

2014

RAPPORT RSE

01 — ENJEUX ET ENGAGEMENTS
PAGE 10

02 — VALEURS ET PRINCIPES
PAGE 70

03 — ÉVALUATIONS ET INDICATEURS
PAGE 91

« SNCF DU CÔTÉ DES SOLUTIONS POUR UNE MOBILITÉ DURABLE »

GUILLAUME PEPY, PRÉSIDENT DE SNCF

Le rapport RSE 2014 rend compte de l'action du Groupe sur les enjeux majeurs dans le champ de sa responsabilité. À cette occasion, SNCF renouvelle son engagement envers les 10 principes du Pacte mondial de l'ONU initié dès 2003. L'entreprise ambitionne d'atteindre le niveau « advanced », confirmant ainsi la bonne notation extra financière de Vigeo.

Un de ces enjeux majeurs concerne le rôle de l'entreprise en matière de climat, alors que le sommet mondial se déroulera en décembre 2015 à Paris. SNCF sera l'un des transporteurs officiels : quarante mille participants emprunteront la ligne B du RER quotidiennement, durant les deux semaines de ce sommet planétaire. La COP 21 constitue une opportunité pour montrer que SNCF se situe résolument du côté des solutions. Ainsi, contribuant aux objectifs de réduction des gaz à effet de serre, SNCF a en 2014 poursuivi le déploiement des solutions de porte-à-porte en lançant des offres de transport partagés pour accéder aux gares. Pour les marchandises, SNCF agit afin d'améliorer encore la performance économique et environnementale des solutions multimodales jusqu'au dernier kilomètre.

Alors que le train ne représente en France que 1% des émissions des transports pour environ 10% des voyageurs et des marchandises transportés, la baisse des émissions de gaz à effet de serre en 2014 se poursuit. Levier de notre performance économique et environnementale, les consommations d'énergie ont continué à baisser et de manière significative en 2014, en ligne avec un objectif de réduction de 20% en 10 ans.

Partie intégrante de la mobilité durable, le chantier prioritaire de la sécurité est partagé par tous les hommes et les femmes de SNCF : plus de 50 000 d'entre eux ont donné leur avis à l'occasion d'une grande enquête interne. L'enjeu est aussi la réduction des incidents pour une meilleure satisfaction des clients, notamment en Ile de France. Concernant l'impact environnemental, la démarche de progrès continu se poursuit dans tous les établissements. Nous déployons progressivement notre programme d'économie circulaire, touchant des domaines aussi variés que les traverses bois et béton du réseau, les tenues des agents, ou encore les matériels roulants obsolètes.

Vis à vis des salariés, les politiques de l'entreprise visent à favoriser le développement humain, en portant plus d'attention aux salariés dans leur diversité, et en construisant une vision partagée de l'avenir. Enfin, SNCF contribue au « vivre ensemble » avec une politique sociétale particulièrement dynamique : chantiers d'insertion, gestion humaine de l'errance en gare, lutte contre les incivilités...

Le Groupe poursuit son soutien à la cohésion sociale locale via ses actions contre l'exclusion et ses pratiques d'achats responsables.

2014 marque un tournant historique avec l'adoption de la loi du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire. Trois établissements publics, SNCF, SNCF Réseau et SNCF Mobilités composent désormais le groupe public ferroviaire. 2015 verra la mise en œuvre de la réforme sur les plans économique, social et organisationnel... avec un objectif de performance accrue sur toutes ces dimensions de la responsabilité du Groupe et une prise en compte encore renforcée du développement durable.



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.

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 2014.

1. STRUCTURE LÉGALE

Suite à la loi n°2014-872 du 04 août 2014 portant réforme ferroviaire, la composition et l'organisation du Groupe sont modifiés à compter du 1^{er} janvier 2015. Cette loi crée un Groupe Public Ferroviaire (GPF) constitué de 3 ÉPIC (Établissement Public à caractère Industriel et Commercial) indissociables, disposant chacun de l'autonomie de gestion :

- l'ÉPIC SNCF, à la tête du GPF, assure le contrôle et le pilotage stratégiques, la cohérence économique, l'intégration industrielle, l'unité et la cohésion sociale entre SNCF, SNCF Réseau et SNCF Mobilités ;
- SNCF Réseau entretient, modernise et commercialise l'accès au réseau ferré pour l'ensemble des entreprises ferroviaires de voyageurs et de marchandises. Il assure les fonctions de gestionnaire de l'infrastructure du réseau ferré national jusqu'alors réparties entre Réseau Ferré de France (RFF) et SNCF (la Branche SNCF Infra, dont la Direction de la Circulation Ferroviaire).
- SNCF Mobilités regroupe l'ensemble des activités d'exploitations des services de transport public terrestre régulier de personnes et de marchandises qui étaient celles de SNCF.

La mise en place des organisations des 3 EPIC s'achèvera le 1^{er} juillet 2015, une fois les transferts des salariés et des actifs réalisés.

De ce fait, le présent rapport décrit la gouvernance et les dispositifs de contrôle interne et de gestion des risques tels qu'ils existaient au sein du Groupe SNCF au cours de l'année 2014.

Concernant le présent bilan 2014, il faut entendre par « groupe SNCF » ou « SNCF » ou « le Groupe », l'ÉPIC tel qu'il était constitué en 2014 ainsi que de ses filiales. Il ne comprend pas RFF. Le capital de l'ÉPIC est intégralement détenu par l'État français (via l'Agence des Participations de l'État).

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 raison de leurs compétences (un représentant des voyageurs, un représentant des chargeurs, deux élus locaux, un expert dans le domaine des transports) ;
- 6 membres représentants élus des 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 notamment 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 notamment 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 notamment l'activité et les orientations stratégiques de la branche SNCF Logistics ;
- le Comité de Cohérence Économique et Sociale, chargé d'éclairer le Conseil sur les enjeux sociaux et humains des principaux projets de transformation de l'entreprise et plus globalement de sa stratégie, notamment en matière de RSE.

2.2. L'ÉQUIPE DIRIGEANTE

Le Président nomme les membres du Comité exécutif (COMEX) et définit leurs attributions. Dans leur domaine de compétence les membres du comité exécutif reçoivent du Président les délégations utiles pour agir et décider en son nom.

Aux côtés de Guillaume PEPY, Président de SNCF, l'équipe dirigeante en 2014 (avant préfiguration du nouveau Groupe Public Ferroviaire) est composée de :

Sophie BOISSARD
Stratégie Développement

Sylvie CHARLES
Transports Ferroviaires de Marchandises et Multimodal

Barbara DALIBARD
SNCF Voyages

Mathias EMMERICH
Finances, achats et systèmes d'information

Christophe FANICHET
Cabinet du groupe SNCF

Jean-Pierre FARANDOU
Keolis

Pierre IZARD
SNCF Infra

Alain KRAKOVITCH
Sécurité et Qualité de service ferroviaire

Alain LE VERN
Régions et Intercités

François NOGUÉ
Cohésion et Ressources Humaines

Alain PICARD
SNCF GEODIS

Rachel PICARD
Gares & Connexions

Patrick ROPERT
Communication

Claude SOLARD
Matériel

Bénédicte Tilloy
Transilien

Stéphane VOLANT
Secrétariat général

3. ORGANISATION DU GROUPE ET ACTIVITÉS

Groupe à forte 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 LOGISTICS	SNCF INFRA
ACTIVITÉS				
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 (Supply Chain Optimization, Freight Forwarding, Logistique Contractuelle, Distribution & Express, Road Transport) — STVA (logistique automobile) Transport Ferroviaire et Multimodal de Marchandises (TFMM) — Fret SNCF (ÉPIC) et VFLI (filiale) — Captrain — Naviland Cargo — VIIA — Commissionnaires de transport multimodal à dominante ferroviaire Ermewa Groupe — 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)
CLIENTS ET MARCHÉS				
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
CHIFFRE D'AFFAIRES				
11,9 Mds € de CA ⁽¹⁾ 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
CHIFFRES CLÉS 2014				
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 rénovées

⁽¹⁾ Chiffre d'affaires

4. DONNÉES FINANCIÈRES

(en milliards d'euros)	2014	2013	2012
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

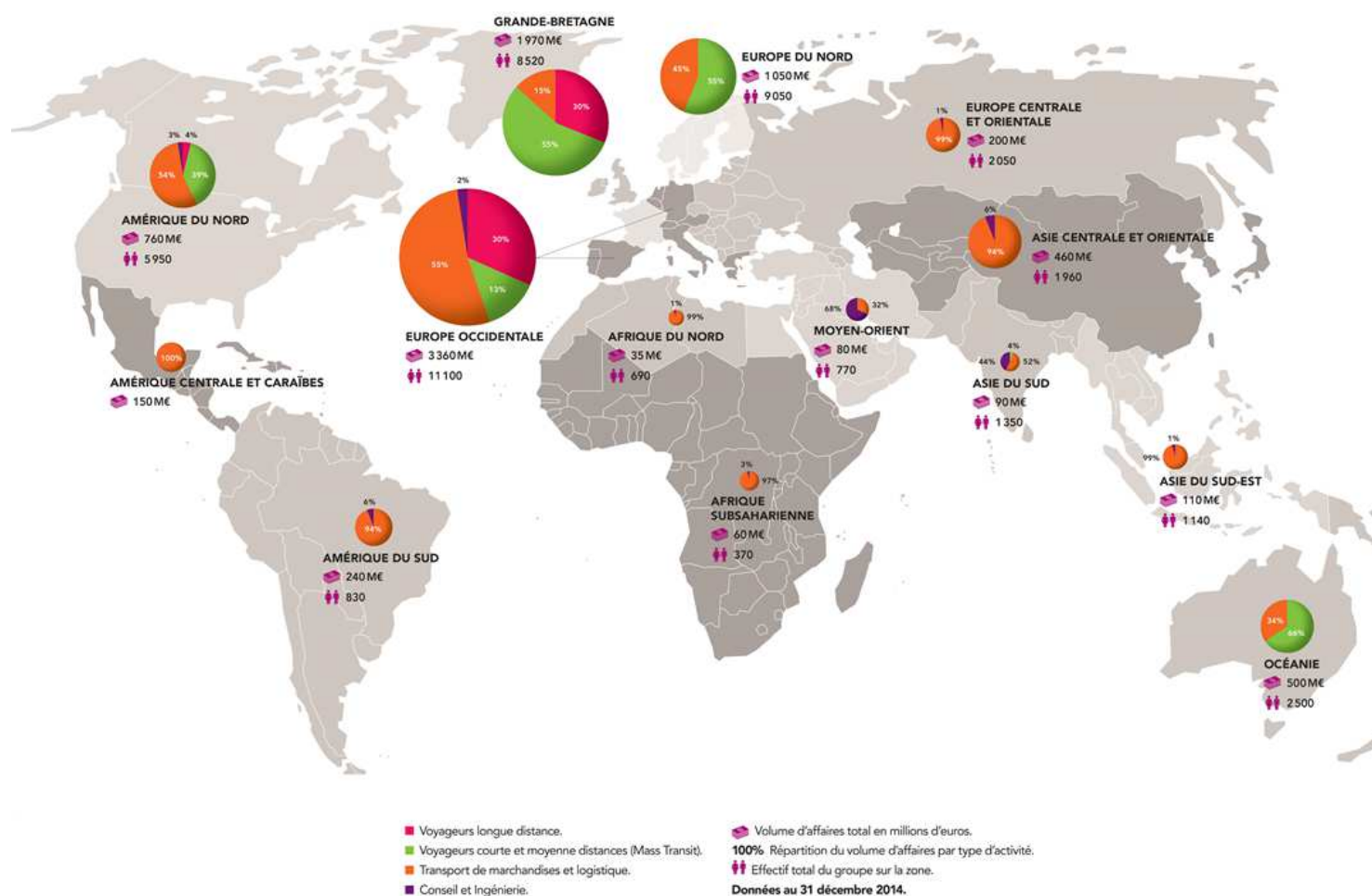
5. PRÉSENCE GÉOGRAPHIQUE

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 Logistics 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.

LE GROUPE SNCF DANS LE MONDE



6. DONNÉES SOCIALES

ART.225		2014	2013	2012	GROUPE
	Emploi				
I-1°-a)	Nombre total de salariés (situation au 31 décembre) ¹	251 092 ✓	257 248	254 539	E K G A
I-1°-a)	Nombre total de recrutements (hors CDD)	13 622	14 039	11 925	E K G A
I-1°-a)	Nombre total de licenciements	2 762	2 312	1 877	E K G A
	Organisation du travail				
I-1°-b)	Pourcentage de salariés roullants ¹	25,9%	26,6%	26,4%	E K G A
I-1°-b)	Pourcentage de salariés à temps partiel	8,4%	9,6%	9,6%	E K G A
	Rémunération				
I-1°-a)	Salaire moyen mensuel (en euros) ¹	2 974	2 945	2 899	E K G A
I-1°-a)	Évolution du salaire moyen mensuel	1,0%	1,6%	1,7%	E K G A

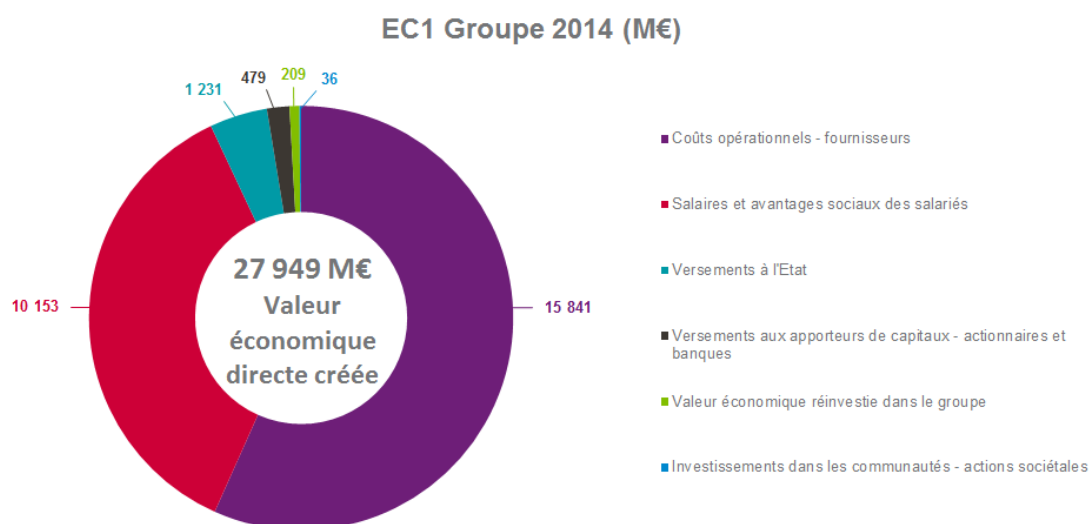
Légende :

Colonne « GROUPE » à droite des tableaux : entités intégrées dans la consolidation 2014, « E » pour ÉPIC, « K » pour le Groupe Keolis, « G » pour le Groupe GEODIS, « A » pour les autres filiales contributrices.

Toutes les données présentées couvrent les périmètres France et International.

7. INDICATEUR DE RÉPARTITION DE LA VALEUR

La performance financière du Groupe est source de richesse pour l'ensemble de nos parties prenantes partout dans le monde. Ce schéma illustre la façon dont la valeur économique gérée par nos activités est distribuée. Il s'agit de l'indicateur GRI G4 EC1 appliqué au Groupe pour l'année 2014.



¹ Voir note méthodologique en fin de rapport.

8. GUIDE DE LECTURE

La politique RSE du Groupe s'articule autour de quatre enjeux qui couvrent les dimensions de la RSE :

- un enjeu clients pour permettre une mobilité durable des voyageurs et des marchandises,
- un enjeu environnemental pour réduire notre empreinte environnementale,
- un enjeu salariés pour favoriser le développement humain,
- un enjeu collectivités pour contribuer au dynamisme des territoires.

De plus, une cinquième partie décrit les valeurs et principes de l'entreprise qui viennent encadrer ces engagements.

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

Pour chacun des indicateurs, le périmètre est indiqué par les lettres E K G A :

- E : ÉPIC
- K : Keolis
- G : GEODIS
- A : autres filiales :
 - pour les marchandises : Naviland Cargo, VIIA, VFLI, Captrain, STVA, Ermewa,
 - pour les voyageurs : VSC. Les données iDBUS n'ont pas été fournies pour l'exercice 2014.

Nb. : Keolis ayant procédé à une refonte complète de son reporting RSE, les données environnementales 2012 et 2013 n'ont pu être reconstituées. Les analyses d'évolution 2014/2013 présentées dans ce rapport sont réalisées à périmètre homogène hors Keolis. Les données 2014 pour le Groupe SNCF y compris Keolis (périmètre complet), sont donc présentées dans une colonne spécifique intitulée « 2014 + K ».

Pour ce qui concerne les indicateurs du volet social (RH), les données publiées au titre des exercices 2012 et 2013 sont celles produites pour le rapport RSE 2014 du Groupe SNCF, y compris Keolis et GEODIS.

Vérification des indicateurs :

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

01— ENJEUX ET ENGAGEMENTS

ENJEU 1 PERMETTRE UNE MOBILITÉ DURABLE DES VOYAGEURS ET DES MARCHANDISES	12
1. ENGAGEMENT N°1 : GARANTIR LA SÉCURITÉ POUR LES VOYAGEURS ET LES MARCHANDISES	13
2. ENGAGEMENT N°2 : AMÉLIORER LA SATISFACTION DES CLIENTS	17
3. ENGAGEMENT N°3 : DÉVELOPPER LE PORTE-À-PORTE	22
4. ENGAGEMENT N°4 : FAVORISER LES NOUVELLES MOBILITÉS À MOINDRE IMPACT	25
ENJEU 2 RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	28
5. ENGAGEMENT N°5 : AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE	29
6. ENGAGEMENT N°6 : MAÎTRISER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX	35
7. ENGAGEMENT N°7 : DÉVELOPPER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE	43
ENJEU 3 FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT HUMAIN	46
8. ENGAGEMENT N°8 : PORTER ATTENTION AUX COLLABORATEURS	47
9. ENGAGEMENT N°9 : CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS	55
10. ENGAGEMENT N°10 : CONSTRUIRE UNE VISION PARTAGÉE DE L'AVENIR	58
ENJEU 4 CONTRIBUER À LA COHÉSION SOCIALE ET AU DYNAMISME DES TERRITOIRES	60
11. ENGAGEMENT N°11 : AGIR POUR LES PERSONNES EN FRAGILITÉ	61
12. ENGAGEMENT N°12 : CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE LOCALE	67

ENJEU 1

PERMETTRE UNE MOBILITÉ DURABLE DES VOYAGEURS ET DES MARCHANDISES

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 différents modes de transports complémentaires au train, en enrichissant la gamme de services, tout en gardant comme priorité la sécurité. Pour les voyageurs, l'objectif est de faciliter et fluidifier la mobilité des clients – y compris les plus fragiles –, et de proposer une offre de mobilité partagée financièrement attractive, alternative au véhicule individuel. Cette offre intégrée doit associer les modes doux et collectifs. Pour les marchandises, il s'agit d'offrir un transport plus écologique, avec les autoroutes ferroviaires et les trains longs, ainsi que la combinaison du rail, de la route, du fluvial et du maritime 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. Ce premier enjeu se décline en 4 engagements : garantir la sécurité pour les voyageurs et les marchandises, améliorer la satisfaction des clients, développer le porte-à-porte et favoriser les nouvelles mobilités à moindre impact.

1. ENGAGEMENT 1 : GARANTIR LA SÉCURITÉ POUR LES VOYAGEURS ET MARCHANDISES

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

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

1.1. SÉCURITÉ D'EXPLOITATION

— Politique

Sécurité ferroviaire

SNCF doit garantir un niveau de sécurité des plus élevés pour ses clients, le grand public et son personnel dans un environnement qui a connu de fortes évolutions. L'entreprise a vécu plusieurs accidents graves (l'accident de Brétigny et la collision de Denguin) qui l'ont amenée à se remettre profondément en question. Pour autant, elle obtient depuis de nombreuses années de bons résultats globaux en matière de sécurité (5^{ème} rang des pays européens en matière de sécurité ferroviaire, selon l'Agence Européenne du Rail, sur les années 2008-2012). Visant le 3^{ème} rang, SNCF veut aller plus loin.

Le programme Vigirail, lancé par SNCF et RFF (intégré à SNCF Réseau au 1er janvier 2015) en 2013 pour la période 2014-2017, vise à renforcer la surveillance des voies et à moderniser la maintenance du réseau ferroviaire. Il intègre notamment les actions menées en réponse aux recommandations émises par le Bureau d'enquêtes sur les accidents de transport terrestre (BEA-TT) dans son rapport d'étape rendu public le 10 janvier 2014. Parmi celles-ci : intensification du renouvellement des aiguillages, analyse et contrôle des rails par vidéo, renforcement de la traçabilité, surveillance des infrastructures par la digitalisation, renforcement et simplification des référentiels de maintenance et amélioration du niveau de maîtrise des assemblages boulonnés.

En septembre 2014, un « Comité de suivi de la sécurité ferroviaire » a été créé, animé par l'Établissement Public de Sécurité Ferroviaire (EPSF). Il réunit le Secrétaire d'État aux Transports, l'EPSF, SNCF, SNCF Réseau, SNCF Mobilités, Eurotunnel, l'Association française du rail, l'Union des transports publics, de fédérations et de syndicats ferroviaires. Il a notamment en charge l'organisation et la réglementation du système ferroviaire et la sécurité sur les chantiers. Dans ce contexte, le programme Excellence Sécurité, qui vise à renforcer les procédures et les règles autour de 6 axes, sera déployé en février 2015.

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. L'année 2014 a permis aux différentes filiales du Groupe, en France et à l'international, de développer les actions d'amélioration de la sécurité des opérations. Conscientes que lors des accidents, les piétons et les voyageurs sont les plus touchés, plusieurs filiales ont organisé des forums sécurité à l'attention des voyageurs et du public.

Sécurité routière des voyageurs

Keolis, à travers le projet d'entreprise lancé en 2013, a choisi de mettre en place une démarche structurante d'organisation de la sécurité routière et de réduction de l'accidentologie, pour toutes les filiales en France et à l'international. En 2014, une campagne de sensibilisation des conducteurs à la vigilance a été déployée sur l'ensemble de la France reprenant une illustration par saison.

— Objectif

Consacrer 410 millions d'euros entre 2014 et 2017 à la surveillance et à la maintenance du réseau.

— Évolution des indicateurs

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

2014	2013	2012
23	22	14

L'année 2014 est à la fois marquée par une augmentation des accidents "significatifs" (accidents impliquant un mouvement ferroviaire et provoquant des conséquences corporelles et des dommages matériels), et par des actions de progrès importantes en matière de sécurité des circulations, notamment au travers du programme "Excellence Sécurité". Il est constaté une recrudescence des collisions contre des obstacles et des heurts aux passages à niveau qui ont généré des blessés, mais fort heureusement aucun décès parmi les voyageurs.

— Réalisations 2014

En septembre 2014, le Groupe a lancé une enquête interne afin d'évaluer la perception par les salariés de la culture et des pratiques de sécurité. Sur les 152 000 agents interrogés, 52 000 ont répondu sur différents sujets tels que les pratiques, la formation, les procédures, les moyens, etc. Ce nombre très important de réponses témoigne de l'ancrage des valeurs de sécurité dans l'entreprise. Les résultats encourageants (96% des cheminots considèrent que la sécurité est une priorité dans l'exercice de leur métier, le niveau de sécurité est perçu comme élevé même s'il doit encore s'améliorer), vont permettre à l'entreprise de progresser. Cette enquête sera renouvelée chaque année sur un échantillon adapté.

Par ailleurs, RFF (intégré à SNCF Réseau au 1^{er} janvier 2015) et SNCF Infra ont travaillé conjointement durant l'année 2014 afin de préparer le futur système de gestion de la sécurité de SNCF Réseau. La demande d'agrément de sécurité de SNCF Réseau a été faite auprès de l'EPSF en octobre 2014 pour une obtention prévue au premier semestre 2015.

Keolis a développé plusieurs « prescriptions Groupe » issues du retour d'expérience et de l'analyse de situations d'incidents ou d'accidents survenus dans les réseaux : traversée des passages à niveau, gestion de la fatigue et de l'hygiène de vie, consignes pour les voyageurs en matière de sécurité, consignes de

maintenance sécuritaires et prévention vis-à-vis du risque d'incendie.

SÉCURITÉ DES MARCHANDISES

— Politique

Les règles applicables au transport ferroviaire de matières dangereuses (RID) découlent du droit international et communautaire et sont transposées dans la loi française au moyen d'un arrêté ministériel, dit arrêté TMD. L'application de ces textes par SNCF est organisée autour de règlements internes complétés par des documents métiers pour aider le personnel dans l'exercice de leurs missions. L'activité fret SNCF, déjà largement reconnue pour son niveau de sécurité selon les standards exigeants de l'industrie chimique (note SQAS 2012 de 96,6%), a mis en place un nouveau plan de pilotage de la sécurité des marchandises pour améliorer la performance des acteurs et garantir un haut niveau de sécurité.

