

2013

# RAPPORT RSE

## 01 — ENJEUX ET ENGAGEMENTS

PAGE 10

## 02 — MOYENS ET MÉTHODES

PAGE 54

## 03 — ÉVALUATIONS ET INDICATEURS

PAGE 72

# « 2014, UNE ANNÉE DE TRANSITION »

GUILLAUME PEPY, PRÉSIDENT DE SNCF

L'année 2013 a malheureusement été marquée par l'accident de Brétigny-sur-Orge, qui a fait 7 morts et de nombreux blessés. Avec RFF, nous avons immédiatement lancé le programme « Vigirail » pour accélérer le remplacement de certains appareils de voie, renforcer leur surveillance et détecter ainsi les anomalies. Cet accident a marqué nos parties prenantes. Consultées sur les enjeux RSE, elles ont classé la sécurité comme enjeu majeur de notre entreprise (cf. test de matérialité page 67). Ce rapport RSE 2013 est donc structuré autour des enjeux majeurs, tels qu'ils ont été retenus par nos parties prenantes. Je les remercie d'avoir contribué à cet exercice.

Notre Responsabilité Sociétale d'Entreprise s'articule autour de quatre enjeux : permettre à tous une mobilité durable, réduire nos impacts environnementaux, conforter notre politique sociale responsable et contribuer au développement des territoires. Au global pour 2013, l'évolution de la performance RSE de SNCF a été jugée solide par Vigeo. Dans un contexte économique difficile, nous avons fait notamment le choix de poursuivre la rénovation du parc de stations-service. Nous avons également renforcé notre politique d'économie d'énergie et nous avons structuré celle de l'économie circulaire.

2014 est l'année de la préparation du sommet mondial sur le climat « Paris Climat 2015 », qui se tiendra en France en décembre 2015. Acteur international de la mobilité, SNCF accompagnera l'organisation de cet événement majeur, dont les participants voyageront à bord de nos trains. Cette « Cop21 » a pour enjeu de mettre en place un accord contraignant et universel de lutte contre le changement climatique. Auparavant, la conférence environnementale d'octobre pointera le rôle des transports dans la transition énergétique et identifiera les solutions à mettre en œuvre.

Les priorités de l'entreprise portées par le projet Excellence 2020 entrent dans cette dynamique de transition. Satisfaction clients, offre de mobilité de porte-à-porte et petits prix sont des chantiers incontournables pour développer nos activités et répondre aux risques d'exclusion d'une part croissante de la population.

La réduction de nos impacts environnementaux occupera une place de plus en plus importante dans le pilotage de l'entreprise. L'objectif de réduction de nos consommations d'énergie de 20 % d'ici 2022 figure au cœur de la performance globale. Il répond également aux attentes des Autorités Organisatrices en réduisant la dépendance énergétique des territoires. La mise en place de la politique d'économie circulaire au niveau du Groupe, qui vise à valoriser ou à réutiliser les matériaux en fin de vie, est l'autre priorité.

Dans le domaine social et sociétal, nous mettrons l'accent sur la qualité de vie au travail de nos salariés et sur la qualité du travail qui en est le résultat associé. Le Groupe doit également maintenir son soutien en faveur de l'économie sociale et solidaire et, plus largement, au développement et à l'emploi dans les territoires.

L'adhésion de SNCF au Pacte mondial concrétise depuis 2003 l'engagement du Groupe sur ces enjeux majeurs. Cette année encore, SNCF renouvelle son engagement envers les 10 principes du Pacte mondial pour contribuer à une société plus mobile, plus écologique et plus solidaire.

## GUIDE DE LECTURE DU RAPPORT RSE 2013 :



Dans le Rapport RSE 2013, la présence du logo « Communication on Progress » signale toute partie répondant à au moins l'un des dix principes du Pacte mondial. Cette démarche s'inscrit dans les engagements des entreprises signataires du Pacte mondial à communiquer annuellement sur leur progression et à partager leurs bonnes pratiques.

Les informations attendues pour répondre aux exigences de la loi Grenelle 2 (article 225) sont signalées par la mention suivant « **Art.225** ».

# PROFIL ET ACTIVITÉS

SNCF est l'un des premiers groupes mondiaux de mobilité de personnes ainsi que de transport et logistique de marchandises, avec une présence dans 120 pays, 32,2 milliards d'euros de chiffre d'affaires et 250 000 salariés à fin 2013.

## 1. STRUCTURE LÉGALE

Le groupe SNCF est composé de l'Épic (Établissement public à caractère industriel et commercial) ainsi que de ses filiales. Le capital de l'Épic est intégralement détenu par l'État français (via l'Agence des Participations de l'État). Les termes « le groupe SNCF », « le Groupe » et « SNCF » désignent la société mère SNCF Épic et ses filiales consolidées.

## 2. GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

### 2.1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration définit la politique générale et détermine les orientations du groupe SNCF.

Il est composé de dix-huit membres dont :

- 7 représentants de l'État ;
- 5 personnalités qualifiées choisies en fonction de leurs compétences (un représentant des voyageurs, un représentant des chargeurs, deux élus locaux, un expert dans le domaine des transports) ;
- 6 membres élus par les salariés du Groupe, dont un représentant des cadres.

Un décret en conseil d'État fixe les statuts de l'établissement public et détermine les modalités de nomination ou d'élection des membres du Conseil d'administration.

La durée du mandat des membres du Conseil est de cinq ans. Aucun administrateur ne peut exercer plus de trois mandats successifs. Ce mandat est gratuit.

Le Conseil d'administration s'est doté de six comités :

- le comité stratégique, chargé d'examiner les orientations stratégiques et financières annuelles et pluriannuelles de l'Épic et du Groupe, ainsi que les opérations sur le périmètre du Groupe ;
- le comité d'audit des comptes et des risques, chargé d'examiner les comptes annuels et semestriels, la cartographie des risques, le programme annuel de travail de l'audit interne ;
- le comité des marchés, saisi pour avis des projets concernant les contrats, marchés, acquisitions, aliénations, échanges d'immeubles, à partir de seuils fixés par le Conseil d'administration ;
- le comité voyageurs, chargé du suivi des conventions conclues entre le groupe SNCF et les collectivités ainsi qu'avec les établissements publics et locaux, et plus généralement de toutes les problématiques voyageurs ;
- le comité transports et logistique, chargé d'examiner l'activité et les orientations stratégiques de la branche SNCF Geodis ;
- le comité de cohérence économique et sociale, chargé d'éclairer le Conseil sur la stratégie de l'entreprise, notamment en matière de RSE.

### 2.2. L'ÉQUIPE DIRIGEANTE

Aux côtés de Guillaume Pepy, président de SNCF, l'équipe dirigeante est composée de :

Sophie BOISSARD  
Stratégie et Développement

Barbara DALIBARD  
SNCF Voyages

Sylvie CHARLES  
Fret SNCF (SNCF Geodis)

Mathias EMMERICH  
Finances, achats et SI

Jean-Pierre FARANDOU  
Keolis (SNCF Proximités)

Pierre IZARD  
SNCF Infra

Alain KRAKOVITCH  
Sécurité et qualité ferroviaire

Alain LE VERN  
Régions et Intercités (SNCF Proximités)

Marie-Christine LOMBARD  
SNCF Geodis

François NOGUÉ  
Cohésion et ressources humaines

Rachel PICARD  
Gares & Connexions

Alain PICARD  
SNCF Geodis

Patrick ROPERT  
Communication

Bénédicte TILLOY  
Transilien (SNCF Proximités)

Stéphane VOLANT  
Secrétariat général

### 3. ORGANISATION DU GROUPE ET ACTIVITÉS

Groupe à vocation de service public, fort de son socle ferroviaire français, SNCF élargit l'offre des services de transport afin de proposer une mobilité fluide et de porte-à-porte à ses clients, voyageurs, chargeurs ou Autorités Organisatrices des Transports (AOT).

Le Groupe s'appuie sur cinq branches d'activité :

SNCF PROXIMITÉS	SNCF VOYAGES	GARES & CONNEXIONS	SNCF GEODIS	SNCF INFRA
<b>ACTIVITÉS</b>				
Service de transport public de voyageurs urbain, périurbain, régional et interrégional  — TER (service de Transport Express Régional ferroviaire et routier)  — Transilien (transport ferroviaire en Île-de-France)  — Intercités (trains classiques moyenne et longue distance)  — Keolis (transport public de voyageurs urbains et interurbains)	Transport ferroviaire grande vitesse — TGV — iDTGV — OUIGO — Eurostar — Thalys — TGV Lyria — Deutsche Bahn/SNCF en coopération — NTV — TGV France Espagne — TGV Italie — Westbahn  Transport routier de voyageurs longue distance — iDBUS  Distribution multicanale — Voyages-sncf.com	Gestion et développement des gares  Activité pluridisciplinaire en aménagement et construction — AREP — Parvis — A2C	Transport et logistique de marchandises — Geodis (commission de transport – <i>freight forwarding</i> , logistique, route et messagerie) — STVA (logistique automobile)  Transport Ferroviaire de Marchandises et Multimodal (TFMM) — Fret SNCF — Entreprises /opérateurs de fret conventionnel — Entreprises /opérateurs de fret multimodaux  Gestionnaires d'actifs — Ermewa — Akiem	Gestion, exploitation, maintenance et ingénierie d'infrastructure à dominante ferroviaire — Dont Sferis et Eurailscout (maintenance et travaux) — Dont Systra (projets et ingénierie)  Circulation ferroviaire Direction de la Circulation Ferroviaire (DCF)
<b>CLIENTS ET MARCHÉS</b>				
Marché conventionné de service public pour le compte des AOT  État, Régions, STIF en Île-de-France, Départements, Communautés d'Agglomérations et Agglomérations	Voyageurs à titre privé ou professionnel, en individuel ou en groupe	Entreprises Ferroviaires (EF), AOT, agglomérations, transports urbains et commerces	Entreprises représentant tous les secteurs d'activité	Réseau Ferré de France (RFF), grands groupes de bâtiments et travaux publics sur l'activité ingénierie
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>				
11,9 Mds € de CA <sup>(1)</sup> 34,5 % du CA de SNCF	6,8 Mds € de CA 20 % du CA de SNCF	1,18 Mds € de CA 3,5 % du CA de SNCF	9,1 Mds € de CA 26 % du CA de SNCF	5,5 Mds € de CA 16 % du CA de SNCF
<b>CHIFFRES CLÉS 2013</b>				
10 M de voyageurs par jour	122,5 M de voyageurs transportés sur l'année	2 Mds de voyageurs en transit chaque année par les gares  3 029 gares et haltes de voyageurs en France		30 000 km de réseau maintenu et surveillé 24h/24  15 500 trains gérés au quotidien  1 300 chantiers majeurs et 1 700 km de lignes rénovés

<sup>(1)</sup> Chiffre d'affaires

#### 4. DONNÉES FINANCIÈRES

(en milliards d'euros)	2013	2012	2011
Investissement SNCF	2,2	2,1	2,4
Cash-flow libre	0,46	0,25	0,26
Endettement financier net	7,4	7,5	8,3

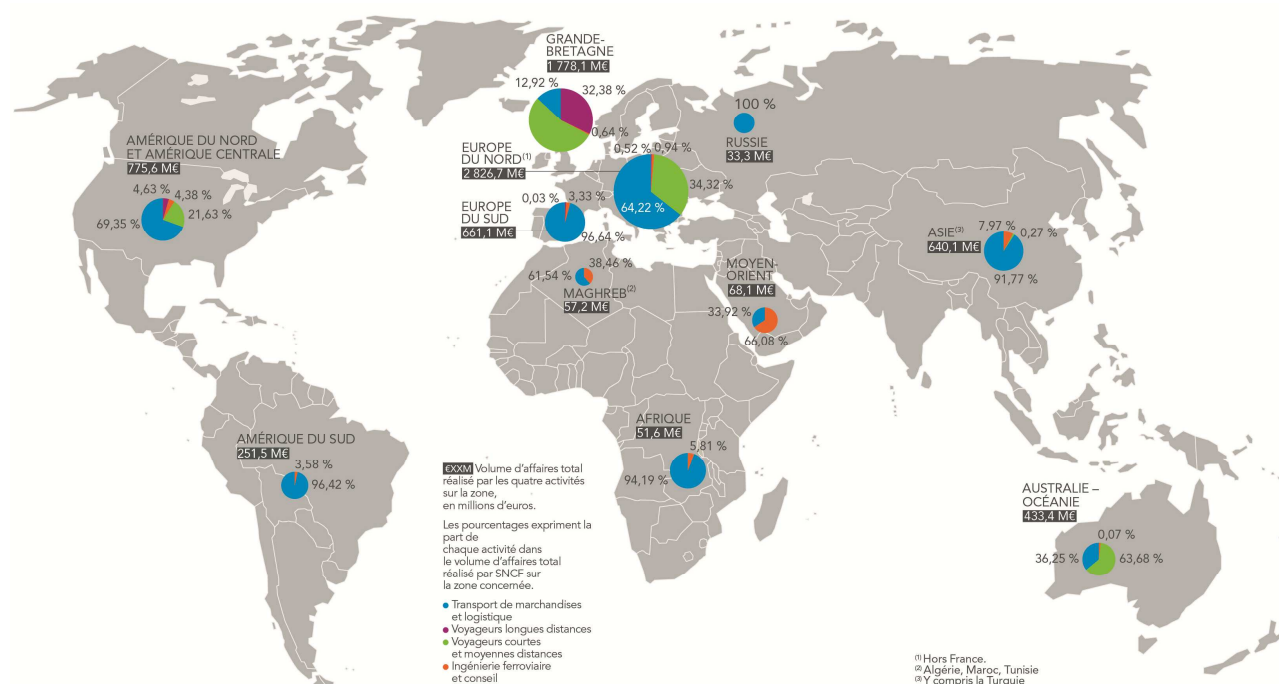
#### 5. PRÉSENCE GÉOGRAPHIQUE

SNCF réalise aujourd'hui 25 % de son volume d'affaires à l'international (y compris les activités de Keolis au Royaume-Uni et d'Eurostar notamment).

Au niveau des branches :

- 47 % du chiffre d'affaires de Keolis est réalisé à l'international ;
- SNCF Voyages réalise environ 12 % de son chiffre d'affaires à l'international (hors Eurostar International Ltd) ;
- SNCF Geodis est présente sur 5 continents, dans 120 pays, avec 47 % de son chiffre d'affaires hors de France ;
- 50 % du chiffre d'affaires de Systra est réalisé à l'international.

#### Volume d'affaires SNCF hors de France



6. DONNÉES SOCIALES<sup>1</sup>

ART.225		2013	2012	2011	GROUPE
	<b>Emploi</b>				
I-1°-a)	Nombre total de salariés (situation au 31 décembre 2013) <sup>2</sup>	<b>245 097</b>	242 325	240 483	E K G A
I-1°-a)	Nombre total de recrutements (hors CDD) <sup>3</sup>	<b>14 039</b>	11 925	13 094	E K G A
I-1°-a)	Nombre total de licenciements (hors CDD) <sup>4</sup>	<b>2 312</b>	1 877	1 980	E K G A
	<b>Organisation du travail</b>				
I-1°-b)	Pourcentage de salariés roulants <sup>5</sup>	<b>26,6 %</b>	26,4 %	26,3 %	E K G A
I-1°-b)	Pourcentage de salariés à temps partiel <sup>6</sup>	<b>9,6 %</b>	9,6 %	9,5 %	E K G A
	<b>Rémunération</b>				
I-1°-a)	Salaire moyen mensuel (en euros) <sup>7</sup>	<b>2 945</b>	2 899	2 851	E K G A
I-1°-a)	Évolution du salaire moyen mensuel	<b>1,6%</b>	1,7 %		E K G A

Légende :

Colonne « GROUPE » à droite des tableaux : entités intégrées dans la consolidation 2013, « E » pour Épic, « K » pour le Groupe Keolis, « G » pour le Groupe Geodis, « A » pour les autres filiales contributrices nouvellement intégrées (Nb. : pour ces nouvelles filiales, seules les données 2013 sont connues, aucun historique n'ayant pu être constitué).

Toutes les données présentées couvrent les périmètres France et International, sauf pour le Groupe Geodis, pour lequel les données sociales autres que « l'effectif total à fin d'exercice » sont établies sur le seul périmètre France et n'intègrent donc pas les sous-filiales du Groupe à l'étranger.

Les données non disponibles sont signalées de la façon suivante : « - ».

<sup>1</sup> Hormis pour l'effectif total, l'ensemble des données sociales du Groupe Geodis sont établies sur le seul périmètre France.

<sup>2</sup> Ce chiffre reprend la totalité des salariés du Groupe (Épic, Groupes Keolis et Geodis et filiales supplémentaires 2013) en France comme à l'international :

— Filiales : effectif total au 31/12 hors stagiaires ;

— Épic : effectif global hors stagiaires, et hors population spécifique des médecins.

<sup>3</sup> Périmètre France seulement pour Keolis 2011-2012. Les données Épic intègrent les passages CDD en CDI.

<sup>4</sup> Périmètre France pour Keolis 2011-2012.

<sup>5</sup> L'effectif de référence est l'effectif réel pour l'Épic, l'effectif total pour les filiales.

<sup>6</sup> L'effectif de référence est l'effectif réel pour l'Épic, l'ETP (Équivalent Temps Plein) pour les filiales (sf. STVA : effectif présent).

<sup>7</sup> Estimé sur la base de la masse salariale, rapportée à l'ETP (périmètre France uniquement).





# 01— ENJEUX ET ENGAGEMENTS

<b>ENJEU 1 PERMETTRE À TOUS UNE MOBILITÉ DURABLE</b>	<b>12</b>
1. ENGAGEMENT N°1 : GARANTIR LA SÉCURITÉ DES VOYAGEURS	13
2. ENGAGEMENT N°2 : AMÉLIORER LA SATISFACTION DES CLIENTS	15
3. ENGAGEMENT N°3 : DÉVELOPPER LE PORTE-À-PORTE POUR LES VOYAGEURS ET LES MARCHANDISES	18
4. ENGAGEMENT N°4 : FAVORISER LES NOUVELLES MOBILITÉS À MOINDRE IMPACT	20
<b>ENJEU 2 RÉDUIRE NOS IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX</b>	<b>22</b>
5. ENGAGEMENT N°5 : GÉNÉRALISER LES OUTILS DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	23
6. ENGAGEMENT N°6 : ÉCONOMISER L'ÉNERGIE, ÉMETTRE MOINS DE GAZ À EFFET DE SERRE	25
7. ENGAGEMENT N°7 : DÉVELOPPER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE ET AGIR SUR L'ENSEMBLE DE NOS IMPACTS	30
<b>ENJEU 3 MODERNISER NOTRE PACTE SOCIAL</b>	<b>36</b>
8. ENGAGEMENT N°8 : FAVORISER LA DIVERSITÉ	37
9. ENGAGEMENT N°9 : DÉVELOPPER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL	41
10. ENGAGEMENT N°10 : ACCROÎTRE L'EMPLOYABILITÉ	45
<b>ENJEU 4 CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES</b>	<b>48</b>
11. ENGAGEMENT N°11 : SOUTENIR LES PERSONNES EN DIFFICULTÉ	49
12. ENGAGEMENT N°12 : CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE LOCALE	51

# ENJEU 1 PERMETTRE À TOUS UNE MOBILITÉ DURABLE

La mobilité durable éveille des attentes de plus en plus fortes. SNCF a la conviction que c'est en développant une offre adaptée que l'on peut aider à structurer cette demande, encore diffuse, pour se déplacer autrement. Il s'agit d'articuler dans les gares, conçues comme de véritables pôles d'échanges, différents modes de transports complémentaires au train, en enrichissant la gamme de services. L'objectif est d'assurer la sécurité de tous, de faciliter et fluidifier la mobilité des clients – y compris les plus fragiles –, et de proposer une offre de transport financièrement attractive, alternative au véhicule individuel. Vélos, autopartage, covoiturage, transports publics urbains, cette offre intégrée doit associer les modes doux et collectifs. La même logique pour les marchandises vise à offrir un transport plus écologique, avec les autoroutes ferroviaires et les trains longs, ainsi que la combinaison du rail, de la route et du fluvial sur leur zone de pertinence. Ces nouvelles approches impliquent de fédérer tous les acteurs, en coordination avec les organisateurs de transport dans les territoires. SNCF s'y emploie avec ses différentes composantes : voyageurs et fret, ferroviaires, routière et d'ingénierie. Partout sur le territoire, des dispositifs et des offres sont proposés pour populariser ces solutions de mobilité durable.

## 1. ENGAGEMENT 1 : GARANTIR LA SÉCURITÉ DES VOYAGEURS

### Art.225-II-3°-d) Loyauté des pratiques

Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

#### 1.1. GARANTIR LA SÉCURITÉ DE TRANSPORT

##### — Politique

##### Sécurité ferroviaire

Suite à la catastrophe de Brétigny, le Président a réaffirmé la valeur absolue de la sécurité pour le Groupe. Immédiatement après le drame, les 5 000 pièces semblables à celle à l'origine du déraillement ont été contrôlées. SNCF et RFF (Réseau Ferré de France) ont lancé le programme Vigirail de 410 millions d'euros portant sur la période 2014-2017, qui vise à renforcer la surveillance des voies et à moderniser la maintenance du réseau ferroviaire. Le renouvellement des aiguillages doit notamment être accéléré, avec 500 appareils changés chaque année au lieu de 300.

Keolis continue le développement de son activité ferroviaire, avec comme objectif premier d'assurer la sécurité des voyageurs, en Allemagne, au Pays-Bas, au Royaume-Uni ou encore aux États-Unis. C'est notamment le cas pour Keolis Commuter Service (KCS), regroupant Keolis et SNCF, qui sera mobilisé en 2014 sur la reprise du réseau périurbain de Boston. Pour les transports guidés urbains (métro et tramway), Keolis s'assure du maintien du haut niveau de sécurité et du transfert des bonnes pratiques, notamment vers les projets de nouvelles lignes à l'international : Gold Coast (Australie) ou Hyderabad (Inde).

##### Sécurité des autocars

Keolis, à travers le projet d'entreprise Keolife lancé en 2013, a choisi de mettre en place une démarche structurante d'organisation de la sécurité et de réduction de l'accidentologie, pour toutes les filiales en France et à l'international. Le contexte de la circulation routière, surtout en zone urbaine, impose une action continue de sensibilisation et de vigilance. La 5<sup>ème</sup> campagne « 100 % vigilance », destinée aux conducteurs, a pour titre « La sécurité est entre nos mains ».

##### — Évolution des indicateurs

Art.225-II-3°-d) Nombre d'accidents de train (ou autres modes) avec conséquences corporelles – E A

2013	2012	2011
22	14	7

L'année 2013 est particulièrement marquée par l'accident de Brétigny, lors duquel les 4 voitures de queue du train Intercités 3657 ont déraillé. Parmi les

voyageurs, on dénombre 7 personnes tuées et 32 blessées. Causes majeures d'accidents, les accidents de passage à niveau ou liés à des comportements imprudents de la part de clients, évoluent peu par rapport à 2012. Une part de l'augmentation du chiffre 2013 est liée à la prise en compte des filiales autres (cf. note méthodologique) à hauteur de 3 accidents.

##### — Réalisations 2013

##### Campagne de sensibilisation à la sécurité

En février 2013, RFF a lancé, en partenariat avec SNCF, une campagne de sensibilisation sur les dangers de la traversée des voies en gare, afin d'en rappeler les règles élémentaires et d'attirer l'attention sur les messages de prévention présents sur les sites. En France, une gare sur trois dispose de traversées sur les voies.

##### Eurobahn obtient son certificat de sécurité

Eurobahn, filiale de Keolis, a obtenu de l'autorité de sécurité ferroviaire Allemande (EBA) son certificat de sécurité pour une durée de 5 ans, par la mise en application d'un Système de Management de la Sécurité répondant aux exigences de la Directive Européenne.

#### 1.2. SÉCURISER LES ESPACES

##### — Politique

Pour faire face au sentiment d'insécurité qu'éprouvent certains voyageurs et réduire les risques, SNCF forme et déploie les agents de la sûreté et équipe les espaces de vidéo surveillance. SNCF met par ailleurs en œuvre des politiques de prévention avec les campagnes contre les incivilités, la médiation dans les trains et les gares, et les interventions en milieu scolaire dans les zones les plus sensibles. Par ailleurs, depuis 1998, les agents de la médiation sociale tissent en permanence un dialogue avec les voyageurs sur les lignes dites « sensibles », informent les riverains pour désamorcer les tensions et font respecter les règles du « bien vivre ensemble ». Le Groupe est également présent dans les 51 Points d'Information Médiation Multi Services (PIMMS).

En 2013, SNCF pérennise son engagement en matière de lutte contre les incivilités. De la formation à la proposition de journées de benchmark régionales, dans le cadre du club inter-entreprise pour la prévention des incivilités, la Direction des incivilités, créée en 2012, dessine les premières orientations de la démarche Incivilités.

Afin de réduire la fraude, les agressions et les incivilités, Keolis continue de développer sa politique de protection des biens et des personnes sur le réseau en la basant sur la prévention, la médiation et la dissuasion. L'entreprise s'implique ainsi de diverses manières dans le tissu social, à travers des partenariats avec les forces de sécurité intérieures, la réalisation de campagnes médiatiques locales de prévention de la fraude, ou encore la participation aux PIMMS.

## — Évolution des indicateurs

### Art.225-II-3°-d) Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

2013	2012	2011
Atteintes physiques envers les clients et salariés SNCF et vols envers les clients – E A		
<b>11 658</b>	10 800	10 580
Nombre d'actes de malveillance contre les biens et le patrimoine financier – E A		
<b>33 384</b>	39 340	38 470
Actes d'incivilité et infractions à la législation – E A		
<b>74 368</b>	78 020	71 080

En 2013, on note une nette diminution (-15 %) des actes de malveillance contre les biens. En revanche, les atteintes envers les clients augmentent de 2 %, largement influencées par une recrudescence des vols avec violence. Les vols subis par les clients continuent leur progression (+19 % en 2013). L'Île-de-France est davantage marquée par ce phénomène où l'on assiste à une forte augmentation des vols de bagages (+138 %), qui représentent la 1<sup>ère</sup> catégorie d'effets des clients dérobés. À noter une baisse générale des incivilités (-4,7 % en 2013).

## — Réalisations 2013

### Prévention des incivilités

L'adresse mail dédiée au recensement et au signalement des situations vécues par les salariés comme des incivilités a permis de recueillir plus de 1 800 messages. Les formations initiales et continues des agents en contact avec la clientèle ont été enrichies d'un module « incivilités » (plus de 3 360 agents formés). Un réseau de référents inter-métiers et inter-activités de partage de bonnes pratiques a vu le jour, et compte plus de 70 membres. Deux « laboratoires incivilités » ont été créés à Paris Nord et en Bretagne pour tester des actions innovantes pouvant ensuite être déployées au niveau national. De nombreuses actions locales de prévention et de sensibilisation ont également eu lieu sur l'ensemble du territoire (semaine de la tranquillité, échanges de paroles, opérations anti-fumeurs, concours de poésie...).

### Campagne de lutte contre la fraude à Lyon

Keolis Lyon implique l'ensemble de ses collaborateurs dans la lutte contre la fraude. Depuis 2013, chaque salarié se mobilise aux côtés des contrôleurs lors des journées baptisées « La fraude, c'est l'affaire de tous », qui visent à faire respecter les règles de validation en mettant à contribution les volontaires de tous les services de l'entreprise. Par exemple, la journée du 4 février 2013 sur la ligne B s'est traduite par une augmentation moyenne du taux de validation de 2,2 %. Au total, ces opérations ont permis de faire baisser le taux de fraude de plus de deux points sur l'année, le faisant passer sous la barre des 10 points.

## 1.3. INTERVENTIONS EN MILIEU SCOLAIRE

### — Politique

Depuis plus de 20 ans, SNCF mène des actions de sensibilisation auprès des jeunes afin de prévenir les risques d'accidents et inciter aux bons comportements dans les transports ferroviaires. Une convention signée en 2006 avec le ministère de l'Éducation nationale encadre ce dispositif. Chaque année, 450 agents volontaires sensibilisent plus de 230 000 jeunes de primaire, collège et lycée aux différentes dimensions du « bien voyager ensemble ». 97 % des enseignants sondés, ayant accueilli un agent SNCF, se sont déclarés satisfaits de ce dispositif. Les enseignants peuvent également prolonger le travail avec leurs élèves grâce aux nouveaux outils pédagogiques disponibles gratuitement, depuis janvier 2014, sur [sncf.com/education](http://sncf.com/education).

Keolis réalise également des interventions en milieu scolaire pour sensibiliser les jeunes et leur apprendre le bon usage et les bénéfices des transports publics. Ainsi, en 2013, environ 40 000 élèves ont été sensibilisés par des salariés des filiales du Groupe, dans le cadre de visites de classes ou de visites des dépôts.

### — Réalisation 2013

#### Concours pédagogique « Le respect à la loupe »

En partenariat avec l'Anacej (Association nationale des conseils d'enfants et de jeunes), SNCF a réalisé en 2013 la deuxième édition du concours « Le respect à la loupe ». Il s'agissait de proposer aux écoles, collèges et structures périscolaires de réaliser une campagne de sensibilisation sur le thème du respect. Un jury – composé d'experts en éducation, en transport et en citoyenneté – a décerné huit prix.

## 2. ENGAGEMENT 2 : AMÉLIORER LA SATISFACTION DES CLIENTS

### 2.1. AMÉLIORER LA PONCTUALITÉ POUR LES VOYAGEURS DU QUOTIDIEN

#### — Politique

La hausse permanente de la fréquentation des trains et les nombreux travaux de rénovation de l'infrastructure rendent plus compliquée l'organisation du transport. Avec 1 % de clientèle supplémentaire dans les trains Transilien, la ponctualité voyageurs diminue mécaniquement d'environ 0,2 point. Le trafic ferroviaire en Île-de-France a augmenté de 27 % en 10 ans (50 % sur certaines lignes comme le RER D). Pour faire face à cette croissance et fluidifier le trafic, des travaux massifs sont engagés sur le réseau. Par ailleurs, des innovations dans les méthodes d'exploitation et la co-construction des solutions avec les clients sont lancées. Le plan « haut débit » en zone dense permet de repenser l'exploitation en Île-de-France et dans les grandes agglomérations.

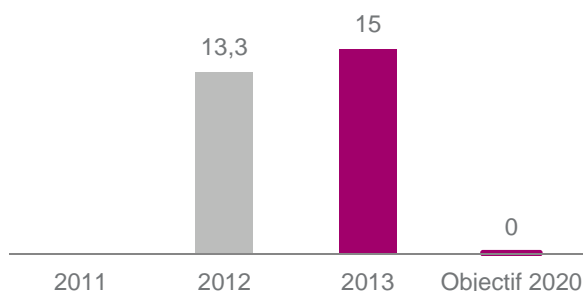
Keolis améliore ses niveaux de service, en travaillant par exemple sur la fiabilité de l'offre, l'information des voyageurs, la modernisation des moyens de paiement, etc. La bonne exécution du service de bout en bout et sa fiabilité sont des éléments clés de la satisfaction clients. Mais surtout, Keolis fait de la « culture clients » le socle de sa culture d'entreprise. Cela suppose que tous les collaborateurs – et pas seulement ceux en contact avec le public – adoptent une posture de service, tournée vers les voyageurs. À l'heure des médias sociaux, et avec le développement des technologies digitales, les clients ne se sont jamais autant exprimés. Les écouter, les inciter à s'exprimer, aller à leur rencontre, leur apporter des réponses, sont autant de leviers importants pour augmenter leur satisfaction.

#### — Objectif

Hisser entre 2013 et 2020 le niveau de satisfaction clients des trains du quotidien à celui du TGV.

#### — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-3°-b)** Nombre de points d'écart entre le pourcentage de clients satisfaits de TGV et de Transilien (hors situation perturbée) – E



La satisfaction des clients du TGV est stable. Quant aux clients Transilien, ils ont subi une forte baisse de la régularité au cours des dernières semaines de 2013. La régularité est la composante principale de la satisfaction, ce qui explique la baisse de cette dernière entre 2012 et 2013, et la progression de l'écart entre les deux populations.

### 2.2. FAVORISER L'ACCESSIBILITÉ TARIFAIRE DES OFFRES

#### — Politique

Avec la crise, l'impact sur le pouvoir d'achat et les finances locales se fait durement sentir. Aujourd'hui, 8 millions de personnes sont en situation de précarité énergétique et de mobilité (plus de 15 % du budget est consacré au chauffage et à l'essence). Simplifier les prix, permettre les comparaisons et rendre le train plus accessible financièrement sont les objectifs fixés par le Président. SNCF Voyages est déjà engagée dans une politique volontariste de petits prix, grâce notamment à Ouigo, iDTGV et Prem's.

#### — Objectif

Poursuivre cette politique d'accessibilité des offres ferroviaires.

#### — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-3°-a)** Pourcentage de billets TGV en dessous de 30 euros – E

2013	2012	2011
15 %	-	-

En 2013, SNCF Voyages a augmenté de 25 % le nombre de billets à petits prix par rapport à 2012.

#### — Réalisations 2013

##### Cartes de réduction

Un an après le lancement de sa nouvelle gamme de cartes de réduction, SNCF dresse un bilan très positif. La carte Week-end a su conquérir plus de 150 000 nouveaux porteurs en 1 an, dont 78 % se disent satisfaits de cette offre. La carte Jeune, qui remplace la carte 12-25, permet de voyager jusqu'à la veille des 28 ans. Cette extension de l'âge a permis à plus de 120 000 nouveaux porteurs de 26 et 27 ans de continuer à bénéficier de réductions allant de 25 % à 60 % sur tous les trains. La carte Jeune propose également des billets exclusifs à petits prix, accessibles uniquement sur internet : les Offres Dernière Minute.

