enseignants qui ne pourront pas recevoir d'IMS ou ceux qui souhaiteront, après une IMS, faire une pique de rappel auprès des élèves.

Les dernières optimisations faites début 2012 témoignent de l'importance de faire un retour d'expérience (auprès des IMS, des enseignants, observations des réactions d'élèves en classe), et démontre le souhait de vouloir s'adapter à la perception de chaque cible.

Au-delà de la création d'un contenu mis à jour et attrayant pour les jeunes, cette évolution a permis d'impliquer les IMS pour en faire un outil tout à fait adapté.

## SNCF DÉVELOPPEMENT



SNCF Développement est la filiale de développement économique et de soutien à l'entrepreneuriat de SNCF.

Nombre d'emplois  
soutenus créés par an  
par des agents SNCF

100

2011

Objectif

100

2012

### Description de l'action

Créée pour favoriser le développement économique dans les bassins d'emploi à fort ancrage ferroviaire et accompagner les salariés souhaitant développer un projet de création ou reprise d'entreprise en dehors du Groupe, SNCF Développement a fêté sa première année d'existence en janvier dernier. Elle a pour mission de faciliter la mise en œuvre de la stratégie industrielle et d'emploi de SNCF en proposant une offre de services permettant la création de nouvelles activités dans les zones en forte mutation économique.

### Étapes et moyens mis en œuvre

Un an après son lancement, SNCF Développement accélère son action en faveur de l'emploi et de l'entrepreneuriat en partenariat avec l'association DIESE (Développement de l'Initiative et de l'Entrepreneuriat chez les Salariés des Entreprises).

- **Première année, premières réalisations**

En 2011, SNCF Développement a accordé 400 000 euros de prêts participatifs contribuant à la programmation de 45 créations d'emplois sur les territoires sud haut-marnais et lorrain. En tout, ce sont sept TPE/PME qui auront bénéficié des services d'accompagnement de SNCF Développement. L'octroi de ces prêts s'inscrit dans le cadre des missions de redynamisation économique menée par la filiale sur des territoires ferroviaires impactés par des restructurations du Groupe.

SNCF Développement accompagne la programmation de 150 créations d'emplois sur 3 ans autour du site de Culmont-Chalindrey, l'implantation d'une PME industrielle sur un site SNCF dans la vallée de la Maurienne, ainsi que des PME à forte valeur ajoutée dans la région Lorraine. Par ailleurs, le dispositif d'aide à la création ou à la reprise d'entreprises profite actuellement à une centaine d'agents SNCF, qui s'appuient ainsi sur l'expertise de SNCF Développement pour la réalisation – et le succès – de leur projet.

- **Un partenariat innovant pour stimuler l'entrepreneuriat**

Si SNCF Développement travaille avec les élus et les acteurs du développement économique dans une démarche conjointe de responsabilité sociale, l'entité cherche aussi à nouer des partenariats avec d'autres organisations du monde de l'entrepreneuriat.

Dans ce cadre, SNCF a rejoint le 26 janvier 2012 l'association DIESE. C'est un lieu de partage d'expériences et d'échanges de bonnes pratiques, qui a également pour mission de contribuer à la promotion de l'essaimage au sein des entreprises.

Cette association regroupe un collectif de grands groupes tels que : Air France, EDF, Sanofi, Danone, Total. L'accompagnement des salariés dans leur projet de création ou de reprise d'entreprise se fait selon un engagement et une éthique élaborés en partenariat avec l'Agence Pour la Création d'Entreprises.

A travers ce partenariat, SNCF Développement renforce un peu plus son engagement vis-à-vis de l'entrepreneuriat des salariés, et mutualise ses compétences avec d'autres grands acteurs économiques. Chaque année, au sein de DIESE, environ mille salariés créent leur entreprise : au bout de trois ans, ce sont près de 3 000 emplois qui auront été engendrés.

### **Difficultés rencontrées et solutions apportées**

Pour mener à bien ses missions de développement économique, SNCF Développement dispose d'un fonds de revitalisation destiné à soutenir les entreprises ayant des projets de créations d'emplois sur ses territoires d'intervention, via l'octroi de prêts participatifs et d'obligations convertibles.

SNCF Développement a du faire face au risque inhérent à l'existence de ce fonds.