— Réalisations 2014

En 2014, SNCF a mis en place une démarche d'amélioration continue avec une lettre d'engagement du Directeur de l'activité Fret rappelant les principaux engagements de l'activité en matière de qualité, hygiène, sécurité, environnement et sûreté. Ces engagements sont partagés avec l'ensemble de ses sous-traitants ferroviaires.

1.2. PRÉVENIR LES RISQUES FERROVIAIRES ET LES INCIVILITÉS AUPRÈS DES JEUNES

— Politique

Par la diversité des territoires qu'il traverse et des publics qu'il rencontre, le Groupe SNCF est en prise directe avec la société, ce qui lui donne une responsabilité qui va au-delà de son seul rôle de transporteur. Ainsi, depuis plus de 20 ans, le Groupe mène des actions de sensibilisation auprès des jeunes pour prévenir les risques d'accidents et limiter les incivilités ou actes de malveillance en milieu ferroviaire. Dispositif historique du Groupe, consacré par un partenariat avec le Ministère de l'Éducation Nationale depuis 2006, les interventions en milieu scolaire ont sensibilisé sur la période 2013/2014 près de 229 000 jeunes à la sécurité et à la citoyenneté dans les transports collectifs. Ces interventions, qui s'étendent du CM1 à la terminale, sont réalisées par un réseau de 450 salariés volontaires et spécifiquement formés au programme « Voyageur et citoyen », fondé sur la pédagogie par l'expérience et décliné pour chaque tranche d'âge. Les enseignants peuvent également prolonger le travail avec leurs élèves grâce aux nouvelles ressources pédagogiques disponibles gratuitement, depuis janvier 2014, sur sncf.com/education.

La dernière enquête, réalisée sur un échantillon de 4 276 enseignants, a montré que 97 % des enseignants ayant accueilli une intervention SNCF se sont déclarés satisfaits de ce dispositif.

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, des élèves sont sensibilisés par des salariés des filiales du Groupe, dans le cadre de visites de classes ou de visites des dépôts.

— Réalisations 2014

Programme « Je suis écomobile ! »

En septembre 2014, SNCF, en partenariat avec La Fondation La main à la pâte, a lancé un nouveau programme pédagogique intitulé « Je suis écomobile ! ». Ce projet met à disposition des enseignants un guide sous format papier, tiré à 10 000 exemplaires et disponible également en version électronique (<http://www.fondation-lamap.org/fr/je-suis-ecomobile>) pour sensibiliser les élèves du CE2 à la 6ème aux enjeux environnementaux, sanitaires, économiques mais également sociaux, des transports.

Le concours « Jeunes Créa' »

Lancée en novembre 2014, la première édition du concours national « Jeunes Créa' » vise à mobiliser les collégiens et lycéens autour des notions de sécurité et de citoyenneté dans les transports en commun. Les jeunes sont invités à personnaliser leur propre pochette à billets de train pour sensibiliser leurs pairs aux risques ferroviaires et aux comportements citoyens dans les transports. À la clé, des bons d'achats SNCF pour les lauréats et des journées de vacances/loisirs pour des jeunes défavorisés.

Opération tranquillité chez Transilien

Les lignes L, A et J du Transilien sont particulièrement touchées par des phénomènes d'incivilités. Dans l'objectif d'assurer la tranquillité des voyageurs sur ces lignes, c'est ensemble que les agents de la sûreté ferroviaire, intervenants en milieu scolaire, médiateurs, conducteurs, contrôleurs et agents commerciaux sont intervenus à l'occasion de la rentrée scolaire pour mobiliser les jeunes sur ces questions de citoyenneté et du « bien voyager ensemble ».

Sensibilisation de publics allophones

En matière de prévention, SNCF s'adapte et s'adresse à tous les publics. Dans la Sarthe, depuis trois ans et à la demande du rectorat, des agents SNCF volontaires interviennent donc auprès de parents allophones, vivant en France mais ne parlant pas français. Leur mission est de les sensibiliser aux règles de la sécurité ferroviaire, afin qu'à leur tour ils informent leurs enfants. En 2014, 8 interventions ont permis de sensibiliser 103 adultes.

1.3. ACTIONS CONTRE LES INCIVILITÉS ET CONTRE LA DÉLINQUANCE

Le Groupe s'est officiellement engagé depuis 2012 dans une politique globale de prévention et de gestion des incivilités.

PRÉVENTION DES INCIVILITÉS

— Politique

Pour lutter contre les incivilités le Groupe a engagé un travail de fond à partir des témoignages recueillis sur le terrain auprès des agents et des clients. Un réseau de 70 référents, coordonnés et animés par la Direction Déléguée Prévention et Gestion des Incivilités porte la démarche au niveau régional et local. Porte-parole du Club interentreprises de Prévention des incivilités, SNCF préside actuellement un Groupe de travail du COLPOFER (Collaboration des services de police ferroviaires et de sécurité) auquel participe notamment la SNCB (Belgique), les Chemins de Fer Fédéraux suisses et Trenitalia (Italie).

— Réalisations 2014

La conférence de citoyens

SNCF a invité en 2014 un panel de 15 citoyens à réfléchir sur le rôle que chacun peut jouer pour que les comportements s'améliorent dans les trains et dans les gares. Cet exercice de démocratie participative a donné lieu à une synthèse remise à Guillaume Pepy au cours d'une rencontre avec le panel de citoyens, dont les suggestions viendront enrichir le plan d'action déployé par SNCF en 2015.

Des « Laboratoires Incivilités » ont été mis en place depuis 2013 pour tester des actions concrètes et innovantes et pour en évaluer la pertinence, en vue d'un déploiement national. En 2014, plusieurs nouvelles actions ont été menées, comme par exemple une campagne d'affichage pour le respect de la loi anti-tabac, ou encore une « journée tranquillité gares et trains » à Rennes afin de réaliser un état des lieux de la perception des incivilités par les clients et les agents.

Programme « Voisins à bord »

Depuis avril 2014, SNCF et Voisins Solidaires ont lancé le programme Voisins à bord dans les TGV pour promouvoir la bienveillance et l'entraide le temps du voyage, par diverses actions de communication (information permanente auprès des clients, travail de co-construction avec les chefs de bord,...). Le lancement de cette démarche s'est accompagné de la création de l'Observatoire des relations à bord des trains, composé d'un comité d'experts internes et externes du lien social. Cette démarche sociétale innovante répond aux attentes des voyageurs puisque 86% d'entre eux jugent prioritaire d'encourager la bienveillance et l'entraide dans les trains (étude ViaVoice pour SNCF et Voisins Solidaires - avril 2014).

MÉDIATION

— Politique

Le Groupe fait appel à des organisations reconnues de la médiation sociale dans les trains et dans les gares afin de renforcer le lien social entre voyageurs et acteurs de l'espace public. Les médiateurs sociaux, en contact constant avec les voyageurs, ont pour mission de lutter contre les incivilités, d'apaiser les tensions et de définir les règles du « mieux vivre ensemble » en favorisant le dialogue. En Île-de-France, des dispositifs de médiation sont mis en place, en partenariat avec l'association Promévil. Au total, 156 médiateurs sociaux interviennent sur les lignes du Transilien ainsi que sur les 2 lignes de TER Paris-Beauvais et Paris-Laroche-Migennes. Au vu du bilan satisfaisant, le président du STIF a annoncé un doublement des effectifs pour 2016.

— Réalisations 2014

Médiation au festival d'Aurillac

Pour la première fois, un dispositif de médiation a été déployé au cœur de l'édition 2014 du festival d'Aurillac. Grâce aux deux médiateurs présents sur les 4 jours en fin de festival, de nettes améliorations de service et de sécurité ont été observées. Les dégradations dans les trains et les gares ont été réduites de manière considérable. Le dispositif sera renouvelé lors de l'édition 2015 du festival.

Des médiateurs sur la ligne Nord du TER Bourgogne

Depuis avril 2014, des médiateurs interviennent à bord des trains omnibus et des bus de substitution sur l'axe Sens/ Paris-Gare de Lyon ainsi qu'en gare de Sens pour prévenir les incivilités et informer et orienter les voyageurs lors des travaux réalisés sur le réseau ferroviaire durant l'été. Au total, ils ont accompagné 1 048 trains et 91 bus de substitution sur l'année 2014.

SÛRETÉ

— Politique

SNCF forme et déploie 2 800 agents chargés de la sûreté ferroviaire. Dans ses missions de prévention et de sécurisation, cette direction collabore quotidiennement avec la police, la gendarmerie, les douanes mais aussi les parquets. En 2014, au-delà des nombreuses opérations conjointes et coordonnées, et des échanges en matière de bonnes pratiques, deux conventions expérimentales ont été signées avec la gendarmerie nationale afin de spécifiquement de renforcer la lutte contre les vols de métaux et la sécurisation des trains et des gares des bouts de ligne en Île-de-France et en province.

Par ailleurs, la Direction de la Sûreté travaille depuis 2010 avec les Conseils Locaux et Intercommunaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD-CISPD) de 370 communes afin de mener une réflexion et des actions communes en matière de lutte contre la délinquance : vidéo-protection, opérations avec les forces de l'ordre, chantiers d'insertion ou encore interventions en milieu scolaire.

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

2014	2013	2012
Atteintes physiques envers les clients et salariés SNCF et vols envers les clients – E A		
10 902	11 660	10 800
Nombre d'actes de malveillance contre les biens et le patrimoine financier – E A		
31 570	33 581	39 340
Actes d'incivilité et infractions à la législation – E A		
81 070	74 368	78 020

La tendance observée en 2013 à la baisse des actes malveillants (-8%) s'est confirmée en 2014. Elle est due à une diminution des actes de malveillance sur les biens (-4%), des atteintes contre les clients (-20%) et des vols contre l'entreprise (-14%). Après une progression en 2013 (+2%), la nette diminution des atteintes contre les clients s'explique par une forte diminution des vols avec violence (-36%) et des vols avec menaces (-24%). En revanche, les vols à la tire contre les clients continuent leur progression (+20% en 2013 puis +7% en 2014), particulièrement en Ile de France. Sur le plan national, les atteintes physiques envers les agents ont également nettement progressé en 2014 (+8%). Enfin, concernant les actes commis (dommages, déprédations...) contre la SNCF, la tendance générale est à la baisse que ce soit sur le plan national ou en Ile de France. Les signalements d'alerte attentat ou d'objets suspects sont toutefois en hausse de 6%.

— Réalisations 2014

2^{ème} convention de sécurisation en Normandie

Après la Seine-Maritime en décembre 2013, l'Eure s'est doté en mai 2014 d'une convention de sécurisation des liaisons et emprises SNCF afin de développer la coopération entre SNCF, la Police et la Gendarmerie. Elle s'articule autour de 3 axes majeurs : renforcer la prévention de la délinquance grâce à une présence plus visible et plus fréquente des forces de l'ordre, favoriser l'organisation d'opérations coordonnées entre les services, former les policiers et gendarmes à l'intervention en milieu ferroviaire.

2. ENGAGEMENT 2 : AMÉLIORER LA SATISFACTION DES CLIENTS

2.1. PONCTUALITÉ

— 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 30% en 11 ans (50% sur certaines lignes comme le RER D).

Pour faire face à la croissance du trafic ferroviaire et le fluidifier, 1 000 chantiers de modernisation du réseau ont été programmés en 2014, dont 100 en Île de France. Cela représente plus de 1 000 km de voies renouvelées.

La planification de « fenêtres travaux », plages horaires programmées et répétitives, souvent identiques tous les jours de l'année, permet d'éviter les variations de temps de parcours pour les voyageurs.

Par ailleurs, le plan « haut débit voyageurs » lancé en zone urbaine dense permet de repenser l'exploitation en Ile de France et sera déployé ensuite dans les grandes agglomérations.

— Objectifs

Réduire de 20% le nombre d'incidents liés à une mauvaise fiabilité du réseau national d'ici 2020 (Objectif Réseau 2020).

Hisser le niveau de satisfaction des clients Transilien à 75% d'ici 2020.

— Évolution des indicateurs

Art.225-I-3°-b) Pourcentage de clients satisfaits de Transilien (situations normales et perturbées) — E

2014	2013	2012
68%	69,4%	72%

La satisfaction liée à la qualité de service a progressé au premier semestre. Elle a malheureusement pris fin en juin du fait des conséquences des mouvements sociaux et des aléas de production sur la ligne C (incendie des Ardoines). Toutefois, l'amélioration des résultats en fin d'année (70% en décembre) pose les bases d'une dynamique favorable pour 2015.

— Réalisations 2014

Une chaîne anti-enrayeur pour plus de ponctualité

Début 2014, l'objectif d'accroître la ponctualité et le service clients des lignes N&U de SNCF Transilien a été atteint grâce à la chaîne anti-enrayeur VB2N. À ce jour, 38 rames en sont pourvues, générant une baisse drastique des essieux à reprofiler, davantage de souplesse pour l'exploitant ainsi qu'une diminution des coûts de maintenance liés aux enrayages.

Concernant le transport de marchandises, VIIA qui assure le développement, la promotion et l'exploitation du service d'autoroute ferroviaire, Lorry Rail, entre Luxembourg et Perpignan est dans une démarche d'amélioration continue en matière de ponctualité. Les équipes VIIA ont mis en place en juin 2014 un vaste plan impliquant l'ensemble des acteurs du service. L'objectif est de réaliser un saut de performance qui concerne aussi bien la prévention que la gestion opérationnelle en s'appuyant sur différents leviers que constituent l'organisation, les processus, la formation, l'ingénierie. C'est ainsi qu'en 2014, la non ponctualité liée aux causes « maîtrisables » a été divisée par 2 en 1 an. Les efforts se poursuivent avec le déploiement d'un plan d'actions diversifiées.

2.2. INFORMATION CLIENTS

— Réalisations 2014

De nombreux outils ont été mis en place en 2014 afin d'améliorer l'information clients. Ainsi, le Groupe a développé

SNCF MAPS, carte interactive du réseau ferroviaire français, qui permet de visualiser la circulation des trains en temps réel avec les horaires de leurs différentes dessertes ainsi que l'heure d'arrivée estimée, par un effet de zoom progressif sur la région de son choix, puis sur le train. Tous les trains sont concernés, du TGV au TER. « Communauté Train », un site mobile permettant aux clients d'échanger entre eux, a également été mis en place.

De son côté, la plateforme de contenu « 96minutes » lancée par Transilien apporte tous les mois des réponses aux questions que les voyageurs se posent sur leurs services.

En cas de situation perturbée, les « gilets rouges » viennent renforcer la prise en charge de l'accueil du public dans les gares. Sur la base du volontariat, ce dispositif vise à améliorer l'information voyageurs lors d'incidents majeurs pouvant rendre difficile la situation des clients en gare. Ces agents volontaires aux profils variés bénéficient d'une formation et vont ensuite à la rencontre des voyageurs.

Pour le transport de marchandises, l'activité fret a lancé un projet de maîtrise des données de suivi des acheminements, notamment pour les trajets internationaux. L'ambition est d'améliorer de 20 points la satisfaction client sur le suivi des acheminements entre 2013 et 2020.

2.3. QUALITÉ DE SERVICE

Dans le cadre de son plan Excellence 2020, la qualité de service est l'un des axes majeurs de la politique du groupe SNCF afin de satisfaire au mieux tous ses clients, voyageurs comme marchandises.

— Politique

VOYAGEURS

SNCF réalise de nombreuses enquêtes clients, et a mis en place un dispositif de médiation depuis 1994 qui 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. En 2009, Guillaume Pepy a décidé de faciliter l'accès au médiateur en offrant aux clients la possibilité de le saisir directement, sans passer par une association de consommateurs.

Depuis 2012, la médiation SNCF est référencée par la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC). Environ 5 000 dossiers sont déposés chaque année. Le médiateur est une personnalité indépendante nommée par le Président, saisissable via www.mediateur.sncf.com.

Par ailleurs, 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, qui 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, en présence du président Guillaume Pepy et auquel participent des dirigeants des différentes branches. Le médiateur présente son rapport annuel au Conseil du mois de juin.

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. Keolis fait de la « culture clients » le socle de sa culture d'entreprise.

MARCHANDISES

Concernant le transport de marchandises et la logistique, SNCF conçoit pour ses clients des offres sur mesure avec un objectif : l'excellence industrielle de ses prestations à toutes les étapes de la chaîne de transport.

Les qualités majeures du fret ferroviaire de SNCF sont la compétence et l'engagement de ses commerciaux et agents de terrain, ainsi que la qualité de son offre de transport massif (sécurité, respect des engagements, capacité d'emport...). La profonde transformation de l'activité, orientée vers la satisfaction client, a porté ses fruits. Alors qu'en 2010, seul un client sur deux se disait satisfait de Fret SNCF, en 2014, ils sont 4 clients sur 5.

GEODIS a mis en place, dans le cadre de son projet d'entreprise Ambition 2018, un processus d'amélioration continue appelé STS (Satisfaction Totale des parties prenantes). Ce processus, qui s'appuie sur 7 Règles d'Or, définit les standards communs à l'ensemble du Groupe pour accomplir au quotidien sa mission. Chacune des 7 Règles d'Or est évaluée à travers trois types de critères :

- des indicateurs de performance internes qui font l'objet d'un reporting mensuel,
- des benchmark externes qui s'appuient sur des standards tels que ISO ou IIP,
- des enquêtes de satisfaction annuelles menées auprès des collaborateurs d'une part et des clients d'autre part.

Sur le terrain, les Métiers font de la qualité de service une priorité pour répondre aux exigences de leurs clients. À titre d'illustration, le briefing « Top Conducteurs » mis en place en 2014 par le Métier Distribution & Express (cinq minutes destinées chaque matin à donner aux conducteurs les instructions phares de la journée et à leur rappeler les principes de sécurité), comme le briefing quotidien des équipes de la Logistique Contractuelle, sont l'occasion de rappeler quotidiennement aux équipes les règles en matière de qualité de service.

— Réalisations 2014

VOYAGEURS

Programme satisfaction clients

Ce programme, lancé en phase test en 2013, a pour objectif de réconcilier une expérience client individuel positive et un ressenti collectif négatif, en mettant en avant les services et attentions proposés par SNCF. Le client est invité à exprimer sa satisfaction à l'égard d'un service.

Les supports et outils utilisés varient selon le service testé : des bornes en gares et lieux de ventes, des modules numériques sur les sites internet et applis, ou des supports imprimés à bord des trains, comme les magazines, stickers, serviettes en papier ou cartes postales. Le client peut faire part de ses remarques et/ou avis constructif en laissant un commentaire.

Le programme s'est déployé progressivement tout au long de l'année 2014 au sein de l'ensemble des activités Voyageurs SNCF.

Programme SNCF Propreté

Les clients, les riverains ou encore les élus manifestent régulièrement leur mécontentement sur l'état des gares, des trains et des abords des voies. Ainsi, sur demande du Président de SNCF, un programme Propreté ambitieux et pérenne a été initié. Lancée le 5 juin 2014, l'opération nationale SNCF Propreté a pour ambition de changer le regard des voyageurs et des riverains sur les espaces ferroviaires dégradés, les abords de voies, les passages souterrains et d'apporter des solutions innovantes pour une propreté durable. La démarche SNCF Propreté implique des acteurs de l'insertion et de la formation, avec des réponses créatives adaptées à chaque site. Quatre outils ont été développés et mis à disposition des Régions et Activités SNCF :

- La convention de Partenariat SNCF-FNARS afin de favoriser la contractualisation pluriannuelle avec des associations de réinsertion ;
- Un projet Flash sur 18 gares d'Ile de France afin de proposer des actions simples, faciles à mettre en œuvre et visibles à travers la consultation d'étudiants paysagistes, architectes et designers ; un autre sur les accès des gares de Rouen et du Havre, auxquels se sont associés les collectivités territoriales (Villes du Havre et de Rouen, CODHAV et Rouen Métropole).
- Le challenge Propreté Prestataires-SNCF qui constitue une analyse réciproque des points de blocage, des actions concertées et un accompagnement opérationnel ;
- L'appel à Projets auprès d'industriels, architectes, paysagistes, collectivités pour développer des opérations innovantes et concertées, partagées avec une diversité de partenaires publics et privés.

En 2014, ce sont 360 chantiers Propreté qui ont été réalisés sur tout le territoire, dont plus de 120 avec des associations de réinsertion. Parmi le nombre important et varié de projets menés, le lancement en octobre 2014 d'un Schéma Directeur pour une propreté durable gare du Nord et gare de l'Est, associant la Ville de Paris, la RATP et RFF (intégré à SNCF Réseau au 1^{er} janvier 2015) et conduit par David Mangin, grand prix d'Urbanisme 2008 (préconisations attendues en juillet 2015).

La dynamique amorcée en 2014 se poursuivra en 2015.

MARCHANDISES

Enquêtes Clients

En 2014, une enquête de satisfaction a aussi été conduite au sein de tout le Groupe GEODIS. Ce sont 8 500 clients chargeurs qui ont répondu sur plus de 90 000 clients interrogés dans le monde, soit un taux de réponses de plus de 9%. La satisfaction globale des clients de GEODIS est de 86%. Ils s'estiment particulièrement satisfaits de la manière avec laquelle GEODIS intègre les sujets liés à la sécurité (91%), prend en compte les questions liées à la diversité (91%) ou respecte l'environnement (90%).

2.4. ACCESSIBILITÉ TARIFAIRE DES OFFRES

— Politique

Aujourd'hui, 8 millions de personnes sont en situation de précarité énergétique et de mobilité (plus de 15 % du budget pour le chauffage et l'essence). Simplifier les prix, permettre les comparaisons et rendre le train plus accessible financièrement sont les objectifs fixés par le Président. Le Groupe est déjà engagé dans une politique volontariste de petits prix, notamment grâce à OUIGO, iDTGV et Prem's. Le dispositif digital www.sncf.com/voyagezmoinscher explique et valorise toutes les initiatives du Groupe pour renforcer l'accessibilité tarifaire pour tous en répertoriant tous les outils et en incitant les voyageurs à faire leurs choix en fonction de leur profil et de leurs motivations.

Des tarifs adaptés aux besoins de chaque client

Plus de 75% des clients ont voyagé avec une réduction ou un petit prix avec TGV, iDTGV et OUIGO en 2014. 19 millions de billets à petits prix ont été vendus en 2014, un volume en hausse de 60% en 5 ans. 1 voyage sur 8 coûte moins de 30 euros (Prem's, Promo, Dernière Minute Carte Jeune).

TGV propose 3 familles de tarifs pour répondre aux besoins de tous et à tout moment : l'offre Prem's, le plus petit prix, est non échangeable et non remboursable ; l'offre Loisir, échangeable et remboursable, est disponible sur toutes les destinations et permet de programmer le voyage à l'avance tout en ayant la liberté de changer d'avis ; l'offre Pro est plus flexible avec des facilités d'échange et de nombreux services associés comme Pro Flexi, Pro Mobile et Pro Express.

Les clients qui voyagent 3 fois par an ou plus peuvent profiter de tarifs réduits toute l'année en achetant une carte de réduction commerciale SNCF. Déjà 3 millions de clients sont détenteurs d'une carte suivant leur âge.

Des attentions particulières et une reconnaissance pour les voyageurs fréquents

Les clients qui voyagent tous les jours ou presque avec TGV peuvent opter pour l'abonnement forfait mensuel ou hebdomadaire ou encore choisir un forfait annuel. Le Programme Voyageur récompense la fidélité des clients en leur offrant notamment des billets primes et des réductions. Près de 2,4 millions de voyageurs ont d'ores et déjà adhéré à ce programme.

Un panel d'offres variées

Afin de rendre la mobilité plus accessible, de nombreuses offres sont proposées par SNCF. iDTGV, Voyagissime ou encore Ouigo, les moyens de se déplacer à moindre coût ne manquent pas.

Depuis 10 ans, iDTGV propose des voyages à petits prix reliant Paris à une trentaine de villes françaises avec des animations à bord. Les opérations Voyagissime offrent quant à elles des promotions aux clients sur une sélection de services qui facilitent le voyage et le rendent plus fluide. Durant l'été 2014, les voyageurs ont bénéficié de réductions (jusqu'à -50%) sur différents services comme TGV Family, Bagage à domicile ou encore Auto/Train.

SNCF Voyages a également lancé en 2012 – à travers sa filiale iDBUS – une offre de transport par autocar à haut niveau de services et de confort (accessibles aux

PMR, toilettes, Wi-Fi...) sur des trajets longue distance, au départ de Paris Bercy 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. Les prix étant fixes, simples et attractifs, iDBUS a transporté près de 500 000 passagers sur l'année 2014. De plus, de nouvelles lignes ont été ouvertes pour rejoindre l'Espagne, l'Angleterre, la Belgique et les Pays Bas.

En avril 2013, SNCF a inauguré son activité grande vitesse à petits prix, Ouigo, afin de concurrencer le réseau routier et conquérir une nouvelle clientèle depuis des gares périphériques avec des prix accessibles au plus grand nombre. Ils démarrent à 10€ pour un adulte, et 5€ pour un enfant de moins de 12 ans accompagné. 2 millions de billets ont été vendus en moins d'un an.