##### Les samedis de TGV et d'Intercités

Cette offre propose l'aller-retour dans la journée à prix Prem's, soit 70 000 aller/retour pour TGV et 18 000 aller/retour pour Intercités vendus depuis le lancement en juin. 95 % des clients ayant bénéficié de l'offre sont satisfaits, 99 % ont l'intention de la réutiliser et 89 % déclarent qu'elle n'est pas chère.

## Ouigo

SNCF a lancé en avril 2013 son activité grande vitesse à petits prix, en complément des offres actuelles. Le but est de concurrencer le réseau routier et de conquérir une nouvelle clientèle depuis des gares périphériques avec des prix accessibles au plus grand nombre. Ouigo circule sur l'axe Sud-Est pour desservir, au départ de Marne-la-Vallée, Lyon Saint-Exupéry, Marseille Saint-Charles et Montpellier Saint-Roch, mais aussi Valence TGV, Avignon TGV, Aix-en-Provence TGV et Nîmes. Plus l'acheteur anticipe son achat, plus il accède aux petits prix. Ils démarrent à 10 euros et sont à 5 euros pour les enfants de moins de 12 ans accompagnés d'un adulte. 2 millions de billets ont été vendus en moins d'un an, plus de 200 000 personnes ont voyagé à 10 euros et plus de 300 000 enfants ont bénéficié du tarif spécifique à 5 euros. Ouigo a également répondu aux besoins de mobilité : plus de 400 000 personnes n'auraient pas voyagé si Ouigo n'avait pas existé (enquête CSA, novembre 2013). 93 % des clients sont prêts à recommander Ouigo à leurs proches, et 9 clients sur 10 ont l'intention de voyager à nouveau avec Ouigo.

## iDBUS

SNCF Voyages lançait en 2012 – à travers sa filiale iDBUS – une nouvelle offre de transport par autocar à haut niveau de services et de confort sur des trajets longue distance. iDBUS a d'abord proposé au départ de Paris Bercy de nombreuses liaisons vers les grandes métropoles d'Europe du Nord et vers l'Europe du sud. En 2013, le réseau iDBUS s'est étendu sur la côte méditerranéenne, avec des liaisons quotidiennes entre la région PACA (Marseille, Aix-en-Provence et Nice) et l'Italie du Nord (Gênes et Milan), puis vers Barcelone au départ de Lyon. Ces autocars sont équipés de toilettes, de connexions Wifi gratuites, de prises électriques, de sièges inclinables, de lampes individuelles ou encore d'écrans d'information. Accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR), ils diffusent aux voyageurs de l'information en temps réel sur l'avancée du trajet. Les prix sont fixes, simples et attractifs : ils vont de 15 euros (pour un Paris-Lille) à 45 euros (Paris-Milan) en Prix Mini<sup>8</sup>. iDBUS a transporté près de 500 000 passagers en 2012 et 2013. 97 % des clients sont satisfaits de leur voyage.

## 2.3. FAVORISER L'ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE POUR TOUS LES VOYAGEURS

### — Politique de l'entreprise

Pour répondre aux obligations de la loi de mise en accessibilité de tous les établissements recevant du public, et aussi pour tenir compte du vieillissement de la population, SNCF déploie un programme de mise en accessibilité des gares et des trains. La nouvelle dynamique décidée par le gouvernement pour continuer à avancer après 2015 sera relayée par le Groupe.

<sup>8</sup> Tarif pour un trajet simple sur au moins un bus par jour (100 % des places) pour chaque liaison, même en dernière minute.

## Mission Accessibilité

Depuis plus de 10 ans, SNCF s'est engagé dans une politique d'accessibilité. Plusieurs initiatives ont jalonné cette démarche : en 2003, la charte nationale Accessibilité ainsi qu'une convention relative au développement de l'accessibilité des transports ferroviaires aux personnes handicapées et à mobilité réduite ont été signées. En 2006, le Conseil Consultatif des Personnes Handicapées et à Mobilité Réduite fut créé par SNCF. La même année, une gare laboratoire à Montparnasse est mise en place. Lancé en 2007, le service Accès Plus propose un accueil en gare et un accompagnement jusqu'à la place dans le train aux voyageurs handicapés et à mobilité réduite. En 2009, un train laboratoire a permis de tester de nouveaux équipements. Depuis, les projets se multiplient, que ce soit au sein des gares ou à bord même des rames.

## Aménagement des gares

En 2013, de nombreux projets sont arrivés à terme et ont permis de rendre accessibles de nombreuses gares. Parmi les équipements déjà installés peuvent être cités les bandes podotactiles de guidage, les balises sonores, la vitrophanie, la signalétique basée sur la police d'écriture Achemine, les écrans plats et les élévateurs en gare. Des innovations sont également en cours de test, comme la flèche sonore brevetée en 2006. Jade, un personnage virtuel, traduit en langue des signes, sur les écrans d'information, les messages sonores diffusés dans les gares. Autre exemple, la boucle magnétique de zone, basée sur un système d'aide à l'écoute pour les personnes malentendantes, filtre les sons parasites de la gare. Outre les gares parisiennes de Saint-Lazare, de Lyon, de l'Est et de Montparnasse, les gares Besançon TGV et Belfort-Montbéliard TGV sont totalement accessibles.

## Keolis vers une accessibilité universelle

Keolis concentre ses efforts sur l'information visuelle et sonore, ainsi que sur l'aménagement des véhicules. Aujourd'hui, 75 % des véhicules Keolis sont accessibles, dont une très grande majorité (82 %) dans les réseaux urbains. En matière d'information mobile et embarquée, l'objectif est de mettre en place une accessibilité universelle, physique et cognitive, pour qu'aucun voyageur ne rencontre de difficulté à se déplacer.

### — Objectif

Mettre en accessibilité physique, par un programme de rénovation progressif, planifié et concerté, les gares et les trains, et développer des services en complément pour les personnes en situation de handicap.

### — Évolution des indicateurs

**Art.225-II-3°-d)** Nombre de gares proposant des services d'accessibilité aux PMR (service Accès +) – E

2013	2012	2011
624	522	459



Le service d'accessibilité pour les PMR (Personnes à Mobilité Réduite) continue son développement dans les régions, avec un déploiement dans 23 nouvelles gares en Bretagne et 72 en Picardie. En Île-de-France, une dizaine de gares supplémentaires, notamment des lignes RER (B, C et D), ont également été concernées en 2013.

#### — Réalisations 2013

##### **Signature d'une convention avec la Région Nord-Pas de Calais**

Deux conventions ont été signées avec la Région Nord-Pas de Calais pour la mise en accessibilité de 32 gares. Ainsi, en 2013, 16 gares issues de ces conventions ont été rendues accessibles : places de parking réservées, vitrophanie, bandes de guidage ou encore écrans plats font parties des nouveaux équipements mis en place.

##### **Pôle d'Échange Multimodal de Toulon**

Après une première phase en 2005 d'aménagement de la gare routière, le Pôle d'Échange Multimodal de Toulon a terminé en 2013 sa deuxième phase de rénovation, avec la livraison au sein de la gare ferroviaire d'espaces repensés afin de privilégier le confort et la fluidité des déplacements. Un nouvel

ascenseur permet d'accéder, depuis le rez-de-chaussée de la gare, au souterrain Est, qui dessert les quais centraux. Des bandes podotactiles ont été installées à la fois sur le parvis et le bâtiment voyageur. L'espace est ouvert grâce à des baies vitrées, signalées par de la vitrophanie, permettant ainsi une vue directe sur l'intérieur de la gare et une liaison sans obstacle. Les informations sont communiquées grâce aux annonces sonores et aux écrans plats. Ces nouveaux équipements offrent ainsi aux voyageurs une gare plus accessible et adaptée aux mobilités de chacun.

##### **Mobiliers et signalétiques adaptés**

Une nouvelle gamme de mobilier a été retenue pour la rénovation des espaces en gare. Ce mobilier respecte la réglementation pour les PMR : détection à la canne (non-voyants), 40 % de sièges avec accoudoirs, installation de mobiliers « assis-debout » ou « miséricordes », etc. Pour tous les projets à venir, les espaces d'attente en gare prévoient des emplacements pour personnes en fauteuil roulant avec un accès aux services (tables, prises de contact, informations, etc.). Par ailleurs, en matière de signalétique, les exigences de confort SNCF sont supérieures à celles prévues par la loi (taille des messages et distance de lecture).

### 3. ENGAGEMENT 3 : DÉVELOPPER LE PORTE-À-PORTE POUR LES VOYAGEURS ET LES MARCHANDISES

#### 3.1. LE PORTE-À-PORTE POUR LES VOYAGEURS

##### — Politique

Un des trois objectifs de la vision stratégique SNCF 2020 est de s'engager à proposer des solutions « porte-à-porte ». Les offres existantes seront généralisées et industrialisées dans les deux prochaines années (combinaison des modes et des opérateurs, information multimodale, vélos et autos en libre-service, covoiturage). Les forfaits de mobilité seront testés en 2014 et déployés sur trois ans. Une première version d'une application unifiée d'information voyageurs sera disponible en 2014. Elle deviendra progressivement l'application du porte-à-porte en intégrant toutes les applications de services et de mobilité, notamment l'information voyageurs.

##### Des gares intermodales et des offres intégrées

Aujourd'hui, les gares sont devenues des lieux de vie connectés à la ville et placés au cœur de toutes les mobilités. C'est dans ce cadre que Gares & Connexions assure le développement de ses gares en en faisant, en partenariat avec les Autorités Organisatrices et les collectivités locales, des Pôles d'Échange Multimodaux (PEM). L'ambition de faciliter la liaison entre tous les modes a ainsi été atteinte pour 30 PEM, inaugurés en 2013, et se poursuit sur quasiment 100 autres projets, qui seront finalisés d'ici 2020. En parallèle de ces projets d'aménagement, Gares & Connexions continue à faciliter l'arrivée, au plus près des gares, de modes émergents ou respectueux de l'environnement : déploiement d'abris à vélos fermés, ouverture de nouveaux espaces services vélo (vélostation à Toulouse), information sur la disponibilité des vélos en libre-service (VLS) sur les écrans multimodaux en gare (Bordeaux, Pau), information en temps réel pour les taxis parisiens du nombre de clients attendant en gares parisiennes (Visucab), ou encore location en gare de scooters électriques et de véhicules électriques biplaces (Marseille, Aix). De nombreuses expérimentations de covoiturage et d'autopartage sont également en place ou en préparation avec les Autorités Organisatrices et Proximités (Autopartage en Rhône-Alpes, projet Bretagne Mobilité Augmentée, Covoiturage en Alsace,...).

Depuis le stationnement jusqu'aux modes de transports dits lourds, en passant par le bus, le car, ou encore des modes plus doux, Keolis a mis en place des solutions pratiques dans les gares. C'est le cas des bornes interactives à Lille, ou encore de la billettique intégrée KorriGo en Bretagne. Cette carte de transport bretonne est valable dans les bus et métros du réseau STAR, dans les trains TER, dans les cars départementaux ou encore pour les vélos en libre-service. Cette carte est aussi utilisable sur les navires qui assurent les liaisons maritimes dans la rade de Brest.

##### — Objectif

Généraliser les expérimentations de solutions porte-à-porte pour les clients.

##### — Réalisations 2013

##### Mytripset : un service complet pour organiser son voyage porte-à-porte

Le site Mytripset, mis en place par la filiale de distribution de SNCF, Voyages-sncf.com, permet aux clients d'organiser leur voyage de leur domicile à leur destination finale, selon leurs besoins. Les clients peuvent également sélectionner, parmi un large éventail d'itinéraires et de combinaisons de modes de transport possibles, les plus pertinents. Le site offre la possibilité de consulter les pré- et post-acheminements en transports locaux, de filtrer par prix et durée totale. Il permet enfin de comparer l'empreinte carbone de chaque mode de transport sur les itinéraires proposés (train, avion, voiture). À terme, les clients pourront obtenir des informations en temps réel, en cas de perturbation.

##### Le service « Porte-à-Porte »

Avec le service Porte-à-Porte, lancé en décembre 2012, le voyageur peut réserver, au plus tard la veille du départ de son train, un taxi ou un véhicule avec chauffeur à prix fixe, accessible dès 9,90 euros. Il bénéficie d'une garantie de prise en charge sans attente, même en cas de retard du train. La prestation de transport est réalisée par des taxis ou des véhicules de tourisme avec chauffeur. Le prix comprend le transport de 1 à 4 personnes avec leurs bagages. Le service Porte-à-porte est disponible dans 15 gares TGV, les réservations se font sur [www.pap.sncf.com](http://www.pap.sncf.com).

##### Des navettes à la descente du train

SNCF a lancé une formule iDPlage / iDNeige (iDTGV + bus) complétée par la formule iDCab (voiture avec chauffeur), assurée par Navendis qui transporte le client du domicile à la gare, et vice versa. Les chefs de bord iDTGV et les agents de l'Escale assurent en outre les correspondances des clients. Ainsi, en cas de retard du train, la voiture ou le bus attend. 92 % des clients sont satisfaits de ce service. Les gares concernées sont Paris Gare de Lyon et Paris Montparnasse pour la formule iDCab, Bordeaux et La Rochelle pour iDPlage, Grenoble pour iDNeige.

#### 3.2. VÉLO : UNE POLITIQUE VOLONTARISTE

##### — Politique

Le vélo constitue un mode souple et économique, qui vient compléter la palette de services permettant aux voyageurs du quotidien ou occasionnels de réaliser leurs déplacements de bout en bout. Avec Keolis, SNCF met à disposition 17 000 vélos en location ou en libre-service dans 8 villes. Par ailleurs, plus de 50 % des gares sont équipées d'espaces de stationnement, pour un total de 29 000 places disponibles dans 8 villes. À sa clientèle loisirs, SNCF

propose un service de location à proximité des gares, à travers un partenariat annuel avec les loueurs. Actuellement, 175 loueurs sont répertoriés par SNCF dans l'Hexagone. Le site [velo.sncf.com](http://velo.sncf.com) propose des informations de transport, mais aussi sur le stationnement des vélos, ou encore des idées de balades à partir d'une gare, partout en France.

#### — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-2°-c)** Nombre de gares équipées de stationnements ou de points vélos – E

2013	2012	2011
2 230	1 650	1 641

Les abris fermés se développent dans les régions Île-de-France, Alsace, Rhône-Alpes, Nord-Pas de Calais et Midi-Pyrénées notamment. L'expérimentation Véligo, financée par la Région Île-de-France, a notamment permis l'implantation de 758 places de stationnement dans des abris fermés accessibles grâce au Pass Navigo, dans 14 gares d'Île-de-France.

#### — Réalisation 2013

##### **Keolis : le vélo intégré à l'offre de transport**

Agen, Metz, Vichy et Rennes se sont récemment dotés de services tels que la location de vélos en moyenne et longue durée et, parfois, du stationnement vélo.

### 3.3. LE PORTE-À-PORTE POUR LES MARCHANDISES

#### — Politique

La multimodalité est mise en œuvre avec les offres ferroviaire et routière de Geodis.

##### **Fret ferroviaire et multimodalité**

La place du fret ferroviaire doit être étudiée en perspective avec les autres modes de transport. Chacun possède ses qualités et sa pertinence propres. L'enjeu consiste donc à associer les avantages de chaque mode pour structurer une offre globale de transport performante. Le transport ferroviaire se révèle être particulièrement adapté pour du transport massifié et régulier de produits lourds sur de la longue distance. Son potentiel peut être optimisé avec le transport multimodal, c'est-à-dire la combinaison de deux modes de transport sur un même trajet.

##### **Transport routier et multimodalité**

La combinaison des modes de transport renforce la performance opérationnelle et environnementale des clients qui font transporter leurs marchandises par Geodis, selon leurs contraintes (nature des marchandises, zones géographiques, distances, délais, impact carbone, etc.). Grâce à sa maîtrise de tous les métiers de la supply chain, Geodis est le spécialiste des solutions multimodales.

#### 4. ENGAGEMENT N°4 : FAVORISER LES NOUVELLES MOBILITÉS À MOINDRE IMPACT



**Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement**

**Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement**

##### 4.1. POUR LES VOYAGEURS

###### — Politique

Plusieurs expérimentations de nouveaux usages de la voiture et d'offres couplées avec le train sont menées. 10 régions sont couvertes par des services de covoiturage. En complémentarité avec l'offre de transport, et pour offrir une alternative à la possession d'une voiture et à l'autosolisme, Keolis exploite des services d'autopartage dans 6 territoires, soit en gestion directe (Lille, Orléans et Pau), soit en partenariat (Metz, Rennes et Bordeaux).

Sur l'axe Paris-Marseille, SNCF expérimente depuis novembre 2011 une offre « tout électrique » en associant le train à la location de voitures électriques. Six véhicules sont disponibles en gare de Lyon tandis que quatre autres attendent les voyageurs en gare de Marseille Saint-Charles. À terme, ce service pourrait être déployé sur d'autres lignes.

###### — Réalisations 2013

##### **Nissan et SNCF font la promotion de la longue distance 100 % électrique**

SNCF et Nissan se sont associés afin de promouvoir de façon conjointe la LEAF, une voiture 100 % électrique, et l'offre AutoTrain. Pour rendre possible l'usage des véhicules électriques sur de longues distances – la voiture ne disposant que de 200 km d'autonomie, Nissan et SNCF ont conclu un accord sur la vente de billet Auto/Train à tarif préférentiel : les possesseurs de LEAF bénéficient ainsi d'un premier trajet simple en Auto/Train offert, puis de 30 % de réduction sur les billets Auto/Train suivants. Une borne de recharge rapide est disponible en gare de Paris Bercy, les clients récupèrent ainsi leur véhicule chargé, que ce soit à l'aller ou au retour.

##### **Lilas Autopartage à Lille**

Créé à Lille par Keolis dès 2007, le service Lilas Autopartage poursuit son déploiement. Avec 5 nouvelles stations ouvertes en 2013, pour un total de 31 stations et une flotte de 75 véhicules, Lilas a su séduire plus de 1 800 abonnés. En 2013, ce service a été intégré dans la carte Transpole Pass du réseau de

transport en commun de la métropole lilloise. Autre nouveauté, Lilas Autopartage propose désormais une version mobile de son site de réservation, lilas.mobi, ainsi que l'adhésion en ligne. D'ici 2015, ce service s'implantera dans 15 nouvelles communes, afin de parvenir à un maillage plus fin des territoires de la métropole.

##### 4.2. POUR LES MARCHANDISES

###### — Politique

Les entreprises sont de plus en plus attentives à l'empreinte carbone de leurs produits. De ce fait, le choix du transport devient important pour elles. SNCF est le 1<sup>er</sup> opérateur ferroviaire en Europe à calculer systématiquement, pour tous ses clients, l'estimation des émissions de CO<sub>2</sub> générées par leur trafic. La diminution des émissions de gaz à effet de serre se fait sur plusieurs fronts : en absorbant du flux routier et en désengorgeant les infrastructures routières, en développant la multimodalité, et en réduisant les impacts du « dernier kilomètre ». C'est ce qui motive le développement de nouvelles offres de fret, comme les trains longs ou un système de wagon isolé repensé.

##### **Les trains longs**

Afin d'augmenter l'attractivité du fret ferroviaire, RFF, SNCF et 14 autres partenaires ont signé un partenariat visant à expérimenter les doubles trains de 1 500 mètres dans le cadre du projet européen Marathon (2011-2014). Le premier train d'essai a circulé avec succès le 18 janvier 2014 entre Sibelin (Lyon) et Nîmes, le second est prévu le 12 avril. Fret SNCF parachève les études du projet Marathon, pour aboutir d'ici 2016 à une autorisation d'exploitation de doubles trains sur certaines lignes existantes en transport combiné ou transportant des produits sidérurgiques. Dans un premier temps, des trains de 2x500 m (longueur totale de 1 000 m maximum) sont envisagés avec la même technologie que celle de Marathon (jumelage de deux trains l'un derrière l'autre avec télécommande radio des deux locomotives).

Des trains longs de 850 m circulent depuis janvier 2012 entre Bettembourg (près de Luxembourg) et Le Boulou (près de Perpignan). En 2019, ces trains circuleront en format de 1 050 m, soit 30 wagons et une capacité de 60 semi-remorques. Le système de traction de ces nouveaux trains d'autoroute ferroviaire est encore en réflexion, il pourrait être classique avec deux locomotives en tête, ou bien en traction répartie, avec télécommande radio, la seconde locomotive pouvant être placée cette fois en queue.

##### **Des solutions alternatives pour Geodis**

Des solutions alternatives sont proposées, comme le report modal de l'aérien vers le maritime, le transport combiné rail-route, une approche ferroviaire des centres-villes, etc.

##### **EcoTransIT**

L'outil EcoTransIT World, développé en 1998 par des entreprises ferroviaires européennes, dont SNCF, permet d'évaluer les émissions de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques, quel que soit le mode de transport utilisé (ferroviaire, routier, aérien, maritime, fluvial) et la zone géographique concernée.

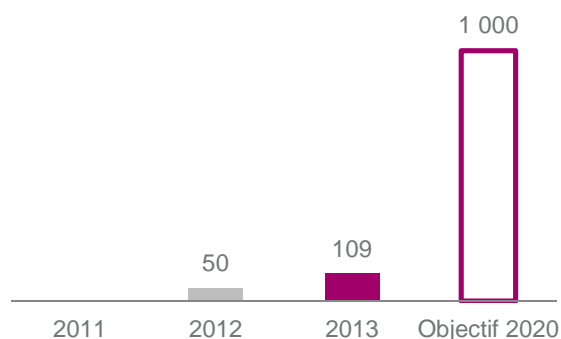
Le 3<sup>e</sup> forum EcoTransIT s'est tenu début avril 2013 à Paris et a réuni une centaine de participants – experts, institutionnels, membres de l'initiative et utilisateurs de l'outil, commissionnaires et entreprises de transport. Cet outil est utilisé par le groupe SNCF pour l'affichage CO<sub>2</sub> des prestations de transport. En 2013, Geodis a poursuivi le déploiement du reporting environnemental en intégrant notamment l'outil EcoTransIT World dans ses systèmes d'informations.

#### — Objectif

Parvenir entre 2012 et 2020, à plus de 1 million de tonnes en cumul de CO<sub>2</sub> non émis dans l'atmosphère grâce aux autoroutes ferroviaires.

#### — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-2°-d)** Tonnes de CO<sub>2</sub> cumulées évitées grâce aux autoroutes ferroviaires (en milliers) – E



En 2013, les deux autoroutes ferroviaires en service, l'autoroute ferroviaire alpine (Aiton - Orbassano) et Lorry Rail (Le Boulou - Bettembourg) ont permis d'économiser 59 000 tonnes de CO<sub>2</sub>, soit 10 % d'économie supplémentaire. Cette croissance est liée à une augmentation du nombre de trains et à un meilleur taux de remplissage des trains.

#### — Réalisation 2013

##### Trains lourds : test réussi sur un train de 4 200 tonnes

En novembre 2013, un test de circulation d'un train de 4 200 tonnes pour 740 mètres de long a été effectué sur le flux Grande-Synthe-Petit Thérain, entre les usines de Mardyck (Nord) et de Montataire (Oise). À bord, pour le compte d'ArcelorMittal, des bobines d'acier destinées principalement au secteur automobile. Le comportement dynamique du train, l'impact sur les temps de parcours et les performances des accélérations, freinages, et capacité au démarrage, ont été validés en situation réelle.

En février, un autre test a été réalisé sur le flux Dunkerque-Ebange avec un train de 4 000 tonnes, mais sur un profil de parcours plus accidenté avec des rampes plus importantes. L'enjeu est de proposer aux clients des solutions grand format apportant des gains de productivité certains. Ces flux font partie des réflexions d'exploitation de doubles trains de 1 000 m cités plus haut. Outre la longueur, innovation première, se rajouterait le défi de la masse remorquée aux alentours de 6 000 tonnes.

# ENJEU 2 RÉDUIRE NOS IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

Depuis maintenant une dizaine d'années, SNCF a mis en œuvre une politique environnementale. Cette démarche passe par une moindre pollution liée à ses activités, la maîtrise de ses risques et la mise en conformité de ses installations. C'est ainsi que s'est constitué progressivement un réseau d'acteurs dédié à l'environnement au sein des branches du Groupe, des filiales, des domaines, des directions régionales et des établissements. La professionnalisation de ces acteurs s'appuie sur un dispositif de formation et la généralisation des outils de management environnemental.



## 5. ENGAGEMENT N°5 : GÉNÉRALISER LES OUTILS DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL



**Principe 7 :** Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement

**Principe 8 :** Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

### 5.1. MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

#### — Politique

#### **Art.225-I-2°-a) Politique générale en matière environnementale**

#### **L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales**

La performance environnementale se comprend, se mesure et s'améliore grâce à des outils de management. Face au renforcement de la réglementation, le développement des démarches de certification ISO 14001 et le déploiement des Systèmes de Management Environnemental (SME) constituent autant de soutiens au management de l'environnement chez SNCF.

Tous les établissements du matériel et la quasi-totalité des établissements industriels de SNCF Infra (EIV), les grandes gares, ainsi que le siège de SNCF Voyages sont aujourd'hui certifiés ISO 14001. Dans les autres établissements et entités assimilées, sont déployés les SME « adaptés », qui reprennent les principales exigences de la norme ISO 14001.

L'objectif est de doter 100 % des établissements d'un SME d'ici fin 2015. Il s'agit de mettre en place la gestion des conformités des installations classées pour la protection de l'environnement, le tri et l'amélioration des déchets dangereux ou non dangereux dans les chantiers exploités – notamment via un suivi rigoureux de la maintenance –, la formation du personnel aux mesures d'urgence ainsi que le travail sur les gestes métiers. Le traitement des eaux pluviales, la lutte contre les nuisances sonores, ou encore l'économie des ressources, sont également des axes de progrès mis en œuvre.

En 2013, le Président du Groupe Keolis a signé la première politique Environnement du Groupe. À travers cet acte fort, Keolis s'engage à aller au-delà de la simple contribution des transports publics à la limitation des impacts environnementaux des déplacements des citoyens. Ainsi, le Groupe prend un engagement en faveur du respect des exigences réglementaires et autres engagements contractuels ou volontaires, de la

maîtrise de ses impacts environnementaux et de la prévention des pollutions. En outre, le Groupe poursuivra ses efforts visant une meilleure utilisation des ressources énergétiques, améliorera la gestion des déchets produits et diminuera sa consommation d'eau potable pour les usages industriels. Pour cela, les filiales s'appuieront sur un système de management de l'environnement. Cette démarche est pilotée par la Direction Hygiène Sécurité Environnement du Groupe, dans une dynamique d'amélioration continue. Cette démarche environnementale est inscrite dans le plan stratégique à 5 ans de Keolis.

Chez Geodis, le système de management environnemental comprend notamment l'optimisation des consommations de gaz, d'électricité, d'eau et la gestion des déchets.

#### **Art.225-I-2°-a) Politique générale en matière environnementale**

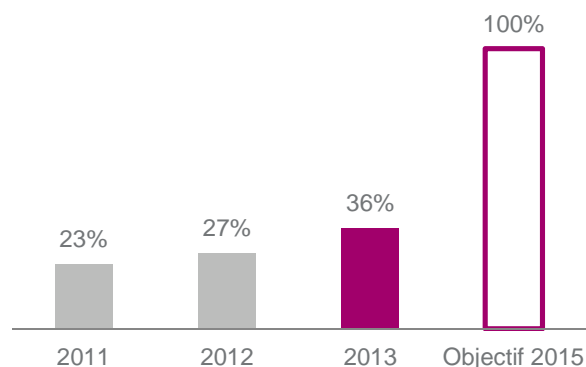
#### **Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement**

Le groupe SNCF est assuré pour la responsabilité civile. À ce titre, le contrat souscrit garantit l'entreprise contre les conséquences pécuniaires de toute responsabilité qu'elle peut encourir en raison des dommages corporels, matériels, immatériels, consécutifs ou non, causés aux tiers à l'occasion des activités susceptibles d'être exercées par SNCF et ses filiales. Cette police d'assurance comporte dans ses garanties particulières, une extension couvrant « les atteintes à l'environnement accidentelles et graduelles notamment ».

#### — Objectif

Doter 100 % des établissements de l'Épic d'un SME à fin 2015.

#### **Évolution du pourcentage d'établissements dotés d'un SME (certifiés ISO 14001 ou avec SME adapté) entre 2011 et 2013 – E**



## — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-2°-a)** Nombre d'établissements/sites dotés d'un SME (certifiés ISO 14001 ou avec SME adapté) – E K G A

2013	2012	2011
486	438	378

Tous les établissements industriels sont certifiés ISO 14001, ce qui constitue l'aboutissement d'une longue démarche. En 2013, l'effectif global couvert par une certification ISO 14001 est de 36 362 salariés (Épic, Keolis et Naviland Cargo). La progression du nombre d'établissements en 2013 s'explique essentiellement par la poursuite du déploiement des SME adaptés aux entités de production de SNCF Infra et des directions Fret (hors établissements industriels certifiés ISO 14001) dont l'impact environnemental est le plus significatif. Les établissements voyageurs devraient s'engager dans la démarche en 2014. Le nombre de sites du Groupe Keolis couverts par une certification ISO 14001 a augmenté de 40 % grâce à de nouvelles certifications dans les filiales en Suède, au Danemark et aux Pays-Bas.

**Art.225-II-2°-a)** Montant des provisions pour risques environnementaux (en millions d'euros) – E K

2013	2012	2011
425	360	355

Pour l'essentiel, l'abondement des provisions pour risques environnementaux est lié au désamiantage du matériel roulant en fin de vie. Un site de démantèlement du matériel a été mis en service au Mans en octobre 2013, et un autre le sera à Chalindrey dans le courant de l'année 2014. Au total ce sont 15 320 caisses (voitures, wagons, ou locomotives) qui doivent être traitées par ces deux sites.

## 5.2. FORMATION ENVIRONNEMENTALE

### — Politique

**Art.225-I-2°-a) Politique générale en matière environnementale**  
**Les actions de formation des salariés en matière de protection de l'environnement**

Au total en 2013, près de 450 agents de l'Épic ont bénéficié des 70 sessions assurées par la filiale EFFIA Synergies, laquelle dispense des formations dans des domaines ciblés comme les bases de l'environnement industriel, les déchets, les SME, les audits environnementaux (selon la norme ISO 14001), les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE), les outils informatiques internes dédiés à l'environnement, IMPACT et OASYS et, enfin, le droit de l'environnement.

L'offre de formations proposée par l'Institut Keolis continue de s'étoffer sur la thématique environnementale.

### — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-2°-a)** Nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation en matière de protection de l'environnement – E

2013	2012	2011
440	434	-

Ces formations concernent essentiellement les salariés du réseau interne des correspondants environnement, locaux et régionaux. La stabilité globale des chiffres est liée à la progressivité des modules de formation suivis et au renouvellement normal des populations concernées.

### — Réalisation 2013

#### Démarche environnement : des formations à destination des filiales

En 2013, Keolis a développé un cursus de formations pour aider les filiales engagées dans la démarche environnement à en comprendre les objectifs, prendre en main les outils associés et favoriser les échanges entre filiales. Ce cursus est complété par un module de sensibilisation à destination des comités de direction des filiales.



## 6. ENGAGEMENT N°6 : ÉCONOMISER L'ÉNERGIE, ÉMETTRE MOINS DE GAZ À EFFET DE SERRE



**Principe 8 :** Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement  
**Principe 9 :** Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

### — Politique

#### **Art.225-I-2°-c) Utilisation durable des ressources** **La consommation d'énergie et les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables**

Avec une consommation de plus de 8 TWh d'électricité et plus de 400 000 m<sup>3</sup> de gasoil, le groupe SNCF est l'un des premiers consommateurs d'énergie de France. Dans le cadre de son plan d'actions sur 10 ans, fixé en 2012, et en cohérence avec ses engagements environnementaux, SNCF doit réduire son niveau de consommation, sécuriser son approvisionnement et maîtriser ses émissions de gaz à effet de serre (GES). Une démarche qui s'appuie non seulement sur la recherche et l'innovation, mais aussi sur la réduction de la consommation des trains et de ses multiples bâtiments. Une équipe « Économie d'énergie » a été constituée pour mener à bien cet ambitieux programme ; elle est rattachée au directeur de l'Énergie nommé en 2013 auprès du directeur Finances, Achats, Systèmes d'Information. Elle a pour mission de piloter et de fédérer les actions des différents métiers de l'entreprise, pour atteindre les objectifs de réduction des consommations de 15 % pour l'énergie de traction et de 20 % pour les bâtiments d'ici 2020.

### 6.1. RÉDUIRE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE DE TRACTION

#### — Politique

#### **Éco-conduite et compteurs sur les trains**

80 % de l'ensemble de la consommation d'énergie de SNCF est utilisé pour transporter des personnes et des marchandises. À l'exception des trains de dernière génération, les engins ne sont pas équipés de compteurs d'énergie. Le principal moyen pour agir sur la consommation d'énergie de traction étant de la mesurer afin d'en piloter la réduction. Un vaste programme d'investissement de l'ordre des 140 millions d'euros a été lancé pour équiper les trains de compteurs. Les premiers TGV devraient en bénéficier dès la fin de l'année. Ce type d'équipement est

nécessaire pour aller plus loin dans l'éco-conduite, déjà pratiquée à SNCF. Les conducteurs pourront ainsi bénéficier d'un retour quant à leurs pratiques de conduite.