Pour minimiser le risque associé aux engagements pris au cours de la première année et à venir, SNCF Développement s'est donc employée à développer son portefeuille d'entreprises accompagnées. Dès lors, a été ainsi mis en place le programme Entrepreneur soutenu par SNCF Développement permettant l'accompagnement et le financement des entreprises selon des critères élargis : emplois, territoires, mais également adhésion aux valeurs chères à SNCF (innovation, écomobilité et développement durable).

### **Evolutions / améliorations / perspectives**

- **Mission Calaisis :**

Le 3 avril 2012, suite à la liquidation de SeaFrance, une convention de soutien à l'activité du Calaisis a été signée entre la ville de Calais, la communauté d'agglomération, Cap Calais, l'Etat, RFF et SNCF.

Plusieurs objectifs : aider la création d'emplois, améliorer les services de transport et soutenir la rénovation urbaine sur les trois années à venir. SNCF y a contribué à hauteur de 9,8 millions, pour une enveloppe globale de 24 millions d'euros.

SNCF – via SNCF Développement – se joint donc aux projets locaux pour le soutien à l'attractivité du Calaisis et s'engage pour la création d'emplois.

Afin de redynamiser et stimuler le tissu économique du bassin d'emploi du Calaisis en créant 400 nouveaux emplois sur 3 ans, SNCF a décidé d'engager 3,4 millions d'euros et de les répartir selon trois types d'actions : l'activation du programme Entrepreneur soutenu par SNCF Développement,

le développement du bassin d'emploi et la subvention d'initiatives locales, en partenariat avec Calais Promotion, et la participation en tant que mécène à un programme de cohésion sociale pour l'emploi.

- **Programme Entrepreneur soutenu par SNCF Développement :**

Le programme Entrepreneur soutenu par SNCF Développement permet d'élargir les critères et les capacités de SNCF Développement en termes d'accompagnement et de financement d'entreprises. Parce qu'un entrepreneur bien accompagné au départ a plus de chances de réussir à court et long terme, SNCF Développement a décidé d'accompagner chacun des porteurs de projets retenus dans la mise en place de son activité. L'équipe SNCF Développement et ses partenaires interviennent à différents niveaux : pilotage économique, communication, mise en relation et développement du réseau (business, immobilier, etc.). Ponctué de rencontres régulières et de bilans complets, l'accompagnement d'un entrepreneur dure 2 à 3 ans en moyenne.

La mise en place de ce programme répond à de nombreuses ambitions de SNCF Développement :

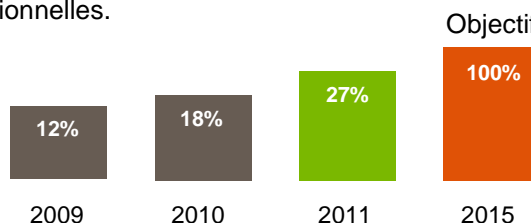
- permettre l'implantation de PME dans nos friches ferroviaires,
- financer des projets d'entreprises sociales et solidaires,
- financer des projets d'entreprises innovantes,
- financer des projets d'entreprises dans le secteur du développement durable,
- accompagner l'ancrage territorial de SNCF en stimulant le développement économique,
- mettre à disposition des créateurs essaimés portant des projets fortement créateurs d'emploi et/ou dont le business pourrait intéresser SNCF un fonds de développement.

## SYSTÈMES DE MANAGEMENT (SME) ADAPTÉS



Les travaux menés ces dernières années dans l'entreprise pour renforcer la prévention des risques environnementaux ont confirmé l'intérêt de généraliser la mise en œuvre de systèmes de management environnementaux (SME) dans les établissements et entités opérationnelles.

Nombre d'établissements  
avec SME adaptés



### Description de l'action

SNCF est un transporteur intégré et un gestionnaire délégué d'infrastructure. A ce titre, l'entreprise dispose d'établissements industriels dédiés à la maintenance du matériel roulant (les Technicentres) et d'établissements industriels de l'Infra (les EIV) qui assurent la fabrication et le stockage de matériels de voie (traverses, rails,...), de signalisation et d'engins la pour la maintenance.

Le caractère industriel de ces établissements a amené l'entreprise à se fixer comme objectif, du point de vue du management environnemental, la certification ISO 14001. A la fin de l'année 2011, 90 % des 45 établissements industriels SNCF sont certifiés ISO 14001. L'objectif devrait donc être atteint fin 2012.

Pour les autres établissements et entités assimilées, la certification ISO 14001 n'est pas la solution optimale, hormis pour les grandes gares. Après une période d'expérimentation, il est apparu que la nature des activités et leur dispersion géographique le long du réseau ferré nécessitait une approche pragmatique permettant une prise en charge adaptée des risques environnementaux.