TER SNCF propose également toute l'année à ses clients des offres promotionnelles, ponctuelles ou durables, pour leurs loisirs. Chaque été, des partenariats sont liés entre TER SNCF, les Régions et les sites touristiques ou de loisirs (festivals, parcs d'attraction, bords de mer).

À plus petite échelle, le STIF a également mis en place un Pass Navigo dézonné le week-end utilisable sur le réseau Transilien de SNCF. Le zonage unique sera étendu tous les jours à partir de septembre 2016.

— Objectif

Poursuivre cette politique d'accessibilité des offres ferroviaires.

— Évolution des indicateurs

Art.225-I-3°-a) Pourcentage de billets TGV vendus à petits prix (Prem's, iDTGV, Ouigo) – E

2014	2013	2012
18,5%	15,9%	nd

Les offres Prem's, iDTGV et OUIGO ont permis à 1 voyageur sur 5 de partir à petit prix.

— Réalisations 2014

Communication sur les petits prix

En 2014, SNCF a lancé une campagne publicitaire sur les prix, conscient que ceux-ci étaient perçus par les clients comme trop chers, trop compliqués et parfois injustes, sur les trajets longue distance notamment. Pourtant, plus de 75 % des clients TGV ont voyagé avec une réduction, plus de 13 millions de billets à prix Prem's ont été vendus et plus de 43 millions de billets à moins de 30 euros ont été achetés en 2014.

Ce spot télévisé a donc pour objectif de communiquer sur l'ensemble des petits prix dont les clients bénéficient au cours d'une année et dont ils n'ont pas toujours conscience et connaissance.

2.5. ACCESSIBILITÉ POUR TOUS LES VOYAGEURS

— Politique

Conformément aux engagements pris suite à la loi de 2005, SNCF poursuit son programme de mise en accessibilité de ses services. L'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014, relative à la mise en accessibilité des Établissements Recevant du Public (ERP) et de la chaîne de transport, prévoit la mise en place d'Agendas d'Accessibilité Programmée (Ad'AP), nous accordant un délai supplémentaire pouvant aller jusqu'à 9 ans, si les travaux d'accessibilité n'ont pas été réalisés avant le 1er janvier 2015 pour les ERP et avant le 13 février 2015 pour les transports publics. Les ADAPS permettront ainsi à SNCF de renforcer sa politique d'accès pour tous aux gares et aux trains en s'appuyant sur ses innovations, et de poursuivre son programme de travaux d'accessibilité particulièrement lourds du fait des patrimoines complexes, de l'ancienneté de certaines gares et de l'étendue des différents parcs de matériels roulants.

Mission Accessibilité

La démarche adoptée par SNCF repose sur l'écoute et l'échange afin de prendre en compte les besoins réels des personnes handicapées et de proposer un voyage personnalisé. Un conseil consultatif a été créé en 2006 et se tient deux fois par an. 8 associations nationales y participent². Tous les mois, des commissions Accessibilité plus techniques sont également organisées, s'appuyant sur les remarques des associations, afin d'améliorer certains équipements. Ces réunions ont par exemple amené la décision de rendre accessibles les toilettes dans les rames TGV Lacroix rénovées. Elles ont permis l'émergence d'équipements comme les bandes podotactiles de guidage, les toilettes universelles, mais aussi la création de services spécifiques à l'instar des plateformes de traduction en langues des signes française (VSC, TER, Centre Relais pour Accès Plus) ou du transport routier spécialisé permettant le transport des personnes en fauteuil roulant en Ile de France entre deux gares non accessibles.

Accessibilité des trains

SNCF cherche à obtenir une cohérence globale dans tous les trains, avec pour objectifs de faciliter la montée et la descente, améliorer l'information générale et de sécurité, la signalétique, assurer la stabilité des déplacements et l'accessibilité des toilettes. Depuis 2008, 100 millions d'euros ont été investis par l'entreprise pour la mise en accessibilité de ses rames lors des rénovations ou d'opérations spécifiques de mise en accessibilité. Pour exemple, en 2014, ont été mises en circulation 18 rames TGV Sud-Est rénovées. Pour les matériels neufs, les équipements sont intégrés aux cahiers des charges initiaux. En 2014, les premiers trains 100% accessibles ont été mis en circulation (44 Régio2N et 8 Regio2N).

² L'Association des Paralysés de France (APF), l'Association Française contre les Myopathies (AFM), la Fédération Française Handisport (FFH), l'Union Nationale pour l'Insertion Sociale des Déficiants Auditifs (UNISDA), la Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes (CFPSAA), l'Union Nationale des Associations de Parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis (UNAPEI), l'Association des Personnes de Petite Taille (APPT) et le Comité National des Retraités et Personnes Agées (CNRPA).

Aménagement des gares

À ce jour, 144 gares du SDNA (Schéma Directeur National d'Accessibilité) de SNCF ont bénéficié de travaux de mise en accessibilité, dont 48 en 2014. Hors Ile de France, 133 gares Régionales en ont bénéficié également. Sur le périmètre de SNCF Réseau, 52 gares nationales du SDNA de SNCF ont été mises en accessibilité.

Les travaux s'appuient sur un référentiel national de mise en accessibilité des gares, rédigé en 2005 en collaboration avec RFF (intégré à SNCF Réseau au 1^{er} janvier 2015) et reposant sur le principe de cheminement d'une personne handicapée ou à mobilité réduite sur l'ensemble de la chaîne de déplacement. Des équipements variés sont testés puis installés dans les gares : Vitrophanie, Bornes d'appel, balises sonores, bandes podotactiles de guidage, boucles magnétiques permettant de filtrer les sons parasites de la gare, utilisation de police Achemine utilisée pour tous les éléments signalétiques, les élévateurs et rampes mobiles ou encore les bandes d'éveil de vigilance et les doubles mains courantes dans les escaliers.

Keolis vers une accessibilité universelle

Keolis concentre ses efforts sur l'information visuelle et sonore, ainsi que sur l'aménagement des véhicules. 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.

Le Groupe Keolis détient plusieurs filiales spécialisées dans le transport de personnes à mobilité réduite (TPMR). En 2014, Keolis a travaillé sur l'harmonisation des supports et des messages transmis aux clients TPMR. Une plaquette commerciale unique a été réalisée.

— Évolution des indicateurs

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

2014	2013	2012
670	624	522

L'augmentation du nombre de gares s'explique principalement par l'ouverture du service en Région Centre et de la montée en charge des Régions Bretagne et Bourgogne. Pour Transilien, la progression du nombre de gares ouvertes au service d'assistance est lente car l'ouverture d'une gare pour la prise en charge des personnes en fauteuil roulant est directement liée à la fin des travaux de mise en accessibilité et en particulier à l'installation des ascenseurs. Néanmoins, la progression en nombre de voyageurs PMR servis est importante (+33%) entre 2013 et 2014 pour un nombre de gares presque équivalent, montrant ainsi la forte évolution du service Accès + Transilien.

— Réalisations 2014

Service d'assistance « Accès Plus »

Ce service gratuit d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'à la place dans le train, proposé dans 360 gares du territoire national, a fait l'objet de plus de 424 000 prestations en 2014. Décliné avec les Autorités Organisatrices dans 8 régions, dont la région Centre depuis 2014, Accès TER est désormais proposé dans plus de 170 gares régionales. Le déploiement ne s'arrête pas là puisque Transilien a étendu son service Accès Plus à 70 gares Transilien en 2014.

Le Social Good Lab au service de l'accessibilité

SNCF met en place un nouveau partenariat avec un incubateur de startups, le Social Good Lab, dont l'objectif est de rapprocher entrepreneuriat social et innovation technologique afin de répondre à des problématiques sociales et environnementales. Ce projet, développé par Paris Incubateur et Le Comptoir de l'Innovation, s'appuie sur une démarche inédite permettant l'hébergement, le financement et l'accompagnement de startups innovantes.

Une nouvelle session de recrutement de startups a été lancée en décembre 2014. À l'occasion de cette deuxième saison, SNCF, via sa filiale SNCF Développement, et sa Délégation à l'Accessibilité et aux Voyageurs Handicapés, devient partenaire du Social Good Lab afin de contribuer à l'accompagnement de startups en matière d'accessibilité, en leur faisant bénéficier de son expertise et ses terrains d'expérimentations.

Pôle d'Échanges Multimodal de Brive-La-Gaillarde

Situé au carrefour de 3 régions, ce Pôle d'échange multimodal est rendu accessible depuis fin 2014 grâce à 5 ascenseurs d'accès aux quais, à l'installation de bandes podotactiles de guidage, ainsi qu'aux contremarches et nez de marches contrastés présents dans tous les escaliers. Dans le hall, des balises sonores ont été mises en place, des tablettes basses ont été installées au point information, une nouvelle signalétique a également été intégrée.

Des sites internet TER

Tous les clients TER sourds et muets bénéficient désormais de l'ensemble des services de relation client à distance. Grâce à une plateforme digitale de haut niveau, l'accès à la traduction de la parole en langage des signes se fait en temps réel.

3. ENGAGEMENT 3 : DÉVELOPPER LE PORTE-À-PORTE

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

3.1. TRANSPORT DE VOYAGEURS EN PORTE-À-PORTE

— Politique

Bien que l'usage de la voiture reste dominant dans les déplacements des Français, le marché de la mobilité partagée représente aujourd'hui 15% des déplacements (transports en commun, covoiturage, auto-partage, vélo libre-service, etc.) ; ce marché est en croissance continue.

SNCF a choisi d'investir dans le développement de ce marché et de contribuer à son extension pour que la mobilité partagée représente d'ici 2030 30% des déplacements. Pour cela, SNCF se positionne en tant qu'intégrateur de mobilités et développe des offres de nouvelles mobilités qui complètent l'offre ferroviaire et routière du Groupe.

Avec le programme porte à porte, SNCF développe les « briques » de mobilité qui permettent aux clients de disposer de réponses individualisées à leurs attentes, leur permettant de se déplacer d'adresse à adresse, en choisissant le mode le plus adapté à leurs besoins.

Les grands axes de développement d'offres de porte à porte sont :

- l'information voyageurs multimodale,
- les offres de transport multimodales,
- les offres de services en gare.

L'INFORMATION VOYAGEURS MULTIMODALE

L'information voyageurs s'appuie sur le développement de l'application SNCF qui présente l'offre d'information multimodale en temps réel (pour les trains) et de calculateur d'itinéraire. L'application va progressivement remplacer l'ensemble des applications mobiles SNCF d'informations voyageurs (l'application Transilien, les applications TER, SNCF direct) et proposer la vente de billets TER à la fin 2015.

Gares et Connexions développe des supports d'informations multimodales en gare, sous forme d'écrans, de points d'information et de bornes interactives.

LES OFFRES DE TRANSPORT MULTIMODES EN COMPLÉMENT DU TRAIN

iDVROOM

SNCF a développé une offre de covoiturage pour les trajets de courte distance avec sa filiale iDVROOM. Ce service contribue à réduire l'impact des déplacements urbains. Cette offre, complémentaire au train, facilite l'accès aux gares et constitue une alternative au train en cas de travaux. Le nouveau site iDVROOM a été lancé en septembre 2014, avec un focus spécifique sur la courte distance. Le nombre de clients progresse régulièrement avec en moyenne + 15 % de nouveaux inscrits chaque mois.

Le développement d'iDVROOM est d'abord ciblé sur les régions Ile de France et Pays de la Loire, avec une approche commerciale qui porte ses fruits : iDVROOM a rapidement atteint une bonne densité de trajets sur les principales zones ciblées.

Le développement du covoiturage avec iDVROOM se construit avec des partenaires : avec les agglomérations et les collectivités (ex Nantes Métropole et CG44), avec Norauto (bons cadeaux pour les nouveaux conducteurs), avec les entreprises sur les zones ciblées (pour leurs collaborateurs) etc.

Le taxi – VTC avec iDCAB

Avec iDCAB, SNCF propose un service de Véhicules de Tourisme avec Chauffeur (VTC) dans les 27 premières gares françaises. Les offres sont présentées sur différentes applications SNCF (iDCAB, Voyages SnCF, V). Le service iDCAB sera présenté sur l'application mobile iDPASS dès sa mise sur le marché en juin 2015. Lorsque le service iDCAB n'est pas disponible, SNCF propose la mise en relation avec le service national de réservation de taxi G7.

Les offres vélo

SNCF favorise l'extension de l'offre de stationnement vélo à proximité des gares où cette offre est pertinente et en complément des offres existantes. Cette extension pourrait représenter d'ici trois ans un accroissement de 40% de l'offre existante pour atteindre près de 13 000 places au total (+ 5000 places de stationnement). Actuellement, 54 gares sont déjà équipées d'abris sécurisés, 23 projets sont en cours.

L'offre peut être payante ou incluse dans l'abonnement urbain ou régional. Les abris sont ouverts grâce aux cartes régionales et pourront, ultérieurement et en fonction des accords locaux, être aussi ouverts par iDPASS.

En Ile de France, 13 abris Veligo sont déjà déployés représentant 658 places de stationnement vélo (avec une cible de 48 abris à fin 2016 soit 2048 places).

SNCF propose à ses clients des solutions de location ponctuelle de vélo de qualité, en s'appuyant sur son partenaire France Vélo Tourisme et le label national Accueil Vélo. L'offre de location de vélo sera présentée sur le site Vélo de SNCF, qui sera actualisé et mis en ligne d'ici l'été 2015. Accueil vélo est une marque nationale qui fédère 1000 professionnels de tourisme « vélo friendly » qui s'engagent sur la qualité de service. Ce réseau de loueurs est bien implanté et va poursuivre son développement à proximité des gares.

L'autopartage avec des véhicules électriques – Wattmobile

SNCF s'associe avec Wattmobile qui propose une offre 100% électrique d'autopartage. Wattmobile est le 1er réseau national de stations de petits véhicules électriques en libre-service en gares (location en boucle fermée), permettant de répondre à 90% des déplacements en centre-ville tout en gagnant du temps dans la circulation. Wattmobile étend rapidement sa couverture et sera implanté dans une quinzaine puis une trentaine d'agglomérations d'ici la fin de l'année 2015.

L'autopartage avec des véhicules thermiques – Zipcar

ZipCar est le leader mondial de l'autopartage, avec près d'1M de membres inscrits ; ZipCar est présent aux USA et dans plusieurs pays européens (UK, France, Espagne).

L'offre est en cours de déploiement à Paris et va rapidement s'étendre dans les grandes villes françaises avec iDPASS jusqu'à l'été 2015, et au-delà ensuite – les clients iDPASS pourront bénéficier de toute la couverture ZipCar, donc par exemple utiliser une ZipCar à Londres ou Barcelone.

L'adossement de ZipCar à un partenaire multi-transports comme iDPASS est une véritable innovation sur le marché et va permettre d'offrir un spectre large de mobilités aux clients.

iDPASS

SNCF facilite l'accès aux nouvelles mobilités en offrant à ses clients un pass unique pour utiliser certains modes de transport alternatifs dans les plus grandes villes françaises et européennes (auto-partage, VLS, VTC...). L'offre se présente sous la forme d'une application mobile et de la carte Voyageur (qui devient carte NFC). Les 2,5 millions de membres du programme Voyageur pourront bénéficier gratuitement d'iDPASS.

iDPASS propose un socle de services directement accessibles et des services optionnels activables à la demande :

- iDCAB et l'offre parking sont directement accessibles dès le téléchargement (gratuit) de l'application, ainsi que l'information sur les vélos en libre-service (VLS).
- l'accès aux services d'auto-partage (Zipcar ou Wattmobile) est optionnel pour l'utilisateur iDPASS et nécessite une souscription spécifique au sein de l'application ; les parcours d'inscription, de réservation et de règlement sont très simples et offrent au client une utilisation fluide.

iDPASS est déployé dans un premier temps dans les 15 plus grandes agglomérations de France ; l'extension de la couverture nationale et dans les plus grandes villes européennes est programmée dans un deuxième temps.

LES OFFRES DE SERVICE EN GARE

Les clients ont la possibilité de retirer, à toute heure, leurs petits colis (principe du click and collect - achats sur sites marchand web) directement dans leur gare dans des automates de retraits sécurisés. Le service est accessible dans 100 gares Transilien depuis la fin 2014 et sera étendu à de prochaines gares d'Ile de France. En France, l'offre est présente dans 35 gares depuis la fin 2014 et sera proposée dans 219 gares à fin 2015.

LES PÔLES D'ÉCHANGES MULTIMODAUX (PEM)

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 créant, en partenariat avec les Autorités Organisatrices

et les collectivités locales, des Pôles d'Échanges Multimodaux (PEM) permettant de passer d'un mode de transport à un autre dans un même lieu (TGV, TER, auto-partage, autobus, vélo...) afin de fluidifier les voyages. 2014 a été marqué par les inaugurations des pôles d'échanges multimodaux de 5 grandes gares³.

De nouveaux chantiers d'envergure ont également été lancés (extension de la gare de Bordeaux, promesse de convention pour la construction et l'exploitation des commerces en gare Montparnasse, agrandissement et aménagement du PEM de Versailles Chantiers).

L'ambition de faciliter la liaison entre tous les modes a ainsi été atteinte pour 30 PEM, inaugurés en 2014, et se poursuit sur quasiment 100 autres projets, qui seront finalisés d'ici 2020.

Keolis a également mis en place des solutions pratiques dans les gares depuis le stationnement jusqu'aux modes de transports dits lourds, en passant par le bus, le car, ou encore des modes plus doux. C'est le cas, par exemple, 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.

— Objectifs

Généraliser les expérimentations de solutions porte-à-porte pour les clients afin que la mobilité partagée représente d'ici 2030 30% des déplacements.

Créer 100 nouveaux pôles d'échanges multimodaux (PEM) d'ici 2020.

— Réalisations 2014

Remplacer l'autosolisme par du train+taxi ou Vélo électrique pour les professeurs de l'Université de Rennes 2

Dans le cadre d'une expérimentation avec une dizaine d'enseignants volontaires, TER SNCF a mis en place une offre train + taxi ou train + VAE (vélo à assistance électrique) pour aller de Rennes au campus Maziers situé à 4 km de la gare de Saint-Brieuc. Pour optimiser l'éventuel temps d'attente en gare de Saint-Brieuc avant le retour en train, SNCF a mis à disposition un local permettant de travailler en gare. Même avec un parcours en taxi à l'arrivée, cette organisation est moins chère pour l'université qu'un défraiement du parcours réalisé par le professeur avec son véhicule personnel.

PEM de Montpellier

Après 3 ans de travaux, la gare de Montpellier Saint-Roch offre aux voyageurs un nouvel espace d'échanges. Favoriser le mode ferroviaire en Languedoc-Roussillon, organiser l'intermodalité en connectant harmonieusement tous les modes de déplacement (dont une station « vélomag »), rendre le bâtiment voyageurs et les services aux usagers plus fonctionnels, s'associer aux projets urbains du quartier

³ Montpellier Saint-Roch, Bourg-en-Bresse, Besançon-Viotte, Agen et Dax.

Nouveau Saint-Roch : tels étaient les grands objectifs de ce chantier exemplaire.

Autopartage en Rhône-Alpes

TER a lancé en septembre 2014 une offre «Train et auto-partage» permettant aux voyageurs d'emprunter un véhicule quelques heures à proximité de leur gare d'arrivée, puis de le retourner au même endroit au moment de prendre leur train retour. Ce service est inédit par son ampleur. La formule permet au client de se dégager du temps pour travailler ou se relaxer à bord du train, à des tarifs compétitifs grâce à un abonnement d'auto-partage à prix préférentiel, délivré sur présentation d'un billet SNCF. Le service sera proposé dans une vingtaine de gares de la région dont Lyon, Saint-Étienne, Annecy, Grenoble, Échirolles et Chambéry.

3.2. TRANSPORT DE MARCHANDISES EN PORTE-À-PORTE

— Politique

Par sa Branche SNCF Logistics, qui couvre l'ensemble des métiers et des expertises du transport et de la logistique de marchandises, l'entreprise propose des solutions porte-à-porte en intégrant les différents modes d'acheminement.

La place du fret ferroviaire est étudiée en perspective avec les autres modes de transport, car chacun possède ses qualités et sa pertinence propre. L'enjeu consiste 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. Les solutions multimodales comprennent, lorsque c'est possible, la combinaison de transport maritime et aérien pour les flux internationaux, le transport combiné rail-route, l'utilisation des autoroutes ferroviaires, ainsi qu'une approche ferroviaire des villes.

En réponse aux enjeux commerciaux, économiques, environnementaux (pollution, bruit, congestion routière) et sociaux soulevés par la logistique urbaine, GEODIS a mis en place, en 2014, un groupe de travail baptisé « Megacities » et dédié à l'élaboration d'une offre logistique pour la distribution en centre-ville dans les mégapoles. L'offre de GEODIS, telle qu'imaginée par ce groupe de travail, comprend le conseil en logistique urbaine pour les prescripteurs et les institutionnels, la création et la gestion de centres de consolidation urbains, visant à mutualiser sur une plateforme de proximité des flux multi-prestataires pour la livraison du dernier kilomètre de centres commerciaux, hôpitaux, aéroports ou des gares, ainsi que des solutions techniques adaptées (véhicules au gaz naturel, électriques, triporteurs, etc.).

Trois villes-pilotes ont été choisies : Paris, Shanghai et Mexico. A Paris, GEODIS a mis en place une solution de logistique urbaine depuis 2011, avec des véhicules électriques et des triporteurs.

— Objectif

Proposer une offre globale, multimodale toujours moins émettrice de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques tout au long de la chaîne logistique.

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

Un grand nombre d'actions sont lancées afin de favoriser de nouveaux usages des véhicules (l'auto-partage, le covoiturage) ou l'utilisation de modes de transport bas carbone, comme les véhicules électriques en complément du train. Les nouvelles offres telles que Wattmobile, iDVROOM, ou encore les vélos en libre-service sont autant de modes de transport à moindre impact environnemental qui s'inscrivent dans la stratégie de porte-à-porte de l'entreprise, que SNCF souhaite valoriser auprès de ses clients (cf. engagement 3.1).

SNCF participe également à la mise en place de tram-trains, en collaboration avec les collectivités qui le souhaitent, notamment en Île de France⁴.

— Réalisations 2014

Troisième édition des ateliers vélos service

Du 5 mars au 14 novembre 2014, SNCF a mis en place pour la troisième fois un service gratuit autour du vélo pour ses usagers. L'objectif de cette opération était de sensibiliser le public à la pratique du vélo en proposant des réparations gratuites dans quatre gares du Val-d'Oise. 96 ateliers ont été proposés pour apprendre gratuitement à réparer son vélo ou pour tester des vélos pliants ou à assistance électrique. Ce projet, dans le cadre d'un partenariat avec Chantier-École en Île-de-France, permet à l'association «Sauvegarde Val-d'Oise» d'employer dix personnes en parcours d'insertion.

Le service Veligo arrive en gare francilienne

SNCF Transilien propose dès à présent un service de stationnement collectif fermé des vélos aux abords de 14 gares franciliennes. Ce service est ouvert aux clients du Pass Navigo moyennant une inscription annuelle de 20 euros. Ces abris sont équipés de caméras de vidéo protection et d'une télésurveillance des équipements. De plus, les abris sont accessibles 24h/24, 7j/7. Ce

service hébergé par les gares franciliennes est cofinancé par SNCF, le Stif et la Région Île-de-France.

SNCF Transilien rembourse le covoiturage pendant les travaux

Avec 70 chantiers et 150 gares concernées, les travaux ont été démultipliés pour renouveler le réseau. C'est pourquoi, depuis le 8 décembre, Transilien propose à ses voyageurs un choix supplémentaire de substitution routière, via le covoiturage organisé. Dans ce cas, tous les frais des covoitureurs seront pris en charge par Transilien, et ce, pour tous les travaux impactant la circulation des trains et pour tous les abonnés du réseau.

Le tram-train Nantes-Châteaubriant inauguré

30 ans après la fermeture de la ligne au trafic voyageur, le tram-train reliant Nantes à Châteaubriant a été inauguré le 28 février 2014. 2 Pôles d'Échanges Multimodaux et 7 gares et haltes voient le jour avec la réouverture de la ligne. Réalisées dans une logique de performance environnementale et innovante, l'ensemble de ces installations est accessible aux personnes à mobilité réduite.

4.2. POUR LES MARCHANDISES

— Politique

SNCF propose à ses clients une offre multimodale toujours moins émettrice de gaz à effet de serre (GES) et de polluants atmosphériques tout au long de la chaîne logistique. La diversité des métiers et la complémentarité des modes d'acheminement permettent la mise en place de plans de transport qui tiennent compte de la nature des marchandises, des distances à parcourir et des délais à respecter tout en intégrant la performance environnementale.

Des solutions alternatives, comme le transport combiné rail-route, sont proposées. Avec les autoroutes ferroviaires, une des solutions de report modal massifié sur longue distance, des trains de 850 m circulent sur le réseau, soit 48 semi-remorques transportées.