#### **Matériels plus performants**

SNCF a signé un partenariat avec Alstom concernant 6 projets visant à réduire les consommations des trains déjà en service ou des futurs trains. Les nouvelles générations de train TER, pour un nombre de places offertes équivalent, consomment d'ores et déjà 20 % de moins que la génération précédente.

#### **La politique énergie de Keolis**

L'optimisation des consommations d'énergie fait partie des objectifs de la politique du Groupe Keolis en faveur de l'environnement. Elle fait l'objet d'un projet spécifique dans le plan stratégique du Groupe, contenant un autodiagnostic à destination des filiales et la formalisation des bonnes pratiques.

L'éco-conduite est un levier fort pour la réduction de la consommation de carburants dans les bus. Cela passe par 2 types d'actions complémentaires :

- formation : des modules de formation sur simulateurs sensibilisent les chauffeurs de bus et de cars aux bénéfices de l'éco-conduite (souplesse de la conduite qui améliore le confort des clients, gain de consommation sans impact sur la vitesse commerciale) ;
- déploiement d'un outil : Keolis a référencé une gamme de produits appelés Konfort, Konfort Plus et Konfort Max, qui permettent de visualiser l'impact de la conduite sur la consommation (mesure des accélérations/freinage).

24 filiales ont choisi de mettre en place cet outil, qui facilite l'accompagnement managérial des conducteurs. Les premiers résultats ont montré une baisse de consommation de l'ordre de 4 %.

Par ailleurs, Keolis a poursuivi en 2013 le renouvellement de sa flotte de véhicules. Les véhicules de type Euro 4 et Euro 5 constituent 43 % de son parc (+6 % par rapport à 2012). 2013 a également vu l'apparition de la technologie hybride au sein de quelques flottes, en France (102 à Dijon, 30 à Bordeaux, 27 à Metz), mais aussi à l'international (29 à Hisingen, en Suède).

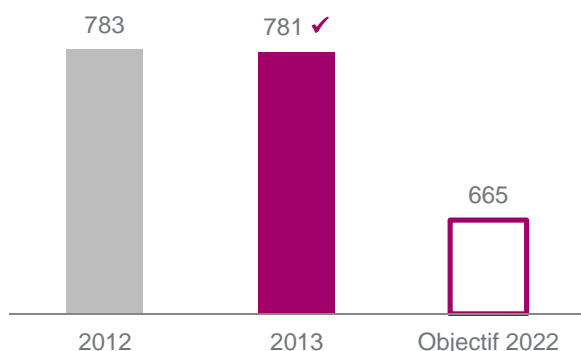
#### **La politique énergie de Geodis**

Geodis s'attache à réduire ses consommations d'énergie sur la route et sur les sites. Geodis BM est engagé depuis plusieurs années pour réduire la consommation moyenne de carburant de ses camions, qui a globalement baissé entre 2010 et 2013 malgré une légère dégradation des résultats de la performance en 2013. Par ailleurs, Geodis lutte contre les pollutions locales par le renouvellement de sa flotte de véhicules en faveur de matériels moins émissifs, et forme l'ensemble de ses conducteurs à l'éco-conduite. Grâce aux outils d'informatique embarquée équipant 100 % de la flotte de camions de Geodis BM, un suivi très précis peut être fait de la consommation réelle par trajet, par conducteur et par véhicule. Sur la base de ces informations, les formateurs « maison » définissent des objectifs individuels. En cas d'écart constaté, un complément de formation est programmé pour aider les conducteurs à acquérir durablement les bons réflexes de conduite.

## — Objectif

Réduire de 15 % la consommation d'énergie de traction ferroviaire entre 2012 et 2022.

### Évolution de la consommation d'énergie pour la traction ferroviaire entre 2012 et 2013 (en milliers de TEP<sup>9</sup>) – E



✓ Données vérifiées par les Commissaires aux Comptes et bénéficiant d'une « assurance raisonnable »

## — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-2°-c)** Consommation d'énergie pour la traction ferroviaire (en milliers de TEP) – E K A

2013	2012	2011
827 ✓	821	839

Les consommations d'énergie de la traction ferroviaire, et donc les émissions de gaz à effet de serre afférentes, sont stables. Elles reflètent un effet climatique (hiver 2012/2013 plus rigoureux), compensé par une légère diminution du trafic. L'apparente légère augmentation de 2013 s'explique par la prise en compte des consommations de la filiale VFLI (qui ne sont pas incluses dans les données de 2011 et 2012).

**Art.225-I-2°-c)** Consommation de carburants des véhicules routiers des flottes commerciales (en milliers de TEP) – K G A

2013	2012	2011
266	275	269

Hors prise en compte de nouvelles filiales dans le périmètre 2013, la consommation de carburant du Groupe est globalement en baisse (-10,5 % par rapport à 2012), ce qui s'explique par la conjugaison de plusieurs facteurs : le ralentissement de l'activité de Geodis, notamment en France du fait du contexte économique, ainsi que la politique de réduction des consommations mise en œuvre par les Groupes Geodis et Keolis (notamment pour Keolis Suède).

## — Réalisations 2013

### Installation d'un supercondensateur sur le réseau Keolis de Tours

Keolis continue à prendre des mesures pour améliorer l'efficacité énergétique des modes lourds. À l'instar des réseaux de Rennes et de Lyon, le réseau de Tours est en train d'installer un supercondensateur permettant de récupérer, stocker et réinjecter l'énergie électrique de freinage excédante, ce qui permet de réduire les pics de puissance électrique lors des phases d'accélération des rames.

### Des véhicules moins polluants

Afin de limiter les émissions de polluants qui influent sur la qualité de l'air et la santé des populations (particules, oxydes d'azote, monoxyde de carbone), Geodis a poursuivi en 2013 sa politique de renouvellement de véhicules équipés de moteurs répondant à la norme Euro 5. Sur plus de 5 000 véhicules en propre fin 2013, la part de la flotte Euro 5 est passée de près de 48 % fin 2011 à 68 % fin 2013. Le Groupe possède aussi 0,6 % de véhicules Euro 6 et 1,7 % de véhicules EEV (*Environmentally Enhanced Vehicles*, ou véhicules « propres »), tels que les véhicules électriques, au GNV (gaz naturel pour véhicules), ou hybrides. Parallèlement, le Groupe développe des tests d'utilisation de véhicules EEV.

Geodis BM utilise le bridage des moteurs depuis 2006 (82 km/h au lieu des 90 km/h réglementaires) ainsi que des pneumatiques basses consommations, ce qui permet de réaliser une économie de carburant de 1,2 litre/100 km en moyenne chaque année.

## 6.2. RÉDUIRE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE DES BÂTIMENTS

### — Politique

L'objectif de réduire de 20 % la consommation d'énergie s'applique à quelques 16 300 bâtiments et gares de SNCF. Pour réduire la facture, plusieurs actions ont été lancées ces dernières années, en améliorant la gestion technique des bâtiments, mais aussi par le recours à des énergies alternatives dans la conception des nouvelles gares : les haltes éco-durables, les gares de la LGV Rhin-Rhône, ou encore la rénovation de sites.

Pour Geodis, le système de management de l'environnement est fondé sur la norme ISO 14001, pour améliorer l'impact environnemental des bâtiments (entrepôts logistiques, plateformes de messagerie, bureaux commerciaux, siège). Il comprend notamment l'optimisation des consommations de gaz et d'électricité. Les activités de logistique et de messagerie sont par nature consommatrices d'énergie (éclairage des entrepôts, chauffage, alimentation des engins de manutention ou des convoyeurs). L'essentiel de l'énergie consommée se situe en Europe. La France représente 69 % de la consommation totale d'électricité de Geodis et 58 % de la consommation de gaz imputable principalement aux activités logistiques. Des actions d'optimisation de ses consommations sont engagées à la fois au travers d'aménagements d'infrastructures et d'équipements, mais aussi au travers de campagnes de sensibilisation.

<sup>9</sup> Tonnes Équivalent Pétrole

## — Objectif

Réduire de 20 % la consommation d'énergie pour le fonctionnement des bâtiments de l'Épic entre 2012 et 2022.

## — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-2°-c)** Consommation d'énergie des bâtiments (en millions de kWh) – E K G A

2013	2012	2011
<b>2 497</b>	<b>2 280</b>	<b>2 190</b>
- dont électricité (en millions de kWh) – E K G A		
<b>1 149</b>	1 042	968
- dont gaz (en millions de kWh) – E K G A		
<b>996</b>	866	864
- dont fuel domestique (en millions de kWh) – E K A		
<b>204</b>	210	203
- dont réseaux de chaleur (en millions de kWh) – E		
<b>148</b>	161	154

À périmètre homogène (hors filiales "Autres" nouvellement intégrées en 2013), les consommations globales d'énergie des bâtiments augmentent de 4,3 %. Les évolutions sont relativement contrastées selon le type d'énergie : globalement modérée pour l'électricité (+2,9 %) et très forte pour le gaz (+ 10,5 %). Concernant l'électricité, la hausse constatée résulte pour l'essentiel d'une amélioration de la prise en compte du périmètre de l'activité logistique de Geodis. Quant aux consommations de gaz, l'augmentation s'explique en grande partie par la période de froid persistante entre janvier et mai 2013 ; en 2012 seul le mois de février avait été marqué par un épisode très froid.

## — Réalisations 2013

### Des gares éco-conçues

Accessibilité, intermodalité, performance énergétique, mise en place de chantiers éco-responsables et intégration des bâtiments aux paysages sont les axes majeurs de l'application de la RSE dans les gares. En matière de gares durables, SNCF a déjà à son actif des gares telles que celle de Belfort-Montbéliard TGV ou de Besançon Franche-Comté TGV, certifiées à la fois Haute Qualité Sécurité et Environnement (HQSE) et Basse Consommation Énergétique (BCE), ainsi qu'une quinzaine de haltes éco-durables. Des partenariats ont été signés entre SNCF et Cofely, filiale de GDF Suez, pour expérimenter des solutions de réduction des consommations d'énergie dans 5 gares de l'Est de la France.

### Les Smart grids

Aux côtés d'autres entreprises, de laboratoires spécialisés et de l'ADEME, SNCF participe aux travaux de recherche autour des technologies « *smart grid* ».

Fondées sur des réseaux électriques intelligents, ces technologies sont capables, à partir de capteurs, d'optimiser en temps réel la quantité et le type d'énergie en fonction des besoins tels que la fréquentation, la température ou l'heure de la journée. À court terme, le but est d'améliorer à court terme la performance énergétique des gares régionales ; à long terme, il s'agit de constituer un écosystème avec leurs quartiers. Les résultats de l'expérimentation en gare de Versailles-Chantiers ont permis à Gares & Connexions de s'engager dans une démarche volontariste de réduction des consommations d'électricité liées à l'éclairage.

### Les LEDs

En Île-de-France, SNCF Transilien a équipé neuf gares de luminaires à LEDs, pour réduire la consommation électrique et allonger la durée de vie des lampes. Les gares de Lorient, d'Auray, d'Arras et de Lyon Part Dieu ont également été équipées d'éclairages aux LEDs.

### Télégestion de l'éclairage

Lille Europe a été le centre d'expérimentation de la télégestion de l'éclairage avec à la clé une réduction de près de 35 % des consommations.

### Les Lampes fluorescentes basse consommation

L'éclairage est le premier poste de consommation électrique des bâtiments et infrastructures de Keolis. Le projet « Meilleure utilisation de nos ressources énergétiques » de Keolife repose sur une démarche en 3 temps. Il s'agit, d'une part, de mesurer et de suivre les consommations d'électricité ; d'autre part, de définir des règles d'usage en fonction du juste besoin (niveau de puissance d'éclairage, adaptation en fonction de la lumière naturelle, interrupteurs de présence ou zénithaux...) ; enfin, d'utiliser des systèmes d'éclairage à faible consommation d'énergie. Plusieurs études ont montré que les technologies de lampes fluorescentes basse consommation associées à des ballasts électroniques apportaient le meilleur retour sur investissement. Cette démarche a permis à Keolis Rennes de diminuer de 40 % sa consommation d'électricité pour l'éclairage dans ses bureaux.

### Relamping des rames de métro et de tramway

Keolis a également lancé des projets de « relamping » de ses rames de métro et de tramway. Le remplacement des lampes par des tubes à LEDs permettra d'obtenir des économies d'électricité supplémentaires avec un retour sur investissement de l'ordre de 2 ans.

### Un éclairage 100 % LED à la messagerie de Brest

La nouvelle agence messagerie de Geodis de Brest, ouverte en 2013, plus spacieuse et moderne, est la première agence de la division Messagerie & Express à s'être équipée à 100 % d'éclairage LED. Grâce à ses 189 luminaires, l'éclairage est désormais mieux dirigé et plus uniforme. Les économies d'énergie (estimées à 65 000 kWh/an, soit 53 %) s'accompagnent d'une amélioration du confort de travail de chacun.

### 6.3. DIMINUTION DES GAZ À EFFET DE SERRE

#### — Politique

#### **Art.225- I-2°-d) Changement climatique** **Les rejets des gaz à effet de serre**

La France émet 530 millions de tonnes de CO<sub>2</sub> chaque année. Les transports représentent un quart de ces émissions et le mode ferroviaire environ 1 %. Ce dernier constitue donc une solution pour une mobilité moins carbonée, et le transfert modal de la route vers le rail en est un levier indispensable. En effet, 50 % des émissions de gaz à effet de serre du transport proviennent des voitures particulières et 40 % du transport de marchandise par la route.

SNCF a réalisé son premier bilan carbone en 2008. Les deux postes d'émission majeurs sont liés, d'une part, à la consommation d'énergie pour faire rouler les trains et, d'autre part, aux consommations d'énergie des clients pour accéder aux gares ou les quitter. Ce constat a conforté deux politiques de SNCF : la réduction des consommations d'énergie et le développement du porte-à-porte, qui constitue l'un des trois objectifs de la vision Excellence 2020. Pour 2012, l'empreinte carbone de l'Épic est d'environ 3,1 millions de tonnes de CO<sub>2</sub>. SNCF a développé plusieurs outils pour évaluer l'empreinte carbone de ses réseaux, lignes, établissements ou gares, ou encore l'empreinte de l'évolution d'un service.

#### **Politique CO<sub>2</sub> de Keolis**

En travaillant sur l'optimisation de ses consommations d'énergie, Keolis agit sur ses émissions de CO<sub>2</sub>. Au-delà de la réglementation en vigueur, plusieurs filiales sont engagées dans la réalisation de bilans carbone.

#### **Bilan carbone de SNCF Geodis**

À travers le projet « Oxygen », SNCF Geodis a effectué son bilan carbone 2011. Cette démarche a mobilisé plus d'une centaine de collaborateurs sur 14 mois. Ils ont apporté leur expertise pour confronter les méthodologies de calcul à la réalité de chaque métier et l'alimenter en données d'activités chiffrées. L'empreinte carbone de SNCF Geodis est évaluée à 5,9 millions de tonnes de CO<sub>2</sub>, soit l'équivalent des émissions de l'agglomération de Nantes. Dans le détail, l'énergie consommée par les moyens possédés ou maîtrisés en propre génère 17 % des émissions, sachant que la sous-traitance « transport » pèse pour 75 % de l'empreinte globale de SNCF Geodis. Au global, le transport des marchandises représente 93 % des émissions, dont 52 % pour les activités aériennes et maritimes.

De son côté, STVA, filiale de SNCF Geodis et logisticien de véhicules automobiles, a renouvelé en 2012 son partenariat avec l'ADEME. Engagée dans un plan d'actions concrètes afin de diminuer la consommation en carburant de deux de ses filiales routières Uniroute et Egerland, STVA a économisé, entre 2008 et 2010, 4 000 tonnes de CO<sub>2</sub>.

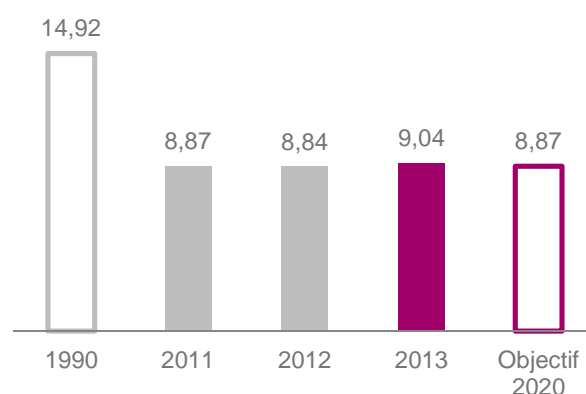
#### **Art.225- II-2°-d) Changement climatique** **Adaptation aux conséquences du changement climatique**

Un premier état des lieux des conditions d'exploitation et du contexte réglementaire et normatif pouvant être impactés par le changement climatique a été réalisé pour l'exploitation ferroviaire. De plus, les bonnes pratiques déjà mises en place par SNCF pour l'adaptation ont fait l'objet d'un partage avec d'autres grandes entreprises françaises.

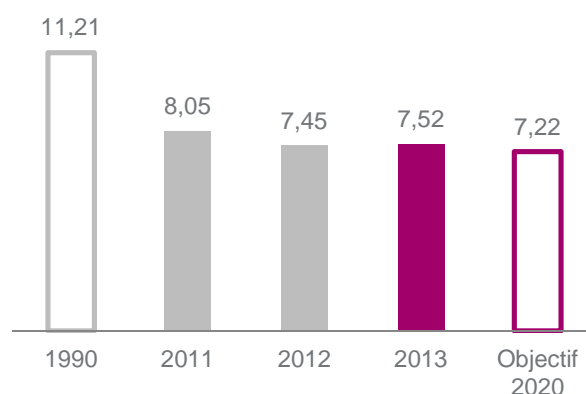
#### — Objectifs

Dans le cadre d'un engagement de l'Union International des Chemins de fer, SNCF doit réduire de 30 % les émissions spécifiques de GES pour le trafic ferroviaire de marchandises entre 1990 et 2020, et de 40 % pour les voyageurs.

#### **Évolution des émissions de CO<sub>2</sub> par voyageur.kilomètre (en g/voy.km) – E**



#### **Évolution des émissions de CO<sub>2</sub> par tonne.kilomètre (en g/ton.km) – E**



## — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-2°-d)** Émissions de gaz à effet de serre (CO<sub>2</sub> en milliers de tonnes) – E K G A

2013	2012	2011
<b>2 410</b>	<b>2 371</b>	<b>2 367</b>
- dont traction ferroviaire (trains, métro, tramway) (thermique et électrique - en milliers de tonnes) – E K A		
<b>1 051 ✓</b>	1 036	1 063
- dont transports routiers commerciaux (en milliers de tonnes) – K G A		
<b>984</b>	992	964
- dont bâtiments (en milliers de tonnes) – E K G A		
<b>374</b>	344	340

À périmètre homogène (hors filiales "Autres" nouvellement intégrées en 2013), les facteurs d'émissions étant inchangés en 2013 par rapport à 2012, les émissions de CO<sub>2</sub> évoluent mécaniquement dans les mêmes proportions que les consommations d'énergies afférentes : -1,7 % pour la traction ferroviaire (y compris les modes lourds pour Keolis) et -10 % pour les carburants routiers des flottes commerciales des filiales.

## — Réalisations 2013

### Étudier l'impact du changement climatique sur l'offre de service

SNCF a confié au cabinet Carbone 4 une étude sur l'offre TGV à destination de la Bretagne et des Pays-de-la-Loire<sup>10</sup> et sur sa pertinence dans le futur. Il s'agit d'évaluer l'impact de la demande de mobilité alors que

le changement climatique contraindra à des politiques de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Le projet d'offre TGV a été plongé dans quatre scénarios construits selon deux axes : d'une part, un axe pour le niveau plus au moins élevé de la contrainte carbone et d'autre part, un axe pour le niveau de la gouvernance (interventionnisme et anticipation par les pouvoirs publics). Cette étude s'appuie sur une analyse de l'évolution du pouvoir d'achat des ménages par décile et de la mobilité longue distance pour chacun des déciles. Dans trois des quatre scénarios, l'offre trouve encore suffisamment de clients pour en assurer sa viabilité économique.

### Mobilisation des publics et information CO<sub>2</sub>

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2013, les transporteurs doivent informer leurs clients – voyageurs comme chargeurs – de la quantité de CO<sub>2</sub> émise pour leurs déplacements. Depuis 2008, le site voyages-sncf.com publie cette information et Fret informe les chargeurs depuis 2009. SNCF complète ainsi son dispositif d'information et permet aux voyageurs de consulter de ces données au moment de l'achat du billet. Pour aider les clients à appréhender la notion de CO<sub>2</sub> et lancer l'information, TGV, Transilien et TER se sont associés pour communiquer dans les trains et les gares en comparant les émissions d'un trajet en train et via un autre mode de transport ou une activité de la vie quotidienne (par exemple la cuisson d'un poulet). En 2013, pour parcourir 1 km, un voyageur émet 6,2 g ✓ de CO<sub>2</sub> en Transilien, 3,4 g ✓ en TGV, 30,7 g ✓ en TER et 11,9 g ✓ en Intercités. Ces données, mises à jour annuellement sont à la base du calcul de l'information CO<sub>2</sub> mis à disposition de chaque client pour son voyage. Les filiales françaises de Keolis informent également leurs clients, ainsi que Geodis ses chargeurs.

<sup>10</sup> L'ouverture de la Ligne à Grande Vitesse Bretagne – Pays de la Loire (Le Mans – Rennes) est prévue en 2017.



## 7. ENGAGEMENT N°7 : DÉVELOPPER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE ET AGIR SUR L'ENSEMBLE DE NOS IMPACTS



**Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement**

**Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement**

Une démarche de formalisation de l'économie circulaire a été engagée en 2012 sur les matériaux suivants : matériels roulants, composants de l'infrastructure, déchets électroniques, textiles et papiers.

La politique d'économie circulaire a été validée par le comité exécutif en décembre 2013. Elle est structurée autour de huit axes prioritaires :

- Axe 1 : promouvoir l'éco-conception intégrant le coût du cycle de vie, du recyclage, de la valorisation en fin de vie et de l'élimination ultime ;
- Axe 2 : intégrer ces critères dans les cahiers des charges d'achat et dans les projets, pour leur prise en compte dans les dossiers d'engagement ;
- Axe 3 : privilégier, chaque fois que possible, les fournisseurs qui intègrent les exigences de l'économie circulaire ;
- Axe 4 : évaluer les processus industriels, notamment à la Direction du Matériel : démantèlement, opérations lourdes de rénovation et de révision, maintenance des rames, réparation de pièces, ainsi qu'à SNCF Infra ;
- Axe 5 : adapter ces processus industriels, pour optimiser la durée de vie des constituants et en vue d'une exploitation optimale des gisements de matières ;
- Axe 6 : développer les partenariats avec les éco-organismes et les filières industrielles de valorisation existantes ou émergentes ;
- Axe 7 : déployer le tri sélectif dans les gares et le renforcer dans les établissements ;
- Axe 8 : limiter les emballages en amont, notamment au niveau de la supply chain.

Cette politique a vocation à être étendue à l'ensemble du groupe SNCF, avec Geodis et Keolis dans un premier temps.

### 7.1. RÉDUCTION DES REJETS

**Art.225-I-2°-b) Pollution et gestion des déchets**  
**Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement**

## DANS L'EAU

### — Politique

SNCF poursuit sa démarche visant à une meilleure maîtrise de ses rejets, par la mise en conformité des installations et la mise en œuvre de contrôles et de surveillance. 150 000 euros ont été investis pour la station d'épuration du technicentre Languedoc-Roussillon, et autant pour mieux traiter les effluents des centres de maintenance de l'Infrapôle Champagne-Ardenne et de l'Infralog Centre.

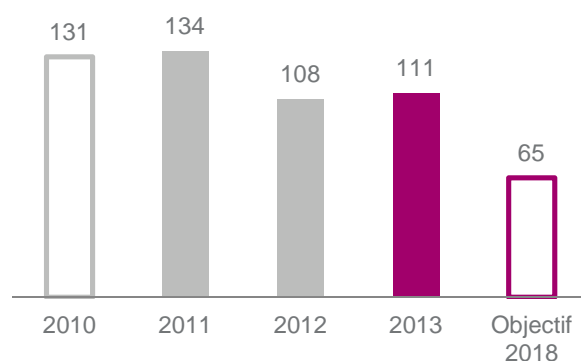
La maîtrise de l'usage des produits phytosanitaires pour l'entretien des abords des voies constitue le 2<sup>ème</sup> axe de cette politique.

### — Objectif

Réduire de 50 % la quantité de produits phytosanitaires utilisés sur les voies entre 2010 et 2018.

### — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-2°-b) Achats de produits phytosanitaires (en tonnes) – E**



L'année 2013 montre une légère hausse des achats d'herbicides. Les bilans de production ne font pas apparaître de modification significative des quantités de surface traitée. Cet accroissement provient principalement d'un déstockage de produits en 2012 ayant abaissé de façon significative les achats cette année-là.

### — Réalisation 2013

#### L'innovation pour la maîtrise de la végétation

Depuis sa mise en service en 2005, l'application SIGMA (Système d'Information géographique d'aide à la maîtrise de la végétation) n'a cessé d'évoluer dans le sens d'un traitement de la végétation plus performant et respectueux de l'environnement. La technologie GPS vient désormais optimiser le dispositif.

Cette nouveauté a valu à l'équipe Projets, Systèmes et Ingénierie d'être reconnue à l'origine d'une des huit meilleures géo-innovations françaises de 2013. Plus de 27000 zones recensées dans SIGMA, sur 471 km de réseau, sont interdites de désherbage car elles sont situées à proximité de cours d'eau.

54 trains désherbeurs régionaux et camions désherbeurs ont été équipés de GPS agricoles. Le système, via l'échange de données par la 3G, ferme automatiquement les vannes de traitement à l'approche des zones à protéger enregistrées dans SIGMA. Les avantages d'un tel système sont significatifs : amélioration de la protection des zones sensibles, réduction des consommations de produits phytosanitaires, traçabilité automatisée, amélioration des conditions de travail des opérateurs.

## DANS L'AIR

### — Politique

Concernant la qualité de l'air dans les enceintes ferroviaires souterraines (principalement en Île-de-France), des études sont menées depuis début 2000 afin d'améliorer les connaissances (niveaux, sources...) et d'identifier des solutions de réduction des niveaux particuliers. Dans les gares où cela est possible, la mise en place d'un système de ventilation constitue une piste d'amélioration, ainsi que le recours au freinage électrique pour les trains. Concernant les émissions de composés organiques volatiles liées aux matériaux d'aménagement, SNCF demande dans les cahiers des charges des matériels roulants l'usage de matériaux peu émissifs.

### — Réalisation 2013

#### Ventilation dans les gares

Des préconisations générales ont été établies sur l'usage de la ventilation dite de confort des gares existantes – lorsqu'elles en disposent –, ainsi que sur une prise en compte renforcée de la ventilation lors des projets de réaménagement ou de création de gares. Des études sont réalisées dans différentes gares. La gare de Strasbourg a ainsi pu identifier une solution de ventilation adaptée à sa configuration (circulations du tram en souterrain, sous une verrière).

## DANS LE SOL

### — Politique

SNCF travaille à la dépollution de ses sites industriels, dont le parc de 130 stations-service ferroviaires, qui délivre 200 000 m<sup>3</sup> de gasoil nécessaire à la traction thermique (50 % du réseau n'étant pas électrifié).

### — Réalisations 2013

#### Dépollution d'anciennes stations-services

Deux opérations de dépollution in situ d'envergure ont été engagées à Grenoble (38) et à Grande-Synthe(59).

#### Recherche pour les sites et les sols pollués

SNCF a renforcé son engagement en prenant la présidence d'Innovasol. SNCF est partenaire de cette fondation spécialisée dans la recherche sur la pollution et la dépollution des sols, avec l'ADEME, le Conseil Régional d'Aquitaine, EDF, GDF Suez et Total.

## NUISANCES SONORES

### — Politique

Depuis de nombreuses années, SNCF développe une démarche continue de réduction et de limitation de ses impacts, tant au niveau des processus, que des matériels roulants ou de la sonorisation des gares, afin d'améliorer le confort de ses clients et de ses salariés.

#### Un programme de recherche ambitieux

SNCF a un programme de recherche constitué de projets internes et de participations à des projets collaboratifs nationaux et internationaux sur des problématiques complexes : crissement des freins à disque, bruit des points singuliers de la voie ferrée (tels que les appareils de voie), absorbeurs sur roue et rail, prédiction fine du bruit au passage du train, matériels roulants peu bruyants et maintien des performances acoustiques au cours du temps.

#### Une présence technique active

Sur le plan réglementaire et normatif, SNCF participe notamment au groupe de normalisation sur les limites de bruit des matériels roulants neufs ou rénovés, et prescrit ces spécifications acoustiques dans ses cahiers des charges des matériels roulants. SNCF est leader dans la contribution du secteur ferroviaire européen aux travaux de l'Agence ferroviaire européenne pour les spécifications techniques européennes d'interopérabilité (STI) en matière de bruit émis par le système ferroviaire à la source, lors des phases de mise en service des matériels roulants.

#### Déploiement de matériels moins bruyants

Le déploiement de matériels roulants ferroviaires récents moins bruyants se poursuit avec le Francilien en Île-de-France et le Régiolis dans plusieurs régions. Geodis a également recouru à des technologies qui permettent une baisse significative du bruit à travers ses véhicules électriques, hybrides ou au GNV (gaz naturel pour véhicules).

### — Évolution des indicateurs

#### Art.225-I-2°-b) Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement

2013	2012	2011
Pourcentage de matériel roulant ferroviaire fret avec un faible niveau acoustique – E		
8,1 %	7,4 %	7,1 %
Pourcentage de matériel roulant ferroviaire voyageur avec un faible niveau acoustique – E		
78,3 %	77,7 %	77,0 %

Concernant le matériel ferroviaire voyageurs, l'intégration de nouvelles catégories de matériel automoteur Transilien permet de faire évoluer favorablement l'indicateur du bruit. Quant au fret, la diminution du nombre de freins en fonte et

l'augmentation du nombre de wagons équipés de semelles composites conduisent également à une amélioration de l'indicateur.

### — Réalisations 2013

#### Réduction de la gêne des riverains

Un projet de recherche sur la sonorisation des gares a été finalisé courant 2013. Des tests dans la durée doivent maintenant être réalisés en gare, afin de valider si les évolutions envisagées de critères de réglages de la sonorisation en conditions réelles d'exploitation permettent bien d'assurer une bonne qualité sonore sur les quais, tout en minimisant la gêne des riverains.

#### Les absorbeurs sur roue et sur voie

Ce sont des solutions de réduction du bruit de roulement, principale source de bruit des trains dès qu'ils circulent à des vitesses supérieures à 40 km/h. Des procédures d'homologation simplifiées des absorbeurs roue et voie ainsi que le test de leur combinaison ont été validées. Ces travaux permettent de rendre opérationnelles des solutions combinées infrastructure (absorbeurs voie, homologués en France depuis 2007) et matériel (absorbeurs sur roue, en cours d'homologation en France) ayant plus d'impact que des solutions isolées.

#### La certification virtuelle en acoustique

SNCF est leader d'un projet européen qui vise à développer la simulation numérique pour réduire les coûts d'homologation, notamment pour les matériels roulants et les infrastructures équipées de dispositifs anti-bruit.

#### Le bruit de l'infrastructure

SNCF Infra et RFF ont lancé une série d'essais dans le cadre d'un projet commun visant à étudier l'influence des mécanismes de dégradation de la surface des rails dans le mécanisme de génération du bruit. Ces travaux se dérouleront sur plusieurs années.

## 7.2. RÉDUCTION, RECYCLAGE ET VALORISATION DES DÉCHETS

### Art.225-I-2°-a) Politique générale en matière environnementale

#### L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales

### Art.225-I-2°-b) Pollution et gestion des déchets Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets

#### — Politique

La transposition en droit français, fin 2010, d'une directive européenne sur les déchets implique pour les entreprises la réduction de la production de déchets, une baisse de 15 % de la quantité de déchets incinérés ou stockés, ainsi qu'un taux de recyclage fixé à 75 % en 2012.

#### Tri, recyclage et valorisation des déchets

Les établissements de SNCF mettent en place des mesures pour se conformer à cette évolution : mise en service de plateformes mutualisées pour la gestion des

déchets, valorisation des déchets non dangereux, opérations de sensibilisation au tri sélectif dans ses gares, sensibilisation des agents des différents métiers au recyclage au quotidien. Par ailleurs, est recherchée une valorisation optimale des déchets non dangereux et des matières qui les composent en utilisant les filières existantes ou en s'engageant dans des partenariats industriels pour en créer de nouvelles.

Outre une préoccupation écologique, la valorisation et le recyclage des produits de dépose usagés sont aussi une formidable manne financière. Un objectif de valorisation des matières en fin de vie figure dans le programme Impulsia de la Direction des Achats (400 millions d'euros sur la période 2013-2017). En 2013, le produit des ventes (groupe SNCF et RFF cumulés) s'élevait à 43,6 millions d'euros, contre 52,6 en 2012. Cette diminution est due à une baisse significative des prix de matières premières, alors que les gisements sont restés stables. Il faut aussi noter que le réemploi de produits d'infrastructure n'a pas été valorisé. Tous les ans, quelques 98 000 tonnes de rail et de métaux ferreux, 530 000 traverses de béton et 600 000 traverses de bois sont déposés. En 2013, 547 caisses de matériel roulant en fin de vie ont été revalorisées. Depuis 2013, les butées en plastique, utilisées pour fixer les rails, sont elles aussi retraitées.