C'est à partir de ce constat, que la Direction du Développement Durable de SNCF a développé le concept de SME adapté. Le SME adapté s'appuie sur les principales exigences de la norme ISO 14001, mais il ne demande pas une analyse environnementale exhaustive établissement par établissement.

Les directions concernées doivent travailler en amont afin de fournir aux établissements les analyses environnementales génériques de leurs métiers et process, dans une logique d'optimisation globale de la démarche et de simplification du point de vue de l'établissement.

L'objectif est d'assurer une gestion professionnelle de la conformité, d'organiser la prévention des risques environnementaux et de maîtriser les consommations d'énergies et de fluides en tenant compte :

- des responsabilités respectives des directions et des établissements dans le processus de production,
- des ressources disponibles,
- de l'organisation du management de la sécurité du personnel et de la sécurité contre l'incendie.

### Étapes et moyens mis en œuvre

De décembre 2010 à juillet 2011, la Direction du Développement Durable de SNCF a défini les exigences du SME adapté et une méthode pour sa mise en œuvre, avec l'appui d'Effia Synergies, filiale de SNCF.

A l'issue de ce travail d'élaboration, les exigences du SME adapté ont été décrites dans un document d'application du référentiel de l'entreprise.

Les principales exigences sont les suivantes:

- **une direction engagée** : déclinaison politique / revue de direction / responsabilités et organisation définies,
- **les aspects environnementaux prioritaires connus**, après réalisation d'un « diagnostic environnemental » basé sur l'analyse environnementale générique fournie par la direction de l'activité et tenant compte des particularités locales et territoriales,
- **une évaluation de conformité structurée** par la priorisation des textes applicables permettant la construction d'un plan de mise en conformité cohérent,
- un dispositif professionnel de **surveillance, contrôle et d'évaluation de la performance**.

### Difficultés rencontrées et solutions apportées

Les difficultés rencontrées sont la conséquence de la taille de l'entreprise, de la répartition de ses activités sur l'ensemble du territoire et de la diversité des métiers exercées en son sein.

L'engagement des différentes directions étant nécessaire, l'organisation d'un forum « Management et Environnement », en avril 2011, réunissant plus de 300 acteurs de l'environnement de SNCF et les dirigeants de l'entreprise a permis de conforter cet aspect.

La présence au sein de chaque direction régionale SNCF d'un Coordonnateur Environnement Régional (COREN) formé permet de donner à chaque établissement l'appui et les conseils utiles pour la prise en compte de la sensibilité des milieux.

Enfin, la méthode a été construite avec un travail en miroir avec toutes les directions concernées afin qu'elle soit adaptée à la diversité des situations.

Par ailleurs, le SME adapté s'appuie pour l'évaluation de la performance environnementale sur l'outil OASYS (Outil d'analyse de la performance environnementale) développé par l'entreprise ces dernières années.

### **Evolutions / améliorations / perspectives**

L'objectif de l'entreprise est que 100 % des établissements dispose d'un SME certifiés pour les établissements industriels et les grandes gares et d'un SME adapté pour les autres établissements et entités assimilés, en 2015.

A la fin de l'année 2011, 27 % des établissements ont atteint l'objectif.

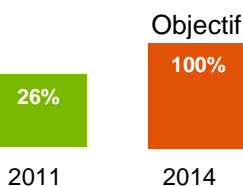
Les années 2012 à 2014 vont être consacrées au déploiement des SME adaptés dans toute l'entreprise.

# SENSIBILISATION DES SALARIÉS À L'ÉTHIQUE D'ENTREPRISE



SNCF fonde l'exercice de ses missions sur le partage au sein de ses équipes des valeurs humaines et éthiques. Afin de faire progresser le groupe sur ces sujets d'exemplarité, la direction de l'Ethique, sous l'égide et avec l'aide du Comité Ethique, a impulsé en 2011 / 2012 une nouvelle démarche.

Nombre de comités directeurs  
d'établissements informés et sensibilisés



## Description de l'action

L'année 2011 s'est caractérisée par la diffusion à compter du mois de juin du « Guide Ethique », la poursuite des interventions de sensibilisation à l'éthique dans les directions nationales, régionales et dans les établissements, l'organisation d'actions ponctuelles de communication ainsi qu'à la constitution et l'animation d'un réseau de référents éthiques créé courant 2012 au sein des branches, domaines et principales directions régionales.