Pour l'activité fret de SNCF, des études en amont des appels d'offres permettent de répondre aux demandes des clients avec des offres plus robustes, massifiées et minimisant les trajets diesel. La mise en place de l'offre Multi-lots Multi-clients avec une production optimisée pour le wagon isolé et des transports massifs avec l'arrivée de trains plus lourds et plus longs renforcent la compétitivité du fret ferroviaire.

Ainsi, Au cours des trois dernières années (de 2011 à 2014) les émissions de CO₂ du fret SNCF par tonne transportée ont baissé de 15%. En France, Fret SNCF est le transporteur ferroviaire ayant la meilleure performance en matière d'émissions de CO₂.

⁴ Tangentielle Nord, tangentielle Ouest, Tram Train Massy Evry et prolongement du Tram Train T4.

Transport et multimodalité

SNCF Logistics couvre l'ensemble des métiers et des expertises du transport et propose des plans de transport qui tiennent compte des contraintes opérationnelles tout en réduisant les externalités (émissions de gaz à effet de serre, pollution locale, qualité de l'air, congestion...). Les moyens de transport sont combinés de manière à apporter une solution peu émettrice en GES adaptée aux contraintes suivantes :

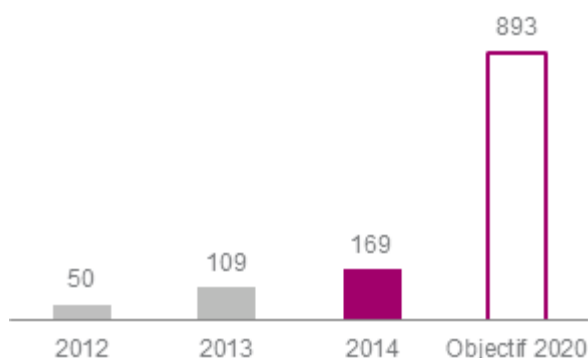
- nature des marchandises (par exemple, transport de vrac et de produits lourds par transport ferroviaire plutôt que par la route),
- zones géographiques et contraintes de délais (par exemple transport maritime plutôt que aérien quand le délai le permet, etc.).

En ligne avec cette tendance, de nouvelles solutions sont développées comme l'utilisation de triporteurs pour les marchandises et de véhicules électriques pour la livraison du dernier kilomètre en centre-ville.

Différents outils d'informatique embarquée permettent aussi d'optimiser la performance environnementale des flux de transport. En améliorant l'ordonnancement des tournées, ces outils permettent de réduire les distances parcourues et donc les consommations de gasoil et les émissions de GES. La consommation des véhicules est aussi réduite grâce aux pneumatiques basses consommations, au bridage des moteurs et à la mise en place de formation à l'éco-conduite. La flotte de véhicules est renouvelée en continu avec des véhicules Euro 5 et au-delà.

— Évolution des indicateurs

Art.225-I-2°-d) Tonnes de CO₂ cumulées évitées grâce aux autoroutes ferroviaires (en milliers) – A



En 2013, plus de 58 700 tonnes de CO₂ ont été évitées grâce au service d'autoroute ferroviaire sur les axes Aiton - Orbassano (autoroute ferroviaire alpine) et Bettembourg - Le Boulou (Lorry Rail). En 2014, une progression supplémentaire a été enregistrée, puisque plus de 60 000 tonnes de CO₂ ont été évitées. Cette croissance est liée à l'amélioration du taux de remplissage des trains : plus de 93% de moyenne annuelle pour Lorry Rail. L'atteinte de l'objectif 2020 passe par un renforcement de l'offre (nombre de circulation) dans les Autoroutes Ferroviaires existantes et la mise en œuvre de nouvelles Autoroutes Ferroviaires, notamment la ligne Calais-Le Boulou, opérationnelle dès janvier 2016. Cette ligne permettra de relier l'Espagne à l'Angleterre en liaison directe, grâce à un service intégrant les connexions aux principales lignes de ferry traversant la Manche.

— Réalisations 2014

Les trains longs

SNCF travaille à dépasser les limites actuelles de la production ferroviaire. Après deux années de préparation et de tests techniques, en mars 2014 le projet Européen Marathon a expérimenté le train le plus long d'Europe 1490 mètres et 4 100 tonnes.

Naviland Cargo, leader du transport combiné maritime en Europe, transporte les conteneurs maritimes depuis les grands ports européens vers les pôles économiques ou industriels en associant les modes ferroviaires et routiers. Aussi, l'allongement des trains du transport combiné au départ et à l'arrivée de Lyon et Paris-Valenton par exemple, permet une meilleure efficacité énergétique du fret ferroviaire.

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 2014 sa politique de renouvellement de véhicules équipés de moteurs répondant à la norme Euro 5 ou Euro 6. Sur plus de 4 600 véhicules en propre fin 2014, la part des flottes Euro 5 et 6 est de 79% fin 2014 contre 69% fin 2013. En outre, 2% des véhicules sont EEV (*Environmentally Enhanced Vehicles*, ou véhicules « propres »), tels que les véhicules électriques, au gaz naturel ou hybrides.

ENJEU 2

RÉDUIRE NOTRE

EMPREINTE

ENVIRONNEMENTALE

La politique environnementale de SNCF a pour objectif de minimiser l'empreinte environnementale des activités du Groupe. Cela passe par la réduction des pollutions et nuisances, 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. La mise en œuvre de cette politique passe par la maîtrise et la mise en conformité de ces installations, l'efficacité énergétique de ses bâtiments et de sa traction, le management environnemental, la gestion des risques industriels, la protection de la biodiversité, la gestion durable des ressources, ou encore par la mise en œuvre d'une véritable politique d'économie circulaire. Cet enjeu se décline en 3 engagements : agir pour le climat et la transition énergétique, maîtriser nos impacts environnementaux et développer l'économie circulaire.

5. ENGAGEMENT N°5 : AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE



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 m³ de gasoil, le groupe SNCF est l'un des premiers consommateurs d'énergie de France.

Dans le cadre d'Excellence 2020 et en cohérence avec ses engagements environnementaux, le Groupe s'investit pour réduire son niveau de consommation d'énergie, en sécuriser l'approvisionnement et maîtriser ses émissions de gaz à effet de serre (GES). Cette démarche s'appuie sur des outils (Système d'information Développement Durable et Bilan des émissions de GES) et stratégies de la Direction du Développement Durable. La Direction de l'Énergie est en charge des achats d'énergie et du pilotage des programmes d'économie d'énergie (traction et bâtiments). Les Branches agissent pour l'optimisation énergétique des plans de transport et l'amélioration de l'efficacité CO₂ de la mobilité par l'augmentation de la fréquentation des trains.

La mise en place de systèmes de management type ISO 50001 constitue un gage de progrès et d'amélioration continue notamment dans des sites industriels. Une expérimentation est prévue sur un site de maintenance du matériel en 2015.

5.1. EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

TRACTION

— Politique

L'entreprise a engagé en 2014 le projet « Économie d'Énergie de Traction » qui se traduit par l'équipement progressif de la flotte SNCF en systèmes embarqués de comptage de l'électricité de traction, afin de se doter d'un outil de pilotage de la consommation, et de permettre la facturation de l'électricité de traction réellement consommée par chaque activité.

En parallèle, chacune des branches de l'entreprise bâtit son plan d'action pour répondre à l'objectif global de réduction de 20% des consommations d'ici à 2022.

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 systèmes embarqués de comptage de l'électricité de traction, ce qui constitue une difficulté pour agir sur la consommation, la mesure constituant l'une des clés d'un réel pilotage. Un vaste programme d'investissement de l'ordre de 70 millions d'euros a été lancé pour équiper les trains électriques de compteurs. La flotte TGV sera ainsi intégralement équipée d'ici fin 2016, à l'instar des engins de l'activité fret. Pour les autres matériels, il est envisagé d'équiper les flottes pérennes pour 2020.

Par ailleurs, un système d'aide à l'éco-conduite installé sur l'iPad des conducteurs a été testé sur TGV Ouigo en novembre 2014. Au vu des économies mesurées, la branche voyage de SNCF projette un déploiement de ce système auprès de l'ensemble de ses conducteurs. Les autres branches de l'entreprise, quant à elles, envisagent de le tester dans le but de mesurer les gains potentiels de l'éco-conduite dans des conditions d'exploitation différentes (zone dense, arrêts fréquents...).

Management des trains au stationnement

La réduction des consommations au stationnement est une action menée par l'entreprise tant pour les engins thermiques qu'électriques. Cette action repose sur le management des conducteurs, ou peut être automatisée : SNCF a déployé sur TGV Atlantique le système « mode éco » qui permet de stopper automatiquement les auxiliaires (climatisation, éclairage) lorsque le train se trouve stationné dans des zones GPS pré-programmées.

Matériels plus performants

Le partenariat SNCF avec Alstom se poursuit dans le cadre du programme SMART TRAIN 2020. Il concerne 6 projets visant à améliorer les consommations des trains déjà en service et à améliorer encore les performances des futurs trains :

- le projet DIAGNOSTIC, qui vise à étudier et optimiser les consommations énergétiques et différents matériels (TGV-TER) réalisé sur TER Régiolis et TGV 2N2,
- le projet Climax pour développer un outil de simulation par le conditionnement d'air a été réalisé sur une rame Régiolis,
- le projet CLIMPAC, qui consiste à tester une pompe à chaleur embarquée sur Régiolis et prévu en 2015,
- le test d'une traverse de bogie composite, prévu en 2015 sur une rame TER 2NNG,
- le Minilab énergie TER, qui vise à proposer des solutions d'hybridation sur rame TER,
- l'affichage environnemental, qui permet de décrire la performance d'un matériel.

Les nouvelles générations de train TER Régiolis et Régio2N consomment d'ores et déjà 20 % de moins à la place offerte que la génération précédente.

La politique énergie de Keolis

La consommation d'énergie constitue le principal impact environnemental des activités de Keolis. Pour optimiser ses consommations et accompagner la transition énergétique, Keolis s'appuie sur 3 leviers :

— L'amélioration comportementale : 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 conducteurs 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 : Konfort, qui permet de visualiser l'impact de la conduite sur la consommation (mesure des accélérations/freinage). Les premiers résultats ont montré une baisse de consommation de l'ordre de 4%.

— L'accompagnement des Autorités Organisatrices de Transport dans leur démarche d'amélioration des performances environnementales de leur flotte et/ou rénovation de bâtiments : le Groupe s'est investi depuis de nombreuses années dans une palette de solutions adaptées au contexte local : énergies alternatives (biocarburants, l'éthanol...), des produits de la filière gaz et l'énergie électrique, filtres à particules, systèmes de récupération ou d'économies d'énergie. Par ailleurs, Keolis a déployé la technologie hybride dans de nombreux réseaux en France, en Suède et au Danemark. Keolis a également développé l'outil « Packovert » qui permet de mesurer l'impact environnemental dans le temps de différentes filières énergétiques sur un réseau.

— La mesure et maîtrise de l'efficacité énergétique du patrimoine confié : une matrice des principaux usages de l'énergie a été développée pour aider les filiales à identifier leurs pistes de progrès.

Politique énergie de l'activité de transport et de logistique de marchandises

La massification accrue du chargement et l'optimisation des plans de transport renforcent l'efficacité énergétique du transport de marchandises.

Par ailleurs, des formations à l'éco-conduite sont dispensées en continue dans le but de réduire les consommations sur le mode ferroviaire comme sur le mode routier.

Pour STVA, un site pilote a été mis en place, en équipant quelques véhicules de boîtiers électroniques, pour suivre très précisément l'activité des conducteurs et déterminer les causes d'une éventuelle surconsommation afin de mettre en place les actions qui s'imposent.

Le métier Road Transport chez GEODIS est aussi engagé depuis plusieurs années pour réduire la consommation moyenne de carburant de ses véhicules. En 2014, il a poursuivi ses efforts en matière de formation des conducteurs à l'éco-conduite (la moitié des 2 000 conducteurs sont formés chaque année) et d'équipements adaptés (pneumatiques basse

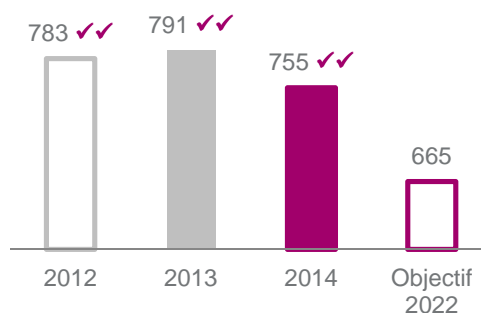
consommation, boîte robotisée, déflecteurs latéraux de toit et carénages latéraux sur les camions, etc.). Le bridage des moteurs à 82 km/h au lieu de 90 permet par ailleurs de réaliser une économie de carburant de 1,2 litre / 100 km en moyenne chaque année.

Grâce aux outils d'informatique embarquée équipant 100% de la flotte de camions du métier Road Transport, un suivi très précis peut être fait de la consommation réelle par trajet, par conducteur et par véhicule. Sur la base de ces informations, des objectifs individuels sont définis. 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 20% la consommation d'énergie de traction ferroviaire entre 2012 et 2022.

Évolution de la consommation d'énergie pour la traction ferroviaire entre 2012 et 2014 (en milliers de TEP⁵) – E A



✓✓ Données vérifiées par les Commissaires aux Comptes et bénéficiant d'une « assurance raisonnable »
L'objectif 2022 n'intègre pas la consommation Keolis. La consommation 2014, y compris Keolis s'élève à 765 kTEP.

— Évolution des indicateurs

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

2014 + K	2014	2013	2012
765 ✓✓	755 ✓✓	791	783

L'année 2014 a vu la consommation d'énergie de traction ferroviaire du Groupe baisser de 4,6% par rapport à 2013. Cette baisse résulte de la politique mise en place pour réduire les consommations, des évolutions structurelles du trafic (liées au contexte économique) et d'un aléa conjoncturel lié aux mouvements sociaux de juin. Des conditions météorologiques favorables expliquent en bonne partie la diminution des consommations. La plus forte diminution des émissions de CO₂ résultantes (-6,1% par rapport à 2013) provient d'une baisse deux fois plus importante des consommations de gazole par rapport à celle de l'électricité de traction, la filiale VFLI notamment utilisant une proportion accrue d'engins de traction électriques.

⁵ Tonnes Équivalent Pétrole

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

2014 + K	2014	2013	2012
318 ✓✓	93 ✓✓	101	96

La consommation de carburants du Groupe est sensiblement en baisse (-7.9% par rapport à 2013), ce qui s'explique par la conjugaison de plusieurs facteurs : des efforts continus pour diminuer les consommations des véhicules, la diminution du parc de véhicules en propriété et la mise aux normes de véhicules lourds de GEODIS, l'électrification d'une partie du parc de VFLI, et une baisse d'activité de STVA.

Art.225-I-2°-c) Consommation de carburants des véhicules routiers des flottes de service (en milliers de TEP) – E

2014	2013	2012
19	19	18

— Réalisations 2014

Des véhicules moins polluants

GEODIS développe l'utilisation de véhicules électriques pour la distribution du dernier kilomètre en centre-ville ou de véhicules roulant au GNV (gaz naturel pour véhicules). Par exemple, fin 2014, les grands magasins BHV MARAIS de Paris Rivoli et Parly (qui appartiennent au groupe Galeries Lafayette) ont souhaité changer de mode de transport pour leurs flux au départ de leur entrepôt situé à l'extérieur de Paris, jusqu'à leur enseigne de centre-ville. Pour mieux répondre aux nouvelles attentes de la Ville de Paris en matière de lutte contre la pollution, et en lien avec son engagement en faveur du développement durable, le BHV MARAIS a fait appel à GEODIS pour lui proposer une solution de véhicules propres. GEODIS a présenté une solution de transport de tracteurs routiers roulant au gaz naturel pour véhicules (GNV). Avec une autonomie de 600 km grâce à leur double réservoir, ces véhicules permettent d'effectuer des livraisons pendant deux jours avec un même plein.

Pour l'ensemble du Groupe GEODIS, fin 2014, 2% des 4 600 véhicules possédés sont des véhicules « propres » (véhicules électriques, au GNV ou hybrides), participant aussi aux diminutions des émissions de gaz à effet de serre.

BÂTIMENTS

— Politique

L'entreprise a lancé en 2014 un programme d'efficacité énergétique dont l'objectif principal est de réduire de 20% la consommation d'énergie de son parc immobilier (25 500 bâtiments tertiaires et industriels et 3 000 gares de SNCF) entre 2012 et 2022.

Ce programme vise également à développer les énergies renouvelables au profit du « verdissement » du mix énergétique dont la part devrait atteindre 24% en 2022. La Direction SNCF IMMO se structure en mode projet autour de la transition énergétique afin

d'atteindre les objectifs, de porter et déployer le programme au sein de l'entreprise.

Par ailleurs, des plans d'actions d'efficacité énergétique annuels sont bâtis depuis 2014 par les branches. Les actions qui en découlent s'appuient essentiellement sur 3 leviers (le comportemental, la connaissance et gestion des consommations, la performance énergétique des équipements) afin de générer des économies d'énergie à court et moyen termes.

Parmi les principales actions menées, une première campagne éco-gestes est lancée et sera accompagnée en 2015 par la mise en place d'un site internet destiné aux salariés SNCF pour les sensibiliser à la réduction de leur propre empreinte environnemental sur le lieu de travail, dans les transports et à leur domicile.

En réponse au Décret 2014-1393 et Arrêté d'application de la Directive Européenne 2012/27/UE, publié au Journal Officiel le 24 novembre 2014, SNCF a prévu de réaliser en 2015 des audits énergétiques sur une partie significative de son parc immobilier conformément aux exigences du Décret.

SNCF a également pour objectif de valoriser un maximum d'opérations éligibles et d'améliorer le processus de récolte des primes par la mise en place d'un système de collecte industrialisé des Certificats d'Économie d'Énergie. Ce système de collecte (plateforme CEE) est en cours de réalisation pour une mise en production au premier semestre 2015.

Des actions sont partagées avec la Direction de l'Énergie telles que l'organisation des audits énergétiques, l'expérimentation d'actions innovantes telles que des CPE (Contrats de Performance Énergétique) et l'animation de réseaux pour réduire la facture.

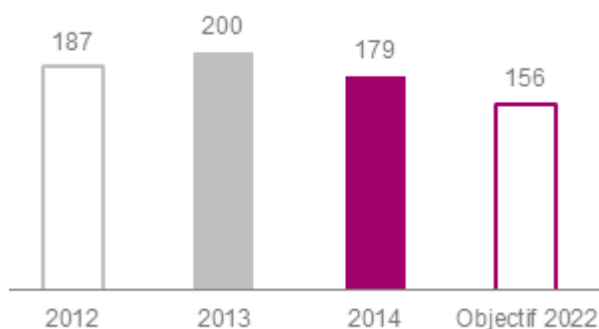
Aussi plusieurs actions ont été lancées ces dernières années en améliorant la gestion technique des bâtiments par la pose de compteurs et sous-compteurs le déploiement de contrats multi techniques, mais aussi par le recours à des énergies alternatives dans la conception des nouvelles gares : les haltes 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 afin d'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 Contractuelle et de Distribution & Express sont par nature consommatrices d'énergie (éclairage des entrepôts, chauffage, alimentation des engins de manutention ou des convoyeurs). Des actions sont engagées au travers de campagnes de sensibilisation ou d'aménagements d'infrastructures et d'équipements.

— Objectif

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

Consommation d'énergie des bâtiments (en kTEP)



— Évolution des indicateurs

Art.225-I-2°-c) Consommation d'énergie des bâtiments (en milliers de TEP) – E G A

2014 + K	2014	2013	2012
193	179	200	187
- dont électricité (en milliers de TEP) – E G A			
	85	89	84
- dont gaz (en milliers de TEP) – E G A			
	64	81	71
- dont fuel domestique (en milliers de TEP) – E A			
	12	17	18
- dont réseaux de chaleur (en milliers de TEP) – E			
	17	13	14

À périmètre homogène (hors historique Keolis non fourni), les consommations d'énergie des bâtiments ont notablement diminué en 2014 (-10,5%). La principale explication de cette forte baisse réside dans une météo exceptionnellement favorable, l'année 2014 étant d'après Météo France l'année la plus chaude jamais observée en France métropolitaine depuis le début du XXe siècle, certaines filiales enregistrant par ailleurs des baisses sensibles d'activité sur certains de leurs sites. L'évolution des consommations SNCF est toutefois relativement contrastée selon les types d'énergie, les consommations de gaz diminuant relativement moins que celles de fuel domestique du fait du remplacement de nombreuses chaudières au fuel par des chaudières à gaz et de réorganisations de sites. La diminution des consommations d'électricité résulte, elle, d'une meilleure maîtrise des contrats par la Branche Immobilier.

— Réalisations 2014

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. Le concept de halte a été repensé pour permettre une plus large diffusion. 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 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 SNCF de s'engager dans une démarche volontariste de réduction des consommations d'électricité liées à l'éclairage.

Les LEDs

L'ensemble des gares de SNCF évolue vers un éclairage à LEDs. Après Lyon Part-Dieu, Aix TGV, Paris Montparnasse, Paris Saint Lazare, Lorient, Les Aubrais, Arras et de nombreuses autres gares dans lesquelles des installations à LEDs ont été mises en place, SNCF poursuit sa politique volontariste en la matière. 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.

Ces actions ont permis de générer à date plus de 550 MWh d'économies et de diminuer de 32 tonnes les émissions de GES.

En 2014 chez GEODIS, des ampoules LED ont été installées sur des entrepôts logistiques ayant ouvert en France et en Italie.

Panneaux photovoltaïques

STVA (logisticien de véhicules automobiles) a démarré le deuxième projet d'équipement d'un site en panneaux photovoltaïque. L'intérêt est triple : améliorer les conditions de travail des personnels qui manipulent les véhicules, protéger les véhicules des intempéries (grêle..) et produire l'équivalent de la consommation électrique de 4000 foyers. Cela représente une économie de CO₂ annuelle de 5 700 tonnes.

La surface couverte représente 66 800 m² soit 41 000 panneaux. La production annuelle d'électricité est de 15 930 MWh pour un coût d'investissement global de 20 millions d'euros. Le chantier s'étale sur 10 mois, de début novembre 2014 à fin août 2015.

5.2. RÉDUCTION DE NOS ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

— Politique

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

La France a émis 490 millions de tonnes de CO₂ en 2012⁶. Les transports représentent 27% de ces émissions et le mode ferroviaire environ 1 %, pour 10% des voyageurs et des marchandises transportés par fer. Ce dernier constitue donc une solution pour une mobilité moins carbonée, et le transfert modal de la route vers le rail en est l'un des leviers indispensables pour atteindre les objectifs de la France en termes d'émissions de gaz à effet de serre (GES). En effet, 50 % des émissions de GES du transport proviennent des voitures particulières et 40 % du transport de marchandise par la route.

SNCF réalise régulièrement son bilan carbone depuis 2008. Sans surprise, le premier poste d'émission concerne la consommation d'énergie nécessaire pour faire rouler les trains. La mobilité en train est très peu émettrice de CO₂, elle permet d'éviter d'importantes émissions qu'auraient causées les mêmes déplacements effectués en voiture individuelle. SNCF a tout de même engagé une politique de réduction des consommations d'énergie afin d'améliorer encore ses performances. De même, afin de réduire les émissions liées aux trajets des clients pour venir en gare et en repartir, SNCF développe le porte-à-porte bas carbone qui constitue l'un des trois objectifs de la vision Excellence 2020.

Pour 2011, l'empreinte carbone de l'ÉPIC est d'environ 3,1 millions de tonnes de CO₂. En 2015, SNCF met à jour son bilan d'émission de gaz à effet de serre. Ce bilan obligatoire portera sur l'année 2014 et sera disponible sur snf.com dans le courant de l'année.

Politique CO₂ de Keolis

Le premier poste d'émissions de CO₂ de Keolis concerne les consommations d'énergie des véhicules commerciaux. Les démarches d'évaluation et de réduction des émissions de CO₂ sont mises en place au niveau des filiales soit pour des raisons réglementaires (en France) soit de manière volontaire ou en réponse à une attente de leur client Autorité Organisatrice de Transport. Une approche locale est plus pertinente du fait de la multiplicité des contrats et des types de réseaux exploités.

Politique CO₂ pour le transport et la logistique de marchandises

Dans l'objectif d'améliorer la performance environnementale du transport, qui nécessite la pleine implication des prestataires de transport mais aussi des chargeurs, SNCF Logistics participe à des initiatives pour améliorer les méthodologies d'évaluation de l'impact environnemental du transport. La Branche propose à ses clients différents plans de transport avec évaluation des émissions de CO₂. Certaines entités ont développé un éco-calculateur qui tient compte du mode choisi (rail, route, fluvial, maritime, aérien), du chargement, des distances parcourues et des

motorisations. Ces outils d'évaluation permettent aux clients d'intégrer le paramètre environnemental dans leurs prises de décision et de comparer l'impact de chaque mode de transport.

L'information CO₂

SNCF est pleinement impliquée dans la démarche d'information de ses clients (voyageurs comme chargeurs) sur la quantité de CO₂ émise pour leurs déplacements, comme le requiert la législation française depuis le 1er octobre 2013.