#### Partenariats industriels

SNCF, membre de Prorecyclage, a adhéré à l'association professionnelle Orée en avril 2013 et siège à son Conseil d'Administration. SNCF participe aux clubs métiers spécifiques (mousses et textiles, verre), anime et développe deux nouveaux clubs consacrés au démantèlement des matériels lourds (avions, trains, automobile...) et à la gestion des déchets dans les espaces ouverts au public. SNCF favorise aussi l'émergence de nouvelles filières, notamment à travers le projet VALTEX (VALorisation du TEXtile), qui consiste à mettre au point un isolant acoustique élaboré à partir de fibres recyclées, en partenariat avec Renault et 7 autres industriels.

#### Déchets dangereux

La traçabilité des déchets dangereux est assurée par l'émission de bordereaux de suivis et la tenue d'un registre Déchets. La formation des agents, la mise en place de système de management environnemental, contribuent à intégrer la gestion des déchets dans l'ensemble des systèmes de fonctionnement, industriels ou tertiaires, de l'entreprise.

#### Politique des filiales

La politique Environnement du Groupe Keolis comporte un objectif d'amélioration de la gestion des déchets produits par ses activités. La gestion environnementale des sites de Geodis comprend également des efforts continus pour optimiser la gestion des déchets. En 2013, 72 % des déchets non dangereux générés par ses activités ont été valorisés. Ce taux atteint 81 % sur les sites logistiques. Les déchets dangereux (boues de filtration issues du lavage des véhicules, huiles usagées, batteries...) sont quant à eux triés, stockés et acheminés vers les filières de traitement qui leurs sont spécifiques.



## — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-2°-b)** Quantité totale de déchets industriels à risque valorisés ou détruits (en milliers de tonnes) – E K G A

2013	2012	2011
100	84	53

La quantité de déchets traitée est en forte augmentation (+19 %), entièrement liée au déstockage et au traitement d'un volume important de traverses de bois déposées.

## — Réalisations 2013

### Déchets dangereux

Un nouvel appel d'offres national a été lancé pour le contrat déchets dangereux avec des clauses techniques orientées vers la valorisation et le recyclage optimal des déchets.

### SNCF rejoint le réseau RECORD

Depuis le 1er janvier 2013, SNCF a rejoint RECORD, un réseau coopératif de recherche sur les déchets et l'environnement. Actif depuis 22 ans, RECORD a déjà mené plus de 180 projets d'études et compte 11 membres, parmi lesquels des industriels tels que EDF ou Renault, des organismes publics ainsi qu'un comité de chercheurs. Grâce à cette association, SNCF initie des études sur l'économie circulaire, la qualité de l'air ou la gestion de l'eau.

### Recyclage des tenues professionnelles en fin de vie

Les tenues seront orientées vers des filières industrielles comme la fabrication de feutres acoustiques ou la création de fil recyclé.

### Les « chantiers verts »

SNCF Infra poursuit la mise en place des « chantiers verts », une formule testée en accord avec RFF et qui consiste à réduire les nuisances des stockages en triant et en valorisant les matériaux. Une démarche environnementale, économique, grâce à la revente des matières inutilisées, mais aussi sociale. En effet, grâce à un partenariat avec le ministère de la Justice, des personnes astreintes aux Travaux d'Intérêt Général (TIG) y participent. Les gares de Blois et d'Abbeville, ainsi que le site de stockage de Nevers, ont été les premiers à ouvrir des chantiers de ce type.

## 7.3. CONSOMMATION DURABLE DES RESSOURCES

### — Politique

**Art.225-I-2°-c) Utilisation durable des ressources**  
**La consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation**

### Consommation de matières premières

Pour réduire la consommation de matières premières, les stratégies d'achats valorisent le recours aux matériaux recyclés et issus de ressources renouvelables. L'innovation environnementale des

prestataires de nettoyage, par exemple, est un des critères de sélection qui vise à réduire les consommations de ressources (eau, énergie) et de produits chimiques à base de pétrole.

**Art.225-I-2°-c) Utilisation durable des ressources**  
**La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales**

### Consommation d'eau

SNCF met en place une démarche progressive d'actions de réduction de la consommation d'eau : déploiement par étapes de surveillance des consommations, de télé-relève des compteurs, programme d'actions ciblées de recherche et traitement des fuites. Elle adapte son exploitation selon les contraintes locales (par exemple, réduction du lavage des trains en cas de sécheresse).

Pour la récupération des eaux de pluie, les techniciens de maintenance ferroviaire, mais aussi Keolis, ont mis en place sur des bâtiments des systèmes de récupération des eaux de pluie. Cela est un moyen de diminuer la consommation d'eau potable de 20 à 30 % en fonction de la pluviométrie de la région.

La politique Environnement du Groupe Keolis comporte un engagement de réduction de la consommation d'eau potable pour les usages industriels (nettoyage des véhicules, nettoyage des bâtiments).

**Art.225-II-2°-c) Utilisation des sols**

L'occupation au sol de l'ensemble des bâtiments industriels et tertiaires exploités pour les activités de l'Épic, soit plus de 10 millions de mètres carrés (chiffres publiés en 2012), n'a pas évolué de manière significative en 2013.

## — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-2°-c) Utilisation durable des ressources**

2013	2012	2011
Consommation totale d'eau des sites (en millions de m <sup>3</sup> ) – E K G A		
8,5	7,4	6,3
Quantité de ressources achetées		
- traverses en bois (en milliers d'unités) – E		
335	310	-
- traverses en béton (en milliers d'unités) – E		
1 300	1 460	-
- métaux ferreux (rail, roues, essieux, etc.) (en milliers de tonnes) – E		
171	170	-
- ballast (en milliers de tonnes) – E		
2 398	2 640	-
- cuivre caténaires (en milliers de tonnes) – E		
1,6	-	-
- papier (en milliers de tonnes) – E		
14,9	16,8	17,9

Alors que la consommation d'eau de l'Épic SNCF reste stable à 5,3 millions de m<sup>3</sup>, celle de la filiale Keolis est en forte augmentation. Cette évolution est imputable à un surplus de consommation d'eau de YarraTrams (filiale australienne du Groupe Keolis) liée à des travaux, et à la prise en compte des consommations d'eau sur le réseau (en plus des dépôts).

#### — Réalisation 2013

##### Le Technicentre Est-Européen

Le Technicentre Est-Européen, a entamé une démarche de traitement et de recyclage de ses eaux usées qui contiennent des salissures des trains, des détergents et certains métaux. Les eaux de lavage représentent plus de 100 m<sup>3</sup> d'eau consommée par jour. Cette nouvelle station de traitement et de recyclage permet de réutiliser 80 % des eaux provenant des machines à laver. Cette démarche, conduite dans d'autres technicentres, s'inscrit dans une réflexion sur la gestion globale de l'eau.

#### 7.4. RISQUES INDUSTRIELS ET MISE EN CONFORMITÉ DES SITES

##### — Politique

Afin de maîtriser les risques environnementaux liés à ses activités industrielles, SNCF assure un suivi continu de ses installations et sites sensibles. Cette démarche permet de prévoir les opérations de mise en conformité lorsque cela est nécessaire, de façon spécifique ou par la mise en œuvre de plans d'ensemble portant sur certaines catégories d'installations. Concernant les stations-service, le projet CUTE (Chantier d'Urgence Traction Économie d'énergie et Environnement), lancé en 2007, s'est poursuivi. Au total, plus de 46 millions d'euros ont déjà été investis pour la rénovation du parc de stations-service de SNCF. En outre, SNCF Infra a conforté la rénovation de son outil industriel (investissements de près de 2 millions d'euros pour l'établissement de Saint-Dizier et de 1,4 million d'euros pour l'établissement Quercy-Corrèze).

##### — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-2°-a)** Nombre de mises en demeure d'ICPE non soldées au 31/12 – E

2013	2012	2011
9	9	13

#### 7.5. PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ

##### — Politique

**Art.225-I-2°-e)** Protection de la biodiversité  
Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité

L'entretien des abords de voies le long des 30 000 km de réseau ferré nécessite une démarche de type industriel. En effet, si des actions ponctuelles ciblées peuvent être imaginées, notamment avec l'appui de chantiers d'insertion, elles ne peuvent être généralisées tout au long du réseau. Ce type d'entretien peut, au

premier abord, paraître peu favorable à la protection de la biodiversité. Néanmoins, cela n'est pas nécessairement le cas, et SNCF s'emploie à mieux connaître le rôle du réseau et des gares en termes de biodiversité et à faire progresser ses pratiques. Par ailleurs différentes actions ou expérimentations sont réalisées en faisant appel à des chantiers d'insertion, en collaboration avec des associations.

##### Étude du rôle des dépendances vertes

Afin de mieux connaître le rôle des dépendances vertes ferroviaires dans leur environnement, et plus particulièrement en milieu urbain, des travaux de recherche ont été menés avec le Museum National d'Histoire Naturelle sur leur contribution au fonctionnement de la biodiversité en ville. Ces travaux ont notamment permis de mettre en évidence un rôle de refuge, mais aussi un rôle de corridor écologique en milieu urbain. Ainsi, les dépendances vertes ferroviaires participeraient à atténuer les effets de filtres liés à la fragmentation des territoires sur les communautés végétales. Pour autant cela ne semble pas favoriser les invasions végétales, qui seraient plutôt liées au déplacement de graines associé au mouvement des trains.

##### De nouveaux contrats d'entretien des espaces verts autour des gares en Île de France

Sur le périmètre des gares Transilien, l'usage des produits phytosanitaires est fortement réduit et réservé à certains cas spécifiques notamment liés à la sécurité ferroviaire. Quelques tests de prairies fleuries sont en cours, et les contrats disposent de clauses permettant de faire évoluer progressivement l'entretien actuel vers une gestion différenciée des espaces verts, en adaptant le niveau d'entretien à la fonction des différents espaces. Un travail d'accompagnement doit être réalisé en 2014 afin de permettre l'acceptation de ces évolutions de pratiques (moins, voire zéro produit phytosanitaire, gestion différenciée des espaces....).

##### Une démarche expérimentale pour l'entretien des abords des voies

De nouvelles procédures d'entretien des dépendances vertes sont en cours d'expérimentation. RFF et SNCF font appel à 3 prestataires afin de parvenir à une maîtrise durable de la végétation. Ces espaces, situés au-delà de 3 mètres le long des voies, étaient traités de façon ponctuelle ou en urgence. Contrairement aux voies, pistes et bandes attenantes qui présentent un enjeu important en termes de sécurité. À l'issue de cette expérimentation, en 2017, ce type de traitement pourra être étendu à un tiers du territoire.

##### — Réalisations 2013

##### Les barrages des castors sur la LGV

Côté infrastructure, sur la Ligne à Grande Vitesse Méditerranée, un système permettant de concilier l'habitat du castor d'Europe et les contraintes d'exploitation de la ligne a été installé.

##### Les martinets en gare d'Étampes

Côté gare, citons l'exemple des travaux sur la verrière d'Étampes qui ont fait l'objet d'échanges avec Ligue de protection des oiseaux (LPO) – Agir pour la biodiversité, afin de prendre en compte la présence de martinets sur

le site. Suite à cette collaboration notamment, LPO et SNCF ont entamé des échanges afin de poursuivre plus durablement des travaux en commun.

#### **Test de prairie fleurie à Ris-Orangis**

La prairie fleurie testée en gare de Ris-Orangis sur un terrain stabilisé a offert sa première floraison. Les résultats étant à moitié concluants, un re-séamage a été réalisé. La réussite du projet pourra être réévaluée en 2014 pour un éventuel déploiement.

#### **Des moutons et des ruches sur le site de Keolis à Angers**

En 2013, Keolis Angers a mis en place des actions en faveur de la biodiversité. Un troupeau de moutons a remplacé les tondeuses utilisées jusqu'alors pour l'entretien des espaces verts du site d'Angers. Par ailleurs, des ruches ont été installées pour favoriser la biodiversité. Les pots de miel issus de la production de ces ruches remplacent les objets publicitaires traditionnels. Ces deux actions contribuent au développement de la vie locale en favorisant l'emploi de bergers et d'apiculteurs.

# ENJEU 3 MODERNISER NOTRE PACTE SOCIAL

Pour SNCF, la réussite du projet d'entreprise Excellence 2020 passe par la convergence des actions, particulièrement dans le domaine RH, autour de quatre axes stratégiques :

1. Accroître la satisfaction des salariés ;
2. Soutenir et accompagner les managers ;
3. Viser la performance globale (économique & humaine) ;
4. Assurer la cohésion et l'unité sociale du Groupe.

À travers la démarche « Parlons de nous et de nos métiers », que chaque branche a adaptée à ses réalités, l'entreprise a renoué avec les pratiques de dialogue sur le travail, au sein même des équipes. Une vision qui se traduit par une meilleure appropriation des évolutions opérationnelles, et dont les résultats sont suivis notamment grâce aux différents baromètres d'engagement des salariés utilisés (Tempo, Allure...)

Le soutien aux managers, sur qui repose particulièrement la mise en œuvre efficace de toutes ces politiques de l'entreprise, s'est notamment traduit par le déploiement total du programme « maîtrise des risques sociaux » auprès des 220 établissements, qui peuvent également désormais bénéficier d'un accompagnement à la demande pour leur pilotage social.

À l'issue de la longue concertation menée avec les organisations syndicales tout au long de l'année 2013 autour du contrat de génération, SNCF a pu par ailleurs donner un nouvel élan à l'ensemble de ses politiques de diversité, désormais articulées autour d'un objectif unique : « faire la différence sur la diversité ».

Pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, SNCF est labellisé « TOP Employeur 2014 ». Cette labellisation est une reconnaissance de la qualité des processus RH de l'entreprise. Elle a pour ambition d'améliorer l'attractivité de SNCF dans ses recrutements, de fidéliser les collaborateurs et de motiver ceux-ci afin d'accroître la fierté d'appartenance, la satisfaction et l'investissement de chacun.

## 8. ENGAGEMENT N°8 : FAVORISER LA DIVERSITÉ



**Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession**

### 8.1. LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION

#### — Politique

**Art.225-I-1°-f) Égalité de traitement**  
**La politique de lutte contre les discriminations**

Les différentes sociétés du Groupe ont progressivement signé la Charte de la diversité à partir de 2004, s'engageant ainsi à favoriser l'emploi et la carrière des jeunes, des femmes, des seniors, des travailleurs handicapés, et des personnes d'origines diverses. Via le Label Égalité, le Groupe s'engage aussi pour la mixité entre hommes et femmes. Les applications sont multiples : favoriser la diversité lors du recrutement, lutter contre les discriminations, non seulement à l'embauche, mais aussi pour l'accès à la formation, ou encore soutenir la promotion professionnelle des collaborateurs. Le Groupe a mis en place un dispositif d'alerte professionnelle sur les discriminations pour permettre à tous les collaborateurs de s'exprimer en cas de problèmes, et donner ainsi aux managers l'opportunité de lutter efficacement lorsque cela est nécessaire.

Keolis s'attache à appliquer les principes de non-discrimination à tous ses processus, du recrutement (adhésion à la charte « United Nations Global Compact ») au management des carrières (Charte de la diversité signée en 2006), en passant par l'accès à la formation. La communauté RH est particulièrement sensibilisée aux enjeux de la diversité via des séminaires, des guides et des formations. Le Groupe communique également son positionnement à l'ensemble des salariés grâce à un blog hébergé sur son intranet et diffuse ses messages par des kits « Égalité », « Mixité » et « Diversité » à destination des filiales. Enfin, un vaste chantier a été lancé pour automatiser, rendre plus transparents et réviser les procédures et les supports de communication RH du Groupe.

En 2013, Keolis a poursuivi son partenariat avec IMS Entreprendre pour la Cité et a participé aux actions entreprises par l'association : café coaching à destination des étudiants, groupes de bonnes pratiques, forums emplois. Le Groupe s'est également impliqué dans plusieurs événements, dont le Forum pour la Mixité en décembre 2013.

Le projet Equalis, lancé en 2012 par Geodis pour promouvoir la diversité et lutter contre toutes les discriminations, s'est poursuivi en 2013. Geodis s'appuie sur le label GEES-GEIS (Gender Equality European Standard – Gender Equality International Standard) de Bureau Veritas, outil de pilotage de la politique d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

#### — Réalisations 2013

### Égalité professionnelle : les efforts de Keolis récompensés

En 2013, la commission nationale chargée de décerner le label Égalité a pu apprécier la constance des efforts de Keolis pour garantir une plus grande égalité professionnelle entre tous ses salariés. Aussi, elle a décidé de :

- décerner son 1er label à Transpole ;
- renouveler le label Égalité d'Autocars Planche pour 3 ans ;
- maintenir le label de Keolis SA après l'évaluation à 18 mois.

### Campagnes Geodis

Les campagnes de sensibilisation à la diversité chez Geodis, entamées en 2012, se sont poursuivies en 2013, avec le lancement d'un guide de sensibilisation à la diversité.

### 8.2. MIXITÉ ET ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ENTRE HOMMES ET FEMMES

#### — Politique

**Art.225-I-1°-f) Égalité de traitement**  
**Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes**

La Direction et les quatre organisations syndicales représentatives de l'entreprise (CGT, UNSA, SUD-Rail et CFDT) ont veillé au déploiement de l'accord signé, en septembre 2012, en faveur de la mixité et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Cinq objectifs principaux sont visés : renforcer la mixité au recrutement, favoriser la mixité des emplois en agissant sur les conditions de travail, promouvoir l'égalité entre hommes et femmes dans les parcours professionnels, mieux intégrer la parentalité dans les carrières, permettre une meilleure articulation entre vie professionnelle et vie privée.

### Des mesures financières

Pour éviter les pertes financières liées à la maternité, sont versés une indemnité temporaire compensant dans certains cas la baisse des éléments variables de solde durant la période prénatale, ainsi qu'un minimum garanti sur la gratification liée à la performance (Gratification Individuelle de Résultats, La Prime ou la Part Variable selon les cas). D'un point de vue salarial, l'écart moyen entre les hommes et les femmes est de 6,4 % chez SNCF, contre 20 à 25 % en moyenne dans les entreprises françaises. Et l'équipe dirigeante de SNCF compte 6 femmes sur 16 membres, dont 5 à la tête d'activités très « business » (dont Voyages, Transilien, Gares & Connexions, Geodis et Fret).



### Dynamique managériale

Premiers acteurs des progrès sur le terrain, les futurs managers de proximité bénéficient, lors de leur formation, d'un module spécifique de sensibilisation. L'implication des Directeurs d'Établissements est sollicitée pour des actions spécifiques à leur établissement. Plus généralement, l'entreprise s'engage à réduire les risques éventuels de « plafond de verre » et de « parois de verre » (barrières invisibles et souvent inconscientes qui empêchent les femmes d'accéder aux niveaux hiérarchiques élevés ou aux secteurs les plus stratégiques), et à lutter contre la tendance au présentisme et aux réunions trop tardives.

### Un réseau dans l'action : « SNCF au féminin »

« SNCF au féminin », le réseau des femmes cadres du Groupe, assume depuis sa création deux grandes missions : la solidarité professionnelle d'une part, via des rencontres favorisant le partage des bonnes pratiques et la transmission d'expérience ; l'expertise d'autre part, à travers des groupes de travail et des ateliers de réflexions thématiques.

### Keolis Pluriel

Malgré une forte présence masculine, historique dans le métier du transport, la part des femmes tient une place de plus en plus importante dans l'effectif du Groupe Keolis. Pour structurer sa démarche, Keolis SA s'est doté d'un comité de pilotage, nommé Keolis Pluriel, un réseau interne (plus de 170 adhérents) qui participe au réseau « SNCF au féminin » et mène des actions de conseil auprès des filiales françaises du Groupe.

### Geodis labellisé *Gender Equality European Standard*

Geodis s'est engagé dans la démarche d'obtention du label GEES-GEIS (Gender Equality European Standard- Gender Equality International Standard) de Bureau Veritas. Accordé pour une durée de quatre ans, ce label reconnaît et distingue les efforts entrepris en la matière. Les audits d'évaluation réalisés en novembre 2012 sur le thème de l'égalité hommes-femmes (formation, équilibre vie professionnelle et vie privée, pratiques salariales...) ont permis au Groupe de se voir remettre le label en France, en Allemagne, au Royaume-Uni et en Italie.

Pour initier la sensibilisation sur ces sujets, le Groupe a publié début 2013 un guide interne pour rappeler le contexte du secteur, les bonnes pratiques, le cadre réglementaire. Un plan d'actions a été défini afin d'améliorer les pratiques dans les années à venir, sur les différents critères du label GEES-GEIS : la formation des populations RH et des managers, les mesures en faveur de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, les pratiques salariales etc.

#### — Objectif

Recruter des femmes aux prorata des candidatures reçues.

#### — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-1°-a)** Pourcentage de l'effectif féminin par rapport à l'effectif total de l'entreprise – E K G A

2013	2012	2011
<b>22,0 %</b>	21,0 %	20,7 %

#### — Réalisations 2013

### Labellisation AFNOR

L'année 2013 a vu se déployer la démarche de labellisation AFNOR pour l'égalité professionnelle entre les femmes et hommes, qui a abouti à l'obtention officielle du label début 2014 par l'Épic.

### Troisième édition du Girls'day SNCF

Elle s'est déroulée le 26 novembre : une journée portes ouvertes sur toute la France, permettant aux établissements peu féminisés d'accueillir 3000 jeunes filles (lycéennes et collégiennes). SNCF souhaite ainsi lutter contre les préjugés, montrer que tous les métiers de SNCF sont accessibles aux femmes, et susciter des orientations scolaires ou des candidatures sur des métiers à connotation masculine. L'entreprise participe également fréquemment à des actions concernant l'orientation en lien avec les rectorats.

### Les femmes et la Traction

Les premières femmes sont arrivées à la conduite dans les années 1980 et leur pourcentage évolue lentement. En 2013, 8 % des personnes recrutées à la traction étaient des femmes. Pour atteindre l'objectif de 10 % de recrutements féminins que l'entreprise s'est fixé, SNCF agit sur deux registres : inciter aux candidatures et faire que la sélection des candidats ne soit pas défavorable aux femmes.

### Le « Kit Égalité » Keolis

Keolis a réalisé un kit pour le déploiement de la labellisation Égalité (méthodologie pour préparer un accord avec les représentants des salariés, diffusion de guides, informations et supports de communication), en parallèle d'une démarche d'accompagnement du changement et de conseil aux filiales. Un référent Égalité a également été nommé dans les filiales labellisées ou en cours de labellisation.

### Lancement du réseau Geodis Women's Network

Le réseau Geodis Women's Network, adossé au réseau SNCF au féminin, a été lancé en mai 2013, pour promouvoir le leadership féminin et favoriser l'égalité professionnelle.

## 8.3. EMPLOI DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS

#### — Politique

### Art.225-I-1°-f) Égalité de traitement

Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

## Une politique engagée

Dès la loi de 1987 sur l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés, SNCF et ses partenaires sociaux ont construit une politique favorisant le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Depuis 1992, six accords successifs ont été signés, pour offrir un socle et une légitimité à cette politique active d'intégration : amélioration constante du dispositif, mesures non seulement en faveur de l'emploi, mais aussi de la formation et de l'adaptation aux évolutions des métiers. L'action s'est traduite, au fil des années, par des résultats tangibles : hors Fonction publique, par exemple, l'Épic SNCF est le premier employeur de travailleurs handicapés en France, avec plus de 6 000 personnes concernées parmi ses 150 000 agents.

## Le nouvel accord pluriannuel

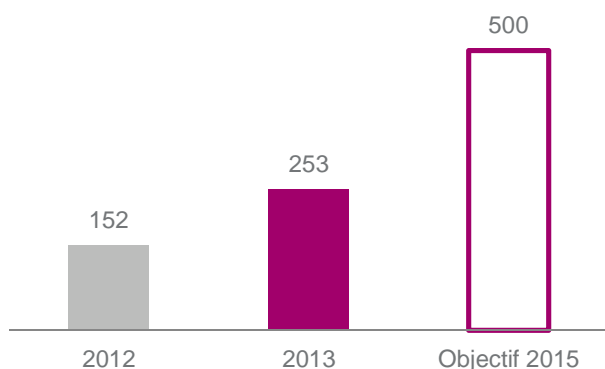
Signé entre l'entreprise et les syndicats, il prévoit 500 recrutements de personnes en situation de handicap entre 2012 et 2015, dont 100 alternants en « dispositif piloté » pour une embauche à l'issue de la formation. S'y ajoutent 100 alternants hors dispositif pré-embauche, ainsi que 300 stagiaires environ sur la durée de l'accord. Cette politique mobilise un budget de quelque 10 millions d'euros, chaque année, consacré entre autres aux aménagements de postes de travail, aux travaux d'accessibilité des locaux, à l'information et à la sensibilisation des principaux acteurs ainsi qu'à la formation.

Keolis s'inscrit dans une démarche proactive auprès des organismes dédiés au recrutement de personnes en situation de handicap, afin de sensibiliser ces populations à ses métiers et travailler ensemble à des politiques d'aménagement des postes de travail.

## — Objectif

Embaucher 500 personnes en situation de handicap entre 2012 et 2015 (Épic).

## Évolution du nombre cumulé de travailleurs handicapés recrutés entre 2012 et 2013 – E



## — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-1°-f)** Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées – E K G A

2013	2012	2011
Nombre total de travailleurs handicapés		
7 802	7 132	6 844
Taux d'emploi des travailleurs handicapés		
4,1 %	3,7 %	3,3 %

## — Réalisation 2013

### Deux nouveaux guides pour l'accessibilité

SNCF vient de publier un guide pour faciliter l'accueil, l'intégration et l'information des personnes en situation de handicap. L'accessibilité de l'information aux agents en situation de handicap fait l'objet d'un second guide qui vient d'être adressé à tous les communicants de l'entreprise.

### RQTH : accompagnement de la démarche

À Keolis Bordeaux, un groupe de travail spécifique a été créé pour répondre aux problématiques de maintien à l'emploi et de RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé). Ce groupe est composé de 4 membres de la DRH, du service santé (Médecin et Infirmières) et du service social (Assistante sociale). L'ensemble de ces acteurs fait le point tous les deux mois pour identifier tous les salariés risquant d'évoluer vers des inaptitudes momentanées ou définitives, et les mesures opportunes. Les services médicaux et sociaux incitent tous les salariés susceptibles d'être reconnus comme Travailleurs Handicapés à faire la démarche en mettant en avant les dispositifs spécifiques d'accompagnement (adaptation du poste, formation, ...) pouvant être mobilisés pour favoriser le maintien dans l'emploi et éviter donc l'inaptitude. En complément de cette démarche, le SAMETH est fréquemment sollicité pour conseiller Keolis en matière d'aménagement de poste, de financement de formation et de tutorat, voire d'accompagnement (bilan de compétences) si aucun aménagement n'apparaît possible.

### Une campagne pour changer le regard sur le handicap

Pour combattre les idées préconçues sur les travailleurs handicapés, sensibiliser et responsabiliser les managers aux enjeux du handicap au travail, Geodis a mené en France une campagne de communication appelée « Tous concernés ». Elle s'est déroulée en plusieurs temps avec la diffusion d'une affiche « Tous concernés » pour éveiller la curiosité, suivie de la distribution d'une bande dessinée visant à combattre les idées fausses sur le handicap. Enfin, un livret simple et complet a été remis aux collaborateurs.

Il aborde les différents aspects liés à la question : définitions, explications sur les différentes formes de handicap (le handicap peut en effet être invisible, acquis ou temporaire), incitation pour les personnes concernées à faire reconnaître leur handicap pour bénéficier de conditions de travail adaptées, présentation de la démarche à suivre. Parallèlement, les managers ont reçu un guide expliquant les bonnes pratiques pour mener un entretien d'embauche, intégrer dans l'équipe un travailleur handicapé et adapter son comportement au quotidien, en fonction de son handicap.



## 9. ENGAGEMENT N°9 : DÉVELOPPER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Depuis 2011, l'amélioration de la qualité de vie au travail est considérée comme un levier de performance globale et durable de l'entreprise. L'engagement se poursuit en 2014 : la qualité de vie au travail est l'une des priorités des managers pour réussir les projets de transformation de l'entreprise.

Les axes sont :

- améliorer la qualité de vie au travail (pénibilité, conditions de travail, prévention des accidents et réduction des irritants) ;
- améliorer la relation de travail au sein des équipes (reconnaissance, confiance) pour impliquer les agents et développer leur orientation client ;
- donner du sens ;
- développer la transversalité entre les branches et les domaines ;
- favoriser la gestion des priorités ;
- simplifier les procédures.

### 9.1. SATISFACTION ET ENGAGEMENT DES SALARIÉS

#### — Politique

Dans Excellence 2020, il est affirmé qu'améliorer la performance sociale et la satisfaction des salariés doit permettre de viser la performance globale.

Plaçant l'humain parmi les trois grands enjeux de son projet d'entreprise, SNCF est bien décidée à déployer sa vision d'une nécessaire « symétrie des attentions » et à prendre soin de ses salariés autant que de ses clients.

« Des salariés bien au travail, c'est un meilleur service rendu au client », comme le souligne le Président.

#### Enquêtes « Tempo » et « Allure »

Réalisée en juin 2013, pour la troisième année consécutive, l'enquête Tempo a pour but de mesurer l'engagement et la satisfaction des collaborateurs au sein de SNCF Voyages, Gares & Connexions, SNCF Proximités, la direction du Matériel, celle de la Traction et, pour la première fois, les directions transverses. 95 000 salariés ont ainsi pu s'exprimer anonymement via un questionnaire en ligne sur divers sujets : environnement de travail, rémunération, formation et développement personnel, opportunités de carrière, etc. Un baromètre similaire, « Allure », existe à SNCF Infra.

#### « Mieux être au travail » chez Keolis

Parmi les 6 axes Métiers de Keolife figure l'engagement des salariés. Le sponsor RH de cet axe accompagne les filiales en France et à l'international dans la mise en place de 6 projets :

- attractivité et intégration des nouveaux collaborateurs ;
- développement des collaborateurs ;
- sentiment d'appartenance au Groupe Keolis ;
- bien-être au travail ;
- modèle de management de proximité ;
- réduction de l'absentéisme.

#### La satisfaction des salariés dans Ambition 2018

Dans le cadre du projet d'entreprise de Geodis,

Ambition 2018, lancé en 2013, différents chantiers ont été initiés.

Pour mesurer la perception des salariés sur leurs conditions de travail, Geodis a mené pour la première fois en 2013 une enquête auprès de tous ses collaborateurs dans le monde, soit 30 900 collaborateurs dans 51 pays. Le taux de participation a été de 81 % pour cette première enquête, traduite en 27 langues. Le taux global de satisfaction des collaborateurs en 2013 est de 86 %, ce qui est encourageant. Des plans d'actions sont déployés en 2014, par exemple sur la formation et le développement des compétences. Autre résultat intéressant, 82,3 % des collaborateurs se déclarent satisfaits des actions mises en œuvre par Geodis en matière environnementale et sociétale.

En 2013, Geodis s'est par ailleurs lancé dans la démarche Investors In People (IIP), référentiel reconnu en matière de gestion des ressources humaines et de management.

#### — Objectif

Améliorer la performance sociale et la satisfaction des salariés pour viser la performance globale.

#### — Évolution des indicateurs

**Art.225-II-1°-b)** Taux d'absentéisme pour maladie – E K G A

2013	2012	2011
4,8 %	4,6 %	4,7 %

#### — Réalisation 2013

#### La lutte contre l'absentéisme au cœur du projet Keolis

Enjeu non seulement économique mais également de qualité de service et de réputation, la lutte contre l'absentéisme est l'un des projets prioritaires Keolife, lancé en 2013. Des plans d'actions ont été définis, pour la France et l'international, autour des 4 thèmes suivants :

- vigilance managériale ;
- meilleure organisation ;
- amélioration de la santé au travail ;
- sensibilisation des collaborateurs.

### 9.2. AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DU PERSONNEL

#### — Politique

#### Art.225-I-1°-d) Santé et sécurité

#### Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel

La sécurité est un des fondamentaux de la production et de l'organisation de l'entreprise. Elle fait l'objet d'un référentiel, les « Orientations nationales pluriannuelles de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail » en cours pour les années 2013-2015. Elle n'est donc pas traitée dans le cadre de la négociation avec les partenaires sociaux, mais dans la réglementation de l'entreprise, et aucun accord en matière de santé et de sécurité au travail n'a

été signé en 2013.

L'organisation de la santé et de la sécurité au travail dans l'ensemble des métiers de l'entreprise est la priorité du projet d'entreprise du Groupe Keolis. Les exigences sont fixées au travers du référentiel établissant 4 niveaux de maturité des pratiques. Un diagnostic des 150 filiales en France et à l'international a été mené sur le second semestre 2013. Il a permis à chacune d'elles de définir un plan d'actions précis visant à améliorer la sécurité du travail, et de progresser. Keolis a généralisé son dispositif des 5S pour la sécurité au travail : il s'agit d'une méthode d'organisation japonaise basée sur cinq grands principes (progresser, débarrasser, ranger, nettoyer, formaliser) visant à l'amélioration continue de l'environnement de travail pour gagner en efficacité.

Garantir la santé et la sécurité des collaborateurs, sur les sites et sur la route, est aussi une priorité chez Geodis. La démarche de certification OHSAS 18001 (Operational Health and Safety Assessment System) s'est maintenue chez Geodis en 2013, avec 22 % des sites certifiés. Ce système de management de la santé et de la sécurité au travail constitue un outil robuste de prévention des risques professionnels. Geodis a également poursuivi ses démarches de formation et de sensibilisation à la sécurité, fondamentales dans la prévention des accidents. Tous les conducteurs sont ainsi formés à l'éco-conduite.