## Étapes et moyens mis en œuvre

### • La diffusion du Guide Ethique

L'esprit de ce document, destiné aux salariés du groupe, invite le personnel au questionnement et à la réflexion face aux dilemmes éthiques auxquels il peut être confronté devant une situation particulière ou difficile. Ce guide a été présenté par la Direction de l'Ethique aux Organisations Syndicales, puis au Conseil d'Administration du 7 février 2011 dans sa version définitive. L'ensemble du personnel de l'EPIC SNCF a reçu individuellement, sous forme papier, un exemplaire du Guide Ethique. Il est téléchargeable depuis l'Intranet pour les salariés des filiales.

### • Actions menées dans les directions et sur le terrain :

La Direction de l'Ethique a accentué en 2011 ses interventions de sensibilisation à l'éthique dans les directions et sur le terrain par une présentation des principes de comportement et par des restitutions de retours d'expériences des enquêtes effectuées ; ainsi ont été sensibilisés :

- 20 comités directeurs de régions sur 21
- 5 comités directeurs de directions centrales
- 27 Etablissements Infra
- 5 Etablissements Exploitations Voyageurs
- 1 Technicentre
- 1 Etablissement Industriel de l'équipement

Une initiative intéressante est à souligner à Paris St Lazare, où la Direction de l'éthique a effectué, à la demande du consultant interne de la région, plusieurs réunions d'animation sur le comportement, avec le Guide Ethique Groupe comme support.

- **La semaine de l'Ethique**

Du 10 au 14 avril, la direction de l'Éthique SNCF a organisé la Semaine de l'éthique. L'objectif est de rappeler les enjeux et les six principes de l'entreprise sur ce sujet ainsi que les outils mis à la disposition des agents (guide éthique, charte éthique de l'achat,...).

A cette occasion, a été créé le quiz de l'Ethique. Les salariés pouvaient tester leur profil éthique et revoir quelques principes à utiliser face à des situations particulières dans lesquelles leur jugement est rendu difficile. Ils ont été 2 163 à répondre au quiz.

- **La mise en place d'un réseau de référents éthiques :**

Cette démarche de sensibilisation a été développée et démultipliée dans les branches, domaines et principales directions centrales, ce qui impose la mise en place au sein même de chacune de ces entités d'un référent éthique. Désigné par le responsable de l'entité (branche, domaine ou direction), il est chargé de relayer, renforcer et au besoin adapter la démarche aux caractéristiques des missions et métiers assurés par l'entité.

### **Difficultés rencontrées et solutions apportées**

Des valeurs sont présentes mais un mécanisme « d'incarnation » de la mission de service public positionne les cheminots en juge et partie, ce qui les conduit à s'octroyer une légitimité les mettant en position de pouvoir. De plus, la réorganisation de l'entreprise laisse que peu de place aux problématiques d'ordre éthique, qui sont alors jugées moins importantes.

Face à cette situation, le manager a un rôle essentiel puisqu'il doit à la fois porter les valeurs du groupe et veiller à ce que les comportements individuels de ses collaborateurs soient en adéquation avec celles-ci. Le Guide Ethique est un outil pour le manager, il peut y trouver des réponses aux interrogations d'ordre éthique de ses collaborateurs.

### **Evolutions / améliorations / perspectives**

Ce cycle de sensibilisation à l'éthique devrait s'accroître en 2012 et s'élargir à d'autres entités et types d'établissement, voire aux filiales.

La Direction de l'Ethique a pour objectif d'informer et de sensibiliser l'ensemble des comités directeurs d'établissements d'ici 2014.

La 2<sup>ème</sup> édition du Grand Quiz SNCF fera son apparition cet été. 1 900 questions seront proposées aux agents sur 4 thématiques :

- A la découverte du groupe,
- Actualités,
- Nos métiers et fonctionnements (20 questions éthiques seront proposées dans cet univers),
- Grandes et petites histoires.

Chaque agent aura la possibilité de faire 10 quiz par semaine, composé chacun de 20 questions choisies au hasard. Ils pourront jouer soit en « solo » en choisissant un univers (les 20 questions porteront alors sur cet univers), ou jouer en mode « quiz live » afin de se confronter à 2 autres participants (les 20 questions seront mélangées avec 5 questions par univers).

L'année dernière, le grand quiz a réuni près de 12 000 participants. Cette année, l'objectif est d'atteindre les 20 000 participants.