Pour aider les clients à appréhender la notion de CO₂ 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 2014, pour parcourir 1 km, un voyageur émet 6,3 gCO₂ ✓✓ en Transilien, 3,2 gCO₂ ✓✓ en TGV, 29,2 gCO₂ ✓✓ en TER et 11,8 gCO₂ ✓✓ en Intercités. Ces données, mises à jour annuellement, sont à la base du calcul de l'information CO₂ mis à disposition de chaque client pour son voyage. Les filiales françaises de Keolis informent également leurs clients.

Pour le transport et la logistique de marchandises, SNCF travaille à améliorer l'outil EcoTransIT afin d'apprécier l'impact environnemental des flux de marchandises. Développé en 1998, EcoTransIT World Initiative est un consortium qui réunit de nombreux opérateurs de transport et logistique (dont SNCF et GEODIS) s'investissant en continu pour faire évoluer l'outil en cohérence avec les législations environnementales et les progrès technologiques. Cet outil permet d'évaluer les émissions de gaz à effet de serre et des polluants atmosphériques, quel que soit le mode de transport utilisé et la zone géographique concernée et de comparer les impacts des différents modes de transport.

L'activité fret de SNCF et GEODIS sont membres d'EcoTransIT World Initiative et participent à différents travaux. Ainsi, Fret SNCF participe au pilote Info CO₂ pour l'OEET (Observatoire Énergie Environnement des Transports), aux Groupes de travail pour l'élaboration des normes ISO et aux travaux du GLEC (Global Logistics Emissions Council).

GEODIS a participé aux initiatives suivantes : Green Freight Europe - plateforme collaborative qui réunit des transporteurs et des clients chargeurs - ; SmartWay USA - programme de l'EPA (Environmental Protection Agency) pour aider le transport de marchandises à améliorer l'efficacité de la chaîne logistique aux États-Unis, qui a également été étendu à SmartWay Canada - ; au Mexique Transporte Limpio - un programme du gouvernement mexicain qui vise à décerner un label aux transporteurs actifs dans la réduction de leurs émissions de CO₂ -.

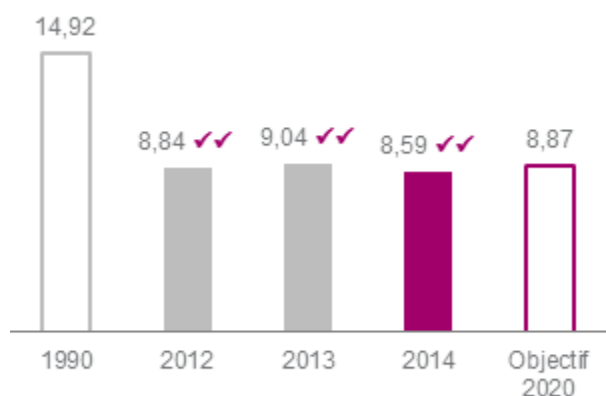
VIIA, qui assure le développement et l'exploitation du service d'autoroute ferroviaire, non seulement informe ses clients des quantités de CO₂ émises au cours du transport de leurs marchandises, mais aussi des tonnes de CO₂ évitées grâce au report modal de la route vers le rail.

⁶ Source : Agence européenne pour l'environnement, juin 2014

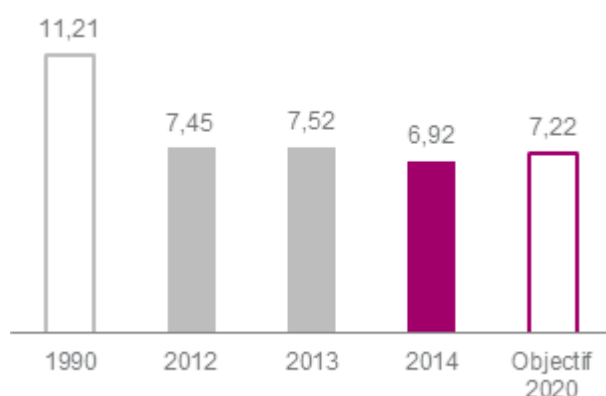
— Objectifs

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 CO₂ par voyageur.kilomètre (en g/voy.km) – E



Évolution des émissions de CO₂ par tonne.kilomètre (en g/ton.km) – E



— Évolution des indicateurs

Art.225-I-2°-d) Émissions de gaz à effet de serre (CO₂ en milliers de tonnes) – E G A

2014 + K	2014	2013	2012
2 298 ✓✓	1 525 ✓✓	1 657	1 566
- dont traction ferroviaire (trains, métro, tramway) (thermique et électrique - en milliers de tonnes) – E A			
906 ✓✓	857 ✓✓	913	881
- dont transports routiers commerciaux (en milliers de tonnes) – G A			
1 020 ✓✓	316 ✓✓	341	304
- dont flottes de service (en milliers de tonnes) – E			
	55,5	55,2	54,5
- dont bâtiments (en milliers de tonnes) – E G A			
316	297	349	326

À périmètre homogène (hors historiques Keolis non fournis), les émissions de CO₂ évoluent mécaniquement dans les mêmes proportions que les consommations d'énergies afférentes. L'année 2014 a vu la consommation d'énergie globale de traction du Groupe baisser de 4,8% par rapport à 2013. Cette baisse résulte principalement des évolutions structurelles du trafic (liées au contexte économique) et d'un choc conjoncturel lié aux mouvements sociaux de juin. Des conditions météorologiques favorables ont conforté cette baisse. La plus forte diminution des émissions de CO₂ résultantes (-8,3% par rapport à 2013) provient d'une baisse deux fois plus importante des consommations de gazole par rapport à celle de l'électricité de traction.

— Réalisations 2014

L'étude sur les coûts externes évités du TGV

Les performances environnementales et énergétiques du ferroviaire sont très largement supérieures aux autres modes, et cela reste vrai même dans un contexte où la mobilité liée au pétrole innove pour une meilleure performance environnementale. Ces analyses favorables à TGV ont déjà été démontrées dans les bilans des lignes nouvelles et on estime à 18 millions, le nombre de voyageurs par an qui auraient pris l'avion en l'absence du programme TGV ; bien plus encore utiliseraient leur voiture. Le programme LGV (pour les 5 premières LGV) permet de réduire les émissions de CO₂ de 43,5 millions de tonnes sur la période 1981-2022. Le bilan des coûts évités par la Branche Voyages en une année est de 400 millions d'euros (hors Eurostar et iDBUS), comprenant l'accidentologie, le bruit, la pollution atmosphérique, l'effet de serre. Cela équivaudrait à 6 points de marge supplémentaires pour la Branche Voyages et représente, pour chaque voyageur transporté, un peu plus de 3€ nets de coûts environnementaux évités pour la société.

L'objectif pour la Branche Voyages est donc de faciliter et même augmenter la mobilité globale de manière à diminuer la part de la voiture individuelle dans les déplacements.

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

— Politique

Suite aux rapports du GIEC, à la Communication du 16 avril 2013 de la Commission européenne stratégie européenne d'adaptation au changement climatique, au premier plan national d'adaptation au changement climatique 2011-2016 (PNACC) lancés par la loi Grenelle 1 et au rapport Jouzel sur l'évolution du climat français à l'horizon 2050, SNCF a pleinement pris conscience que les évolutions climatiques vont nécessiter une adaptation du système ferroviaire d'ici à 2050 et 2100. Compte tenu de la longue durée de vie des équipements et infrastructures ferroviaires, ces évolutions doivent être prises en compte suffisamment en amont. Celles-ci sont de plusieurs ordres :

- l'augmentation du niveau général des températures ;
- la diminution probable du niveau moyen des précipitations ;

- l'évolution du trait de côte ;
- la fréquence accrue des événements extrêmes (canicules, fortes précipitations et inondations, tempêtes...).

SNCF a fortement contribué au PNACC piloté par la DGITM⁷.

Pour adapter le système ferroviaire, SNCF développe une méthode basée sur des approches complémentaires :

- une vision de la résilience du système ferroviaire dans son ensemble en croisant une vision de détail centrée sur les questions de confort ou d'accessibilité des clients et une vision plus globale liée à l'exploitation ferroviaire ;
- une contribution aux groupes de travail ad hoc des instances de normalisation nationales (AFNOR) et européennes (CEN/CENELEC) ;
- la réflexion locale en lien avec d'autres parties prenantes (clients, État, collectivités locales, autres gestionnaires d'infrastructure) : exemple de l'évolution du trait de côte sur le littoral languedocien et son impact sur les infrastructures ferroviaires.

⁷ PNACC : Plan National d'Adaptation au Changement Climatique ;
DGITM : Direction Générale des Infrastructures des Transports et de la Mer

6. ENGAGEMENT N°6 : MAÎTRISER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX



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

6.1. 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

Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions

L'organisation de SNCF pour prendre en compte les questions environnementales est décrite dans le référentiel « RG0033 ». Ce document est en cours de mise à jour puisque l'organisation de SNCF est modifiée en 2015 par la réforme ferroviaire et la création des trois ÉPIC (ÉPIC de tête, ÉPIC SNCF Mobilités et ÉPIC SNCF Réseau incluant RFF).

L'entreprise entend éditer plusieurs documents signés au plus haut niveau : un référentiel général, porté par la Direction du Développement Durable, un référentiel spécifique pour le périmètre SNCF Réseau, plusieurs référentiels pour SNCF Mobilités, en corrélation avec les différents métiers de l'ÉPIC.

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 de maintenance du matériel et les établissements industriels liés à l'infrastructure, certaines grandes gares sont aujourd'hui certifiés ISO 14001. Dans les autres établissements et entités assimilées, sont déployés des SME « adaptés », qui reprennent les principales exigences de la norme ISO 14001.

L'objectif est que 100% des établissements disposent d'un SME d'ici fin 2016, avec des démarches engagées au plus tard en 2015. Le management environnemental se traduit en particulier par la gestion des conformités des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE), 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, la lutte contre les nuisances sonores, ou encore l'économie des ressources sont également des axes de progrès mis en œuvre.

Un des piliers des SME est la veille réglementaire. Ainsi, pour accompagner les établissements dans ce travail, SNCF et Keolis ont mis en place avec l'appui d'EFFIA Synergies un outil de veille réglementaire et de vérification de la conformité réglementaire pour les établissements, qui a été déployé en milieu d'année 2014.

Les données environnementales sous l'outil Cristal (Système d'Information Géographique) ont également été étendues l'année passée aux ICPE, aux stations-services, aux PPRT (Plan de Prévention des Risques Technologiques) et au risque inondation, toujours dans l'optique d'aider les établissements à réaliser la veille des aléas et l'analyse environnementale de leurs sites.

Politique des filiales

En 2013, le Président du Groupe Keolis a signé la première politique Environnement du Groupe, s'engageant à aller au-delà de la simple contribution des transports publics à la limitation des impacts environnementaux des déplacements des citoyens. Celle-ci mentionne les engagements et vise l'ensemble de ses activités. La démarche environnement du Groupe a été certifiée ISO14001 en 2014, intégrant dans un premier temps 10 filiales.

Si, par ailleurs, plusieurs filiales du Groupe sont déjà certifiées ISO 14001 individuellement, cette première certification groupée augmente significativement le nombre de sites certifiés et impulse une véritable dynamique autour de trois thématiques : énergie, déchets et eau.

En 2014, 39% des 687 sites de GEODIS dans le monde et 100% des sites de Naviland Cargo étaient certifiés ISO 14001.

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

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

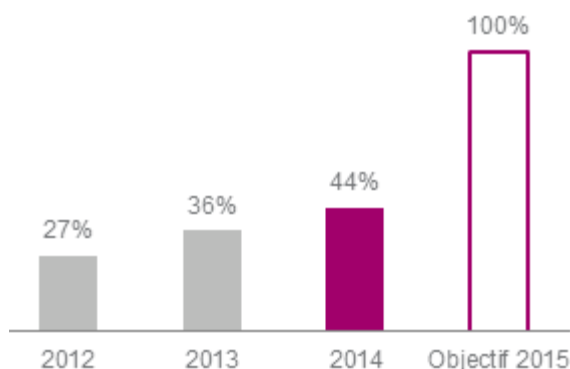
Le groupe SNCF est assuré pour la responsabilité civile. À ce titre, le contrat souscrit garantit l'entreprise contre les conséquences pécuniaires de toute responsabilité qu'elle peut encourir en raison des dommages corporels, matériels, immatériels, consécutifs ou non, causés aux tiers à l'occasion 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 d'ici fin 2016 (tous les établissements avec un SME qui fonctionne selon le principe de l'amélioration continue

avec les 4 étapes de la Roue de Deming : planifier, développer, contrôler, ajuster) et initier la démarche SME dans tous les établissements de l'EPIC d'ici fin 2015.

Évolution du pourcentage d'établissements dotés d'un SME (certifiés ISO 14001 ou avec SME adapté) entre 2012 et 2014 – 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 G A

2014 + K	2014	2013	2012
503	430	397	370

À compter du printemps 2015, tous les sites et établissements industriels de l'EPIC sont certifiés, ce qui constitue l'aboutissement d'une longue démarche. Fin 2014, 100 % des établissements matériels étaient certifiés ISO 14001, ainsi que 6 grandes gares. Pour les établissements à impact modéré ou moyen, un Système de Management de l'Environnement (SME) adapté a été mis en place. À fin 2014, 44 % des établissements étaient dotés d'un SME conforme. La grande majorité des établissements restants est en cours de déploiement avec un taux d'avancement moyen significatif, ce qui devrait permettre d'atteindre l'objectif de couverture complète du GPF au cours de l'année 2016. Le Groupe GEODIS enregistre une baisse mécanique du nombre de sites certifiés ISO 14001 du fait de la mutualisation des sites des deux métiers que sont le "Freight Forwarding" et la "Supply Chain Organization".

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

2014	2013	2012
613	425	360

Pour l'essentiel, l'abondement des provisions pour risques environnementaux est lié au désamiantage du matériel roulant en fin de vie. Le site de démantèlement du matériel de Chalindrey a été mis en service au second semestre 2014. Au total ce sont 17 362 caisses (voitures, wagons, ou locomotives) qui doivent être traitées au Mans, à Chalindrey et dans les autres sites

que construira le Groupe dans les années à venir. Par ailleurs, le programme de dépollution de sites de stations-services SNCF approuvé par l'ADEME courant 2012 se poursuit.

— Réalisations 2014

Fin avril 2015, 100% des sites à très fort impact environnemental (TI, TM et EIV) étaient dotés d'un Système de Management Environnemental. Pour les sites à fort impact environnemental, le taux d'avancement moyen était de 78 % pour les établissements de l'infrastructure et de 67% pour les établissements de l'activité Fret. Concernant les sites à impact environnemental plus faible, l'avancement est contrasté, lié au contexte et aux opportunités des sites.

6.2. FORMATIONS

— 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 2014, près de 450 agents de l'EPIC 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.

— Évolution des indicateurs

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

2014	2013	2012
476	430	434

Ces formations concernent essentiellement les salariés du réseau interne des correspondants environnement, locaux et régionaux. Le nombre de stagiaires a augmenté, lié à une offre plus étoffée de sessions courtes.

6.3. ACHATS VERTS

— Politique

La fonction Achats a un rôle clé dans la mise en œuvre de la démarche environnementale du Groupe, du fait de son volume annuel d'Achats et de son influence sur le tissu économique et social dans lequel elle s'inscrit. Dans le cadre de son programme IMPULSIA, elle veille à réduire son impact sur l'environnement via l'intégration de critères environnementaux tout au long du processus achats (de la définition du besoin à l'attribution du marché). Elle travaille sur l'évolution du contenu des produits et services achetés en révisant

les cahiers des charges, mais aussi en valorisant le choix de fournisseurs engagés dans une démarche environnementale. Un programme d'actions spécifiques visant à prévenir les risques environnementaux dans les marchés de travaux a également été lancé. Plusieurs dispositifs contractuels sont prévus en fonction du niveau de risque, allant de la signature par les entreprises de travaux d'une charte chantier vert jusqu'à la mise en place d'un système de management de l'environnement sur les chantiers les plus à risque. En 2014, 71 % des dossiers de nettoyage des gares ont intégré une exigence RSE ferme d'utilisation de produits éco labélisés à hauteur de 50 % minimum. 43% des marchés de travaux ont intégré une exigence de mise en œuvre d'un système de management environnemental.

— Objectif

50 % des appels d'offres supérieurs à 400 000 euros devront comporter des critères développement durable éliminatoires en 2017.

— Réalisations 2014

Évolution des exigences RSE pour les marchés de Transport Routier de Voyageurs (lignes régulières)

Afin de contribuer à la stratégie de réduction des consommations d'énergie et des émissions de CO₂ de SNCF, de répondre aux obligations réglementaires et de porter un message cohérent auprès des Autorités Organisatrices en termes d'émissions de CO₂, les soumissionnaires sont désormais incités à s'engager dans une démarche de performance énergie et CO₂ en fournissant, à l'occasion de la réponse à l'appel d'offre :

- la consommation moyenne des véhicules utilisés pour l'exécution de la mission,
- le choix du niveau d'information CO₂ pour la première année d'exécution de la mission (Niveau 1, 2 ou 3) et le cas échéant (niveau 2 ou 3) le chiffre proposé à l'affichage dans les véhicules et sa méthode de calcul,
- l'engagement de réduction des consommations de carburant (- x%) au cours de la tranche ferme du marché,
- les actions qui composent le plan d'économie d'énergie permettant d'atteindre cet engagement au cours de la tranche ferme du marché.

À l'occasion des réunions annuelles de suivi :

- la consommation globale de carburant pour l'année écoulée,
- le résultat des actions engagées pour réduire les consommations.

6.4. GESTION DES RISQUES INDUSTRIELS ET MISES EN CONFORMITÉ

— Politique

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

Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions

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 CUTEE (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. Enfin, SNCF investit dans la rénovation et la mise en conformité de ses réseaux d'assainissement et d'adduction d'eau. Ainsi, le programme CEPIA (Conformité Eau Potable, Incendie et Assainissement) mis en œuvre en août 2014 prévoit d'investir sur une période de 14 ans (2014-2028) sur 60 sites majeurs pour l'entreprise.

Les modifications de la réglementation ICPE sont maîtrisées grâce à une démarche de mise à jour de la nomenclature des installations initiée en 2014. De même, l'identification de l'impact des autres entreprises sur notre empreinte est connue grâce à un travail de fond réalisé sur le recensement des PPRT (Plan de Prévention des Risques Technologiques) et leur mise à disposition sous le SIG Cristal.

Le Groupe a élaboré à la demande du préfet de la région Ile de France un document d'organisation pour faire face à la survenue d'une crue importante de la Seine (type 1910).

Utilisation de produits phytosanitaires

La démarche de réduction de l'usage de produits phytosanitaires dans les gares franciliennes se poursuit. Leur utilisation est déjà fortement réduite et réservée à certains cas spécifiques notamment liés à la sécurité ferroviaire, avec à terme, un objectif d'arrêt total.

De ce fait, les gares vont changer de physionomie, et il convient de s'y préparer, que ce soit tant en terme de méthodes d'entretien, que de sensibilisation des agents et des clients. Ainsi, des tests de prairies fleuries se poursuivent 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.

Déchets dangereux

En 2014, un nouveau contrat cadre concernant les Déchets d'Activités de Soins et risques Infectieux (DASRI) a été mis en place. Une même démarche a été menée pour la gestion des batteries plomb afin de gérer au mieux le recyclage de ces objets concentrés sur quelques sites.

Le contrat cadre national Déchets Dangereux a également été déployé sur tout le territoire avec un effort important sur le recyclage demandé aux prestataires.

— Évolution des indicateurs

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

2014	2013	2012
9	9	9

— Réalisations 2014

Le programme CEPIA (Conformité Eau Potable, Incendie et Assainissement) a permis de réaliser 26 diagnostics de sites à fin 2014 pour un montant de 3 millions d'euros et 14 en cours de réalisation. De plus, 5 projets de mise en conformité ont été réalisés pour un montant de 14,4 millions d'euros (Saintes, Quatre-Mares, Vaise, VSG Incendie, Nîmes Courbessac), 8 projets sont en phase études et 6 en phase études avancées et appel d'offres marché de travaux, soient 80 millions d'euros engagés.

6.5. RÉDUCTION DES REJETS : DANS L'EAU, DANS L'AIR ET DANS LE SOL

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

Une politique de l'eau a été initiée en 2014 et devrait voir le jour en 2015 après un processus de partage et d'appropriation en interne. Cette politique vise à réduire la pression de SNCF sur la ressource en eau et sur les milieux aquatiques. Elle fixera des objectifs de réduction des consommations d'eau et de réduction des rejets aqueux en provenance des activités industrielles, ainsi qu'une meilleure prise en compte dans les opérations de maintenance et d'entretien de la voie de la ressource eau.

Le programme CEPIA s'intègre parfaitement dans cette politique. Les travaux engagés portant sur la rationalisation des réseaux d'eau et d'amélioration des dispositifs d'assainissement, contribuent à diminuer nos consommations d'eau et à mieux maîtriser et limiter nos rejets polluants.

La mise en œuvre depuis 2005 d'une politique d'action raisonnée en matière de maîtrise de la végétation, basée par exemple sur l'amélioration continue des pratiques de désherbage (trains désherbeurs équipés de GPS communiquant avec l'application SIGMA, Système d'information géographique d'aide à la maîtrise de la végétation) contribue à réduire voire éviter l'impact sur la ressource en eau.

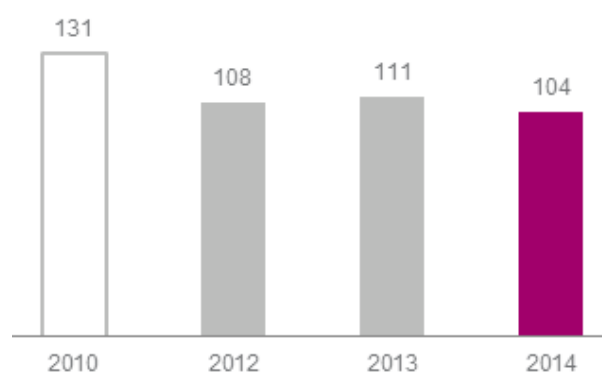
Enfin, le référentiel permettant la prise en compte de l'environnement dans les marchés de travaux, dont la prévention des pollutions aqueuses et la préservation des ressources en eau, a été revu en août 2013 et déployé en 2014.

— Objectif

Réduire la quantité de produits phytosanitaires utilisés sur les voies entre 2010 et 2018 (dans le cadre du Plan Ecophyto).

— Évolution des indicateurs

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



L'année 2014 montre une baisse des achats d'herbicides en tonnage de substances actives (-6,5%) et une hausse en Indice de Fréquence de Traitement (+4,3%). Les bilans de production ne font pas apparaître d'évolution significative des surfaces traitées. Il est toutefois à noter une augmentation des achats d'herbicides sélectifs (+36%) par rapport à l'année 2013, qui peut s'expliquer par l'application de la politique de remise à niveau des abords des voies. Il convient de souligner l'existence d'une véritable tendance à la baisse, qui contraste avec l'absence de diminution dans le secteur agricole.

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 accru 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.

— Réalisations 2014

Étude de la qualité de l'air dans les enceintes ferroviaires souterraines

L'association Record dont SNCF est membre a lancé fin 2014 un projet portant sur la qualité de l'air intérieur dans les centres de tri des déchets et dans les enceintes ferroviaires souterraines. Le projet porte sur plusieurs axes : identification des sources et facteurs contribuant à la qualité de l'air intérieur, rôle de l'aéraulique, fondements nécessaires à la surveillance, identification des axes d'amélioration (méthodes d'évaluation, procédés pour la réduction des émissions).

Filtration performante

Différents projets ont été menés en 2014 afin d'étudier l'impact d'une filtration plus performante sur la qualité de l'air diffusée par les systèmes de ventilation des matériels roulants. Ces projets, testant des filtres retenant des particules plus fines, sont couplés à une adaptation des pas de maintenance permettant de contrôler le taux d'encrassement de ces nouveaux filtres.

Ventilation dans les gares

L'application des préconisations générales établies sur l'usage de la ventilation dite « de confort » des gares existantes – lorsqu'elles en disposent –, est maintenue.

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 m³ de gasoil nécessaire à la traction thermique (50% du réseau n'étant pas électrifié) et assure des opérations de remise en état sur les sites en exploitation. Elle s'engage activement dans la recherche pour les sites et sols pollués en étant partenaire d'organisme comme la fondation INNOVASOL, et l'association RECORD.

— Réalisations 2014

Dépollution et rénovation d'anciennes stations-services

Une opération in situ d'envergure a été réalisée en 2014 sur la région de Paris-Nord (dépôt La Chapelle) ainsi que plusieurs opérations de démantèlement et de dépollution de stations-services.

Des stations-services totalement rénovées sont en cours de mise en place (cuves de stockages, pompes de distribution, systèmes de récupération, etc.). Ont été équipés en stations neuves les sites Fret de Perpignan, Woippy, Somain et Le Bourget (le seront en 2015 Sibelin et Ambérieu).