#### — Évolution des indicateurs

**Art.225-II-1°-d) Santé et sécurité – E K G A**

2013	2012	2011
Indice de gravité des accidents du travail (pour 1000 agents) <sup>11</sup>		
<b>1 903</b>	2 024	-
Indice de fréquence des accidents du travail avec arrêt hors trajets (pour 1000 agents) <sup>12</sup>		
<b>40,67</b>	41,71	-
Nombre de maladies professionnelles déclarées <sup>13</sup>		
<b>499</b>	499	626

### 9.3. QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

#### — Politique

##### Traiter les irritants

Les « irritants » sont les dysfonctionnements récurrents sources d'agacements au quotidien au sein des équipes. SNCF traite les irritants internes qui dégradent la qualité de vie au travail et anticipe les conséquences humaines de tout projet.

#### Le programme « Mieux vivre au travail »

Lancé en juillet 2012, ce programme donne une cohérence et une visibilité aux actions engagées dans ce sens au fil des années, et s'approfondit un peu chaque année. L'amélioration de la qualité de vie au travail s'attache à répondre aux attentes des salariés comme aux objectifs de performance de l'entreprise.

#### SNCF et son Observatoire de l'évolution des conditions de vie au travail

Créé en avril 2009, l'Observatoire de l'évolution des conditions de vie au travail rassemble des représentants de l'entreprise, des organisations syndicales et de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact) qui échangent sur des thématiques choisies ensemble. L'Observatoire a pour mission de veiller à la qualité de vie des salariés tout au long de leur carrière, en identifiant tout ce qui pourrait la mettre à mal et en formulant des recommandations à l'entreprise.

#### Plans de prévention locaux de Keolis

Keolis met en place des politiques adaptées, pour chacune de ses filiales, basées sur l'analyse des plans de prévention locaux.

#### — Réalisations 2013

##### Une publication de l'Anact « Spécial SNCF »

L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail a consacré un numéro spécial de sa revue « Travail & changement » à la démarche menée à SNCF et à ses expérimentations. Un exemplaire en a été distribué à chaque cheminot fin 2013.

##### Formés pour appuyer la ligne managériale

Cinquante-six animateurs « qualité de vie au travail » et consultants internes ont bénéficié en 2013 de la formation « Qualité de vie au travail et performance globale ». Cette formation leur a apporté les connaissances nécessaires pour appuyer la ligne managériale dans la mise en œuvre d'une démarche de qualité de vie au travail sur le terrain. Ces éléments de méthode permettent de travailler dans une même dynamique sur la prévention primaire des risques professionnels, la prévention des risques sociaux et la recherche d'une performance globale et durable de l'entreprise.

##### Projet « Bien-être au travail »

Un projet « Bien-être au travail » a été lancé dans le cadre de la démarche Keolife autour des thématiques suivantes : organiser le travail de manière flexible et performante, reconnaître le collectif de travail, offrir un environnement et un poste de travail fonctionnel et sain, et accompagner les collaborateurs dans les moments « sensibles ». Ce projet se décline en plans d'actions en France et à l'international en fonction des degrés de pertinence.

<sup>11</sup> Nombre de jours d'absence dus aux accidents avec arrêt hors trajet, divisé par l'effectif disponible multiplié par 1000 ; moyenne des taux déclarés pondérée par les effectifs ; la filiale VFLI est exclue du périmètre.

<sup>12</sup> Nombre d'accidents du travail avec arrêt pour 1000 salariés ; moyenne des taux déclarés pondérée par les effectifs ; la filiale VFLI est exclue du périmètre.

<sup>13</sup> Pas d'historique 2011, 2012 pour les filiales en dehors de Keolis.

## 9.4. PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

### — Politique

#### Le « Document unique »

SNCF met à la disposition de ses salariés des outils, non seulement pour détecter les facteurs de risques psychosociaux mais aussi pour les consigner dans le Document unique. Les actions déployées se font selon les cinq axes définis dans le document de référence : connaître, comprendre, détecter, prévenir et accompagner. Un groupe d'évaluation des risques est constitué dans chaque établissement. Ce groupe associe des compétences pluridisciplinaires et paritaires afin de conduire l'évaluation des RPS sur le terrain, de formuler des propositions d'actions, formalisées dans le Document unique et reprises au programme annuel de prévention.

### — Réalisations 2013

#### Les établissements sont entrés dans la démarche.

Afin de former les dirigeants de proximité aux responsabilités de l'entreprise en termes de prévention des risques, le Groupe a organisé une action de sensibilisation intitulée : « Risques psychosociaux (RPS) : comprendre pour agir ». Cette journée de sensibilisation a été conduite par des animateurs régionaux spécialistes de la qualité de vie au travail. Toutes les actions de prévention liées à cette initiative formeront un même plan, suivi dans les CHSCT des établissements.

#### Mieux-être au travail : un diagnostic de grande envergure

Keolis a effectué un diagnostic « Mieux être au travail » avec le support de l'Institut CSA sur le périmètre Keolis SA et 17 de ses réseaux français sur la période 2010-2013. La synthèse des problématiques rencontrées et des leviers d'amélioration pressentis a été présentée au comité de Groupe France en novembre 2013.

## 9.5. RÉDUIRE LA CONFLICTUALITÉ



**Principe 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective**

### — Politique

#### Art.225-I-1°-c) Relations sociales

**L'organisation du dialogue social, notamment procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci.**

Le dialogue social est une pierre angulaire du fonctionnement de l'entreprise, dont l'organisation est spécifiée dans le premier chapitre du statut des relations collectives entre SNCF et ses personnels (référentiel RH 0001).

La Direction de SNCF et les représentants des salariés de dix États d'Europe<sup>14</sup>, où le groupe SNCF est implanté, ont signé le 6 décembre 2012 un accord créant un Comité d'Entreprise Européen (CEE) Groupe. Composé de 26 membres<sup>15</sup>, le CEE est devenu en 2013 le lieu de dialogue et d'échanges transnationaux sur les orientations stratégiques et les évolutions du Groupe dans les domaines économique et social.

#### Le bilan des accords collectifs

La politique contractuelle au sein de l'Épic a connu deux années riches, en 2011 et 2012, avec la signature de 10 accords pluriannuels qui ont vu en 2013 leur première année de plein déploiement. Parmi ces dix textes, deux catégories se dégagent :

- les accords portant sur les conditions d'emploi des cheminots (salaires, primes, logement, formation...) ;
- les accords de « responsabilité sociale » et d'ouverture sur l'extérieur (handicap, mixité, Comité d'entreprise européen...).

En 2013, le nombre de journées perdues par agent liées aux grèves est pour l'Épic de 1,2 (contre 0,6 en 2012). La part des démarches de concertation immédiate (DCI) non suivies de grèves s'établit à 79 % (74 % en 2012).

#### Liste des accords

- Sur l'évolution de la rémunération – Mai 2011 – UNSA et CFDT
- Sur la convergence des primes de travail des personnels sédentaires – Mai 2011 – CGT, UNSA et CFDT
- Sur l'accélération de la convergence des primes – Octobre 2012 – CGT, UNSA et CFDT
- Sur le logement – Juin 2012 – CGT, UNSA et CFDT
- Sur la formation – Décembre 2012 – CGT, UNSA, SUD-Rail et CFDT
- Sur l'emploi des travailleurs handicapés – Décembre 2011 – CGT, UNSA, SUD-Rail et CFDT
- Sur la mixité et l'égalité professionnelle – Août 2012 – CGT, UNSA, SUD-Rail et CFDT
- Sur la création d'un groupe spécial de négociation en vue de la création d'un Comité d'entreprise européen – Juillet 2011 – CGT, UNSA, SUD-Rail et CFDT
- Sur la création d'un Comité d'entreprise européen – Décembre 2012 – Unanimité des délégués

<sup>14</sup> Allemagne, Danemark, Espagne, France, Hongrie, Italie, Pays-Bas, Roumanie, Royaume-Uni et Suède.

<sup>15</sup> 2 Allemands, 2 Belges, 2 Danois, 1 Espagnol, 10 Français, 1 Hongrois, 2 Italiens, 1 Néerlandais, 1 Roumain, 2 Britanniques, 2 Suédois.

En 2013, trois nouveaux accords portant sur la protection sociale complémentaire des salariés contractuels ont été signés dans l'Épic SNCF :

- accord collectif de substitution à l'accord d'entreprise du 14 novembre 2005 relatif au maintien de salaire, signé le 6 novembre 2013 ;
- accord collectif mettant en place un régime de prévoyance « incapacité, invalidité, décès » au bénéfice du personnel de l'Épic SNCF relevant du régime général de la sécurité sociale signé, le 6 novembre 2013 ;
- accord collectif mettant en place un régime de remboursement de « frais de santé » au bénéfice du personnel de l'Épic SNCF relevant du régime général de la sécurité sociale, signé le 6 novembre 2013.

#### **Politique des filiales**

Keolis et Geodis sont attachés au dialogue social au travers du Comité européen du Groupe et des instances représentatives locales. Dans les deux filiales, des accords ont été signés, notamment sur les thèmes de l'égalité hommes/femmes, de la diversité, de la pénibilité ou de l'emploi des seniors. En 2013, différents travaux ont également été menés dans les divisions de Geodis.

## 10. ENGAGEMENT N°10 : ACCROÎTRE L'EMPLOYABILITÉ

Pour SNCF, la modernisation du pacte social passe nécessairement par la gestion et l'anticipation des difficultés et opportunités liées à l'allongement des carrières. Gérer ces enjeux, c'est mettre en œuvre les formations pour permettre aux collaborateurs de rester en phase, non seulement avec l'évolution du contenu des métiers et des techniques, mais aussi avec l'évolution des marchés. Dans ce cadre exigeant, SNCF veille donc à évaluer, former, et enfin préparer les parcours de carrière des salariés, toujours avec une approche Groupe.

Le nouvel accord formation prévoit de :

- réduire de 20 % d'ici 3 ans la part d'agent de plus de 50 ans qui n'ont pas eu de formation depuis 3 ans ;
- proposer un congé individuel de formation de super longue durée ;
- former des jeunes via le recrutement en alternance.

### 10.1. FORMATION POUR TOUS

#### — Politique

#### Art.225-I-1°-e) Formation

#### Les politiques mises en œuvre en matière de formation

Les 150 métiers de l'entreprise vivent à travers des parcours professionnels solides. Le « métier ferroviaire » ne se conçoit que par une formation initiale fondamentale, puis par une formation continue et qualifiante, vecteur essentiel d'approfondissement des compétences et de promotion professionnelle (70 % des cadres SNCF sont issus du terrain).

Université SNCF conçoit et propose aux top managers du Groupe (cadres dirigeants et cadres supérieurs) des programmes de développement et d'accompagnement de haut niveau. Ils ont pour objectifs d'enrichir les compétences clés au plus près des enjeux de l'entreprise et des besoins des managers. Université SNCF a mis en place une plateforme digitale, qui regroupe l'ensemble de son offre de formation : parcours pédagogiques multimodes pour les compétences clés (e-learning, conférences en ligne, vidéos, séminaires, etc.), programmes d'approfondissement des connaissances autour de sujets transverses comme l'innovation, offre de développement personnel et programmes de l'Institut d'Exploitation Ferroviaire.

Pour Keolis, la professionnalisation des collaborateurs, facteur d'épanouissement et de motivation, a toujours été une priorité. En 2002, le Groupe a donc fondé son propre institut de formation interne, qui poursuit son rayonnement international avec la création d'une « Training Academy » à Hyderabad en 2013. En 2013, en France, Keolis a consacré 3,49 % de sa masse salariale à la formation, soit plus de deux fois le minimum légal et en continuité par rapport à 2012 (3,46 %).

Afin de favoriser la montée en compétences et l'employabilité des collaborateurs, Geodis a étendu l'utilisation de l'outil G-Campus, qui permet de développer des formations en e-learning sur mesure. Depuis son lancement en 2011, plus de 83 000 heures de formation ont été délivrées dans plus de 50 pays.

#### Un congé individuel de formation très longue durée

Le congé individuel de formation (CIF) permet à tous les salariés de suivre des actions de formation à leur initiative et à titre individuel au cours de leur vie professionnelle. Développer un congé individuel de formation qui aille au-delà des durées maximales prévues dans le Code du Travail, c'était le but de SNCF et des organisations syndicales. Cela est chose faite

avec l'accord du 30 avril 2012 qui instaure le congé individuel de super longue durée (CIF-SLD) qui peut aller jusqu'à 36 mois consécutifs. Il s'applique aux cycles de l'enseignement secondaire, supérieur et universitaire ou au Répertoire national des certifications professionnelles.

#### — Évolution des indicateurs

Art.225-I-1°-e) Nombre total d'heures de formation (en milliers)<sup>16</sup> – E K G A

2013	2012	2011
7 036	7 110	6 444

### 10.2. ACCOMPAGNEMENT DES SENIORS

#### — Politique

SNCF a mis en place des plans senior (2010-2011 et 2012-2014) pour être en mesure de répondre aux obligations légales relatives à une gestion active des âges au sein de l'entreprise, puis a mené en 2013 la nécessaire concertation sur le contrat de génération. Avec 40 % de salariés âgés de 45 ans et plus, dont 7,9 % de plus de 55 ans au sein de ses effectifs, la tranche d'âge des seniors est en constante augmentation. Le Plan contrat de génération 2014-2015 annonce un objectif de 10 % des salariés de 55 ans et plus au 31 décembre 2015. Pour y parvenir, le Groupe inscrit son action autour de trois axes de travail : la perception des seniors au sein de l'entreprise ; des parcours professionnels sécurisés ou comment aider les seniors à faire le point sur leur carrière et à accéder à des formations ; enfin, une transition accompagnée entre l'activité professionnelle et la retraite, notamment autour de la transmission des savoirs grâce au développement du tutorat.

Keolis a signé en Décembre 2013 un accord relatif au contrat de génération. Dans ce cadre, l'entreprise s'est engagée à mettre en place des mesures en faveur de l'emploi des jeunes, du maintien dans l'emploi et de l'embauche de seniors, mais aussi en faveur de la transmission des savoirs. Cette politique n'est pas nouvelle mais se voit renforcée grâce à cet accord.

<sup>16</sup> L'historique 2011-2012 est connu seulement pour l'Épic et Keolis.



Geodis a mis en place en 2013, dans les divisions et au siège, des accords sur le contrat de génération afin de favoriser l'intergénérationnel.

### 10.3. FORMATION DES JEUNES

#### — Politique

SNCF est particulièrement engagé en faveur de la formation et de l'insertion des jeunes dans le monde du travail. Elle propose tous les ans plus de 3 000 nouveaux contrats en alternance à des jeunes désireux de suivre des études et d'acquérir en même temps de l'expérience. Grâce à ces contrats d'apprentissage ou de professionnalisation, et à l'accompagnement par des professionnels de l'entreprise, les jeunes alternants sont vite opérationnels pour une transition facilitée vers le monde du travail. SNCF privilégie les formations à dominante technique : maintenance des installations ferroviaires ou du matériel roulant, circulation des trains, même si elle accueille également des étudiants se formant à des métiers plus généralistes : commerce, gestion, communication, etc. L'objectif est d'embaucher de plus en plus d'alternants sur des postes pérennes, dès l'obtention de leur diplôme, pour atteindre en 2015 l'embauche de 1 000 ex alternants sur l'année. En parallèle, l'entreprise a recruté en 2013 quelque 500 jeunes en « emploi d'avenir », avec l'ambition de les faire accéder in fine à des postes pérennes.

Depuis plusieurs années, Keolis SA, conscient de la difficulté d'attirer et de fidéliser les jeunes, a développé une politique volontariste à travers son programme dit « pépinière », décliné dans trois filières (exploitation, maintenance et marketing). En 2013, ce programme a accueilli 19 pépins. Au 31 décembre 2013, le cumul des pépins formés et toujours présents dans le groupe était de 60. Ces jeunes diplômés (Bac + 2 à Bac + 5), issus de formations diverses, sont recrutés en CDI ; pendant un an, ils suivent une formation à la fois pratique et théorique spécifique aux métiers de l'exploitation.

Geodis a accueilli dans ses équipes en 2013 plus de 200 jeunes sous contrats d'apprentissage ou de professionnalisation.

#### — Réalisations 2013

##### **SNCF Infra brille au Bac**

Avec 2 326 alternants, dont 943 recrutés en 2013, SNCF Infra est fortement engagée en faveur de l'alternance. Cela représente 6,37 % de son effectif total. 96 % des 56 apprentis de SNCF Infra (issus de promotions pilotées par la branche en partenariat avec des établissements de l'Éducation nationale notamment) passant leur Bac Pro en 2013, toutes spécialités confondues, ont obtenu leur examen. Un excellent résultat, comparé à la moyenne nationale de 78,6 %. Sur l'ensemble de ces diplômés, 56 % ont ensuite été embauchés à la SNCF.

##### **Le K de Keolis**

Keolis a augmenté sa visibilité et sa notoriété auprès des jeunes ingénieurs en lançant un *business game* baptisé « Le K de Keolis ». Cet outil, créé en interne, a pour objectifs de faire connaître le secteur d'activité et

de faciliter le recrutement en attirant des candidatures ciblées. Pari réussi pour Keolis : 73 % des participants ont déjà transmis un dossier de candidature.

### 10.4. POLITIQUE DE MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

#### — Politique

##### **Mobilité interne pour les salariés**

SNCF met en place de nombreuses actions de formation pour encourager la mobilité professionnelle, avec notamment depuis 2010 les « Espaces Mobilité Emploi » (EME), déployés dans chacune des régions SNCF, dont le but est de gérer la mobilité résultant des évolutions d'organisation et de répondre aux attentes des nombreux salariés et des managers. Le dispositif d'accompagnement de la mobilité des agents de la province vers l'Île-de-France, devenu définitif en 2012, a donné son plein effet en 2013.

##### **Gestion de carrière des cadres : l'espace de développement**

Depuis son ouverture en janvier 2010, l'Espace de développement des Cadres (EDC) accompagne chaque année de nombreux cadres dans leur projet d'évolution professionnelle. L'EDC permet aux cadres de donner une nouvelle impulsion à leur carrière, de renforcer leurs compétences, de changer de métier, d'effectuer temporairement des missions motivantes et formatrices, ou même de préparer le retour après un long détachement.

##### **Politique de Keolis**

Keolis a mis en place une politique incitative et proactive en faveur de la mobilité interne (nationale et internationale) ainsi qu'à destination de la SNCF. En 2013, sur 427 postes de cadres pourvus en France, cela concerne 219 postes. Ces mobilités internes peuvent s'effectuer entre toutes les branches de l'entreprise.

##### **Geodis Executive Master**

Le Geodis Executive Master forme depuis 3 ans des cadres à des fonctions de cadres dirigeants, en partenariat avec l'ESCP (École Supérieure de Commerce de Paris). 13 cadres ont été diplômés en 2013, pour un total de 40 depuis le lancement du programme.

#### — Réalisation 2013

##### **Système d'Information de gestion des Ressources Humaines de Keolis**

Keolis a mis en place un Système d'Information de gestion des Ressources Humaines (SIRH). Les premiers modules « administration du personnel » et « recrutement », ont été mis en place au 1<sup>er</sup> trimestre 2013. Ils ont été suivis par le module « développement carrière » au 3<sup>ème</sup> trimestre. Dans un premier temps, cet outil concerne les cadres français uniquement. Il sera progressivement déployé à l'international en 2014-2015. Il assure la cohérence en termes de gestion des salariés (mini CV, organigramme, objectifs annuels, entretien de performance) et permet donc d'avoir une approche plus globale et proactive des performances et des talents.





# ENJEU 4

## CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

SNCF, présent sur l'ensemble du territoire national et dans 120 pays à l'étranger, se trouve confronté aux différents problèmes de cohésion sociale au sein des territoires. Le Groupe agit à son niveau pour contribuer à renforcer ce lien social. La mise en place de chantiers d'insertion favorise l'insertion des chômeurs de longue durée ou des jeunes non qualifiés. SNCF lutte contre l'exclusion et la grande pauvreté dans les gares et accueille des personnes pour effectuer des Travaux d'Intérêt Général (TIG) et des mesures de réparation pénale.

L'entreprise participe à l'économie sociale et solidaire en développant les achats solidaires en partenariat avec des associations spécialisées ou des entreprises d'insertion. Elle est un partenaire économique majeur des territoires au travers de sa politique d'achats, notamment auprès de 22 500 PME, générant près de 100 000 emplois indirects. Aux côtés des collectivités locales et des entreprises de service public, SNCF s'investit dans la création de Point Information Médiation Multi Services (PIMMS), agit pour les jeunes avec les emplois d'avenir, incite à l'entrepreneuriat avec SNCF Développement.

Comme employeur mais aussi comme acheteur, SNCF joue ainsi son rôle majeur dans le soutien aux personnes les plus fragiles dans le périmètre de ses activités, et dans le développement des territoires sur lesquels l'entreprise est présente.

## 11. ENGAGEMENT N°11 : SOUTENIR LES PERSONNES EN DIFFICULTÉ

### 11.1. ACHATS SOLIDAIRES

#### — Politique

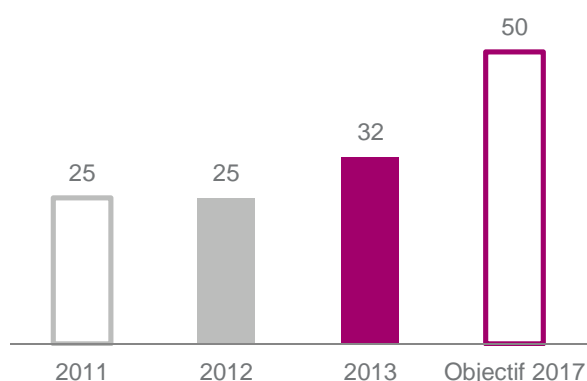
La Direction des Achats SNCF déploie sa vision des achats responsables au travers d'engagements majeurs comme celui d'intégrer dans ses appels d'offres des entreprises de l'économie sociale et solidaire, entreprises qui emploient des personnes en situation de handicap ou en réinsertion professionnelle.

#### — Objectif

Développer les achats solidaires pour atteindre 50 millions d'euros en 2017.

#### — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-3°-c)** Montant des achats solidaires (en millions d'euros) – E A



L'année 2013 a connu une bonne évolution des achats solidaires (+ 26 %) avec une progression significative des trois composantes que sont les achats auprès du secteur protégé (12 millions d'euros), les clauses d'insertion pour les fournisseurs (9 millions d'euros) et l'insertion directe (11 millions d'euros). Cette progression est liée à l'engagement croissant des acheteurs et des clients internes.

#### — Réalisation 2013

#### Geodis fait appel à l'Association des Paralysés de France

En 2013, Geodis a travaillé avec le département Entreprises de l'Association des Paralysés de France (APF), notamment pour les travaux d'impression, de graphisme et de routage. Au-delà d'une affinité en termes de valeurs, APF Entreprises a su convaincre avec des arguments concurrentiels sur les aspects de coût et de qualité, et a été référencé parmi les fournisseurs.

### 11.2. INSERTION PROFESSIONNELLE

#### — Politique

En 2008, SNCF a signé une convention-cadre avec « CHANTIER école », le réseau national des acteurs de l'insertion et de la formation, dans le but de développer conjointement des projets de chantiers d'insertion dans toute la France. 227 chantiers de maintenance du patrimoine SNCF et d'amélioration de l'environnement de voyage ont ainsi vu le jour. Ce dispositif a permis, depuis son lancement, l'accompagnement dans l'emploi et l'insertion sociale de 2 600 personnes. SNCF est partenaire de Promévil (Association de professionnels de la médiation sociale) depuis 1996. 126 médiateurs en contrats aidés chez Promévil exercent sur le réseau SNCF Transilien. Ils sont présents au quotidien sur 8 tronçons de ligne desservant 72 gares et accompagnent plus de 46000 trains par an. Leur mission est d'apaiser les situations de conflits, prévenir les incivilités, garantir la tranquillité des voyageurs et contribuer à la régularité du trafic. Le 28 mars 2012, SNCF et Promévil ont signé la charte « La Passerelle ». Cette charte permet à des médiateurs sociaux recrutés par Promévil de rejoindre les rangs de SNCF. Keolis a également signé une convention « Passerelle vers l'emploi » avec l'association Médiation Rennes Métropole et a recruté dans ses filiales 26 agents de médiation.

#### — Évolution des indicateurs

**Art.225-I-3°-a)** Nombre de contrats aidés – E A

2013	2012	2011
845	1 055	586

#### — Réalisations 2013

#### Le travail adapté à la journée

Au dernier semestre 2013, SNCF ainsi que les acteurs associatifs et publics locaux de Bordeaux ont créé le système Tapaj (travail adapté payé à la journée), destiné aux publics très fragiles. Souvent en errance, cette population en grande précarité exprime le besoin de retrouver une activité de travail partiel et rémunérée au plus vite. Cela permet de limiter la pratique de la mendicité, notamment aux abords de la gare Saint-Jean. SNCF confie aux personnes inscrites dans ce dispositif des tâches d'entretien des espaces extérieurs, visibles par les clients et les riverains.

#### Rénovation du souterrain de la Ferté-sous-Jouarre

Au 1<sup>er</sup> semestre 2013, SNCF, en partenariat avec l'Association de Concertation et d'Initiatives de Canton de La Ferté-sous-Jouarre (ACIF), a rénové le souterrain de la gare. Ce chantier d'insertion a permis d'améliorer la qualité du site.

#### Ateliers de réparation de vélo

L'association « La Sauvegarde 95 » a employé 10

personnes en insertion pour animer 80 ateliers de réparation de vélos dans 4 gares (Cergy-le-Haut, Cergy-Saint-Christophe, Pontoise, St-Ouen-l'Aumône) entre avril et novembre 2013.

### 11.3. AGIR CONTRE L'EXCLUSION

#### — Politique

Les gares SNCF sont le lieu quotidien et traditionnel d'errance de la part des personnes en grande exclusion sociale, ou sans domicile fixe.

Soutenue par les pouvoirs publics, SNCF s'appuie sur un important réseau d'acteurs associatifs pour mettre en œuvre de nombreuses actions d'assistance et de prise en charge des personnes en grande difficulté dans les gares : maraudes d'intervention sociale, accueil des personnes dans des locaux proches des gares, travail de médiation sociale, d'accompagnement, d'insertion professionnelle, etc. À l'échelle nationale, 70 partenariats de ce type couvrent plus de 50 gares.

#### Partenariat avec la FNARS IDF et la Ville de Paris

En juillet 2011, SNCF a signé une convention avec la Ville de Paris et la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale d'Île de France (FNARS IDF) afin d'améliorer la prise en charge des personnes en situation d'exclusion sociale dans les six grandes gares parisiennes. La convention engage notamment SNCF à développer six nouveaux chantiers d'insertion sur le périmètre des gares parisiennes d'ici fin 2015. Cette convention est née des travaux du projet Work in stations, financé par la Commission européenne, qui réunit l'Italie, la Belgique et la France. Il vise à proposer et développer des modèles innovants de coopération économique dans le domaine de l'insertion par l'emploi des personnes en situation de grande précarité sur le périmètre des gares.

#### Coopération européenne

SNCF travaille avec les autres réseaux ferroviaires en Europe pour mettre en place de nouvelles solutions de lutte contre l'errance (programmes européens Hope in station et Work in stations). En 2008, les entreprises ferroviaires européennes ont signé la charte « Gare européenne et solidarité » dans le but de favoriser les échanges sur les problématiques d'errance en gare. À ce jour, les entreprises ferroviaires de 12 pays en sont membres : la France, l'Italie, la Belgique, le Luxembourg, la Pologne, le Portugal, le Danemark, la République Tchèque, la Slovaquie, la Roumanie, la Bulgarie et la Norvège.

#### — Réalisations 2013

#### Un foyer SNCF devient un centre d'hébergement d'urgence

En décembre 2012, SNCF a proposé à l'État 120 places d'hébergement à Drancy (93) et à Marseille, en plus de celles réservées aux 250 personnes en situation de détresse qu'elle accueille déjà dans ses locaux. Le Groupe ouvre aux sans-abri un de ses anciens foyers d'Ivry qui jouxte les voies ferroviaires, fermé depuis trois ans. Depuis le début de l'année, une

cinquantaine d'hommes en situation de grande précarité sont accueillis dans les 30 chambres de ce foyer préalablement rafraîchi.

#### Des salariés Geodis se mobilisent

À la suite de la tornade survenue en Oklahoma en mai 2013, les collaborateurs de Geodis ont souhaité agir. *L'Aid & Relief Fund* a ainsi été créé pour venir en aide à plus de 1300 foyers dont les habitations ont été détruites. Des initiatives sociétales sont également engagées partout dans le monde, sur la base du volontariat des collaborateurs. Ces actions citoyennes regroupent, par exemple, l'inscription et le soutien d'une équipe dans la course RopaRun 2013 entre la France et les Pays-Bas – destinée à lever des fonds contre le cancer –, le soutien à des associations caritatives comme le Children's Cancer Fund à Hong Kong, ou Alice for Children en Italie.

#### Des couettes pour les plus démunis

À l'occasion du renouvellement des stocks de literie destinés aux trains de nuit, SNCF et Geodis se sont impliqués aux côtés des collectivités et des associations caritatives à travers une opération de distribution de couettes. Les destinataires de cette opération sont à la fois des collectivités locales, qui distribuent les couettes dans les centres d'hébergement, et des associations caritatives comme la Croix Rouge, le Secours Populaire, le Samu social de Paris, les Restos du Cœur et le Secours Populaire. Les couvertures SNCF ont été stockées et emballées par Geoparts, et le transport a été assuré par Geodis Calberson.

### 11.4. AGIR CONTRE LA RÉCIDIVE

#### — Politique

Le Travail d'Intérêt général (TIG) est une sanction pénale de substitution à l'emprisonnement consistant à effectuer un certain nombre d'heures (de 40 à 210) non rémunérées au sein d'association ou d'entreprise publique.

L'engagement de SNCF, dans ces actions de prévention et de lutte contre la récidive, permet aux personnes condamnées de prendre conscience des conséquences de leurs actes et de découvrir l'activité ferroviaire et ses risques. Cet engagement contribue également à la réussite des actions menées pour améliorer la sûreté.

En septembre 2011, un nouvel accord a été signé entre SNCF et le ministère de la Justice et des Libertés pour la prévention et la lutte contre la récidive.

#### — Réalisation 2013

#### Des « chantiers verts » pour lutter contre la récidive

Entre le printemps et l'automne 2013, SNCF Infra a poursuivi 4 chantiers éducatifs avec le ministère de la Justice. Ces « chantiers verts éducatifs » accueillent des personnes condamnées à des peines de TIG pour mener à bien une gestion sélective des déchets, dans une perspective de recyclage économiquement rentable.

## 12. ENGAGEMENT N°12 : CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE LOCALE

Comme employeur mais aussi comme acheteur, SNCF a un rôle dans le développement des territoires. Pour aller plus loin dans sa contribution, SNCF a lancé SNCF Développement, une filiale spécifique consacrée au soutien économique des régions. SNCF soutient également l'entrée dans la vie professionnelle des jeunes des quartiers avec de très nombreuses initiatives comme la Semaine de l'égalité des chances, ou le partenariat de Geodis avec le Conseil National des Entreprises pour la Banlieue (CNEB).

### 12.1. ACHATS : PRIVILÉGIER LES PME

#### — Politique

Dans sa volonté de renforcer sa contribution au développement socio-économique local, SNCF s'est doté en 2013 d'une feuille de route Achats RSE & Territoires (achats PME et économie sociale et solidaire) ambitieuse et a créé un poste dédié de manager Achats RSE & Territoires pour son pilotage. Les engagements de la feuille de route mettent notamment l'accent sur la simplification des règles et des processus achat, pour faciliter l'accès pour les PME aux marchés SNCF, et la poursuite des relations fournisseur responsables, avec la reconduction du label « Relations Fournisseur Responsables ».

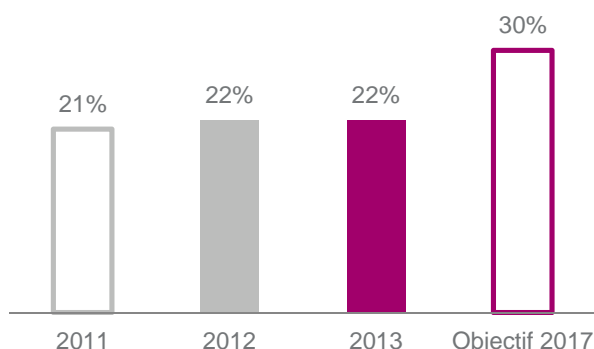
Autre dispositif, la médiation PME, est un élément fort de la politique Achats Responsables. Le taux de succès de la Médiation PME est de 88 %. Cela correspond à la part de dossiers litigieux qui ont trouvé une issue favorable aux deux parties sans passer par la voie judiciaire.

#### — Objectif

Réaliser 30 % des achats auprès de PME en 2017.

#### — Évolution des indicateurs

**Art.225-II-3°-c)** Pourcentage des achats auprès des PME – E



La part des achats auprès des PME a diminué d'un point en 2013, mais le montant (1,9 milliards d'euros) a augmenté de 5 % par rapport à 2012.

## 12.2. SNCF DÉVELOPPEMENT POUR L'ENTREPRENEURIAT

#### — Politique

Filiale de développement économique et de soutien à l'entrepreneuriat du Groupe, SNCF Développement a célébré son 2<sup>ème</sup> anniversaire en janvier 2013. Son but, auprès des collectivités, est d'accompagner la transformation des activités et des anciennes implantations ferroviaires pour créer un environnement favorable au développement économique. Et tout particulièrement au sein de ses bassins historiques d'activités (le Nord-Pas de Calais, la Lorraine, la Haute-Marne) de façon à minimiser l'impact des éventuelles relocalisations sur l'emploi et les territoires.

En 2013, plus de 2 millions d'euros ont été octroyés par SNCF Développement. Depuis la création de la filiale en 2011, SNCF Développement a accompagné 86 entreprises, principalement sur les territoires de Chalindrey-Pays de Langres (Haute-Marne) et du Calaisais (Pas de Calais), pour un total de 3 millions d'euros de financements engagés - sous forme de prêts participatifs, d'obligations convertibles et de subventions - et 609 créations d'emplois programmées.

L'autre mission de SNCF Développement est d'accompagner dans leur projet de création ou de reprise d'entreprise les salariés du Groupe qui souhaitent changer de voie. Elle agit aux côtés de la Direction des Ressources Humaines de SNCF et met des experts à disposition des agents pour les conseiller dans leurs démarches. 56 agents ont déjà été accompagnés dans leur projet de reconversion depuis 2011.

### 12.3. LES PIMMS, POINTS D'INFORMATION MULTI-SERVICES

#### — Politique

**Art.225- I-3°-a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société**

Lieux privilégiés de médiation sociale, les PIMMS (Point d'Information et de Médiation Multi Services) situés dans des quartiers urbains enclavés ou en zone rurale, permettent aux habitants de bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour toutes les démarches de la vie quotidienne. Les PIMMS proposent des services complémentaires aux compétences traditionnelles de leurs partenaires (l'État, les collectivités locales et des opérateurs publics et privés) et jouent un rôle d'interface afin de renforcer l'autonomie de la population et l'accessibilité des services publics. SNCF et Keolis participent à ces lieux, parfois situés en gare.

#### — Réalisation 2013

En 2013, le réseau des PIMMS a connu un fort développement avec 20 % de points d'accueil supplémentaires, passant de 45 à 54 points ouverts et 5 en cours d'ouverture. SNCF, comme les autres entreprises partenaires, a bien entendu largement contribué à ce développement puisqu'elle est partenaire

de 51 PIMMS, dont 9 sont installés dans des gares. Au 31 décembre 2013, 20 filiales du Groupe Keolis étaient également partenaires de 38 PIMMS.

#### 12.4. SOUTENIR L'EMPLOI DANS LES QUARTIERS PRIORITAIRES



**Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession**

##### — Politique

#### Agir pour l'emploi des jeunes

SNCF a mis en place un partenariat avec l'Agence pour la Diversité Entrepreneuriale (ADIVE) pour soutenir les initiatives des jeunes des quartiers prioritaires. Dans le même esprit, SNCF s'est également associé à l'opération « Nos quartiers ont du talent » durant tout l'été, et a affiché son engagement pour l'égalité des chances sur 500 panneaux dans les gares d'Île-de-France, de Rhône-Alpes, d'Aquitaine et de Midi-Pyrénées. Une opération lancée à l'intention des jeunes des quartiers populaires diplômés Bac + 4 et plus. L'objectif est de les aider dans leur recherche d'emploi en leur permettant notamment de rencontrer les cadres des entreprises participantes.

#### Recruter dans les quartiers prioritaires des politiques de la ville

Mobilisé pour l'emploi dans les quartiers populaires, SNCF multiplie les « Rendez-vous Égalité & Compétences » pour aller à la rencontre des jeunes concernés. L'entreprise participe également à de nombreuses initiatives, notamment dans le cadre de la « Dynamique espoir banlieues ». En 2013, SNCF a recruté 18 % de ses personnels dans les quartiers prioritaires, à travers les ZUS (zones urbaines sensibles) et les CUCS (contrats urbains de cohésion sociale).

#### 500 emplois d'avenir

Le 30 octobre 2012, Guillaume Pepy, président de SNCF, et le premier ministre Jean-Marc Ayrault ont signé une convention-cadre portant sur le recrutement par l'entreprise d'au moins 500 « emplois d'avenir » en un an. Ils concernent des jeunes de 18 à 25 ans non qualifiés issus des quartiers défavorisés qui ont ainsi pu bénéficier d'un véritable accompagnement dans l'emploi, dans la perspective d'un recrutement pérenne.

#### À la rencontre des jeunes avec Transilien

Transilien renforce constamment ses équipes pour faire face à l'augmentation continue du trafic en Île-de-France. Compte tenu des difficultés rencontrées dans ses processus de recrutement, l'entreprise prend l'initiative d'aller directement à la rencontre des jeunes au sein des établissements scolaires pour leur faire découvrir les métiers du ferroviaire.

#### Geodis aide les jeunes des quartiers

Geodis a signé un accord avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé et le ministère de la Ville pour favoriser l'emploi des jeunes dans les quartiers populaires. Il s'agit de développer les liens entre les entreprises et les habitants de ces quartiers. Considérés comme un excellent vivier de compétences pour les entreprises françaises, les jeunes des quartiers doivent davantage être considérés comme de véritables acteurs de l'économie en France. Dans ce but, Geodis a signé un partenariat avec le Conseil National des Entreprises pour la Banlieue (CNEB) et mène un travail de fond avec les missions locales et les agences Pôle Emploi.



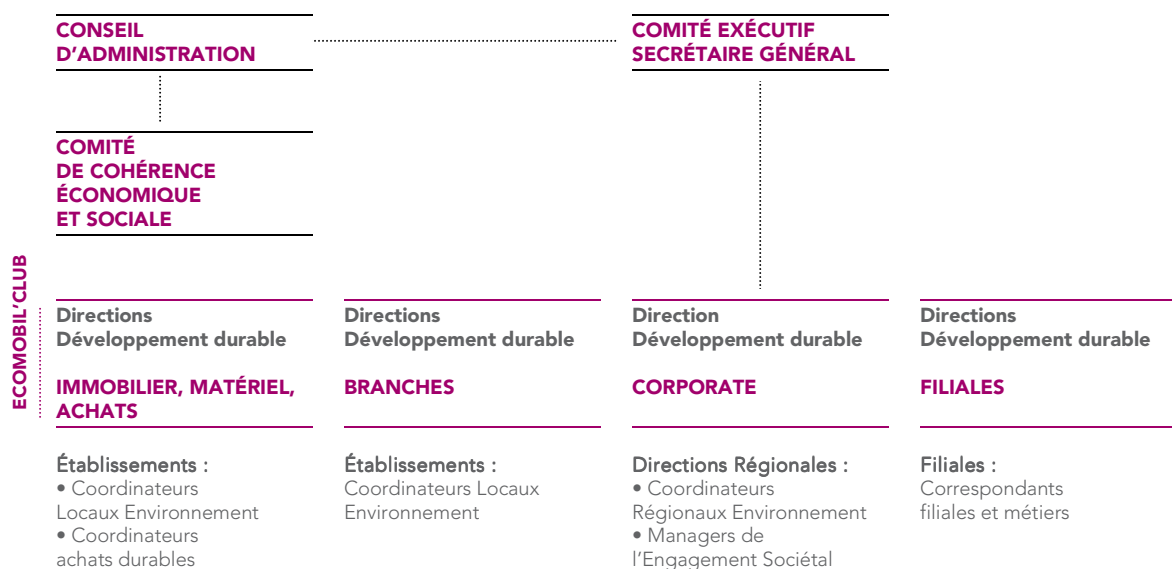
# 02— MOYENS ET MÉTHODES



1. GOUVERNANCE RSE	57
2. ÉCOSYSTÈME DÉVELOPPEMENT DURABLE DU GROUPE	58
3. ÉTHIQUE ET ACHATS RESPONSABLES	60
4. ACTEUR DES DÉBATS NATIONAUX ET EUROPÉENS	63
5. PARTIES PRENANTES	65
6. PARTENARIATS	68
7. INNOVATION	70
8. MÉCÉNAT	71

# MOYENS ET MÉTHODES

La mise en œuvre des principes et des obligations liés à la Responsabilité Sociétale d'Entreprise nécessite l'action conjuguée d'acteurs, d'outils et de processus dédiés à cette priorité. Pour prendre en compte les exigences RSE, le Groupe, les branches, les filiales et les établissements, à une échelle plus « locale », définissent, engagent et assurent le suivi de plans d'actions adaptés. Pour cela, un réseau spécifique et structuré de managers et d'experts est mobilisé.



## 1. GOUVERNANCE RSE

### 1.1. GOUVERNANCE GLOBALE

La gouvernance de la politique et des actions RSE de l'entreprise est portée au plus haut niveau de management, par les membres de l'équipe dirigeante de SNCF qui examinent les problématiques associées, en particulier dans les domaines des nouveaux modes de déplacements et de l'énergie. L'équipe dirigeante peut, le cas échéant, mandater la Direction du Développement Durable sur des missions et des sujets spécifiques.

Les 18 membres du Conseil d'Administration de SNCF exercent leurs prérogatives habituelles dans le domaine du développement durable. Le comité de cohérence économique et sociale émet plus spécifiquement un avis sur la stratégie et la performance RSE.

Par ailleurs, le Groupe crée et met en œuvre des espaces de dialogues et d'échanges avec les parties prenantes, active ses relais dans toute la France pour soutenir le déploiement des programmes et des actions en local dans tous les métiers, tandis que des outils de mesure et des indicateurs dédiés permettent de contrôler les progrès réalisés.

### 1.2. QUATRE ENJEUX, 12 ENGAGEMENTS

La RSE de SNCF s'exprime autour de 4 enjeux et 12 engagements qui mobilisent l'ensemble des activités et des métiers : un enjeu business pour permettre à tous une mobilité durable, un enjeu environnemental pour réduire nos impacts environnementaux, un enjeu salariés pour moderniser notre pacte social et un enjeu collectivités pour contribuer au développement des territoires.

### Le rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise SNCF

Depuis de nombreuses années, SNCF réalise un rapport développement durable afin de partager sa performance RSE avec ses parties prenantes. Depuis 2010, le Rapport RSE s'est élargi au Groupe anticipant le décret 2012-557 du 24 février. À partir de 2013, il est intégré progressivement dans le rapport financier pour une intégration totale en 2017 (exercice 2016).

### 1.3. DÉCLINAISONS DANS LES FILIALES

Les cinq branches de SNCF, ainsi que Keolis et Geodis, se sont dotées de politique RSE en cohérence avec les spécificités de leur métier.

En 2012, la Direction Développement durable de Keolis a mobilisé une dizaine de filiales pour identifier les actions à valoriser et les axes de progrès en se basant sur la norme ISO 26000. En 2013, les thèmes retenus ont été intégrés dans le projet d'entreprise.

Geodis, fort de la maturité acquise en cinq ans sur les questions de développement durable, a fait évoluer fin 2012 sa démarche de développement durable. Cette démarche s'inscrit à présent dans une politique global de responsabilité sociétale, « Ambition 2018 », qui s'organise autour des quatre parties prenantes du Groupe (collaborateurs, clients, partenaires et collectivités). En 2013, Geodis a également lancé la STS (Satisfaction Totale des parties prenantes), qui repose sur l'affirmation de sept principes d'action communs, dits « les 7 règles d'or », parmi lesquels figure « Être une entreprise responsable ».

## 2. ÉCOSYSTÈME DÉVELOPPEMENT DURABLE DU GROUPE



**Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement**

### 2.1. ANIMATION DE LA POLITIQUE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ENTREPRISE

La Direction du Développement Durable impulse, anime et coordonne la politique Développement Durable du Groupe. Elle assume ce rôle de manière transverse auprès de la Direction Générale, des métiers, des pouvoirs publics, des salariés et des partenaires. Ses responsabilités couvrent également le reporting ainsi que le déploiement et l'exploitation du Système d'Information Développement Durable (SIDD). Ce logiciel permet de collecter et de consolider les données nécessaires au reporting extra-financier, tout en dotant les managers opérationnels d'instruments de mesure nécessaires à leurs missions.

Des équipes déploient des politiques RSE adaptées à leur activité dans les cinq branches du Groupe et dans les filiales.

#### Réseaux de relais dans les régions et les établissements

Dans les régions, des COordonateurs Régionaux ENvironnement (COREN) animent et coordonnent le management de l'environnement. Des Managers de l'Engagement Sociétal (MES) portent quant à eux les plans d'action pour la prévention, l'insertion, la lutte contre l'exclusion, mais aussi pour la Fondation SNCF dans les territoires.

Les Coordinateurs Locaux Environnement (CLE) s'assurent de la mise en œuvre des programmes nationaux environnement et animent les démarches à l'échelle des établissements.

En cohérence avec la politique des achats responsables et la politique fournisseurs du Groupe, des Coordinateurs Achats Durables Et Solidaires (CADES) orientent le choix des acheteurs vers les fournisseurs les plus engagés dans la RSE. Keolis et Geodis ont également développé dans leurs filiales des réseaux d'interlocuteurs sur les thèmes de la RSE.

### 2.2. MOBILISATION DES SALARIÉS

#### — Politique

Les différents réseaux RSE sensibilisent les collaborateurs du Groupe et les invitent à s'impliquer au sein de projets et de démarches spécifiques.

#### La politique RSE de SNCF Voyages : « Voyage en Partage »

Cette politique a pour objectif d'être une source de motivation, de sens et de fierté pour les collaborateurs, et s'appuie sur la culture de solidarité propre à SNCF. Elle permet de mettre en lumière les nombreuses preuves d'engagement solidaire des salariés, comme les Volontaires de l'Information (les gilets rouges), qui se mobilisent pour prêter main forte à l'escale en cas de besoin. Les salariés sont par ailleurs invités à prendre part aux engagements sociétaux de la branche.

#### Keolis promeut l'échange de bonnes pratiques entre ses différentes filiales

Les grands réseaux se réunissent environ une fois par an pour échanger des expériences sur les sujets environnementaux ; en 2013, la filiale d'accueil était Keolis Sverige. Par ailleurs, des bonnes pratiques ont été partagées à l'occasion des KeoAwards. En 2013, divers projets ont été nommés sur différents thèmes allant des économies d'énergie, au service client, en passant par le mieux-être au travail.

#### — Réalisations 2013

#### Trophées du groupe SNCF

Les Trophées du Groupe en 2013 ont permis de valoriser les réalisations de plusieurs équipes dans les domaines des économies d'énergie, du recyclage, de l'aide à l'insertion et de la qualité de vie au travail.

#### La Banque des preuves RSE

La Banque des preuves RSE est une plateforme en ligne qui regroupe 400 réalisations et bonnes pratiques sur les enjeux RSE du Groupe, dans tous les métiers. La plateforme a été mise en ligne en septembre 2013. Depuis, elle s'enrichit de nouvelles preuves proposées par les équipes des différents sites de production et des directions.

#### « Voyage en Partage »

En novembre dernier, près de 220 agents ont participé à l'opération « Tricotez à grande vitesse ! » organisée en partenariat avec la marque innocent, au profit de l'association « Les petits frères des Pauvres ». Afin de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux RSE et d'en faire des alliés de la démarche, SNCF Voyages a également lancé courant 2013 une campagne de communication interne (affichages, cartes com', vidéo animée, etc.) et créé un groupe dédié aux sujets de développement durable sur le réseau social interne TGV&CO.

### 2.3. FORMATION DES SALARIÉS

#### Art.225-I-2°-a) Politique générale en matière environnementale

#### L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales

SNCF crée et assure plusieurs modules de formation à destination de ses collaborateurs, qui vont de la vision globale du développement durable à des formations spécifiques, adaptées à chaque métier.

La population des cadres supérieurs bénéficie depuis 2012 d'un module spécifique « Les enjeux du

développement durable : pour comprendre la politique développement durable de SNCF et la mettre en œuvre ». Depuis 2012, 157 managers ont déjà suivi cette formation.

En 2013, un module de sensibilisation à la RSE en ligne a été testé, pour être déployé début 2014. À l'attention de tous les salariés, il vise au partage d'une vision commune sur les enjeux du DD et sur la définition de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise. Ce module est inscrit dans le parcours de formation de tous les communicants, dans le cadre de la démarche « Communication responsable » mise en œuvre auprès des 500 communicants de l'entreprise.

Le « Campus Environnement » propose une dizaine de formations destinées aux acteurs du réseau Environnement de l'entreprise : 440 agents ont bénéficié des 71 sessions organisées en 2013. Par ailleurs, les collaborateurs de SNCF Infra peuvent accéder à des modules en ligne sur les thèmes des déchets et de la pollution de l'eau et des sols.

Dans le cadre de son partenariat avec l'Éducation Nationale, SNCF organise, des sessions de formation au programme « Voyageur et citoyen ». Les agents SNCF volontaires peuvent ainsi recevoir les connaissances et compétences nécessaires pour intervenir dans les établissements scolaires et sensibiliser les jeunes à la sécurité et à un comportement citoyen en milieu ferroviaire.

Depuis 2009, sept modules de formation ont été développés pour les différents acteurs des Achats (Acheteurs, managers, qualitiens, coordinateurs achats durables et solidaires), soit 454 personnes formées. En 2013, une nouvelle formation a été développée pour les prescripteurs internes, afin d'assurer la prise en compte de la RSE dans les projets d'achats. Les responsables qualité achats ont suivi 3 sessions de formation à l'outil d'évaluation RSE EcoVadis.

Chez Geodis, l'outil G-Campus, formations sur mesure par e-learning, propose notamment un module sur la préservation de l'environnement ou encore la sécurité. Depuis son lancement en 2011, plus de 83 000 heures de formation ont été suivies sur des thèmes très variés, comme les compétences métier, la préservation de l'environnement ou encore la sécurité.

### 3. ÉTHIQUE ET ACHATS RESPONSABLES



**Principe 1:** Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme

**Principe 2:** Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme

**Principe 3:** Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective

**Principe 4:** Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire

**Principe 5:** Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants

**Principe 6:** Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession

**Principe 8:** Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

**Principe 10:** Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

#### 3.1. RESPECT DE L'ÉTHIQUE : UN DISPOSITIF COMPLET

##### — Politique

**Art.225-II-3°-d) Loyauté des pratiques pour prévenir la corruption**

**Art.225-II-3°-e) Autres actions en faveur des droits de l'homme**

Soucieux de veiller au bon respect de l'éthique dans tous ses métiers et dans toutes ses activités, SNCF a mis en place dès 2008 un dispositif dédié à l'éthique des affaires. Cette dynamique s'est prolongée en 2011 avec la publication et la diffusion d'un Guide Éthique en remplacement du Code de déontologie. Six principes y sont décrits : les bonnes pratiques dans la conduite des affaires ; le respect du Droit ; le respect des principes de concurrence ; le respect des personnes ; le comportement attendu de chacun et le respect de la confidentialité. La Charte éthique des Achats définit depuis 2008 les règles de comportement vis-à-vis des fournisseurs.

Le « Comité d'Éthique Groupe », présidé par Monique Sassier, Médiatrice de l'Éducation nationale et de l'Enseignement Supérieur a été créé en 2012.

Composé de responsables de l'Épic et de représentants du groupe SNCF, il a pour vocation de traiter l'ensemble des questions relatives à l'éthique dans le groupe et d'émettre des avis et recommandations. Un réseau de 27 référents Éthique issus des branches et des domaines a été constitué. Parallèlement, SNCF renforce sa lutte contre toutes les formes de discrimination avec une alerte

professionnelle dédiée. Depuis fin 2012, les agents peuvent signaler des comportements discriminatoires par voie postale, courrier électronique ou téléphone via l'alerte discrimination.

Enfin, la Direction de l'Éthique SNCF organise des campagnes régulières de sensibilisation auprès des collaborateurs.

Keolis a structuré sa filière éthique et conformité, composée d'un Comité d'Audit et de Déontologie, d'un Comité interne et de Correspondants Éthique et Conformité, d'un Délégué à la protection des données personnelles et d'un déontologue. Les collaborateurs peuvent également utiliser le dispositif d'alerte Groupe.

Geodis a élaboré une Charte éthique en 2009, diffusée à tous les collaborateurs et accompagnée de modules de sensibilisation à l'éthique en e-learning. Deux annexes ont ensuite été ajoutées : l'une dédiée à la conformité au droit de la concurrence en 2011, l'autre sur la conformité aux législations anti-corruption en 2012. Cette dernière, également accessible sur l'intranet de Geodis, rappelle les lois et sanctions en vigueur et précise les bonnes pratiques pour prévenir les risques de corruption.

Un Comité d'éthique a également été créé en 2009, garant de la conduite des affaires avec les différentes parties prenantes du Groupe. Le Comité d'éthique veille à l'efficacité des politiques et des procédures, à leur bonne diffusion, à la prévention et au reporting. Il se réunit quatre fois par an.

##### — Réalisations 2013

#### Recommandations du Comité d'éthique

Ces recommandations ont porté sur la diversité et la lutte contre les discriminations, en s'intéressant aux risques éventuels suscités par les échanges d'informations personnelles ou professionnelles via les réseaux sociaux ou d'autres supports. Un avis sur les principes de laïcité et de neutralité au sein de l'Épic SNCF a été émis. Ces éléments ont été validés par le COMEX. Conformément à la recommandation du Comité, la direction de l'Éthique SNCF a pris en charge les dossiers de lutte contre les discriminations à compter de juin 2013.

#### De nombreuses actions de sensibilisation et d'animation.

Un module interactif de sensibilisation illustrant les six principes du Guide Éthique Groupe a été mis en ligne fin novembre 2013 sur les nouvelles pages intranet « Éthique » de SNCF, elles-mêmes créées au printemps 2013. Ce module, accessible à tous les salariés, comprend des présentations animées et des vidéos avec des mises en situation concrètes.

Une collection de fiches pratiques, distribuées à plus de 10 000 cadres de l'entreprise, a été lancée. Les deux premières fiches ont porté cette année sur les conflits d'intérêts et le harcèlement moral.

Les interventions de sensibilisation ont été accrues, notamment auprès des directions RH, des établissements du Matériel et des Directions Zonales Sureté. Des guides pratiques destinés aux managers et responsables RH ont été réalisés sur la diversité et sur le sujet de la laïcité.



Enfin la direction de l'Éthique SNCF a conduit 24 enquêtes en 2013 sur des comportements individuels ou collectifs de salariés contraires aux principes éthiques.

### **Le Guide éthique de conduite des affaires de Keolis**

Le 1er mars 2013, dans le cadre de l'application de son programme Konformité, Keolis a renforcé son engagement en matière d'éthique grâce à son nouveau Guide éthique de conduite des affaires. Ce document aborde 5 grands thèmes : le respect de la réglementation, l'intégrité dans la conduite de nos activités, les relations avec les partenaires commerciaux et les fournisseurs, la protection des intérêts du Groupe et des tiers, et le respect des règles en matière informatique. Chaque principe est ainsi expliqué simplement et agrémenté d'exemples ou de fiches pratiques qui permettent à tous les collaborateurs du Groupe, ou à toute personne agissant pour son compte, de les mettre en pratique quotidiennement, mais aussi de trouver des réponses en cas de situation délicate. Ce guide, porté par le Président du Groupe Keolis et le comité exécutif, a été conçu pour donner à tous les salariés du Groupe le socle d'une culture éthique et responsable, et les appeler à respecter et promouvoir cette culture dans la conduite des affaires.

## **3.2. ACHATS RESPONSABLES**

SNCF veille à l'application des 10 principes du Pacte mondial en matière de droits de l'homme, droit du travail, environnement et lutte contre la corruption. À travers sa politique d'achat à l'international, SNCF veille plus spécifiquement au respect de la liberté d'association ainsi qu'à l'abolition du travail forcé et du travail des enfants.

### **— Politique**

#### **Art.225-I-3°-c) Sous-traitance et fournisseurs La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux**

Développer une politique d'achats responsables permet à SNCF de prendre en compte les impacts de son activité achats sur l'économie, l'environnement et la société durant tout le cycle de vie des produits ou des prestations. SNCF intègre des critères environnementaux et sociaux dans le processus d'achat, que ce soit dans la sélection des fournisseurs, dans la rédaction des cahiers des charges, la notation des offres ou l'exécution des marchés.

Rattachée à la Direction Achats Groupe, la Direction Déléguée Achats Responsables est composée d'une équipe de 12 personnes et anime un réseau de 22 Coordinateurs Achats Durables Et Solidaires (Cades). Elle est chargée depuis 2008 de définir et de déployer la politique Achats responsables du Groupe.

Pour Geodis, les fournisseurs et les sous-traitants constituent un levier stratégique de l'amélioration de sa performance RSE. Par exemple, 87 % des émissions de gaz à effet de serre du Groupe sont générées du fait de la sous-traitance. Pour le périmètre France, le montant des achats, sous-traitance comprise, s'élève en 2013 à plus de 2 milliards d'euros. Depuis 2011, des

critères répondant à des enjeux sociaux et environnementaux sont intégrés systématiquement dans les appels d'offres, les grilles d'analyse et les contrats-type. Ils peuvent être différenciants lors du choix d'un nouveau fournisseur ou du renouvellement d'un contrat.

#### **Art.225-II-3°-c) Sous-traitance et fournisseurs L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur RSE**

La Direction des Achats de SNCF a mis en place depuis 2011 une démarche de maîtrise des risques RSE en identifiant les secteurs d'activités présentant les plus gros enjeux en matière d'environnement, de santé/sécurité et de respect des droits fondamentaux ou des conditions de travail. Sur les secteurs les plus à risques, SNCF a lancé un programme d'évaluation des performances RSE de ses fournisseurs au travers de la plateforme EcoVadis afin d'accompagner les entreprises les moins matures dans une démarche d'amélioration continue au travers de plans de progrès et d'audits. SNCF entend ainsi assumer sa responsabilité élargie de grand donneur d'ordre et jouer sur l'effet dominos en entraînant ses 500 principaux fournisseurs à améliorer leurs pratiques et celles de leurs sous-traitants.

Geodis a adhéré en 2011 à la plateforme EcoVadis, qui évalue l'engagement en matière de RSE de ses principaux fournisseurs (immobilier, intérim, carburants, emballages, consommables d'exploitation, informatique, véhicules, etc.) et des sous-traitants de transport (routiers, maritimes et aériens). Le bilan des campagnes révèle que 73 % des fournisseurs évalués ont un niveau d'engagement RSE confirmé et au-delà (note moyenne de 53/100).

#### **Art.225-II-3°-d) Loyauté des pratiques Les actions engagées pour prévenir la corruption**

Les acheteurs SNCF respectent un code déontologique inscrit dans la Charte Éthique des Achats. Celle-ci définit l'achat comme un acte encadré (libre accès aux appels d'offres, égalité de traitement des fournisseurs, transparence et traçabilité des procédures), anticipé (pour définir le juste besoin, susciter l'innovation, assurer qualité et disponibilité des produits), ainsi que collectif (piloter l'acte d'achat est essentiel pour permettre le travail collaboratif). Chaque acheteur doit faire preuve de confidentialité, de responsabilité, de transparence, d'intégrité et d'exemplarité.

#### **Art.225-II-3°-d) Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs**

La politique d'achat vise à une diminution des impacts environnementaux et sanitaires des produits nécessaires à nos activités et en contact avec nos clients. SNCF a une politique de réduction des produits dangereux et en particulier les Cancérigènes Mutagènes Reproductifs. Cette gestion permet une maîtrise et un suivi des impacts sanitaires et sécurité des produits.



**Art.225-II-1°-g) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail**

Le respect des conventions fondamentales de l'OIT fait partie des critères de sélection imposés aux entreprises candidates aux appels d'offres SNCF, que ce soit le respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective, l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession, l'élimination du travail forcé ou obligatoire, l'abolition effective du travail des enfants.

— **Évolution des indicateurs**

**Art.225-II-3°-c) Sous-traitance et fournisseurs**

2013	2012	2011
Montant des achats et charges externes (en milliards d'euros) – E K G A		
<b>15,6</b>	16,8	16,0
Performance RSE fournisseurs (note moyenne sur 100 des évaluations EcoVadis) – E		
<b>47</b>	45	-

Les achats ont diminué du fait de la stagnation de l'activité. La note moyenne EcoVadis en 2013 a augmenté de 2 points par rapport à 2012. Cette progression s'explique par l'augmentation des notes obtenues par les fournisseurs évalués pour la deuxième fois (note moyenne des réévaluations : 54/100). Cette hausse de résultats a concerné 90 % des fournisseurs réévalués en 2013 et atteste de l'efficacité de la mise en œuvre de plans d'actions suites aux premières évaluations.

— **Réalisations 2013**

**SNCF s'engage pour le travail en journée - prestations de nettoyage de ses locaux**

Le 9 décembre 2013, la Direction Régionale SNCF Pays-de-la-Loire a signé la Charte « Travail en journée pour les métiers de la propreté » avec Nantes métropole et la Fédération des Entreprises de Propreté Ouest.

Cette signature, et le déploiement progressif du nettoyage en journée sur plusieurs sites tertiaires de la région, doit contribuer à améliorer les conditions de vie et de travail de salariés traditionnellement soumis aux horaires décalés. Le travail en journée participe aussi à la valorisation du métier et permet de réduire la consommation d'électricité dans les bureaux.

**La fabrication de la nouvelle tenue SNCF confiée à une entreprise française**

Armor Lux, entreprise quimpéroise, a remporté l'appel d'offres pour la fabrication et la distribution de la nouvelle tenue des 33 000 agents SNCF en contact avec la clientèle. Une attention particulière a été portée à la santé des agents en optant pour la certification OEKO-TEX sur toutes les matières utilisées, ce qui garantit des textiles sans aucune substance nocive. Afin de se prémunir contre les risques sociaux et environnementaux forts dans l'industrie du textile, SNCF a exigé du fournisseur une traçabilité de la chaîne de sous-traitance sur 3 niveaux (filage, tissage, confection) pour tous les articles, ainsi que la fourniture et/ou mise en œuvre d'audits sociaux sur l'ensemble des sites de production sur 2 niveaux (confection et tissage). SNCF exige aussi un suivi annuel de ces audits RSE sur toute la durée de vie du marché. Un tiers environ du vestiaire sera fabriqué en France (contre 2 % auparavant).

## 4. ACTEUR DES DÉBATS NATIONAUX ET EUROPÉENS

### 4.1. AVANCER ET PARTAGER SA VISION AUPRÈS DES DÉCIDEURS DU SECTEUR

En tant qu'entreprise au service de l'intérêt général et groupe de transport et de logistique parmi les plus importants au monde, SNCF mène ses activités en conformité avec les législations et réglementations européennes et françaises. Il apparaît donc naturel et indispensable que l'entreprise fasse entendre sa voix au moment de déterminer le cadre au sein duquel elle exerce ses métiers.

Geodis participe aux travaux relatifs aux évolutions réglementaires françaises et européennes dans le secteur du transport et de la logistique ou dans le domaine du développement durable.

### 4.2. AU NIVEAU DE L'UNION EUROPÉENNE

Pour tous les acteurs du secteur des transports, l'Union européenne constitue un échelon de décision incontournable. La politique des transports constitue en effet une des politiques communes européennes et les institutions de l'UE – Commission européenne, Parlement européen, Conseil des ministres de l'UE – jouent donc un rôle central dans la définition du cadre juridique applicable au secteur dans l'Union et en France.

Présent à Bruxelles depuis 1992, SNCF dispose désormais d'une Représentation permanente, compétente pour faire le lien entre les activités du Groupe, les institutions de l'UE et les autres interlocuteurs concernés sur la scène européenne. À ce titre, la Représentation permanente gère les relations avec les associations sectorielles dont SNCF est membre, comme l'Union Internationale des Chemins de fer (UIC) ou la Communauté Européenne du Rail (CER). La Représentation permanente exerce ses missions au nom des cinq métiers du groupe SNCF et de ses filiales. Elle rencontre régulièrement les parlementaires européens et les fonctionnaires de la Commission européenne, en particulier ceux de la Direction générale « Mobilité et transports ». À travers ce dialogue et en se fondant sur son expertise élargie des transports et de la logistique, SNCF s'attache à développer et à promouvoir sa vision auprès des institutions de l'UE, à animer le débat public européen et à proposer des visites sur le terrain avec des décideurs.

La Représentation permanente est inscrite comme représentant d'intérêts au registre de transparence voulu par la Commission européenne et le Parlement européen, elle a de plus souscrit à un code de bonne conduite. Selon ces termes, elle s'engage notamment à déclarer systématiquement dans ses contacts et communications les entités qu'elle représente.

### 4.3. SUR LE PLAN NATIONAL

Dans le cadre des travaux parlementaires, SNCF est régulièrement sollicitée par l'Assemblée nationale et le Sénat afin de partager sa vision ou son retour d'expérience. Des représentants de l'entreprise sont ainsi amenés à contribuer aux travaux des députés et sénateurs. Ce fut le cas en 2013 pour les travaux législatifs tels que le projet de loi portant diverses dispositions en matière d'infrastructures et de transport, les missions budgétaires du projet de loi de finances pour 2014 et les premières auditions en vue de l'examen du projet de loi de la réforme ferroviaire. Des représentants de l'entreprise ont été auditionnés au Sénat, dans le cadre des missions d'informations sur le service public ferroviaire et les collectivités territoriales et sur le contrôle de l'application de la loi de 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans le transport régulier de voyageurs. Des auditions à l'Assemblée nationale ont également eu lieu dans le cadre des missions d'informations sur la gestion des déchets radioactifs, sur la mise en application de la loi Grand Paris, sur la mise en œuvre de la loi portant création des emplois d'avenir et sur l'accessibilité des jeunes aux séjours collectifs et de loisirs.

Le Président de SNCF lui-même est régulièrement auditionné au Parlement, principalement par les commissions permanentes en charge des transports. En 2013, le renouvellement de son mandat de président de SNCF a donné lieu à son audition devant les commissions du développement durable de l'Assemblée nationale et du Sénat. Ces auditions ont été suivies d'un vote des parlementaires approuvant à l'unanimité la reconduction de Guillaume Pepy à la tête de l'entreprise.