Recherche pour les sites et les sols pollués

Après INNOVASOL, fondation spécialisée dans la recherche sur la pollution et dépollution des sols, dont SNCF assure la présidence depuis 2011, SNCF a pris la présidence de l'association RECORD (REseau COopératif de Recherche sur les Déchets et l'Environnement) qui est le fruit d'une triple coopération entre industriels, pouvoirs publics et chercheurs.

L'objectif principal de RECORD est le financement et la réalisation d'études et de recherches dans le domaine des déchets et des pollutions industrielles.

Elle participe ainsi à plusieurs projets de recherche portant sur :

- la caractérisation des déchets en vue de leur valorisation et orientation vers les filières ad'hoc,
- la sortie du statut déchet,
- les méthodes d'estimation et d'optimisation des quantités de terres polluées à traiter.

6.6. MAÎTRISE DES AMBIANCES SONORES

— Politique

Art.225-I-2°-b) Pollution et gestion des déchets **La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité**

Depuis de nombreuses années, SNCF développe une démarche continue de limitation et de réduction des impacts de ses matériels roulants et de ses installations fixes, afin d'améliorer le confort de ses clients, de ses salariés et la tranquillité de ses riverains. Ces actions sont complémentaires de celles menées par RFF (intégré à SNCF Réseau au 1^{er} janvier 2015) sur l'infrastructure. En parallèle, SNCF a lancé une réflexion afin d'élargir son approche du son, visant à ne plus uniquement réduire les niveaux sonores (les gains restent limités au regard des investissements nécessaires), mais à considérer plus largement les sources sonores dans leur globalité pour mieux les transformer et les intégrer dans les paysages sonores existants.

Un programme de recherche diversifié

SNCF mène en collaboration avec RFF (intégré à SNCF Réseau au 1^{er} janvier 2015) un programme d'innovation et de recherche constitué de projets internes et de participations à des projets collaboratifs nationaux et internationaux sur des problématiques complexes comme le crissement des freins à disque, le bruit des points singuliers de la voie ferrée tels que les appareils de voie, la combinaison d'absorbeurs dynamiques sur les roues et le rail, la prédiction fine du bruit au passage du train.

Une présence technique active

Sur le plan réglementaire et normatif, SNCF participe à plusieurs groupes de normalisation sur les limites de bruit des matériels roulants neufs ou rénovés, le mesurage du bruit des matériels roulants, la caractérisation des performances acoustiques de la voie, les écrans.... SNCF est leader dans la contribution du secteur ferroviaire européen aux travaux de l'Agence ferroviaire européenne (ERA). Ces travaux concernent les spécifications techniques européennes d'interopérabilité en matière de bruit émis par le système ferroviaire à la source, lors des phases de mise en service des matériels roulants. SNCF prescrit ces spécifications acoustiques dans les cahiers des charges de ses 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 du bruit à travers ses véhicules électriques ou au GNV (gaz naturel pour véhicules).

— Évolution des indicateurs

Art.225-I-2°-b) La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité

2014	2013	2012
Pourcentage de matériel roulant ferroviaire fret avec un faible niveau acoustique – E		
8,1%	8,1%	7,4%
Pourcentage de matériel roulant ferroviaire voyageur avec un faible niveau acoustique – E		
80,0%	78,3%	77,7%

L'année 2014 enregistre une diminution de 5,23% du nombre de wagons équipés de semelles composites, et de 5,61% des wagons équipés de semelles fontes. Ces évolutions sont relativement favorables pour les indicateurs de bruit. On observe toutefois une relative stabilité du niveau de l'indicateur bruit fret. Le Groupe poursuit par ailleurs un programme de recherche, une présence technique active sur le plan réglementaire et normatif et l'amélioration de ses processus et de ses équipements. Le déploiement de nouveaux trains tels que le Regiolis y contribue également.

— Réalisations 2014

Réduction de la gêne des riverains

L'équilibre est délicat, particulièrement en zone urbaine dense, entre la nécessité d'assurer une information sonore adaptée et intelligible aux voyageurs, et ne pas gêner les riverains des gares. Dans cet esprit, le concept de « gare sereine », consistant à adapter la politique d'annonces en fonction de la situation de circulation, est déployé progressivement dans un certain nombre de gares.

La certification virtuelle en acoustique

SNCF est leader du projet européen ACOUTRAIN 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 projet s'est terminé en 2014. Il a permis de développer un processus permettant de mettre en œuvre progressivement l'homologation virtuelle, combinée à l'homologation classique, et ce pour différentes configurations (matériel neuf, matériel modifié...). Ce processus s'appuie sur un outil de prédiction du bruit au passage du train également développé pendant le projet.

Le bruit de l'infrastructure

SNCF et RFF (intégré à SNCF Réseau au 1^{er} janvier 2015) 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.

Vibrations dans le sol

Les vibrations dans le sol peuvent également être source de gêne pour les riverains. SNCF a ainsi activement participé au projet européen RIVAS dont l'objectif était de développer des solutions de réduction de ces vibrations, que ce soit au niveau du véhicule, de l'infrastructure, de l'interaction véhicules-voie, ou encore du chemin de propagation des vibrations. Parmi ces axes d'étude, SNCF et RFF (intégré à SNCF Réseau au 1^{er} janvier 2015) ont travaillé au développement d'attaches « souples » du rail, et testé un des systèmes en voie. Ces systèmes restent à homologuer.

6.7. 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 des 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.

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

L'évolution progressive des pratiques d'entretien des espaces verts en gare (réduction de l'usage de produits phytosanitaires, avec en finalité l'arrêt total) nécessite de revoir les pratiques et les attendus en terme de paysages en gare. Ainsi, des tests de prairies fleuries se poursuivent, 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.

SNCF a signé une convention avec LPO-Agir pour la biodiversité, dans le cadre de laquelle une réflexion est menée sur l'évolution des pratiques d'entretien des espaces verts en gare afin de pérenniser ou améliorer la participation des gares à la préservation de la biodiversité.

Une démarche expérimentale pour l'entretien des abords des voies

Des procédures d'entretien des dépendances vertes sont en cours d'expérimentation. RFF (intégré à SNCF Réseau au 1^{er} janvier 2015) 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 2014

Écopâturage

L'entretien de talus ferroviaires en faisant appel au pâturage de moutons ou de brebis se développe (zones autour de Cluny, Vesoul, Région Nord-Pas-de-Calais...). Cette méthode permet sur des zones ciblées et accessibles, un débroussaillage plus écologique, pour un coût raisonnable et inférieur aux méthodes traditionnelles.

Travaux en gare : les martinets en gare d'Étampes

La prise en compte de la présence de martinets sur le site lors des travaux sur la verrière d'Étampes a donné lieu à la rédaction d'un REX en collaboration avec LPO-agir pour la biodiversité, et permis de réaliser des actes de sensibilisation auprès des directeurs d'opération, afin de mieux prendre en compte la présence d'espèces protégées lors des travaux en gare.

Déploiement de prairies fleuries sur la ligne D

Après le test d'une prairie fleurie sur terrain stabilisé en gare de Ris-Orangis, la ligne D déploie plusieurs prairies fleuries en jachère d'automne. La physionomie des gares devant évoluer avec l'arrêt progressif de l'usage de produits phytosanitaires, le déploiement de ce mode de gestion différenciée permet d'évoluer progressivement vers un nouveau mode d'entretien de la végétation et de rendu dans l'aspect des gares. Suite à une étude menée par LPO en 2014, des propositions d'évolution des pratiques ont été effectuées sur 10 gares.

Évolution du catalogue Barogare

L'arrêt de l'usage de produits phytosanitaires en gare conduisant à une nécessaire évolution de la physionomie des gares (présence de pousses d'herbes...), par ailleurs plus favorable au développement d'une certaine biodiversité, a conduit à une révision, en Ile-de-France, des critères de propreté des gares en terme d'acceptation de végétation sur les quais et près des bâtiments et équipements.

7. ENGAGEMENT N°7 : DÉVELOPPER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE



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.

La stratégie Économie circulaire du Groupe s'intègre dans les enjeux économiques avec une cible de 400 millions d'euros de recettes de valorisation générée pour la période 2013/2017.

7.1. GESTION 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.

Des programmes ambitieux sont en cours d'élaboration en matière de papier (développement de l'usage du papier recyclé, renforcement du recyclage...), des D3E (meilleure gestion de la fin de vie des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques) et des DEA (Déchets d'Équipements et d'Ameublement).

Le plan stratégique économie circulaire lié à l'infrastructure est basé sur la sécurisation de l'approvisionnement matière à l'horizon 2025/2030 (passer de la vente à la valorisation, mieux valoriser les produits de dépose et garantir la qualité des matières recyclées pour développer la substitution de la matière première par une matière secondaire à faible impact).

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).

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). Par exemple, certaines filiales du Groupe consomment de l'eau recyclée et/ou de l'eau de pluie pour le lavage des véhicules.

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

L'occupation au sol de l'ensemble des bâtiments industriels et tertiaires exploités pour les activités de l'ÉPIC, soit près de 10 millions de mètres carrés, n'a pas évolué de manière significative en 2014.

— Évolution des indicateurs

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

2014 + K	2014	2013	2012
Consommation totale d'eau des sites (en millions de m3) – E G A			
6,5	5,9	5,6	5,6
Quantité de ressources achetées			
- traverses en bois (en milliers d'unités) – E			
	360	335	310
- traverses en béton (en milliers d'unités) – E			
	1 600	1 300	1 460
- métaux ferreux (rail, roues, essieux, etc.) (en milliers de tonnes) – E			
	164	171	164
- ballast (en milliers de tonnes) – E			
	2 030	3 298	2 640
- cuivre caténaires (en milliers de tonnes) – E			
	3,1	1,6	nd
- papier (en milliers de tonnes) – E			
	13,1	15,0	16,8

À périmètre homogène (hors historique Keolis non fourni), l'augmentation sensible des volumes consommés (+5,4%) s'explique par la conjugaison de plusieurs facteurs : fuites d'eau importantes sur plusieurs sites (Metz, Orléans, Trappes, Vitry...) détectées et mises sous contrôle, décalages important (200k€) de facturation 2013, utilisation illégale de l'eau des installations SNCF, augmentation notable du nombre de chantiers de maintenance des infrastructures ferroviaires.

— Réalisations 2014

Guichet unique

En région parisienne, un guichet unique a été créé sous forme d'adresse mail (rp.eau-gaz-elec@sncf.fr), afin de permettre à tout agent opérationnel SNCF de signaler sans délai tout dysfonctionnement (branchement sauvage, inutilité, fuite, consommation excessive, etc.) sur les réseaux d'eau, de gaz et d'électricité.

Ce guichet unique permet également aux fournisseurs d'accéder plus facilement aux compteurs (relèves, pose de télérelève et/ou changement, etc.). Il permet aussi une traçabilité et une communication avec la personne qui émet le signalement. Cette adresse mail est mentionnée sur les 2003 plaques (100 x 150 mm) posées sur les 1340 compteurs d'eau. Parallèlement à la pose des plaques, une campagne de géolocalisation de l'ensemble des compteurs a été lancée en 2014 afin de faciliter les relèves tant par les fournisseurs que par le prestataire dans le cadre des contrats multi techniques.

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 de 2008 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 %.

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, une valorisation optimale des déchets non dangereux et des matières qui les composent est recherchée en utilisant les filières existantes ou en s'engageant dans des partenariats industriels pour en créer de nouvelles.

La valorisation et le recyclage des produits de dépose usagés (issus de l'entretien du réseau ferré national) constituent une réelle opportunité financière. Un objectif de valorisation des matières en fin de vie est fixé par le programme Impulsia de la Direction des Achats (400 millions d'euros sur la période 2013-2017).

Partenariats industriels

SNCF a adhéré à l'association professionnelle Orée en avril 2013 et siège depuis à son Conseil d'Administration. Le représentant de SNCF est vice-président « Clubs Métiers Recyclage » et anime des clubs métiers spécifiques : Valorisation des Mousses & Textiles, Gestion des déchets dans les Établissements Recevant du Public (ERP), Démantèlement (Avions, Trains, Bateaux, VHU...), Déconstruction BTP et grandes structures.

SNCF poursuit sa participation au 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.

D'autres partenariats sont en cours concernant des matières comme les non-ferreux, les mousses et les textiles.

Politique des filiales

La gestion environnementale des sites comprend des efforts permanents pour optimiser la gestion des déchets. Ainsi, les déchets des activités de transport de marchandises et de logistique de GEODIS comprennent :

- les déchets non dangereux comme le bois des palettes, cartons, papiers, plastiques, etc. ; ces déchets sont triés, stockés et évacués vers les filières de traitement et de valorisation quand celle-ci est possible,
- les déchets dangereux comme les boues de filtration issues du lavage des véhicules, les huiles usagées, les batteries..... Ces déchets sont triés, stockés et acheminés vers les filières de traitement qui leur sont spécifiques.

En 2014, 77% des déchets non dangereux générés par ses activités dans le monde (687 sites) ont été valorisés.

— Objectif

Réaliser 400 millions d'euros de produits issus de la valorisation de matières en fin de vie entre 2013 et 2017.

— Évolution des indicateurs

Quantité totale de déchets industriels à risque valorisés ou détruits (en milliers de tonnes)

Art.225-I-2°-b) Quantité totale de déchets dangereux produits (en milliers de tonnes) – E G A

2014 + K	2014	2013	2012
94	91	96	81

La quantité de déchets traitée est en diminution (-5,2%). Cette évolution résulte de la conjonction d'une forte augmentation du traitement des DEE, batteries piles et accumulateurs, et d'une diminution du volume de traverses bois traitées.

Art.225-I-2°-b) Ventes de matériaux en fin de vie (en millions d'euros) – E

2014	2013	2012
65,6	43,6	52,6

Cette forte hausse s'explique par la prise en compte en 2014 des ventes de produits (principalement métaux ferreux et non ferreux) effectuées par les filiales du Groupe et par les économies réalisées au travers du réemploi de certains produits ou composants (rails, roues, batteries, ...). Les ventes au niveau du Groupe (hors filiales) ont également progressé de 18% (52,2 millions d'euros en 2014, contre 43,6 millions d'euros en 2013) malgré une chute d'environ 10% du prix des matières premières. Cette hausse s'explique par une meilleure captation des gisements, notamment sur les métaux non ferreux, et par une extension de la couverture de nos contrats de vente de métaux dans les établissements Infra et Matériel.

— Réalisations 2014

Déchets dangereux

En 2014, un nouveau contrat cadre national a été mis en place pour le traitement des déchets dangereux. Le processus type de gestion de la traçabilité des déchets devient homogène sur l'ensemble du territoire national et permet d'identifier clairement les responsabilités de chacun (producteurs/prestataires). La sécurisation et la fiabilisation du traitement des déchets dangereux sont ainsi renforcées et permettent de répondre aux nouvelles exigences de traçabilité imposées par la réglementation. Une réduction des impacts CO₂ et des risques liés au transport a été obtenue par la mise en place de 7 lots géographiques permettant une meilleure couverture du territoire. Enfin, ce nouveau contrat permet de développer et d'optimiser les filières de valorisation en captant les innovations du marché.

Déchets non dangereux

En 2014, la Direction des Achats a mis en place de nouveaux contrats cadres régionaux visant à augmenter progressivement le recyclage des déchets non dangereux (DND) produits par les activités. Les prestataires de collecte et traitement des DND ont désormais pour obligation de mettre en place un plan de progrès et de fournir un reporting mensuel sur les quantités de déchets collectés et leurs modes de traitement. L'objectif est de piloter et garantir dans la durée l'atteinte des objectifs de réduction des déchets mis en décharge et d'augmentation de la part des déchets recyclés à 75%.

Tri des déchets en gares

La production des déchets dans les grandes gares est équivalente à celle d'une ville de 30 000 habitants. L'objectif est d'augmenter la valorisation des déchets par un meilleur tri sélectif. Gares & Connexions déploie progressivement un nouveau type de poubelles de tri dans toutes les gares au niveau national. Elle engage également, avec SNCF Voyages, des actions expérimentales pour optimiser la collecte des papiers et journaux à bord des trains.

En 2014, l'ensemble des filiales du Groupe Keolis dispose d'outils spécifiques tels qu'un livret personnalisable de sensibilisation des salariés au tri des déchets, une procédure de gestion des déchets, un registre type permettant de suivre la production et le traitement des déchets par site.

ENJEU 3

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT HUMAIN

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 SNCF.

De longue date engagée dans un accompagnement efficace des évolutions de SNCF et de ses salariés, la DRH s'est mise en ordre de marche dans le domaine du numérique, tout en accroissant sa capacité d'influence et d'innovation. Cet engagement s'est traduit en 2014 par 12 prix et 2 labels. Parmi les 12 prix, on peut noter :

- Le Grand Prix du DRH numérique (ANDRH) décerné à François Nogué pour « Le réseau RH au cœur de la stratégie RH numérique exemplaire de SNCF ».
- Le prix du projet numérique SIRH (ANDRH) pour « Talent Track » de Keolis.
- Le Trophée du mieux vivre en entreprise (Groupe RH&M) pour « Le mécénat de compétences et d'engagement ».
- Le Trophée d'argent de l'innovation participative (Innov'acteurs) pour la démarche Léonard à la Direction du Matériel.

Deux labels :

- Top employeur 2014 (label décerné pour la deuxième année de suite à la SNCF, fondé sur l'examen par le CRF Institut des politiques et pratiques RH dans l'entreprise).
- Le label AFNOR Égalité Professionnelle, qui vient couronner les accords et les efforts en matière de mixité et d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

SNCF a poursuivi ses efforts pour renforcer l'unité sociale en mettant en place des passerelles au sein du Groupe à travers l'élaboration d'une charte pour promouvoir la mobilité, mais également la mise à disposition d'une bourse de l'emploi et de logement ouvertes aux salariés des différentes sociétés du Groupe SNCF et la mise en place d'une e-plateforme pour les top managers leur permettant de s'inscrire dans des parcours structurés autour des six compétences clés attendues.

8. ENGAGEMENT N°8 : PORTER ATTENTION AUX COLLABORATEURS : SANTÉ, SÉCURITÉ, VIVRE ENSEMBLE, QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



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

8.1. PRÉVENTION, SÉCURITÉ DU PERSONNEL

— Politique

Art.225-I-1°-d) Santé et sécurité

Les conditions de santé et de sécurité au travail

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.

Ces orientations comportent des actions de l'entreprise et des branches pour agir en amélioration continue, mais aussi un plan d'action transverse validé par le Comex comportant :

Un volet management qui vise à favoriser l'implication managériale à tous les niveaux de l'entreprise,
Un volet formation qui a permis la mise en place, entre autres,

- D'un partenariat avec le CNAM sur les « Bases de la Santé et Sécurité au Travail pour les managers » visant plus de 10 000 managers sur deux ans. À fin mars 2015, plus de 1000 managers auront été sensibilisés à la SST et les retours de ces sessions sont globalement positifs.

- De formations complémentaires au module « Présidents de CHSCT ». À ce jour, plus de 80 présidents de CHSCT ont pu en bénéficier.

Un volet communication avec la parution régulière de Temps Réel sur la Sécurité du travail.

Enfin, un complément à ce plan d'actions a été mis en place fin 2014 portant principalement sur la prise de conscience du coût des Accidents de Travail, la lutte contre les accidents de plain-pied et de dénivellement, la communication aux CODIR des Branches et Domaines de tous les accidents ou quasi accidents graves et la lutte contre les accidents de travail supérieurs à 89 jours (dont en priorité les Accidents de Travail toujours en cours depuis 2010).

Politique des filiales

La sécurité des collaborateurs, sur les sites et sur la route, est aussi une priorité chez GEODIS, qui l'a inscrite dans l'une de ses 7 Règles d'Or « Garantir la sécurité des personnes partout et à tout moment ». Le

Comité exécutif suit mensuellement les indicateurs de sécurité.

La démarche de certification OHSAS 18001 (Operational Health and Safety Assessment System) s'est maintenue en 2014, avec 25% des sites certifiés.

GEODIS a également poursuivi ses démarches de formation et de sensibilisation à la sécurité, fondamentales dans la prévention des accidents. Les conducteurs sont ainsi formés à l'éco-conduite.

Le Métier Logistique Contractuelle a mis en place la campagne de sensibilisation VIC depuis 2012, elle est aujourd'hui étendue à tous ses entrepôts dans le monde. « VIC » (pour *veiligheid is cruciaal*), ou « la sécurité est essentielle » en néerlandais) est une mascotte omniprésente à travers des affiches, documents et tableaux de suivi sur la sécurité des collaborateurs.

Le Métier Distribution & Express a pour sa part mené une campagne innovante en 2014, avec la participation des membres du Comité de direction dans des affiches sur la sécurité, montrant les bonnes postures et les équipements de protection individuelles adéquats.

Pour le Métier Road Transport, les conducteurs participent à des réunions sur la sécurité tous les trimestres, où sont abordés des thèmes spécifiques selon les résultats de la sinistrotologie. Un rappel des bonnes pratiques est également effectué (par exemples : conduite par conditions climatiques hivernales, brouillard, feuilles mortes, etc.).

STVA a mis en place une application d'audit sur tablette tactile. Cette application, modulable, permet de réaliser selon les besoins tout type d'audit pour contrôler par exemple que les règles de sécurité et les prescriptions client sont respectées aussi bien lors des transports par train ou camion que lors des opérations de stockage.

VFLI a depuis plusieurs années engagé ses régions dans une démarche de certification MASE-UIC. L'objectif est l'amélioration permanente et continue des performances « sécurité santé environnement ».

Keolis s'est engagé depuis 2013 dans une démarche d'amélioration continue des conditions de santé et sécurité qui constitue une priorité du projet d'entreprise. Les exigences sont fixées au travers d'un référentiel.

— Évolution des indicateurs

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

2014	2013	2012
Indice de gravité des accidents du travail (pour 1000 agents) ⁸		
2 219	2 105	2 024
Indice de fréquence des accidents du travail avec arrêt hors trajets (pour 1000 agents) ¹		
42,92	41,52	41,71
Nombre de maladies professionnelles déclarées ¹		
508	552	499

⁸ Voir note méthodologique en fin de rapport.

— Réalisations 2014

Parmi les actions déployées en 2014, on peut citer l'étude du port en milieu ferroviaire de protections individuelles contre le bruit (PICB), en partenariat avec l'AEF l'INRS et le CNRS ; la parution de la nouvelle version du livret d'accueil sécurité au travail (RH 0647) ; la mise en œuvre du plan de prévention et réduction de la pénibilité, le déploiement de formations risque chimique et amiante.

L'activité fret SNCF, afin de diminuer l'accidentologie et les maladies professionnelles liées à l'activité physique des opérateurs de production (manipulation d'objets, manutention manuelle de charge, accidents de dénivellement), a mis en place des actions de sensibilisation et de formation à la PRAP (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique) et aux risques liés aux TMS (Troubles Musculo Squelettiques). Cela a entraîné une baisse de fréquence des accidents du travail et une diminution des Maladies Professionnelles.

Suite à un diagnostic de chacune des filiales effectué en 2013 par Keolis, les actions de l'année 2014 se sont portées sur la mise à disposition de standards et d'outils en matière de santé et sécurité au travail permettant une harmonisation des pratiques (document unique de prévention des risques professionnels, dispositifs d'accueil et de formation sécurité à l'embauche, etc.).

En 2014, la formation de 150 directeurs de filiales de Keolis a également été réalisée par la direction Hygiène Sécurité Environnement et la direction Juridique afin de rappeler les rôles et responsabilités de l'employeur en matière de sécurité. Une formation équivalente a été menée pour les responsables techniques de secteurs.

8.2. RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

— Politique

Comme pour les risques physiques, l'employeur évalue les risques psychosociaux (RPS) et les formalise dans le document unique. Il s'agit d'un dispositif légal (L4121-1 du code du travail) qui s'inscrit dans la démarche globale de prévention et de qualité de vie au travail.

La démarche d'évaluation est conduite par un groupe d'évaluation des risques, constitué dans chaque établissement.

Ce groupe associe des compétences pluridisciplinaires et paritaires afin de conduire l'évaluation des RPS sur le terrain et de formuler des propositions d'actions.

Les actions sont complémentaires, se déclinent sur 5 axes (Connaître, Détecter, Comprendre, Prévenir, Accompagner) et comprennent : l'Évaluation des RPS, un diagnostic Qualité de Vie au Travail, enquête Flash Stress, des interventions de la Cellule de soutien psychologique, etc.

Elles s'inscrivent respectivement dans une prévention primaire (en amont de tout événement), secondaire (traitement) et tertiaire (accompagnement des personnes en difficulté) et alimentent un plan d'action commun sur la prévention des RPS présenté au CHSCT et inclus dans le programme annuel CHSCT.

Tous les établissements et services de directions s'inscrivent dans la démarche d'évaluation des risques à l'aide d'une nouvelle version du guide et de la grille d'évaluation (RH 0970).

8.3. QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

— Politique

Considérée depuis 2011 comme un levier de performance globale et durable de l'entreprise, la qualité de vie au travail (QVT) est l'un des axes majeurs de réflexion et d'action de la Direction des ressources humaines et est au cœur du projet d'entreprise « Excellence 2020 ».