SNCF organise également des rencontres entre le Président et/ou des membres du comité exécutif du Groupe et des parlementaires afin d'évoquer des problématiques précises ou plus largement les sujets d'actualité et les enjeux auxquels l'entreprise est confrontée.

Le Groupe possède un représentant de ses intérêts à l'Assemblée nationale et au Sénat, qui s'est engagé à respecter les codes de conduite édictés par les deux Chambres.

Enfin, SNCF expose sa vision et fait valoir ses intérêts via sa participation à l'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP), l'organisation professionnelle des entreprises de transport urbain et des entreprises ferroviaires (fret et voyageurs) en France, ainsi qu'à l'UITP (Union Internationale des Transports Publics).

### **Les projets d'évolution du secteur ferroviaire attendus pour 2014**

Le projet de réforme du système ferroviaire français sera débattu devant le Parlement avant la fin de l'année.

En profonde mutation, le secteur ferroviaire est confronté à plusieurs enjeux abordés au sein de la réforme : rétablissement d'une qualité de service optimale et des conditions d'un équilibre économique de long terme pour le système ferroviaire ; conclusion d'un nouveau pacte social ; préparation de l'ouverture à la concurrence dans des conditions équitables. Par ailleurs, le Conseil va poursuivre son examen sur les différents textes constituant le « 4e paquet ferroviaire », étape préalable à une adoption alors que le Parlement européen a voté en première lecture en février 2014. Particulièrement structurants pour le secteur des transports ferroviaires, ces projets de législation nécessitent l'intervention des acteurs concernés, et SNCF s'engage naturellement à contribuer directement au débat, dans le respect des règles déontologiques et légales applicables.

SNCF s'intéressera aussi aux conséquences des dispositions de l'acte III de la décentralisation sur les compétences des différents niveaux de collectivités territoriales en matière de transport.

### **4.4. AU NIVEAU DES TERRITOIRES**

Piloté sur le plan national par le Secrétaire général et la Direction des Affaires publiques, le dialogue avec les élus locaux est également assuré par chacun des Directeurs de Région.

La politique de partenariats institutionnels est organisée autour d'une thématique annuelle de travail : l'intérêt général en 2011, la fracture territoriale en 2012 et 2013. Par ailleurs, les élus sont sensibilisés à l'ensemble des métiers et compétences du Groupe, au-delà du ferroviaire, afin de promouvoir l'intermodalité.

SNCF développe des partenariats avec les principales associations d'élus telles que l'ARF, l'ADF, l'AMF, l'AMGVF, la FVM, l'APVF, l'AMRF, l'AdCF, ...

SNCF est présent sur la majorité des événements annuels de ces partenaires et notamment au Salon des Maires.

## 5. PARTIES PRENANTES

### 5.1. INSTANCES DE DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

SNCF a de multiples parties prenantes, avec lesquelles elle a organisé, au cours du temps, un dialogue à différents niveaux. Pour cela, elle a mis en place plusieurs outils : enquêtes, panels, baromètres, groupes de travail, accords cadres, rencontres, chaires, comités d'axe, conseils consultatifs, etc.

### 5.2. DISPOSITIFS ET OUTILS DÉDIÉS DU DIALOGUE

#### — Politique

**Art.225-I-3°b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société**

#### Le dialogue avec les parties prenantes

SNCF mène avec ses parties prenantes un dialogue à plusieurs niveaux dans les métiers de l'Épic, des filiales et des unités de production, en contact avec leurs clients et les interlocuteurs spécifiques de leur métier, au niveau le plus proche des enjeux et des acteurs locaux. Ces dispositifs de dialogue avec les parties prenantes reposent sur divers outils (enquêtes, sondage d'opinion, partenariat ONG, dialogue sur Internet, etc.)

Keolis a engagé depuis 2011 une démarche de dialogue avec ses parties prenantes externes (acteurs économiques, associations, élus, État, experts, pairs du développement durable, usagers), afin de mieux connaître les attentes de la société civile et de progresser dans sa démarche.

#### Avec les associations de consommateurs

15 associations nationales agréées de consommateurs ont signé une convention et un protocole d'accord avec SNCF. Ces associations appartiennent à des univers très variés : transports, logement, syndicats, familles, etc. Des rencontres ont lieu une fois par mois, au cours desquelles différents responsables présentent les sujets et projets en cours. Les sujets concernent les voyageurs, mais aussi les marchandises. Les associations ont ainsi connaissance, en amont, d'un certain nombre de projets.

Deux fois par an se tient le Conseil consultatif des consommateurs, présidé par le président Guillaume Pepy et auquel participent des dirigeants des différentes branches. Le médiateur présente son rapport annuel au Conseil du mois de juin.

Par ailleurs, TGV, Transilien, TER, Fret SNCF, Keolis, Geodis réalisent régulièrement des enquêtes afin d'identifier les domaines et axes de progrès attendus par leurs clients.

#### Le dispositif de médiation

La médiation SNCF, mise en place en 1994, permet aux voyageurs de demander un deuxième avis sur leurs réclamations. Ce service constitue un mode de règlement simple et gratuit des litiges entre SNCF et ses clients. Depuis 2012, la médiation SNCF est référencée par la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC). Environ 5 000 dossiers ont été déposés en 2013 (5 400 en 2012). Un peu plus des deux tiers concernaient des dossiers commerciaux et le reste des infractions à la police des chemins de fer. Comme l'an passé, un peu plus de la moitié des clients ont reçu une réponse favorable.

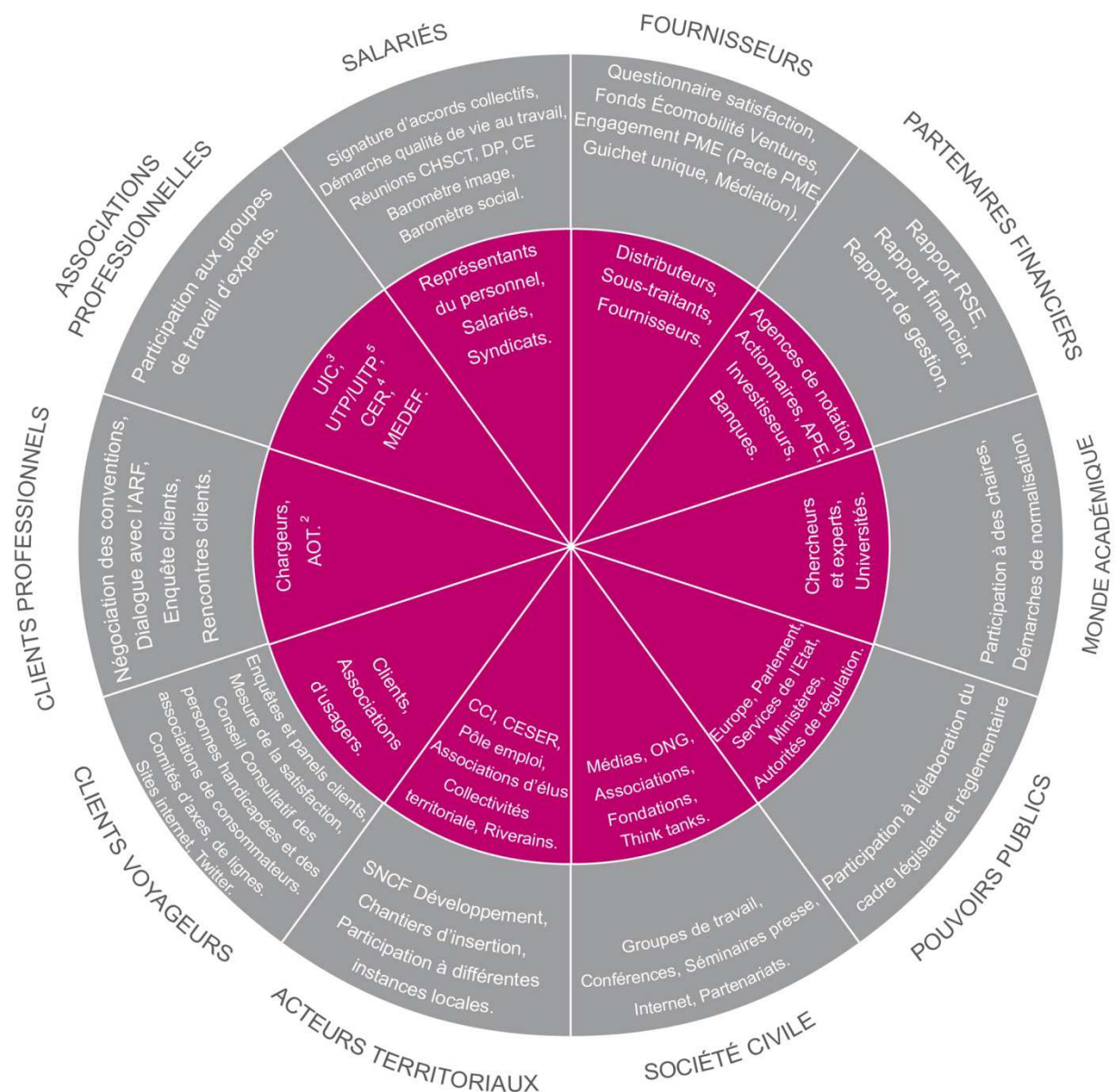
#### — Réalisation 2013

#### Consultation des parties prenantes pour hiérarchiser les enjeux RSE de SNCF

Pour produire ce rapport RSE 2013 et le concentrer sur les enjeux RSE les plus pertinents pour SNCF et ses parties prenantes, des entretiens avec différents interlocuteurs ont été menés afin d'évaluer la pertinence et l'importance des enjeux RSE de SNCF. Ces parties prenantes peuvent être regroupées en 6 catégories : les employés ; les clients (associations de consommateurs et voyageurs) ; les représentants des Autorités organisatrices de transport et des chargeurs (ARF, GART, AUTF) ainsi que RFF ; les actionnaires et autorités de tutelle (APE, Ministre de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie : DGITM, CGEDD) ; Les associations professionnelles (UTP, TLF) ; les partenaires et les acteurs de la société civile (Alstom, FNE, FNH, FNARS).

L'identification des enjeux a fait l'objet d'un travail en 3 étapes. Tout d'abord, une liste d'enjeux RSE a été élaborée par les équipes développement durable du Groupe et de la Direction de la Stratégie. Ce travail s'est appuyé sur le plan stratégique « Excellence 2020 », la norme ISO 26000, les standards de reporting, le Pacte Mondial, un benchmark du secteur. Ces analyses ont été complétées par les recommandations de l'agence de notation (Vigeo) et de la plateforme EcoVadis ainsi que des enquêtes auprès de clients et des salariés. Ensuite, le recueil des attentes des parties prenantes a permis de compléter la liste des enjeux et d'en évaluer l'importance (axe vertical). Enfin, le Comité exécutif a pris connaissance de l'avis des parties prenantes et hiérarchisé les enjeux RSE du point de vue de SNCF (axe horizontal).

## Instances de dialogue avec les parties prenantes



1 APE : Agence des Participations de l'État

2 AOT : Autorités Organisatrices de transport

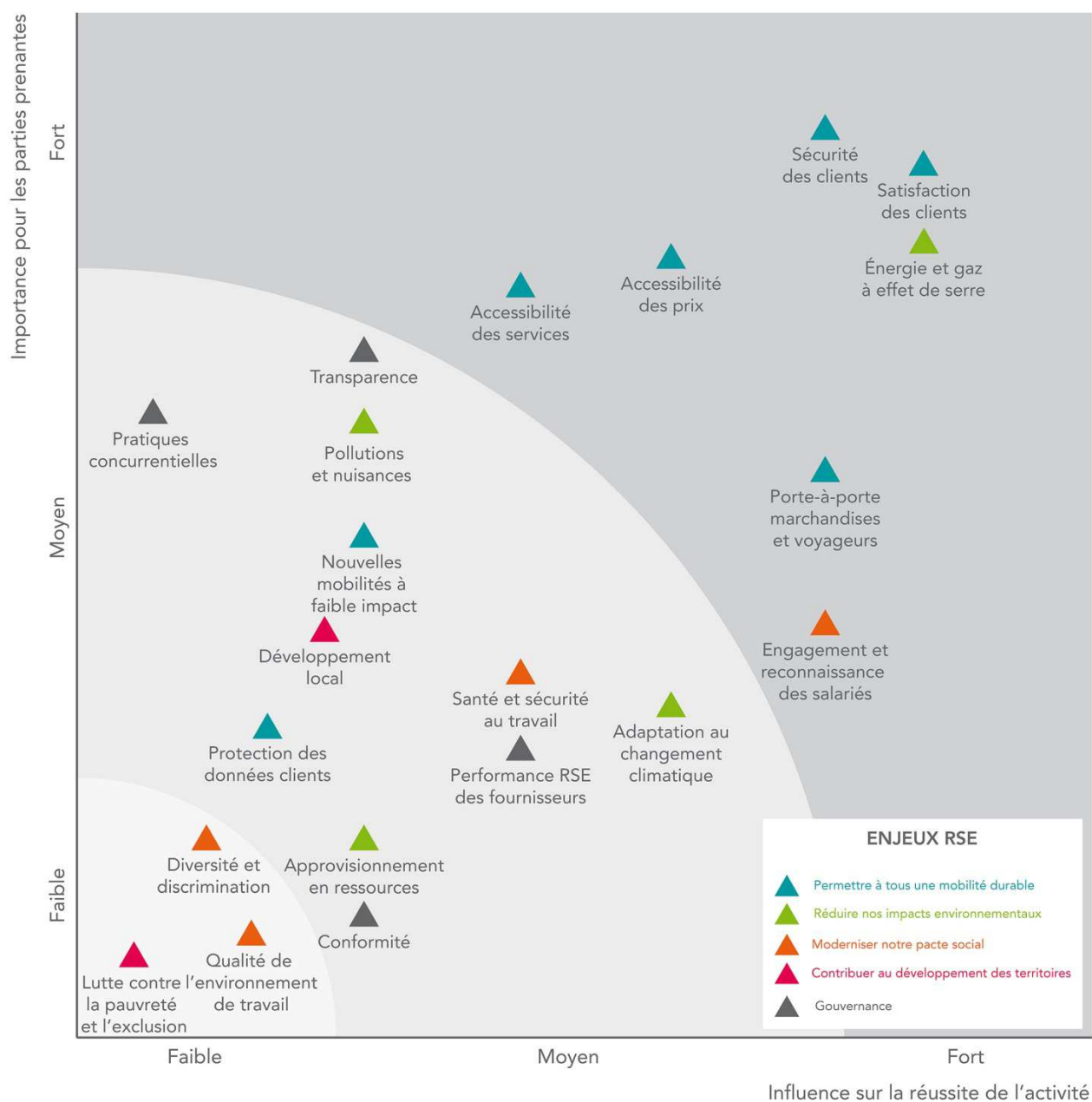
3 UIC : Union Internationale des Chemins de Fer

4 CER : Communauté Européenne du Rail

5 U(I)TP : Union (Internationale) des Transports Publics



## Importance et pertinence des enjeux RSE pour SNCF et ses parties prenantes



## 6. PARTENARIATS



**Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement**

**Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement**

**Art.225-I-3°b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société**

**Les actions de partenariat**

### 6.1. DES PASSERELLES AVEC LE MONDE ACADÉMIQUE ET LES ASSOCIATIONS

Source d'innovation et condition nécessaire pour promouvoir de nouvelles solutions plus durables, SNCF a développé de nombreux partenariats avec le monde académique : Science-Po (chaire Développement durable), École des Mines de Nantes (chaire Territoires et développement humain), HEC (chaire Social Business / Entreprise et Pauvreté) et Université de Versailles (chaire Econoving).

SNCF est membre fondateur de la fondation partenariale Innovasol aux côtés de l'Université Bordeaux 3, du Conseil régional Aquitaine, ainsi que de Total, d'EDF et de GDF Suez.

SNCF est également partenaire de France Nature Environnement depuis 2008 et de la Fondation Nicolas Hulot depuis 2012.

### 6.2. DES LIENS ÉTROITS AVEC LES RÉSEAUX D'ENTREPRISES ET INSTITUTIONNELS

La veille et la collaboration inter-entreprises sur le développement durable et la RSE se traduisent par la participation de SNCF à plusieurs initiatives ou organisations. L'entreprise est membre du Comité 21, du C3D (Comité des directeurs du Développement Durable), d'EpE (Entreprises pour l'Environnement), de l'Orse (Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises) et d'Orée (économie circulaire).

Le Groupe est membre fondateur du think tank The Shift Project consacré à l'économie libérée de la contrainte carbone et des énergies fossiles. Aux côtés de ses clients et d'autres acteurs de la chaîne logistique, Geodis joue un rôle moteur dans des initiatives à vocation mondiale portant sur tous les modes de transport de marchandises. Geodis et Fret SNCF sont impliqués dans EcoTransIT, solution support à l'outil de calcul des émissions de CO<sub>2</sub> du Groupe. Geodis participe également au Clean Shipping Index (transport maritime) et à plusieurs initiatives à vocation régionales ou nationales, pour réduire les

impacts environnementaux du transport routier : SmartWay (États-Unis), Fleetsmart (Canada), Transporte Limpio (Mexique), et Green Freight Europe (Europe). SNCF participe également au Core Group Environnement de l'UIC.

Des projets sont développés :

— avec les industriels et les chercheurs pour mettre en œuvre les principes de l'économie circulaire via la création de nouvelles filières, et améliorer la performance énergétique des gares et des trains par exemple ;

— avec des partenaires économiques (fournisseurs, sous-traitants, grands groupes, PME, entreprises associées via le fonds Écomobilité Ventures, pôles de compétitivité,...) ;

— avec les représentations de l'État (le ministère de la Justice pour l'accord cadre sur les TIG, le ministère de l'Éducation nationale, Pôle Emploi, le Réseau national des chantiers écoles, l'ADEME, CGDD, l'OEET etc.) ;

— avec des organismes publics ou des associations de collectivités (Éco-Emballage, Action Climat France, Association des Régions de France, Société Météorologique de France, etc.) ;

— dans les territoires : les collectivités, riverains, associations et institutions locales (PIMMS, Missions Locales, organismes parapublics communaux ou intercommunaux chargés de l'insertion sociale et professionnelle des jeunes en difficulté, IMS Entreprendre pour la Cité).

Le Groupe a par ailleurs activement contribué à l'élaboration de deux normes :

— la norme NF EN 16258, méthodologie pour le calcul et la déclaration de la consommation d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre (GES) des prestations de transport (fret et passagers) ;

— la norme NF X 50-135 ou norme « Achats Responsables » qui propose des recommandations aux décideurs et acheteurs souhaitant maîtriser leurs coûts et anticiper dans le même temps les risques sociaux et environnementaux liés aux achats.

### 6.3. COLLABORER AVEC LA COMMUNAUTÉ DES DÉVELOPPEURS

#### — Politique

En novembre 2011, SNCF fut une des premières entreprises en France à se lancer dans l'Open Data, avec une démarche visant à co-construire de nouveaux services pour les voyageurs dans le cadre d'une innovation ouverte avec les acteurs de l'écosystème numérique. Les premières données ont été mises en ligne fin 2011. SNCF propose ainsi sur [data.sncf.com](http://data.sncf.com) plusieurs données de transport, tels que les horaires, les lignes, la liste des gares, les correspondances ou les services en gare. Elles constituent une matière première riche pour des partenaires innovants (startups, développeurs, designers) qui peuvent co-



construire avec SNCF de nouveaux services autour de l'information des voyageurs et de l'intermodalité. La Fabrique Digitale SNCF anime la politique d'Open data du Groupe.

#### — Réalisation 2013

En 2013 le Groupe a contribué à plusieurs événements autour de la réutilisation de l'Open Data dans des applications mobiles et des services web. L'application mobile « Tranquilien », en projet, permet par exemple

de connaître la charge des trains selon l'affluence en temps réel et les remontées faites par les usagers. De septembre à novembre 2013, Transilien a animé une opération « Hackcess » pour co-construire avec développeurs et usagers des services connectés liés à l'accessibilité, 2 autres hackathons avaient eu lieu auparavant. Depuis novembre 2013 dans le cadre de DataShaker, en partenariat avec le NUMA (premier espace de co-working ouvert en France en 2008), ce sont 6 projets qui vont être testés dans nos gares et nos trains.

## 7. INNOVATION



**Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement**

### 7.1. RECHERCHE ET INNOVATION

L'équipe Innovation et Recherche de SNCF pilote le programme pluriannuel d'innovation et de recherche. Avec les branches SNCF, elle prépare les réponses aux grands défis de l'entreprise, comme les nouveaux services de porte-à-porte, une mobilité durable et une réduction de l'empreinte environnementale. Pour cela, elle multiplie les outils et réflexions exploratoires, les expertises scientifiques et techniques, ou encore les partenariats avec des universitaires et des industriels du monde entier.

Avec un peu plus d'une vingtaine de projets d'innovation et de recherche, organisés en programmes pluriannuels, pour un budget annuel de l'ordre de 2 millions d'euros, les travaux réalisés au sein de l'axe Développement durable visent à répondre aux enjeux suivants : respecter l'environnement tout au long du cycle de vie des produits ferroviaires, en explorant l'éco-conception du matériel, des infrastructures et des gares de demain ; réduire l'empreinte environnementale en maîtrisant les rejets du système ferroviaire. Au travers du réseau interne de labellisation Synapses – qui regroupe un peu plus de 240 agents –, 36 experts scientifiques et techniques, répartis dans toutes les branches, domaines et filiales du Groupe, contribuent aux travaux de cet axe de recherche.

### 7.2. ÉCOMOBILITÉ VENTURES

Créé fin 2011 avec un capital de 25 millions d'euros par trois partenaires investisseurs – Total, Orange et SNCF – le fonds européen Écomobilité Ventures a vocation à soutenir des PME innovantes faisant progresser les problématiques de déplacements. Un quatrième partenaire, Air Liquide, a rejoint les investisseurs initiaux au sein d'Écomobilité Ventures en janvier 2014.

En 2012, Écomobilité Ventures a annoncé ses premières prises de participation dans trois jeunes entreprises : Move About (service d'autopartage de véhicules propres pour les entreprises), OuiCar (service de location de voitures entre particuliers), EZ Wheel (développement d'une roue électrique intégrée et plug-and-play). En 2013, Écomobilité Ventures a réalisé trois investissements additionnels dans Flinc (plateforme de covoiturage) en Allemagne, et deux projets aux États-Unis Quickpay (service de paiement mobile pour places de parkings) et Ridepal (transport en bus dédié aux employés d'entreprises).

La thématique des nouveaux modes de déplacement suscite beaucoup d'intérêt de la part des investisseurs et stimule la créativité des PME, puisque, depuis sa création, 600 projets ont été reçus par Écomobilité Ventures, qui a rencontré plus de 150 entrepreneurs.

### 7.3. FORUM DES VIES MOBILES

En 2011, SNCF a créé le « Forum Vies Mobiles » pour explorer les mobilités du futur. Institut de recherche et d'échanges autonome, il réunit intellectuels, chercheurs, créatifs et praticiens du transport. Ensemble, ils cherchent à anticiper les transformations des modes de vie dans les territoires permises par les transports et les télécommunications. Ils s'attachent à déterminer ce que pourraient être les bonnes vies mobiles de demain au plan individuel et collectif et à identifier les leviers de leur mise en œuvre à l'échelle des individus, des entreprises et des acteurs publics. Le Forum Vies Mobiles pilote une vingtaine de projets de recherche dont les premiers aboutiront courant 2014. En 2013, il a organisé ses deuxièmes Rencontres internationales autour de la question « Des mobilités durables dans le périurbain, est-ce possible ? » dont les conclusions ont été à l'origine de l'ouvrage « Réhabiliter le périurbain », édité en août 2013. En parallèle, le Forum a lancé son site web début 2013. Il y accueille régulièrement les participations de chercheurs de renommée comme Mimi Sheller, John Urry, Vincent Kaufmann, Francis Beaucire ou encore Tim Cresswell, et édite une newsletter bimensuelle envoyée à plus de 5 000 lecteurs.

## 8. MÉCÉNAT

### 8.1. MÉCÉNAT DE SOLIDARITÉ AVEC LA FONDATION SNCF

**Art.225-I-3°b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société**

#### Les actions de mécénat

Depuis 18 ans, la Fondation SNCF aide les jeunes à se construire un avenir en soutenant les projets des associations. 23 correspondants régionaux repèrent les projets au plus près du terrain. En 2013, 680 projets d'associations ont été soutenus à travers la France, pour un budget annuel de 3 millions d'euros.

#### La vision d'un monde solidaire

L'entreprise SNCF traverse les territoires où vivent les jeunes, les croise dans ses gares et les transporte dans ses trains, ses bus et ses tramways. Elle connaît leurs envies, leurs difficultés et leur formidable potentiel. Aider les jeunes à se construire et les associations qui les accompagnent pour dessiner le monde de demain, c'est la mission de sa Fondation.

#### Trois axes

Les trois champs d'action de la Fondation SNCF tracent un parcours d'accompagnement des jeunes de la petite enfance à l'âge adulte. « La prévention de l'illettrisme » donne le goût de lire et d'écrire dès 4 ans. Avec 750 associations soutenues depuis 2009, la Fondation SNCF est devenue un mécène majeur de cette action, labellisée Grande Cause nationale 2013. « Vivre ensemble » fait partager les différences de générations, de cultures... et permet aux jeunes de s'enrichir, de s'intégrer, d'apprendre et de se comprendre. « Entreprendre pour la mobilité » aide les jeunes à se lancer dans la vie en créant une activité qui fait avancer les modes de transport.

#### Le Mécénat de compétences

Au-delà du soutien financier, la Fondation SNCF encourage les salariés à apporter leur savoir-faire à des associations partenaires, sur leur temps de travail et dans la limite de 10 jours par an. Le Président, Guillaume Pepy, a fixé l'ambition d'atteindre 1000 parrains et marraines SNCF d'ici 2016.

### 8.2. EXTENSION DES COUPS DE CŒUR SOLIDAIRES DANS LES FILIALES

Avec les Coups de Cœur Solidaires, la Fondation SNCF encourage l'engagement personnel et bénévole des collaborateurs du Groupe en soutenant les actions au profit d'associations. En 2013, 280 projets portés par des salariés SNCF dans des associations ont été primés, entre lesquels ont été répartis 550 000 euros de soutien financier. Keolis a décliné la démarche auprès de ses collaborateurs.

### 8.3. LA FONDATION GEODIS

La Fondation Geodis, créée en 2009, soutient quant à elle les projets d'entrepreneuriat et l'esprit d'initiative des personnes handicapées, dans les domaines culturel, sportif, éducatif ou professionnel. Elle lance chaque année deux appels à projets.

Chaque année, la Fondation décerne les Prix Guy Crescent à des personnes en situation de handicap ou à des associations œuvrant dans le domaine du handicap. Par exemple, en 2013 la Fondation Geodis a récompensé huit projets dans les domaines de la sensibilisation au handicap à l'école, de la création de lieux de vie partagés entre personnes handicapées et personnes valides, ou encore de la réalisation de DVD de contes pour enfants en langue des signes. Des collaborateurs du Groupe s'impliquent dans la Fondation en participant au processus de sélection et en parrainant des projets.

Dans les différents pays où le Groupe Geodis est présent, ses collaborateurs, ses établissements et ses Métiers se mobilisent autour d'actions caritatives et philanthropiques : soutien aux enfants malades ou à des personnes atteintes du cancer, opérations de secours à des populations sinistrées, actions en faveur des personnes en situation de handicap etc. Cette implication prend différentes formes : collectes de dons, parrainage, soutien financier, mais aussi appui logistique ou envoi de matériels. En 2013 par exemple, pour la campagne des Restos du Cœur, le site de la division Logistique d'Etupes (Doubs) a mis à disposition de l'association une zone de réception de stockage et de cross-docking pour faciliter l'enlèvement des produits et permettre la distribution de 8 000 repas par semaine.

# 03— ÉVALUATIONS ET INDICATEURS

1. ENGAGEMENTS SNCF	75
2. INDICATEURS QUANTITATIFS	76
– ARTICLE 225	
3. ATTESTATION ET RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES	81
4. AUTRES ÉVALUATIONS	83
5. TABLE DES CORRESPONDANCES	85
6. NOTE MÉTHODOLOGIQUE	87

# ÉVALUATIONS ET INDICATEURS

Depuis plus de quinze ans, la politique sociétale de SNCF s'appuie sur la signature de chartes et engagements fondateurs. Nationaux, européens ou internationaux, ils forment les jalons et piliers de sa démarche développement durable. SNCF utilise plusieurs moyens d'évaluation pour mesurer l'efficacité et la valeur de son engagement sociétal et environnemental. Ces analyses estiment les actions et leurs retombées tant de manière quantitative que qualitative. SNCF a fait appel par le passé à des cabinets d'audit externes auprès desquels il lui a été possible d'examiner la portée de sa politique sociétale. À la demande d'investisseurs, l'entreprise fait désormais l'objet d'une évaluation tous les 20 mois par Vigeo. À la demande de clients, la performance RSE de SNCF est aussi évaluée par EcoVadis.

En 2012, afin d'anticiper ses obligations de reporting intégré, SNCF a sollicité les Commissaires aux comptes afin d'attester de la présence des informations nécessaires et de vérifier la qualité des informations fournies sur les facteurs d'émission qui entrent dans le calcul de l'information CO<sub>2</sub> des prestations de transport. En 2013, les données sur les effectifs ont également fait l'objet de leur vérification.

## 1. ENGAGEMENTS SNCF

### — 1999

Charte des entreprises publiques pour l'environnement

### — 2003

Pacte mondial (Global Compact) de l'ONU (Épic et Geodis)

### — 2004

- Charte de la diversité avec IMS-Entreprendre pour la cité
- Pacte mondial (Global Compact) de l'ONU (Keolis)

### — 2005

Charte du développement durable de l'Union internationale des transports publics (UITP) (Keolis)

### — 2006

Charte de la diversité (Keolis)

### — 2008

- Engagement de la Communauté européenne du rail à réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> de 1990 et 2020, de 40 % pour les voyageurs et de 30 % pour les marchandises
- Charte Gare européenne et solidarité
- Charte du développement durable des établissements publics et entreprises publiques
- Charte du développement durable de l'Union internationale des transports publics (UITP) (SNCF)

### — 2009

Charte d'engagement des annonceurs (UDA) pour une communication responsable

### — 2010

- Charte de la mobilité durable de l'Union internationale des chemins de fer (UIC)
- Charte des achats responsables de Bercy
- Pacte PME pour les achats

### — 2011

- Charte du mécénat d'entreprise (Admical)
- Charte de l'espace national de concertation (éducation au développement durable)
- Charte de la diversité avec IMS-Entreprendre pour la cité (Keolis)

### — 2012

- Charte PME Innovantes

### — 2013

- Charte « Entreprendre dans les quartiers » avec le ministère de la Ville
- Charte de partenariat avec la Fondation « La main à la patte »

## Pacte mondial



SNCF adhère depuis 2003 au Pacte mondial (*Global Compact*), initiative lancée en 1999 par l'ancien Secrétaire Général des Nations Unies, Kofi Annan, à l'occasion du Forum économique mondial de Davos. L'objectif est d'aligner les stratégies et les pratiques des entreprises sur 10 principes universellement acceptés dans les domaines suivants : les droits de l'homme, les normes du travail, l'environnement, la lutte contre la corruption.

Pour cela, le Pacte mondial met à disposition des entreprises un cadre pratique, des ressources, ainsi que des espaces d'échange de bonnes pratiques. Depuis 2004, Keolis est également présent, aux côtés de SNCF et de Geodis, dans le Global Compact France, le réseau français du Pacte mondial.

<http://www.pactemondial.org>



## 2. INDICATEURS QUANTITATIFS

## 2.1. PERMETTRE À TOUS UNE MOBILITÉ DURABLE

<b>ART.225</b>		<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>GROUPE</b>
	<b>Garantir la sécurité des voyageurs et des biens</b>				
II-3°-d)	Nombre d'accidents de train (ou autres modes) avec conséquences corporelles	<b>22</b>	14	7	E A
II-3°-d)	Atteintes physiques envers les clients et salariés SNCF et vols envers les clients	<b>11 658</b>	10 800	10 580	E A
II-3°-d)	Nombre d'actes de malveillance contre les biens et le patrimoine financier	<b>33 384</b>	39 340	38 470	E A
II-3°-d)	Actes d'incivilité et infractions à la législation	<b>74 368</b>	78 020	71 080	E A
	<b>Améliorer la satisfaction des clients</b>				
I-3°-b)	Nombre de points d'écart entre le pourcentage de clients satisfaits de TGV et de Transilien (hors situation perturbée)	<b>15</b>	13,5	-	E
I-3°-a)	Pourcentage de billets TGV en dessous de 30 euros	<b>15 %</b>	-	-	E
II-3°-d)	Nombre de gares proposant des services d'accessibilité aux PMR (service Accès +)	<b>624</b>	522	459	E
	<b>Développer le porte-à-porte pour les voyageurs et les marchandises</b>				
I-2°-c)	Nombre de gares équipées de stationnements ou de points vélos	<b>2 230</b>	1 650	1 641	E
	<b>Favoriser les nouvelles mobilités à moindre impact</b>				
I-2°-d)	Tonnes de CO <sub>2</sub> cumulées évitées grâce aux autoroutes ferroviaires (en milliers)	<b>109</b>	50	-	E

Légende :

Colonne « GROUPE » à droite des tableaux : entités intégrées dans la consolidation 2013, « E » pour Épic, « K » pour le Groupe Keolis, « G » pour le Groupe Geodis, « A » pour les autres filiales contributrices nouvellement intégrées (Nb. : pour ces nouvelles filiales, seules les données 2013 sont connues, aucun historique n'ayant pu être constitué).