Créé en avril 2009, l'Observatoire de la Qualité 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.

Celui-ci a depuis élargi son champ d'étude à tous les aspects de la vie au travail. Il a publié en février 2013 et 2014 trois séries de recommandations portant sur le Management et les conditions de travail, l'articulation vie professionnelle / vie hors travail et l'expertise et le fonctionnement des CHSCT. C'est d'ailleurs suite à cette dernière recommandation publiée en février 2014 que le Groupe a entrepris une démarche d'amélioration du fonctionnement de ses 500 CHSCT. En 2014, l'Observatoire de la Qualité de Vie au Travail a réaffirmé son rôle d'« aiguillon » de l'entreprise pour améliorer la performance sociale et garantir la performance globale du Groupe Public Ferroviaire.

Dans ce cadre, le GPF conservera en 2015 son rôle de garant des valeurs et des ambitions communes aux trois ÉPIC en matière de performance sociale.

Le programme « Mieux vivre au travail »

Lancé en juillet 2012, le programme « Mieux vivre au travail » vise à donner de la cohérence à toutes les actions engagées pour améliorer la qualité de vie au travail, comme la prise en compte des facteurs humains dans les réorganisations, la prévention des accidents du travail et des risques de toute nature, la réduction de la pénibilité, l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle ou encore la qualité de l'environnement de travail.

Permettre aux salariés de travailler à proximité de leur domicile

SNCF développe depuis 2014, le travail bilocalisé dans certaines gares en Ile-de-France. Ce mode d'organisation du travail innovant permet aux salariés, un ou deux jours par semaine, de travailler dans une gare proche de leur domicile, dans des bureaux aménagés à cet effet. En contrepartie, ils intègrent le dispositif des volontaires de l'information et interviennent auprès des équipes locales en cas de situation perturbée.

Enquêtes « Tempo » et « Allure »

Réalisée chaque année par les branches et domaines de l'entreprise, 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. En 2014, 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.

Une enquête de satisfaction des collaborateurs est réalisée chaque année auprès de toutes les filiales de la branche transport et logistique de marchandises. Ses résultats sont portés à la connaissance de tous donnent lieu à des plans d'action. En 2014, SNCF Logistics a mené l'enquête de satisfaction auprès de 34 000 collaborateurs, dans 51 pays. 80% des collaborateurs ont répondu à cette enquête et sur l'ensemble de la Branche, le taux de satisfaction était de 86%.

Politique des filiales

L'engagement des salariés est l'un des axes du plan stratégique de Keolis. 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.

Dans le cadre de son projet d'entreprise Ambition 2018, lancé en 2013, GEODIS a initié différents chantiers. GEODIS s'est engagé dans la démarche de certification Investors In People (IIP) pour toutes ses activités dans le monde. IIP (référentiel international indépendant) constitue un outil de management et la pierre de voûte de la politique RH. Il vise à mettre les hommes et les femmes au cœur de l'entreprise, pour améliorer sa performance globale. Chacun situe son rôle et participe à l'atteinte des objectifs du projet d'entreprise. En 2014, les certifications IIP se sont poursuivies et toutes les opérations du Métier Freight Forwarding ont été certifiées, comme le siège en France. Les autres métiers préparent leurs équipes pour des certifications en 2015 et 2016.

— 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

2014	2013	2012
5,0%	4,8%	4,6%

— Réalisations 2014

Fin 2014, deux nouveaux groupes de travail consacrés aux rythmes de travail, au présentisme et absentéisme ont été lancés par l'Observatoire de la qualité de vie au travail et ses recommandations seront publiées au 1^{er} semestre 2015.

En 2015, l'Observatoire continuera à prendre l'initiative d'organiser des groupes de travail en matière de QVT ainsi 2 nouveaux groupes de travail consacrés à l'Amélioration continue et au Digital ont été lancés et donneront lieu à deux nouvelles recommandations d'ici le deuxième semestre 2015.

En parallèle, les Rendez-vous de l'Observatoire, avec l'appui de l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) auront lieu au 2^{ème} semestre 2015 et permettront un retour d'expérience sur les expérimentations menées en établissements et sur les bonnes pratiques et ou recommandations qui ont été mises en œuvre pour améliorer la Qualité de Vie au Travail, ainsi qu'une proposition de Co-construction du programme de QVT avec les 3 EPIC.

Maladie et QVT

Pour améliorer la qualité de vie au travail des personnes frappées par un cancer ou vivant avec une maladie chronique invalidante (MCI), le Groupe a signé en 2014 un partenariat avec l'association Cancer@Work, et a animé des colloques sur la prise en compte des MCI, notamment par les managers et les collectifs de travail.

Enquête de satisfaction chez SNCF Logistics

Une enquête de satisfaction des collaborateurs est réalisée chaque année. Ses résultats sont portés à la connaissance de tous, sont analysés par les managers et les équipes RH et donnent lieu à des plans d'action. En 2014, SNCF Logistics a mené l'enquête de satisfaction auprès de 34 000 collaborateurs, dans 51 pays. 80% des collaborateurs ont répondu à cette enquête et sur l'ensemble de la Branche, le taux de satisfaction était de 86%.

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 constitue l'un des projets prioritaires, lancé en 2013. Des plans d'actions ont été définis pour la France et l'international. En 2014, un effort particulier a été fait pour mieux définir les rôles et responsabilités des managers de proximité, développer leurs compétences et intégrer dans leurs missions un suivi régulier de l'absentéisme. Un programme de formation dédié à ce niveau de management a été créé, dont un pilote a été lancé en France.

8.4. BIEN VIVRE ENSEMBLE

Les différentes sociétés du Groupe ont progressivement signé la Charte de la diversité à partir de 2004. Depuis, elles renouvellent chaque année leur engagement en faveur de la diversité sous toutes ses facettes. Elles mènent des politiques et actions visant plus particulièrement à favoriser d'une part la qualification et l'insertion des jeunes éloignés de l'emploi, et d'autre part l'emploi et la carrière des femmes, des seniors et des personnes en situation de handicap. Le Groupe s'est investi en 2014 dans des programmes de promotion et de valorisation des singularités au sein de ses équipes, notamment par la publication et l'accompagnement sur le terrain de guides destinés aux managers et aux salariés. En conjuguant ses actions dans le cadre du contrat de génération, SNCF s'est dotée d'un outil complet de gestion des politiques de l'emploi et de promotion de la diversité.

ACTIONS DIVERSITÉ ET LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

— Politique

Art.225-I-1°-f) Égalité de traitement

La politique de lutte contre les discriminations

À travers différents engagements, comme le Pacte mondial des Nations unies, et la Charte de la diversité en entreprise, l'ÉPIC SNCF a montré qu'une politique de promotion de la diversité doit aussi contribuer à prévenir et à lutter fermement contre toutes les formes de discrimination. Sa politique repose donc sur des valeurs d'égalité, de laïcité et de respect mutuel pour faire de la diversité l'un des leviers de sa performance.

Un diagnostic diversité, réalisé en 2010, a permis d'élaborer un plan d'action afin de structurer le programme de prévention et de lutte contre les discriminations. Ce programme s'articule autour de trois axes :

- L'objectivation des processus de gestion des ressources humaines (recrutement, formation, carrière...).
- La mise en place d'actions visant à prévenir ou à sanctionner les actes avérés de discrimination couverts par le champ de la loi.
- La promotion de politiques d'actions positives visant à restaurer l'égalité républicaine, à assurer des conditions similaires de réussite pour tous.

Pour renforcer sa lutte contre toutes les formes de discrimination, l'ÉPIC SNCF a élargi depuis fin 2012 son dispositif d'alerte professionnelle aux comportements discriminatoires. Cette procédure permet à tout salarié qui s'estime victime ou témoin d'une discrimination de la signaler à l'entreprise, auprès de la direction de l'Éthique et de la Déontologie. Les enquêtes menées dans le cadre de cette alerte sont confiées à la ligne managériale de proximité et font l'objet d'un suivi par la direction de l'Éthique et de la Déontologie.

Politique des filiales

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. Keolis est également partenaire de l'AFMD (Association Française des Managers de la Diversité) depuis 2014.

Le Groupe Keolis lutte activement contre toutes formes de discrimination dans l'emploi en suivant ces principes :

- la priorité est donnée au dialogue,
- le Groupe vise à former la ligne managériale et l'ensemble des acteurs RH aux aspects juridiques en matière de discrimination en fonction des contextes locaux,
- le Groupe Keolis s'attache à sensibiliser les managers et les employés aux questions de diversité,
- Keolis encourage ses managers à objectiver les problèmes rencontrés au sein de l'entreprise relatifs aux sujets de la diversité,
- les éventuels problèmes sont réglés au cas par cas et peuvent donner lieu à des sanctions si des comportements sont en inadéquation avec les valeurs et les politiques d'intégration portées par le Groupe.

Le projet Equalis, lancé depuis 2012 par GEODIS pour promouvoir la diversité et lutter contre toutes les discriminations, s'est poursuivi en 2014. La démarche s'appuie sur le label GEES-GEIS (Gender Equality European Standard – Gender Equality International Standard) de Bureau Veritas.

— Réalisations 2014

Outils de communication

Depuis janvier 2014, l'entreprise accompagne ses managers dans la gestion des situations en lien avec le fait religieux, en mettant à leur disposition un guide «Principes de laïcité et de neutralité au sein du Groupe public ferroviaire ». Ils y trouvent les repères nécessaires sur les attitudes à adopter pour faire face à ces situations.

Pour les aider également à sensibiliser leurs collaborateurs à la prévention des discriminations, l'entreprise a élaboré les premiers éléments d'un kit composé d'une vidéo du Président de SNCF sur les enjeux de performance de la diversité et de modules interactifs sur les stéréotypes, qui sera bientôt suivi d'autres outils (manuels pour mieux « Vivre et travailler ensemble » au quotidien, affiches, etc.)

Keolis SA et Autocars Planche ont renouvelé leur label Égalité et Keolis Lille a reçu cette certification par l'AFNOR pour la première fois.

Les campagnes de sensibilisation à la diversité chez GEODIS, entamées en 2012, se sont poursuivies en 2014 avec le lancement de modules de e-learning sur la diversité, en particulier à propos des stéréotypes, sur la plateforme de formation en e-learning.

MIXITÉ ET ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

— Politique

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

L'ÉPIC SNCF a la volonté de développer une culture d'entreprise fondée sur l'égalité entre les femmes et les hommes dans les parcours professionnels. Depuis plusieurs années, des accords collectifs ont été signés avec les organisations syndicales représentatives, le dernier en date ayant été signé unanimement en 2012. La politique mixité de l'entreprise poursuit cinq objectifs clés : renforcer la mixité au recrutement ; favoriser la mixité des métiers en agissant sur les conditions de travail ; promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes dans les parcours professionnels ; mieux intégrer la parentalité dans les carrières ; permettre une meilleure articulation entre vie professionnelle et vie privée.

Des actions concrètes ont été mises en œuvre comme l'indemnisation des éventuelles pertes financières liées à la période prénatale et au congé de maternité, la mise en place de modules de sensibilisation des managers opérationnels, la promotion des métiers SNCF auprès des femmes dans les Écoles et Universités (opération Girls' Day, réseaux « elles bougent » et « Grandes écoles au féminin »...), etc.

Les actions mises en œuvre dans cette perspective ont été récompensées par l'obtention du label Afnor Égalité professionnelle en mars 2014.

Depuis plusieurs années, le Groupe Keolis mène une politique ambitieuse d'égalité professionnelle hommes-femmes avec pour objectifs d'accroître la mixité et d'instaurer une égalité réelle entre tous les collaborateurs. Ce projet stratégique est porté par la direction générale du Groupe Keolis et intégré dans sa politique de ressources humaines.

GEODIS a initié en 2012 Equalis, une démarche de promotion de la diversité et de lutte contre les discriminations. GEODIS s'est engagé dans le processus de labellisation GEES-GEIS (Gender Equality European Standard- Gender Equality International Standard). Accordé pour une durée de quatre ans, ce label reconnaît et distingue les efforts entrepris en la matière. Les audits d'évaluation réalisés en 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.

La démarche de certification GEES-GEIS s'est poursuivie en 2014 avec l'obtention du label pour 5 pays supplémentaires : les Pays-Bas, le Canada, le Mexique, l'Australie et Hong-Kong.

— Objectif

Pour l'ÉPIC SNCF : Recruter, chaque année, au minimum le nombre de femmes reflétant la part des candidatures féminines reçues, ou pour les cadres, une part de femmes au minimum analogue à celle sortant du système éducatif, avec des formations correspondant aux besoins de l'entreprise.

— 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

2014	2013	2012
22,6%	22,0%	21,0%

— Réalisations 2014

Le Girls' Day SNCF, les métiers accordés au féminin

En 2012, SNCF a été le premier grand groupe français à inviter sur l'ensemble du territoire des lycéennes à venir découvrir ses métiers techniques au cours d'une journée, afin de leur permettre d'identifier les professions d'avenir de plusieurs secteurs du ferroviaire (maintenance du matériel roulant et des infrastructures, circulation des trains, sûreté ferroviaire, etc.). Devant le succès rencontré par l'événement, préparé en partenariat avec l'Éducation nationale, SNCF renouvelle depuis l'opération chaque année. Environ sept cents intervenants SNCF se mobilisent dans toute la France. En 2014, 3 000 lycéennes et collégiennes ont été accueillies. Le Groupe Keolis s'est également impliqué dans cet événement.

« SNCF au féminin » : le premier réseau féminin d'entreprises en France

SNCF au féminin est un réseau de femmes cadres et encadrantes du Groupe qui assume depuis sa création deux missions :

- la solidarité professionnelle via des rencontres favorisant le partage des bonnes pratiques et la transmission d'expérience ; des formations à la confiance en soi et à l'assertivité ; du mentoring, reverse mentoring et cross mentoring ;
- l'expertise à travers des groupes de travail et des ateliers de réflexions thématiques. En 2014, 3 300 femmes du Groupe ont participé aux actions du réseau ».

La semaine de la mixité

Afin de rendre plus visibles ses engagements en faveur de la mixité et de l'égalité professionnelle, la Direction Cohésion & Ressources humaines a organisé pour la première fois la Semaine de la mixité entre le 07 et le 13 mars 2014.

Il s'agissait de réaffirmer le vivre et le travailler ensemble, de s'attacher à lutter contre toute discrimination et de garantir l'égalité de traitement et des chances en matière de recrutement, d'accès à la

formation, de promotion, de rémunération et de gestion des parcours professionnels, etc. Cet événement s'est déroulé dans le cadre des Rendez-vous de la diversité qui ont ponctué l'année à travers différentes thématiques (mixité, égalité des chances, inter-générationnel, handicap & emploi...).

Actions de Keolis

En 2014, Keolis a été invité à présenter sa démarche égalité lors de la conférence internationale WliT (Women's Issues in Transportation) et devant les membres de l'IUTP (Union Internationale du Transport Public). Il a aussi participé à la rédaction du guide « La force des Process » sur les bonnes pratiques en matière d'égalité professionnelle, co-rédigé par les entreprises labellisées Égalité. La filiale américaine du Groupe, Keolis Transit America, a reçu le Rosa Parks Diversity Leadership Award pour son engagement en faveur de la diversité et de la construction d'un environnement de travail inclusif et multi-culturel.

Premier anniversaire du réseau GEODIS Women's Network

Le réseau GEODIS Women's Network, adossé au réseau SNCF au féminin et lancé en mai 2013 pour promouvoir le leadership féminin et favoriser l'égalité professionnelle a poursuivi ses actions en 2014. Des groupes de travail composés de femmes du réseau ont présenté des propositions au Comité exécutif sur les Règles d'Or du Groupe. GEODIS a aussi lancé dans le cadre du réseau un programme de mentoring pour 24 femmes en France en 2014.

PRISE EN CHARGE DU HANDICAP

— Politique

Art.225-I-1°-f) Égalité de traitement Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

Dès la loi de 1987 sur l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés, l'ÉPIC 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 que le handicap ne soit plus un frein à l'accès à l'emploi, au maintien dans l'emploi ou à l'évolution professionnelle.

La mise en place des actions définies par la Mission handicap & emploi est portée par un réseau de vingt-huit correspondants travailleurs handicapés et de huit référents d'activités répartis sur le territoire.

Les résultats sont au rendez-vous avec 6 560 travailleurs handicapés travaillant à l'ÉPIC SNCF contre 3 000 en 2002.

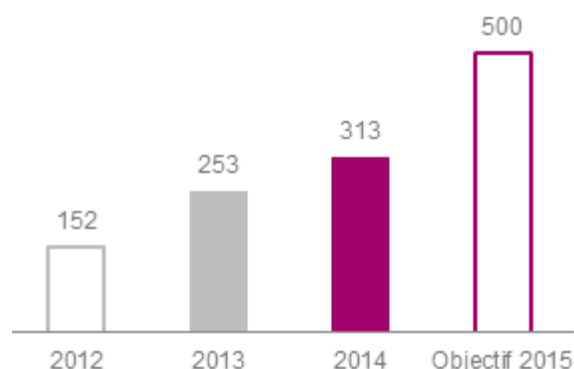
Le dernier accord pluriannuel signé entre l'entreprise et les syndicats, prévoit 500 recrutements de personnes en situation de handicap entre 2012 et 2015, dont 100 alternants en « dispositif piloté » pour une embauche à l'issue de la formation. S'y ajoutent 100 alternants hors dispositif pré-embauche, ainsi que 300 stagiaires environ sur la durée de l'accord. Cette politique a mobilisé en 2014 un budget de 12,8 millions d'euros

consacré entre autres aux aménagements de 1200 postes de travail, aux travaux d'accessibilité des locaux, à l'information et à la sensibilisation des principaux acteurs ainsi qu'à la formation.

— Objectif

Pour l'ÉPIC SNCF : Embaucher 500 personnes en situation de handicap entre 2012 et 2015 (dont 100 alternants via un parcours qualifiant piloté, HANTRAIN).

Évolution du nombre cumulé de travailleurs handicapés recrutés entre 2012 et 2014 – E



L'objectif à fin 2015 est en voie d'être atteint avec 313 embauches pour un objectif de 400 auquel il faut ajouter un objectif supplémentaire de 100 alternants (dispositif HANTRAIN).

— 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

2014	2013	2012
Nombre total de travailleurs handicapés		
8 094	7 802	7 132
Taux d'emploi des travailleurs handicapés		
4,5%	4,1%	3,8%

— Réalisations 2014

Hantrain, des promotions d'avenir

Quatre promotions de formation en alternance Hantrain ont été lancées depuis 2012 pour différentes branches de l'entreprise. L'objectif d'Hantrain est de former cent stagiaires d'ici à la fin 2015 – à des postes de commercial en gare, d'opérateur de maintenance des infrastructures, électronique ou travaux... –, puis de les recruter sous réserve de la validation du diplôme. Ce dispositif, conçu pour les personnes en situation de handicap, a notamment été présenté dans le cadre de la Semaine nationale pour l'emploi des personnes handicapées, à laquelle SNCF participe chaque année. 100 personnes handicapées doivent être recrutées entre 2012 et 2015 via ce dispositif.

Le sport pour changer le regard sur le handicap

En 2014, SNCF s'est engagée pour la première fois dans le raid Free Handi'se Trophy, qui reliait Clermont Ferrant à Toulouse du 23 au 31 mai. L'objectif de ce challenge sportif est de changer le regard sur le handicap, dans la vie professionnelle comme dans la vie personnelle. L'équipe de SNCF constituée de quatre salariés dont deux salariés en situation de handicap avait huit jours pour parcourir près de 800 km, en cyclo-tandem, et en canoë.

En 2014, Keolis a participé à l'organisation d'une journée de recrutement 'travailleurs handicapés' dédiée aux cadres. Cet événement a été précédé d'une campagne de communication.

LES SPORTIFS DE HAUT NIVEAU

Depuis 1982, Grâce à la CIP (Convention d'Insertion Professionnelle), des athlètes d'origines et de milieux divers, porteurs pour certains d'un handicap, bénéficient d'un temps de travail aménagé (compris entre 30%, a minima, et 50%, quand le calendrier sportif l'autorise) leur permettant de concilier les exigences de la compétition et une expérience de la vie active, afin d'assurer leur reconversion. Ainsi, en moyenne, chaque année, l'entreprise accueille près de trente-cinq athlètes de haut niveau – dont un quart environ dans la catégorie handisport – pratiquant principalement des disciplines aquatiques, de combat (judo, boxe, escrime...), d'athlétisme, de glisse et du triathlon. Plusieurs d'entre eux sont généralement sélectionnés pour les jeux Olympiques et Paralympiques. Six athlètes SNCF ont ainsi participé aux JO d'hiver de Sotchi (Russie) en février 2014.

LES SENIORS

— Politique

Conséquence directe des réformes des retraites et des évolutions sociétales, la vie professionnelle s'est allongée ces dernières années. SNCF prévoyait que le taux de ses salariés âgés de 55 ans et plus atteindrait 10% de l'effectif global à la fin de 2015 (il était de 7,9% fin 2012), or il était de 11,2% à la fin 2014. SNCF a mis en place un plan d'action relatif au contrat de génération (2014-2015) pour être en mesure de répondre aux obligations légales relatives à une gestion active des âges au sein de l'entreprise. Il s'inscrit 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. Enfin, ce plan d'action prévoit diverses actions destinées à faciliter la transmission des savoirs et des compétences entre les anciens et les nouveaux embauchés.

Afin que cet allongement des carrières représente une chance à la fois pour les salariés et pour l'entreprise, l'ÉPIC SNCF a développé des dispositifs destinés à favoriser le maintien dans l'emploi des seniors et à rendre possibles des parcours professionnels plus longs. Ces dispositifs (ouverts à toute personne ayant plus de 15 ans d'expérience) leur permettent de faire le

point sur leur parcours professionnel, d'identifier leurs points forts et leurs points de fragilité, et de travailler sur leur projet professionnel, en leur donnant les moyens pour le réaliser.

Par ailleurs, le maintien dans l'emploi des seniors passe également par la formation, l'entreprise s'étant fixé comme objectif de réduire de 20 % le nombre d'agents de plus de 50 ans n'ayant pas suivi de formation depuis plus de trois ans.

Pour faciliter la transition entre activité et retraite, l'ÉPIC SNCF propose aux agents en fin de carrière la possibilité d'aménager leur temps de travail, sous la forme d'une cessation progressive d'activité (CPA), fixe ou dégressive, pouvant aller de 1 à 3 ans (avec une durée du travail de 50 à 80% du temps complet), avec des mesures liées à l'exercice d'un métier à pénibilité pendant au moins 12 ans, ou d'un temps partiel de fin de carrière à 91,4% du temps complet.

En outre, un sous-compte fin d'activité du compte épargne temps (CET) leur permet de cumuler jusqu'à deux cent cinquante jours afin de quitter l'entreprise plus tôt.

Enfin, le mécénat de compétences, ouvert à tous les salariés, propose aux salariés seniors de préparer une retraite active dans le cadre du bénévolat (Fondation SNCF, association Bénévoles SNCF...).

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.

— Objectif

Pour l'ÉPIC SNCF : 10% de salariés de 55 ans et plus dans les effectifs au 31/12/2015 – Objectif atteint : 11,2% au 31/12/2014.

— Réalisations 2014

Un groupe de travail portant sur la transmission des savoirs et des compétences a été mis en place. Il comprend des représentants des branches et domaines de l'ÉPIC, ainsi que de la DRH nationale. Il a pour objectif, par des benchmarks, des découvertes de bonnes pratiques dans l'entreprise, d'apports de spécialistes du sujet, de mettre en place des procédures qui pourront être utilisées par tous mais adaptables aux besoins de chacun.

8.5. GESTION DE L'EMPLOI

L'INSERTION DURABLE DES JEUNES DANS L'EMPLOI

— Politique

Favoriser l'égalité d'accès à l'emploi pour les jeunes est l'un des enjeux de la politique sociétale de SNCF. À partir d'une convention-cadre signée avec l'Éducation nationale et des partenariats conclus avec des établissements scolaires, SNCF met en place un ensemble cohérent de mesures afin de les aider à construire un projet professionnel pertinent. Ce dispositif comprend des actions de découverte des métiers et du monde de l'entreprise, des phases de remise à niveau, ainsi que des formations de pré-qualification et des bilans d'étapes destinés aux jeunes de faible niveau ou sans qualification, avec des partenaires du Service public de l'emploi (Conseil national des missions locales, Établissement public d'intégration de la Défense, Agence de l'Outre-mer pour la mobilité, École de la deuxième chance). En 2014, l'ÉPIC SNCF a recruté 2187 jeunes de moins de 26 ans.

L'ÉPIC SNCF s'est engagé depuis fin 2012 dans le programme « emplois d'avenir » et a poursuivi les recrutements en 2014, puisque 225 nouveaux recrutements ont eu lieu sur toute la France (dont 40% en Ile de France).

Ce dispositif concerne des jeunes de 18 à 25 ans non qualifiés issus des quartiers défavorisés qui peuvent ainsi bénéficier d'un véritable accompagnement dans l'emploi, dans la perspective d'un recrutement pérenne.