Toutes les données présentées couvrent les périmètres France + International, sauf pour le Groupe Geodis, pour lequel les données sociales autres que « l'effectif total à fin d'exercice » sont établies sur le seul périmètre France et n'intègrent donc pas les sous-filiales du Groupe à l'étranger.

Les données non disponibles sont signalées de la façon suivante : « - ».

## 2.2. ENJEU 2 : RÉDUIRE NOS IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

ART.225		2013	2012	2011	GROUPE
<b>Généraliser les outils de management environnemental</b>					
I-2°-a)	Nombre d'établissements/sites dotés d'un SME (certifiés ISO 14001 ou avec SME adapté)	486	438	378	E K G A
II-2°-a)	Montant des provisions pour risques environnementaux (en millions d'euros)	425	360	355	E K
I-2°-a)	Nombre de salariées ayant bénéficié d'une formation en matière de protection de l'environnement	440	434	-	E
<b>Économiser l'énergie, émettre moins de gaz à effet de serre</b>					
I-2°-c)	Consommation d'énergie pour la traction ferroviaire (en milliers de TEP)	827 ✓	821	839	E K A
I-2°-c)	Consommation de carburants des véhicules routiers des flottes commerciales (en milliers de TEP)	266	275	269	K G A
I-2°-c)	Consommation d'énergie des bâtiments (en millions de kWh)	2 497	2 280	2 190	E K G A
I-2°-c)	- dont électricité (en millions de kWh)	1 149	1 042	968	E K G A
I-2°-c)	- dont gaz (en millions de kWh)	996	866	864	E K G A
I-2°-c)	- dont fuel domestique (en millions de kWh)	204	210	203	E K A
I-2°-c)	- dont réseaux de chaleur (en millions de kWh)	148	161	154	E
I-2°-d)	Émissions de gaz à effet de serre (CO <sub>2</sub> en milliers de tonnes)	2 410	2 371	2 367	E K G A
I-2°-d)	- dont traction ferroviaire (trains, métro, tramway) (thermique et électrique - en milliers de tonnes)	1 051 ✓	1 036	1 063	E K A
I-2°-d)	- dont transports routiers commerciaux (en milliers de tonnes)	984	992	964	K G A
I-2°-d)	- dont bâtiments (en milliers de tonnes)	374	344	340	E K G A
<b>Développer l'économie circulaire et agir sur l'ensemble de nos impacts</b>					
I-2°-b)	Achats de produits phytosanitaires (en tonnes)	111	108	134	E
I-2°-b)	Pourcentage de matériel roulant ferroviaire fret avec un faible niveau acoustique	8,1 %	7,4 %	7,1 %	E
I-2°-b)	Pourcentage de matériel roulant ferroviaire voyageur avec un faible niveau acoustique	78,3 %	77,7 %	77,0 %	E
I-2°-b)	Quantité totale de déchets industriels à risque valorisés ou détruits (en milliers de tonnes)	100	84	53	E K G A
I-2°-c)	Consommation totale d'eau des sites (en millions de m <sup>3</sup> )	8,5	7,4	6,3	E K G A
I-2°-c)	Quantité de ressources achetées	335	310	-	E
I-2°-c)	- traverses en bois (en milliers d'unités)	1 300	1 460	-	E
I-2°-c)	- traverses en béton (en milliers d'unités)	171	170	-	E
I-2°-c)	- métaux ferreux (rail, roues, essieux, etc.) (en milliers de tonnes)	2 398	2 640	-	E
I-2°-c)	- ballast (en milliers de tonnes)	1,6	-	-	E
I-2°-c)	- cuivre caténaires (en milliers de tonnes)	14,9	16,8	17,9	E
I-2°-c)	- papier (en milliers de tonnes)	9	9	13	E
I-2°-a)	Nombre de mises en demeure d'ICPE non soldées au 31/12	9	9	13	E

✓ Données vérifiées par les Commissaires aux Comptes et bénéficiant d'une « assurance raisonnable »

## 2.3. ENJEU 3 : MODERNISER NOTRE PACTE SOCIAL

ART.225		2013	2012	2011	GROUPE
<b>Emploi</b>					
I-1°-a)	Nombre total de salariés (situation au 31 décembre 2013)	<b>245 097</b>	242 325	240 483	E K G A
I-1°-a)	Nombre total de recrutements (hors CDD)	<b>14 039</b>	11 925	13 094	E K G A
I-1°-a)	Nombre total de licenciements (hors CDD)	<b>2 312</b>	1 877	1 980	E K G A
<b>Organisation du travail</b>					
I-1°-b)	Pourcentage de salariés roulants	<b>26,6 %</b>	26,4 %	26,3 %	E K G A
I-1°-b)	Pourcentage de salariés à temps partiel	<b>9,6 %</b>	9,6 %	9,5 %	E K G A
<b>Rémunération</b>					
I-1°-a)	Salaire moyen mensuel (en euros)	<b>2 945</b>	2 899	2 851	E K G A
I-1°-a)	Évolution du salaire moyen mensuel	<b>1,6 %</b>	1,7 %		E K G A
<b>Favoriser la diversité</b>					
I-1°-a)	Pourcentage de l'effectif féminin par rapport à l'effectif total de l'entreprise	<b>22,0 %</b>	21,0 %	20,7 %	E K G A
I-1°-f)	Nombre total de travailleurs handicapés	<b>7 802</b>	7 132	6 844	E K G A
I-1°-f)	Taux d'emploi des travailleurs handicapés	<b>4,1 %</b>	3,7 %	3,3 %	E K G A
<b>Développer la qualité de vie au travail</b>					
II-1°-b)	Taux d'absentéisme pour maladie	<b>4,8 %</b>	4,6 %	4,7 %	E K G A
II-1°-d)	Indice de gravité des accidents du travail (pour 1 000 agents)	<b>1 903</b>	2 024	-	E K G A
II-1°-d)	Indice de fréquence des accidents du travail avec arrêt hors trajets (pour 1 000 agents)	<b>40,67</b>	41,71	-	E K G A
II-1°-d)	Nombre de maladies professionnelles déclarées	<b>552</b>	499	626	E K G A
<b>Accroître l'employabilité</b>					
I-1°-e)	Nombre total d'heures de formation (en milliers)	<b>7 036</b>	7 110	6 444	E K G A

## 2.4. ENJEU 4 : CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

ART.225		2013	2012	2011	GROUPE
<b>Sous-traitance et fournisseurs</b>					
II-3°-c)	Pourcentage des achats auprès des PME	<b>21 %</b>	22 %	22 %	E
II-3°-c)	Montant des achats et charges externes (en milliards d'euros)	<b>15,6</b>	16,8	16,0	E K G A
II-3°-c)	Performance RSE fournisseurs (note moyenne sur 100 des évaluations EcoVadis)	<b>47</b>	45	-	E
<b>Soutenir les personnes en difficulté</b>					
I-3°-c)	Montant des achats solidaires (en millions d'euros)	<b>32</b>	25	25	E A
I-3°-a)	Nombre de contrats aidés	<b>845</b>	1 055	586	E A

## 2.5. INDICATEURS DÉTAILLÉS

ART.225 ENVIRONNEMENT		2013	2012	2011	GROUPE
I-2°-c)	<b>Consommation d'eau par région administrative</b>				E
	Toutes régions	2,6 %	2,0 %	2,0 %	
	Alsace	0,7 %	2,3 %	2,0 %	
	Aquitaine	3,2 %	2,2 %	2,3 %	
	Auvergne	1,0 %	0,9 %	0,8 %	
	Bourgogne	1,6 %	1,3 %	3,2 %	
	Bretagne	1,4 %	1,9 %	1,4 %	
	Centre	0,3 %	0,6 %	0,6 %	
	Champagne-Ardenne	0,4 %	0,3 %	0,3 %	
	Haute-Normandie	3,2 %	3,5 %	3,0 %	
	Île-de-France	67,0 %	67,0 %	67,8 %	
	Languedoc-Roussillon	1,8 %	2,1 %	1,4 %	
	Limousin	0,3 %	0,3 %	0,4 %	
	Lorraine	2,0 %	1,7 %	2,2 %	
	Midi-Pyrénées	2,4 %	1,7 %	1,6 %	
	Nord	1,6 %	1,5 %	1,8 %	
	Pays de Loire	0,7 %	0,7 %	0,8 %	
	Picardie	0,7 %	0,5 %	0,6 %	
	Provence Alpes Côtes d'Azur	4,4 %	4,4 %	3,8 %	
	Rhône-Alpes	4,7 %	4,8 %	4,1 %	
	-- Total --	100,0 %	100,0 %	100,0 %	
ART.225 SOCIAL		2013	2012	2011	GROUPE
I-1°-a)	<b>Effectif total par tranche d'âge<sup>17</sup></b>				E K G A
	Nombre - de 25 ans	6 %	6 %	6 %	
	Nombre de 26-30 ans	10 %	10 %	9 %	
	Nombre de 31-35 ans	13 %	14 %	12 %	
	Nombre de 36-40 ans	16 %	16 %	14 %	
	Nombre de 41-45 ans	14 %	13 %	11 %	
	Nombre de 46-50 ans	13 %	14 %	13 %	
	Nombre de 51-55 ans	19 %	19 %	17 %	
	Nombre + de 55 ans	10 %	7 %	5 %	
	-- Total effectif (nbre d'agents) --	100 %	100 %	100 %	
I-1°-a)	<b>Effectif total par zone géographique</b>				E K G A
	France	222 679	221 554	219 851	
	Europe (hors France)	17 120	-	-	
	Hors Europe	5 298	-	-	
	Sous-total International	22 418	20 771	20 632	
	-- Total --	245 097	242 325	240 483	

<sup>17</sup> L'effectif de référence est l'effectif réel pour l'Épic, l'effectif total pour les filiales ; la filiale Ermewa est exclue du périmètre.

### 3. ATTESTATION ET RAPPORTS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

**Attestation des commissaires aux comptes relative à la présence des informations sociales, environnementales et sociétales dans le Rapport Responsabilité Sociétale d'Entreprise 2013 et rapport d'assurance raisonnable sur une sélection d'indicateurs d'émissions de CO<sub>2</sub> publiés par SNCF dans ce même rapport.**

**(Exercice clos le 31 décembre 2013)**

En réponse à la demande de la Société Nationale des Chemins de fer Français (SNCF), qui a choisi de présenter dans son rapport d'activité les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2013 (ci-après les « Informations RSE »), par référence à l'article L.225-102-1 du code de commerce, nous vous présentons notre rapport sur ces Informations RSE.

#### — Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration de SNCF d'établir un rapport d'activité qui, dans le cadre de la démarche volontaire de SNCF, comprend sous l'intitulé « Rapport Responsabilité Sociétale d'Entreprise 2013 » les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, préparées conformément aux protocoles de reporting utilisés par SNCF, dont un résumé figure dans le Rapport Responsabilité Sociétale d'Entreprise 2013 sous l'intitulé « Note méthodologique » et disponibles sur demande auprès la Direction Développement Durable de SNCF.

#### — Responsabilité des commissaires aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations prévues, par référence à l'article R. 225-105-1 du code de Commerce, sont présentes dans le Rapport Responsabilité Sociétale d'Entreprise 2013 ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication tel que prévu au troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce. Il ne nous appartient pas de vérifier la pertinence de ces informations ;
- d'exprimer, une conclusion d'assurance raisonnable sur le fait que les indicateurs d'émissions de CO<sub>2</sub> sélectionnés par SNCF et identifiés par le signe ✓ à la page 29 du Rapport Responsabilité Sociétale d'Entreprise 2013 ont été établis, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Protocole de reporting des émissions de CO<sub>2</sub> de la traction ferroviaire.

Les indicateurs d'émission de CO<sub>2</sub> sélectionnés par SNCF sont les suivants :

- émissions de CO<sub>2</sub> de la Traction ferroviaire (thermique et électrique) ;
- émissions de CO<sub>2</sub> par voyageur.kilomètre (« voy.km ») pour TGV, TER, Transilien et Intercités.

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion sur ces indicateurs. Les conclusions formulées dans notre rapport portent sur ces seuls indicateurs et non sur l'ensemble des

données du Rapport Responsabilité Sociétale d'Entreprise 2013.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en responsabilité sociétale.

### 3.1. ATTESTATION DE PRÉSENCE DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

#### — Nature et étendue des travaux

Nous avons conduit nos travaux selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent. Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le Rapport Responsabilité Sociétale d'Entreprise 2013 avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies tel que prévu par les dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce. Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée dans la partie 3 au paragraphe « Note méthodologique » du Rapport Responsabilité Sociétale d'Entreprise 2013.

#### — Conclusion

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le Rapport Responsabilité Sociétale d'Entreprise 2013 des Informations RSE requises, par référence à l'article R. 225-105-1.

### 3.2. RAPPORT D'ASSURANCE DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

#### — Nature et étendue des travaux

Nous avons effectué nos travaux selon la norme IFAC - ISAE 3000 « Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information » et selon les normes d'exercice professionnel applicables en France.

Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes conduisant à une assurance sur le fait que les indicateurs sélectionnés ne comportent pas d'anomalies significatives. Ces diligences nous permettent d'exprimer une assurance raisonnable.

#### — Au niveau de la Direction du Développement Durable

Nous avons examiné les procédures de reporting élaborées par SNCF au regard de leur pertinence, leur

exhaustivité, leur fiabilité, leur objectivité et leur caractère compréhensible.

Nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données permettant la production des indicateurs d'émission de CO<sub>2</sub>. Ces travaux se sont notamment appuyés sur des entretiens avec les personnes de la Direction du Développement durable responsables de l'élaboration, de l'application des procédures ainsi que de la consolidation des données.

— **Au niveau des entités contributrices au reporting des indicateurs d'émission de CO<sub>2</sub> sélectionnés**

**SNCF Énergie (donnée : consommation électrique totale et détail de TGV, TER, Transilien et Intercités)**

Nous avons vérifié, sur la base d'entretiens avec les personnes en charge de la préparation des données, la bonne compréhension et la correcte application des procédures.

Nous avons revu les modèles utilisés pour la répartition des données de consommation d'électricité entre les Activités, sur la base des travaux suivants :

- une revue des hypothèses utilisées dans la modélisation statistique ;
- une reconstitution, sur la base d'un échantillonnage, de la consommation électrique modélisée pour les différentes Activités à partir des données de consommation fournies par le gestionnaire du réseau électrique.

**Direction de la Traction (donnée : consommation de gazole totale et détail de TER, Transilien et Intercités)**

Nous avons vérifié, sur la base d'entretiens avec les personnes en charge de la préparation des données, la bonne compréhension et la correcte application des procédures.

**Direction Financière Groupe – Études et analyses (donnée : production de voy.km de TGV, TER, Transilien et Intercités)**

Nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et nous avons effectué des tests de détail, sur la base

de sondages, consistant à vérifier les calculs des données et à rapprocher les données avec les pièces justificatives ;

Nous avons vérifié, sur la base d'entretiens avec les personnes en charge de la préparation des données, la bonne compréhension et la correcte application des procédures.

Nous avons revu les hypothèses de calcul des modèles utilisés pour la détermination des voy.km TGV, TER, Transilien et Intercités.

Nous avons procédé à une reconstitution des voy.km Transilien.

Nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et nous avons effectué des tests de détail, sur la base de sondages, consistant à vérifier les calculs des données et à rapprocher les données avec les pièces justificatives.

— **Conclusion**

À notre avis, les indicateurs d'émission de CO<sub>2</sub> sélectionnés par SNCF ont été établis, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au référentiel « Protocole de reporting des émissions de CO<sub>2</sub> de la traction ferroviaire » utilisé par SNCF et applicable en 2013.

Courbevoie et Neuilly-sur-Seine, le 13 mai 2014

**MAZARS**

61, rue Henri Regnault  
92075 Paris-La Défense Cedex

Franck Boyer et Lionel Gotlib

**PricewaterhouseCoopers Audit**

63, rue de Villiers  
92208 Neuilly-sur-Seine

Éric Bertier et Philippe Vincent



## 4. AUTRES ÉVALUATIONS

### 4.1. ECOVADIS

À la demande de clients tels que Lafarge, Bel mais également la Société Générale, Veolia Environnement ou encore AXA, EcoVadis a évalué la performance de SNCF en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE).

La note de SNCF, publiée en février 2014, progresse de deux points par rapport à la précédente évaluation, avec 70 sur 100. Cela place la performance RSE de SNCF à un niveau « avancé », soit le 4<sup>e</sup> niveau sur une échelle de 5.

Les actions de SNCF en matière de politique sociale et vis-à-vis des fournisseurs obtiennent les meilleurs résultats, suivies de près par l'environnement. Dans le comparatif sectoriel, la performance RSE de SNCF sur ces 3 thèmes se situe au-dessus de celle des autres entreprises ou au niveau des meilleures. Seule l'éthique

des affaires est évaluée à un niveau équivalent à celui des autres entreprises du secteur.

La démarche RSE de Geodis a été évaluée par EcoVadis à la demande de clients en 2009, 2010, 2011 et fin 2012. Avec une note de 63/100 en 2012, Geodis obtient le niveau « confirmé », c'est-à-dire le 3<sup>e</sup> niveau.

### 4.2. VIGEO

SNCF est évalué par Vigeo depuis 2007, à la demande d'investisseurs. En 2013, le Groupe a obtenu la note de 53/100, en hausse de 3 points par rapport à la dernière évaluation. En dehors du domaine de la gouvernance, où l'entreprise se situe en-dessous de la moyenne de son secteur d'évaluation « Transport et tourisme », SNCF obtient des notes positives sur les cinq autres domaines.

	Environment	Human Resources	Human Rights	Community Involvement	Business Behaviour	Corporate Governance
100						
75						
50						
25						
0						
Scores/Trends	60 →	57 ↗	60 →	66 →	52 ↗	30 →
Ratings	+	+	++	+	++	--
Controversies	No	Yes	Yes	No	Yes	No
Risk management	Advanced	Robust	Advanced	Advanced	Robust	Limited

Sector performance

Company performance

Rating: min -- / max ++

#### 4.3. BILAN DE LA VALEUR IMMATÉRIELLE DES ACTIONS SOCIÉTALES SNCF

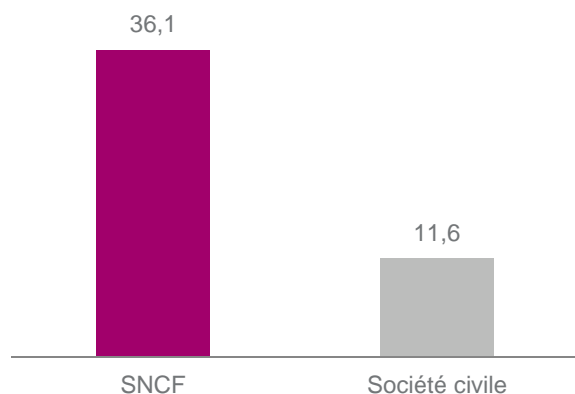
SNCF met en œuvre des programmes au profit de la société civile : achats solidaires, médiation dans les trains, travaux d'intérêts généraux, chantiers d'insertions, etc.

Ces actions forment un capital immatériel et génèrent une valeur. Pour mesurer l'efficacité économique de ces actions, SNCF a généralisé l'évaluation extra-financière par la méthode des coûts évités. L'insertion, la médiation sociale et les achats solidaires permettent d'offrir des emplois à des personnes en situation d'exclusion. La médiation, à bord des trains et dans les gares a pour effet d'améliorer la régularité des trains, ce

qui réduit les temps de retard. Enfin, les travaux d'intérêt généraux et la réparation pénale réduisent le nombre de détenus en prison et son coût pour la collectivité (une journée de prison coûte en moyenne 120 euros) et ont un effet positif sur la récidive.

Ce type de bilan économique s'avère donc pertinent pour piloter et promouvoir les actions sociétales de SNCF. En 2013, sous l'impulsion de la Direction du Développement Durable, une nouvelle modalité d'évaluation a été conçue en créant une échelle d'utilité sociale.

##### Bénéfices nets 2013 (en millions d'euros)



## 5. TABLE DES CORRESPONDANCES

## I-INFORMATIONS PRÉVUES AU CHAPITRE I

## I-1°-INFORMATIONS SOCIALES

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS SNCF	POLITIQUES ET INDICATEURS SNCF P.
I-1°-a)	Emploi	9 - 10 - LA 1 - EC 1	6.4.3		8 - 9 - 10	8 - 38
I-1°-b)	Organisation du travail	10	6.4.3	# 3	10	8
I-1°-c)	Relations sociales	15 - LA 16	6.4.5	# 3	9	43
I-1°-d)	Santé & sécurité	EN 15	6.4.6	# 4 - 5	9	41
I-1°-e)	Formation	LA 9	6.4.7		10	45
I-1°-f)	Egalité de traitement	LA 12	6.3.7	# 1 - 2 - 6	8	37 - 38 - 38

## I-2°-INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS SNCF	POLITIQUES ET INDICATEURS SNCF P.
I-2°-a)	Politique générale en matière environnementale	EN 25 - EN 31 - EN 34	6.5.1 - 6.5.2	# 7 - 8 - 9	5 - 7	23 - 24 - 32 - 34 - 58
I-2°-b)	Pollution et gestion des déchets	EN 25 - EN 30 - EN 32	6.5.3 - 6.5.4	# 7 - 8 - 9	7	30 - 31 - 32 - 33
I-2°-c)	Utilisation durable des ressources	EN 1 - EN 3 - EN 8 - EN 27	6.5.4	# 7 - 8 - 9	3 - 6 - 7	19 - 25 - 26 - 27 - 33
I-2°-d)	Changement climatique	EN 15	6.5.5	# 7 - 8 - 9	6	21 - 28 - 29
I-2°-e)	Protection de la biodiversité	EN 11 à EN 14	6.5.6	# 7 - 8 - 9	5 - 6 - 7	34

## I-3°-INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS SNCF	POLITIQUES ET INDICATEURS SNCF P.
I-3°-a)	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	9 - SO 1 - LA 12	6.4.3 - 6.8.4 - 6.8.5 - 6.8.9		2 - 8 - 10 - 11	15 - 49 - 51
I-3°-b)	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées	SO 1	6.8.9		11 - 12	15 - 65 - 68 - 71
I-3°-c)	Sous-traitance et fournisseurs	EC 8	6.6.6	# 1 & 2	11	49 - 61

## II-COMPLÉMENT D'INFORMATIONS PRÉVUES AU CHAPITRE I

## II-1°-INFORMATIONS SOCIALES

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS SNCF	POLITIQUES ET INDICATEURS SNCF P.
II-1°-b)	Organisation du travail	LA 6	6.4.4	# 3	9	41
II-1°-d)	Santé & sécurité	LA 6 - LA 7	6.4.6	# 3	9	42
II-1°-g)	Organisation Internationale du Travail	LA 6	6.4.4	# 3	9	62

## II-2°-INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS SNCF	POLITIQUES ET INDICATEURS SNCF P.
II-2°-a)	Politique générale en matière environnementale	EN 34	6.5.1 - 6.5.2	# 7 - 8 - 9	5	24
II-2°-c)	Utilisation des sols	EN 11	6.5.4	# 7 - 8 - 9	7	33
II-2°-d)	Changement climatique	EN 11 à EN 14	6.5.5	# 7 - 8 - 9	5 - 6 - 7	28

## II-3°-INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS SNCF	POLITIQUES ET INDICATEURS SNCF P.
II-3°-c)	Sous-traitance & fournisseurs	EC 8 - SO 9	6.6.6		12	51 – 61 – 62
II-3°-d)	Loyauté des pratiques	PR 1 - LA 6	6.7.3	# 10	1 - 2 - 9	13 - 14 - 16 - 60 - 61
II-3°-e)	Autres actions en faveur des droits de l'homme	HR 9	6.3.10	# 1 - 2	1 - 2 - 9	60

## 6. NOTE MÉTHODOLOGIQUE

### 6.1. PÉRIMÈTRE GLOBAL

Le reporting présenté pour l'exercice 2013, tant quantitatif que qualitatif, couvre le périmètre consolidé de l'Épic et des filiales suivantes : Groupes Keolis, Geodis, VFLI, STVA, Naviland Cargo, Voyages-sncf.com (VSC), iDBUS.

En plus de ces entités, l'ensemble des indicateurs du volet social intègre les filiales supplémentaires suivantes : Ermewa, NRS et STL (Logistica, Ecorail, VIIA, VIIA Connect, Ermerchem, Transport Ferroviaire Services, Itnovem).

Sauf mention contraire pour des indicateurs spécifiés, ce reporting intègre la part internationale des activités, ce qui représente 87 % des effectifs du Groupe sur l'exercice.

La mention « Groupe » des tableaux précise pour chaque indicateur le périmètre organisationnel couvert. Selon la disponibilité de l'information pour les entités sur l'exercice 2013, les initiales indiquent les entités suivies ("E" pour Épic, "K" pour le Groupe Keolis, "G" pour le Groupe Geodis, "A" pour les autres filiales nouvellement intégrée en 2013 : VFLI, STVA, Naviland Cargo, Voyages-Sncf.com, iDBUS).

Pour ce qui concerne les nouvelles filiales prises en comptes dans le périmètre 2013 (VFLI, STVA, Naviland Cargo, Voyages-Sncf.com, iDBUS), seules les données 2013 sont disponibles. Pour les indicateurs concernés (repérés par la lettre "A"), les données historiques 2012 et 2011 ne comprennent pas ces filiales.

Enfin, pour certains indicateurs, il peut arriver que l'historique ne soit pas sur un périmètre homogène à celui de 2013. Là encore ces particularités font l'objet de mentions spécifiques dans le texte ou dans la présente note méthodologique.

### 6.2. ENVIRONNEMENT

**Consommations d'énergie pour les offres de transport** : TEP = Tonne Équivalent Pétrole. Calculs réalisés à l'aide des coefficients d'équivalence suivants : 1 m<sup>3</sup> de gazole = 0,845 TEP ; 1000 kWh = 0,086 TEP.

Les données de consommation électrique publiées au titre de la traction ferroviaire de l'Épic, et prises en compte dans le calcul des émissions de CO<sub>2</sub>, sont celles fournies par le gestionnaire du Réseau de transport électrique français (RTE), en date du 21 janvier 2014.

Les consommations d'énergie de traction des métros et tramways opérés par Keolis, ainsi que les consommations d'énergie de traction ferroviaire de la filiale VFLI sont également consolidées dans le total.

**Consommations de carburants routiers** : sont prises en comptes les consommations de l'ensemble des filiales Geodis, Keolis, VFLI, STVA et iDBUS, pour, selon les cas, leur flotte commerciale détenues en propre ou exploitées.

**Consommations d'énergie des bâtiments** : pour l'Épic, les consommations d'électricité et de gaz en volume 2013 sont des chiffres non définitifs. Par ailleurs, les consommations de fuel domestique et de chaleur (réseaux de chaleur urbains) de l'Épic sont estimées sur la base des prix moyens 2013, à savoir respectivement : 0,7187 euros par litre et 0,067 euros par kWh (source : Direction de l'Énergie et du Climat – DGE).

**Émissions de CO<sub>2</sub>** : pour le calcul des émissions de CO<sub>2</sub> relatives aux consommations d'énergie de traction, les facteurs d'émission utilisés sont de 0,053 kg de CO<sub>2</sub> pour 1 kWh pour l'électricité (Base Carbone – électricité usage transport - version validée le 15/3/2012 ; Article 5 du décret n° 2011-1336 du 24 octobre 2011 relatif à l'information sur la quantité de dioxyde de carbone émise à l'occasion d'une prestation de transport – Arrêté d'avril 2012 ; Information CO<sub>2</sub> transport - L.1431-3 Code des transports) et de 2,68 kg de CO<sub>2</sub> pour 1 litre de gazole (GHG Protocol – "GHG emissions from stationary combustion" version 4.0 d'octobre 2010).

**Énergie des bâtiments** : les facteurs d'émissions suivants, issus de la Base Carbone, sont appliqués : 0,06 kg de CO<sub>2</sub> par kWh pour l'électricité (*contenu moyen pour la France continentale hors émissions amont - version validée le 01/03/2012 / Art. 75*) ; 0,2 kg de CO<sub>2</sub> par kWh pour le gaz (*Base Carbone : gaz naturel Europe hors émissions amonts - version validée le 01/03/2012*) ; 2,6 kg de CO<sub>2</sub> par litre pour le fioul domestique ; 0,042 kg de CO<sub>2</sub> par kWh pour les réseaux de chaleur (*Bilan Carbone V3 –2005*), soit 0,154 kg de CO<sub>2</sub>.

**Eau – protection de l'eau et du sol** : les consommations d'eau sont estimées sur la base des dépenses comptabilisées et des prix moyens 2013 pour l'eau potable et l'eau non potable, à savoir respectivement : 3,89 €/m<sup>3</sup>, et 2,08 €/m<sup>3</sup> (Source : EIDER – base de données du Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie).

**Bruit** : cet indicateur UIC (Union Internationale des Chemins de Fer), est fondé sur la méthodologie établie par la fiche UIC n° 330 intitulée « Indicateurs de performances environnementales spécifiques aux chemins de fer ». Il indique la proportion de matériel roulant équipé de freins à semelles composites.

**Management** : la certification ISO 14001 concerne exclusivement les établissements et sites à caractère industriel, pour lesquels la maîtrise des incidences environnementales des activités doit être pilotée avec un niveau d'exigence élevé. Les autres types d'établissements ou sites peuvent être intégrés à des systèmes de management environnemental dits « adaptés » propres à l'Épic ou à certaines filiales.

**Gestion des ressources** : concernant les consommations de papier, sauf pour le papier ramette dont le tonnage des achats est connu, les autres consommations de papier sont estimées à partir des montants achetés en euros, sur les mêmes bases que pour le calcul de l'assiette de la taxe Ecofolio sur les papiers imprimés (coût du papier représentant 50 % du

poste d'achat, et prix d'une tonne de papier à 800 euros).

**Déchets dangereux** : pour l'Épic, sont suivis les déchets industriels à risque valorisés ou détruits *via* le dispositif « contrats - cadres de prestations », mis en place par l'Épic SNCF au plan national. Concernant les volumes Geodis et Keolis, il s'agit des déchets dangereux produits, obligatoirement traités conformément à la réglementation française.

**Mises en demeure concernant les ICPE** : nombre en cours à la fin de l'exercice (périmètre Épic).

### 6.3. SOCIAL ET SOCIÉTAL

Les données RH consolidées pour l'Épic et les filiales du périmètre sont établies sur les définitions suivantes :

**Nombre total de salariés du groupe SNCF au 31 décembre** : ce chiffre reprend la totalité des salariés du Groupe (Épic, Groupes Keolis et Geodis et filiales supplémentaires 2013) en France comme à l'international :

- Filiales : effectif total au 31/12 hors stagiaires ;
- Épic : effectif global hors stagiaires, et hors population spécifique des médecins.

**Spécificité 2013 pour le Groupe Geodis** : l'effectif total est établi sur le périmètre France, y compris ses déclinaisons par tranche d'âge, catégorie de salariés (roulants), type de contrat, temps partiel/temps complet, sexe. Tous les autres indicateurs RH relatifs au Groupe Geodis sont également consolidés sur le seul périmètre France.

**Autres particularités des indicateurs RH** :

- Répartition par âge : l'effectif de référence est l'effectif réel pour l'Épic, l'effectif total pour les filiales.
- Recrutements: périmètre France pour Keolis 2011-2012. Les données Épic intègrent les passages CDD en CDI.
- Licenciements: périmètre France pour Keolis 2011-2012.

— Heures de formation: l'historique 2011-2012 est connu seulement pour l'Épic et Keolis.

— Pourcentage de salariés roulants: l'effectif de référence est l'effectif réel pour l'Épic, l'effectif total pour les filiales.

— Pourcentage de salariés à temps partiel: l'effectif de référence est l'effectif réel pour l'Épic, l'Effectif Équivalent Temps plein (ETP) pour les filiales (sauf STVA : effectif présent).

— Salaire moyen mensuel : estimé sur la base de la rémunération brute annuelle, rapportée à l'ETP (périmètre France uniquement).

— Taux d'absentéisme: moyenne des taux déclarés pondérée par les effectifs.

— Indice de fréquence: nombre d'accidents du travail avec arrêt pour 1000 salariés ; moyenne des taux déclarés pondérée par les effectifs ; la filiale VFLI est exclue du périmètre.

— Indice de gravité: nombre de jours d'absence dus aux accidents avec arrêt hors trajet, divisé par l'effectif disponible multiplié par 1000 ; moyenne des taux déclarés pondérée par les effectifs ; la filiale VFLI est exclue du périmètre.

— Nombre de maladies professionnelles déclarées : pas d'historique 2011, 2012 pour les filiales en dehors de Keolis.

**Contrats aidés** : Contrat unique d'insertion (CUI), Contrat d'accompagnement dans l'emploi (CAE), Contrat initiative emploi (CIE), emplois d'avenir.

### 6.4. ACHATS RESPONSABLES

**Performance RSE fournisseurs (note moyenne sur 100 des évaluations EcoVadis)** : cette note est la moyenne des notes attribuées à tous les fournisseurs qui ont fait l'objet d'une évaluation réalisée par EcoVadis, un cabinet expert indépendant. Cette évaluation porte sur les politiques, actions et indicateurs mis en place par les entreprises et mesure leurs performances sur 4 thèmes : environnement, social, éthique des affaires et supply chain. Les fournisseurs évalués sont ciblés sur la base d'une analyse de risque RSE et de leur importance stratégique pour l'entreprise.







SNCF

Direction du Développement Durable  
2, place aux étoiles  
93633 La Plaine Saint-Denis Cedex

[sncf.com](http://sncf.com)

—

Conception et réalisation : Agence 90c