SNCF a toujours été partie prenante des différentes politiques nationales engagées en faveur des quartiers prioritaires (plan Espoir banlieues, dynamique Espoir banlieues, Engagement emploi dans les quartiers, convention Entreprises et quartiers). L'entreprise organise ainsi régulièrement des opérations de recrutement dans les quartiers prioritaires. Celles-ci ont contribué à ce que 17% de l'ensemble des personnes recrutées soient issues de zones urbaines sensibles (ZUS) et de zones de contrats urbains de cohésion sociale (CUCS) en 2014.

— Objectifs

Pour l'ÉPIC SNCF : Embaucher 3 000 jeunes de moins de 26 ans sur deux ans (2014 et 2015).

Passer à 20% de l'ensemble des personnes recrutées celles issues de zones urbaines sensibles (ZUS) et de zones de contrats urbains de cohésion sociale (CUCS) en 2015.

— Réalisations 2014

Les rendez-vous Égalité & Compétences

En liaison avec les partenaires publics de l'emploi et des associations locales impliquées dans les activités sociales, SNCF délocalise ses recrutements et organise des « Rendez-vous Égalité et Compétences » dans les quartiers prioritaires touchés par un fort chômage des jeunes. Les partenaires et les acteurs locaux présélectionnent les candidats qui peuvent assister à une séance d'information collective sur les métiers SNCF. Ils sont par la suite invités à passer des tests et des entretiens pouvant déboucher sur une embauche. Depuis 2006, près de 60 rendez-vous ont été organisés dans les quartiers prioritaires dont deux en 2014 ainsi qu'une journée spécifique au siège de SNCF pour le recrutement cadre.

Charte de partenariat « Seine-Saint-Denis égalité »

Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes du territoire est l'objectif de la charte signée entre SNCF et le département de la Seine-Saint-Denis. Dans le cadre de cette convention, SNCF a accueilli 40 élèves de 3ème pour leur stage. Ils ont pu bénéficier d'un parcours de découverte de l'entreprise (visite du siège social, d'ateliers, etc.). Trois rendez-vous Égalité & Compétences ont été organisés à Bobigny, Bondy et La Courneuve en 2013 et 2014.

Accompagnement des jeunes vers les filières d'excellence

L'ÉPIC SNCF accompagne des étudiants ou jeunes diplômés Bac+4/+5 dans leurs études ou leur recherche d'emploi grâce à des partenariats avec des associations spécialisées comme Passeport Avenir, Nos Quartiers ont des Talents, Fondation Villebon ParisTech, mais aussi par le biais de parrainages par une centaine de salariés SNCF dans le cadre du Mécénat de compétences.

Promouvoir les métiers SNCF en Ile-de-France

SNCF Transilien anime depuis 2012 une démarche de promotion des métiers dans les lycées et collèges (auprès des classes de la 3ème à la Terminale). Un réseau de plus de 70 intervenants volontaires issus de toutes les activités de l'entreprise, se déplace dans les établissements d'Ile-de-France, pour parler des métiers à des jeunes en questionnement sur leur avenir. SNCF Transilien participe également à différents salons pour promouvoir les métiers et les opportunités de formation en alternance.

9. ENGAGEMENT N°9 : CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS

Pour le Groupe, le développement des collaborateurs passe nécessairement par leur accompagnement dans l'évolution des métiers, des techniques et des organisations. Gérer ces enjeux, c'est faciliter la mobilité des collaborateurs notamment à travers des parcours professionnels construits et des formations adaptées. De nombreuses démarches ont été menées en 2014 en ce sens.

9.1. FORMATION POUR TOUS

Art.225-I-1°-e) Formation

Les politiques mises en œuvre en matière de formation

Le nombre total d'heures de formation

FORMATION POUR TOUS

— Politique

Les 150 métiers de l'entreprise vivent à travers des parcours professionnels solides. Le parcours professionnel se conçoit via une formation initiale fondamentale, puis par une formation continue et qualifiante, vecteur essentiel d'approfondissement des compétences et de promotion professionnelle.

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. 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. Un parcours développement durable est proposé sur la plate-forme, refondu et mis à jour en 2015. Des parcours de formations liées aux métiers sont proposés dans les différentes activités.

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. L'accord du 30 avril 2012 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.

Politique des filiales

Keolis s'attache à développer les compétences de chacun de ses collaborateurs en fonction de leur domaine d'activité pour accompagner leur progression de carrière, faciliter la mobilité interne et la maîtrise de compétences clés pour la croissance durable du Groupe. L'offre de formation est construite selon une logique de parcours pour que les salariés, quelle que soit leur filière métier, puissent acquérir au fur et à mesure les compétences dont ils auront besoin dans leur pratique professionnelle actuelle et future. En 2014, Keolis a perfectionné son cursus destiné aux managers de proximité débutant dans leurs fonctions. Keolis a également construit un programme d'accompagnement complet sur la thématique de la dynamique commerciale. Enfin, l'entreprise a poursuivi le développement de ses parcours pépinière destinés aux jeunes managers. 70 personnes se sont mobilisées pour assurer 276 jours de formation à l'international.

Afin de favoriser la montée en compétences et l'employabilité des collaborateurs, GEODIS a étendu l'utilisation de l'outil G-Campus, qui permet notamment de développer des formations en e-learning sur mesure. En 2014, un parcours de formation à la RSE a été lancé sur G-Campus, accessible aux managers.

— Évolution des indicateurs

Art.225-I-1°-e) Nombre total d'heures de formation (en milliers)⁹ – E K G A

2014	2013	2012
7 131	7 036	7 110

— Réalisation 2014

SNCF Logistics a animé la mise en œuvre de la réforme de la formation professionnelle. Dans ce cadre, un travail de sensibilisation des managers autour de la réalisation des entretiens professionnels a été organisé pour qu'un dialogue individuel structuré puisse s'engager sur le développement des compétences de tous les collaborateurs.

FORMATION DES JEUNES (ALTERNANCE)

— Politique

SNCF accueille des alternants sur un très large éventail de formations, du CAP à bac + 5. Tous bénéficient d'un accompagnement, assuré par des professionnels confirmés de l'entreprise. SNCF, qui privilégie les formations à dominante technique (maintenance des installations ferroviaires ou du matériel roulant, circulation des trains...), prépare aussi à d'autres métiers plus généralistes : commerce, gestion, communication, etc. Des actions spécifiques sont également prévues pour les personnes en situation de handicap. Plus de 7 000 jeunes sont en formation en alternance au sein de SNCF, soit près de 5% de l'effectif. SNCF recrute durablement de 600 à 900 d'entre eux chaque année.

⁹ Voir note méthodologique en fin de rapport.

Concernant les formations techniques, dans une logique de pré-recrutement, la plupart d'entre elles sont pilotées par l'ÉPIC SNCF, en partenariat avec des lycées, des universités et des écoles. L'ÉPIC SNCF est engagé dans la gestion d'une structure dédiée aux métiers ferroviaires : le CFA ferroviaire Île-de-France. Du bac pro au BTS, il propose des dispositifs spécifiques aux diverses activités, afin de répondre aux besoins des différents métiers de l'entreprise, tels ceux d'opérateur de maintenance, d'agent d'escale, ou encore de gestionnaire de moyens. Grâce au suivi réalisé, les taux de réussite aux examens se situent entre 95 et 100%. Les alternants sortants diplômés du CFA sont généralement embauchés ou continuent, avec l'ÉPIC SNCF, vers un diplôme supérieur.

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 « pépinière », décliné dans trois filières (exploitation, maintenance et marketing). Ces parcours incluent des enseignements pratiques sur le transport et des périodes d'immersion en filiales leur permettant d'appréhender les métiers et les domaines d'activités couverts par l'entreprise. En 2014, ce programme a accueilli 19 « pépins ».

— Réalisations 2014

L'ÉPIC SNCF a proposé plus de 4 000 nouveaux contrats d'alternance en 2014 dont près de la moitié en contrat d'apprentissage. L'offre d'alternance est répartie sur tous les niveaux scolaires et dans de très nombreux domaines. Par ailleurs, plus de 700 « anciens alternants » ont été recrutés sur un emploi pérenne. SNCF a ouvert quatre nouveaux titres ferroviaires en alternance qui permettent aux jeunes de se former directement à un métier ferroviaire et, sous condition de réussite, d'être recruté durablement.

9.2. POLITIQUE DE MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

— Politique

La mobilité professionnelle est un moyen pour développer de nouvelles compétences, construire des parcours professionnels sécurisés et garantir le pourvoi des postes vacants sur le territoire. L'ambition du dispositif de mobilité interne est de rendre le processus attractif grâce à des conditions d'accompagnement renouvées et de donner la priorité au recrutement interne dans un contexte de déséquilibre besoins/ressources entre filières professionnelles.

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences permet d'identifier les métiers en fort besoin de renouvellement sur le territoire et donc d'anticiper la mobilisation des « dispositifs passerelles » dédiés. Ces outils, une fois mis en œuvre, donnent une vision claire et réaliste sur les possibilités et les moyens à mettre en œuvre pour changer de métier dans l'entreprise.

Dans cette perspective, les Espaces Mobilité emplois, reconfigurés en Espace Initiative Mobilité (EIM) sont chargés d'accompagner individuellement les salariés

dans l'élaboration et la concrétisation de leur projet de mobilité. Ils favorisent une fluidité dans la gestion de l'emploi interne, œuvrent en réseau. Ils assurent l'information sur l'ensemble des dispositifs et l'accompagnement individuel. Depuis le 1^{er} juin 2014 et à la suite d'une évolution d'organisation, plus de 300 agents ont été reçus dans les EIM dans le cadre de la mise en œuvre d'un référentiel, par les entités (Activités, Établissements, etc.), afin d'être informés et accompagnés dans leur démarche de départ volontaire.

Par ailleurs, une meilleure visibilité a été donnée aux parcours professionnels et à l'évolution des carrières grâce notamment à VISEO, le nouvel outil numérique de gestion des carrières, des compétences et des entretiens individuels qui a été mis en ligne en 2014, organisant le partage des informations entre le salarié, le manager et l'acteur RH. Cet outil propose également une Bourse de l'Emploi interne qui permet aux collaborateurs de consulter et de postuler aux offres de postes publiées. Une nouvelle bourse de l'emploi groupe permettant aux salariés de postuler au sein des filiales ou à l'international devrait voir le jour en 2015.

Une charte a été signée en avril 2014 entre RFF (intégré à SNCF Réseau au 1^{er} janvier 2015) et le Groupe fixant les principes clés de la mobilité des salariés entre les deux ÉPIC. Les collaborateurs de RFF et de SNCF ont pu en 2014 accéder aux bourses de l'emploi des deux entreprises. Cela a constitué un pas de plus vers un fonctionnement du Groupe Public Ferroviaire effectif à compter du 1^{er} janvier 2015.

La Branche SNCF Logistics porte une attention particulière à la mobilité des collaborateurs entre les filiales de la Branche et au sein du Groupe SNCF. Un dispositif mis en place en 2014 en ce sens leur permet également d'avoir accès à la bourse de l'emploi du Groupe SNCF pour proposer leur candidature à des postes et construire leur parcours professionnel dans le Groupe.

Politique des Filiales

Keolis a mis en place un Système d'Information de gestion des Ressources Humaines (SIRH). Les premiers modules ont été mis en place en 2013. Il assure la cohérence en termes de gestion des salariés (mini CV, organigramme, objectifs annuels, entretien de performance) et permet d'avoir une approche plus globale et proactive des performances et des talents. Keolis a obtenu de l'Association Nationale des Directeurs des Ressources Humaines (ANDRH) le prix du DRH numérique pour la mise en œuvre de cet outil au niveau Groupe.

VFLI priorise les candidatures internes pour les postes à pourvoir : l'ensemble des postes est diffusé régulièrement via un Bulletin Mobilité remis avec le bulletin de paie. VFLI facilite également la mobilité géographique de ses collaborateurs en leur proposant une aide logistique dans le cadre de leur déménagement.

— Réalisations 2014

Charte de mobilité Groupe

Une nouvelle charte de mobilité a été signée le 10 janvier 2014. Elle s'adresse aux 250 000 collaborateurs SNCF. Elle a pour objectif d'accompagner le développement des parcours professionnels dans le Groupe et réaffirme notamment le rôle de la mobilité interne comme outil d'évolution professionnelle, de valorisation des compétences et comme source d'enrichissement des parcours professionnels. La charte s'applique à l'ensemble des salariés et participe à l'harmonisation, à la cohésion et au développement du Groupe.

Elle s'articule autour de 4 chapitres :

- La mobilité est co-construite par le collaborateur, le manager et le professionnel RH.
- Les principes de mobilité assurent la cohésion de la démarche dans le Groupe.
- Les dispositifs mis en place facilitent et harmonisent les conditions de la mobilité dans le Groupe.
- Les DRH sont garants de la charte.

Le « contrat de dynamisation des aptitudes »

Le contrat de dynamisation des aptitudes, destiné à l'appui de l'accompagnement des agents dont les aptitudes sont en décalage avec les besoins de leur poste ou d'un futur poste a été mis en œuvre à partir de juin 2014. Depuis cette date, 17 agents ont bénéficié de cet accompagnement spécifique.

10. ENGAGEMENT N°10 : CONSTRUIRE UNE VISION PARTAGÉE DE L'AVENIR



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

10.1. DIALOGUE SOCIAL

— 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 bilan des accords collectifs

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 10 États d'Europe¹⁰, où SNCF est implanté, ont signé le 6 décembre 2012 un accord créant un Comité d'Entreprise Européen (CEE) Groupe. Composé de 26 membres¹¹, 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.

Des accords collectifs, signés avec les organisations syndicales, ont permis d'améliorer et de compléter le dispositif de protection sociale complémentaire pour les salariés contractuels de la SNCF : garantie de maintien du salaire, prévoyance, couverture des frais de santé, constituant depuis le 1er janvier 2014 un ensemble cohérent.

SNCF a mis en place conformément à la loi de Sécurisation de l'Emploi du 14 juin 2013, une base de données économiques et sociales (BDES). Cette base constitue le support de la nouvelle consultation du CCE sur « les orientations stratégiques de l'entreprise ». Elle rassemblera dans un second temps les éléments d'information contenus dans les rapports transmis régulièrement au CCE et aux CE. À terme, ce seront les données utiles aux représentants du personnel qui seront réunies pour permettre un partage de l'information stratégique dans les domaines économiques et sociaux.

Politique des filiales

Pour GEODIS, le dialogue social s'effectue principalement de manière décentralisée, le Groupe étant présent dans 67 pays. Le Comité Européen de Concertation (CEC) se réunit deux fois par an pour aborder des thématiques comme la stratégie de l'entreprise, les résultats, les tendances du recrutement, des sujets spécifiques sur la sécurité ou la diversité, l'actualité du Groupe.

— Réalisations 2014

Les élections professionnelles du 20 mars 2014 ont consacré comme organisations syndicales représentatives à l'échelle de l'entreprise celles qui l'étaient déjà depuis le précédent scrutin de 2011 : la CGT, l'UNSA, SUD-Rail et la CFDT.

Lancé en novembre 2014, le processus d'information et de consultation des instances représentatives du personnel sur la mise en place des nouvelles organisations après la promulgation de la loi de réforme ferroviaire s'est achevé en mars 2015.

10.2. MANAGEMENT RESPONSABLE

— Politique

Pour soutenir les managers dans leur fonction, SNCF a mis en place un programme de développement des compétences transverses.

Parmi les formations, DIMENSION DÉBATS est proposée aux managers souhaitant se professionnaliser dans l'animation de débats au quotidien ou en accompagnement des transformations en cours. Il s'agit de favoriser l'expression, la participation et la dynamique de leurs équipes. Par ailleurs, le parcours « Du développement Durable à la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise » permet aux managers de s'approprier l'enjeu RSE spécifique qui concerne les salariés (enjeu 3, favoriser le développement humain). Les politiques du Groupe en matière d'attention portée envers les collaborateurs – engagement 8, de contribution à leur développement – engagement 9 et de construction d'une vision partagée de l'avenir – engagement 10) y sont présentées.

¹⁰ Allemagne, Danemark, Espagne, France, Hongrie, Italie, Pays-Bas, Roumanie, Royaume-Uni et Suède.

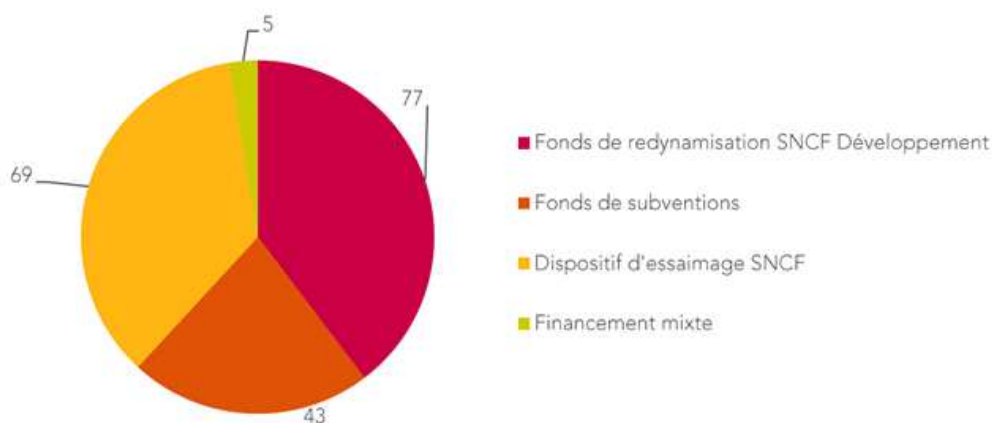
¹¹ 2 Allemands, 2 Belges, 2 Danois, 1 Espagnol, 10 Français, 1 Hongrois, 2 Italiens, 1 Néerlandais, 1 Roumain, 2 Britanniques, 2 Suédois.

10.3. ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT

— Politique

Depuis 2011, SNCF Développement a mis en œuvre un dispositif d'essaiage pour accompagner les salariés entrepreneurs et maximiser leurs chances de réussite. Tous les salariés qui partent en congés de disponibilité pour création ou reprise d'entreprise sont éligibles. Forte de son expérience et soutenue par un réseau d'interlocuteurs RH de proximité, SNCF Développement intervient pour aider les salariés-entrepreneurs dans l'élaboration de leur projet en proposant un accompagnement personnalisé, un apport d'expertises et une mise en relation avec des partenaires privilégiés dans différents secteurs : juristes, comptables, solutions de financement ou encore agences de communication. Ce dispositif vient compléter les actions de la DRH en matière d'évolution des emplois et des métiers. Depuis 2011 jusqu'à fin 2014, 541 K€ ont été octroyés à 242 salariés entrepreneurs, accompagnés dans leur projet de création d'entreprise.

Entrepreneurs soutenus par SNCF Développement depuis 2011



ENJEU 4

CONTRIBUER À LA COHÉSION SOCIALE ET AU DYNAMISME DES TERRITOIRES

SNCF, présent sur l'ensemble du territoire national et dans 120 pays à l'étranger, se trouve confronté à 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 22 000 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.

Cet enjeu se décline en deux engagements : agir pour les personnes fragiles, contribuer à l'économie locale.

11. ENGAGEMENT N°11 : AGIR POUR LES PERSONNES EN FRAGILITÉ

11.1. ACHATS SOLIDAIRES

— Politique

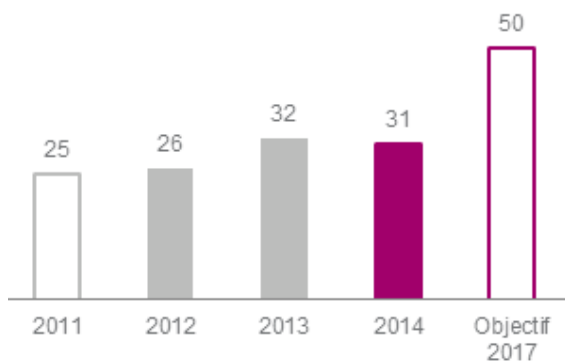
SNCF mène une politique ambitieuse de recours direct au Secteur du Travail Protégé & Adapté (STPA) et de l'insertion par l'activité économique, par le biais de ses achats solidaires. L'expérience montre que la politique d'achats constitue un des leviers majeurs des politiques d'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap. Ils contribuent également au développement économique et social des territoires. L'usage de clauses sociales dans les contrats passés avec des fournisseurs classiques (par exemple l'identification d'un nombre minimum d'heures réservé à certains publics dans les marchés de travaux publics qui dépassent un seuil) facilite aussi un retour vers l'emploi durable des personnes fragilisées. De nombreuses formations et actions de communication sont menées en interne pour sensibiliser les acheteurs. Des objectifs et des feuilles de routes sont établis pour chaque entité, des indicateurs et outils de reporting mis en place.

— Objectif

Réaliser 50 millions d'euros d'achats solidaires (handicap et insertion) d'ici 2017.

— Évolution des indicateurs

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



L'année 2014 a connu une légère décroissance des achats solidaires, plus particulièrement de ceux auprès du Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA). Les trois composantes sont les achats auprès du secteur protégé (11,9 M€), les clauses d'insertion pour les fournisseurs (7,6 M€) et l'insertion directe (11,06 M€).

— Réalisations 2014

Appels d'offres et sourcing STPA

70 appels d'offres et avis JOUE (Journal Officiel de l'Union Européenne) ouverts au Secteur du Travail Protégé & Adapté (STPA) ont été déposés en 2014 sur différentes plateformes collaboratives. Ces avis ont notamment concerné les secteurs de l'hygiène et de

l'entretien, des prestations de pressing, d'imprimerie, la fourniture de tampons, ainsi que le réaménagement des assises en gare de Nantes.

Le guide « Clés pour Agir »

Qu'est-ce que le recours au Secteur du Travail Protégé & Adapté ? Comment mettre en œuvre une politique d'achats solidaires ? Le guide « Clés pour Agir » répond à ces questions (entre autres) et favorise les retours d'expérience en luttant contre les idées reçues. Publié par la Direction des Achats, ce document s'adresse aux différents acteurs internes concernés : Acheteurs, Correspondants Travailleurs handicapés (CORTH), Correspondants Achats (CORA), Managers de l'Engagement Sociétal (MES).

Trophée « Achats responsables et diversités »

Le 2 octobre 2014, à l'occasion des 10èmes Rencontres Internationales de la Diversité (RID), SNCF a reçu le trophée "Achats responsables et diversités". Ce prix récompense la mise en place du dispositif de mécénat de compétences en faveur des associations du secteur adapté (handicap). L'objectif du dispositif est de permettre aux entreprises du secteur de monter en compétences pour répondre aux appels d'offres SNCF. La démarche, mise en œuvre en collaboration avec la Fondation SNCF, les Achats Responsables et l'UNEA (Union Nationale des Entreprises Adaptées), a déjà fait ses preuves : le dispositif a permis aux Ateliers du Cambrais et aux Ateliers de Ostrevant, fournisseurs du secteur adapté de SNCF, d'acquiescer la certification EN15085 (norme soudure ferroviaire) et de se maintenir dans le panel fournisseurs.

11.2. INSERTION PROFESSIONNELLE

— Politique

Le Groupe agit pour l'insertion sociale et la reprise d'activité professionnelle de personnes très éloignées de l'emploi. Depuis 2008, SNCF est partenaire du réseau national « CHANTIER école », pour la mise en place de chantiers d'insertion dans toute la France. Ce dispositif permet d'embaucher des personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières.

Les chantiers proposés par SNCF sont nombreux : entretien d'espaces verts, embellissement, travaux de rénovation, peinture, maçonnerie, pose de clôtures, petits travaux de démolition... Les bénéfices de ces chantiers sont multiples :

- contribution au développement territorial via les acteurs associatifs locaux,
- réinsertion locale de salariés qui développent leurs compétences techniques et professionnelles,
- réponse aux attentes de confort et de propreté des voyageurs et des riverains. Grâce à ces travaux, SNCF sauvegarde ainsi son patrimoine, améliore le cadre de vie des citoyens et des clients, et agit pour une gestion écologique de ses espaces.

Les chantiers éducatifs, quant à eux, ont pour particularité de s'adresser à des jeunes âgés de 14 à 25 ans, encadrés par une association spécialisée. Ils s'inscrivent dans une démarche de prévention et de

médiation et se situent généralement en amont des dispositifs classiques d'insertion professionnelle. En 2014, 119 chantiers d'insertion et chantiers éducatifs ont vu le jour avec l'aide de 88 associations partenaires. Au total, ce sont 1220 personnes qui en ont bénéficié.

Par ailleurs, SNCF a mis en place un dispositif pilote de formation en alternance intitulé « Passerelle Promévil – SNCF », permettant aux médiateurs sociaux de Promévil de rejoindre les rangs de SNCF. En 2014, 8 agents ont reçu une formation, 10 agents sont en contrat de professionnalisation et 7 agents ont été embauchés en CDI.

Politique des filiales

Depuis plusieurs années, Keolis développe des partenariats essentiels avec des organismes tels que le réseau Cap Emploi, Pôle Emploi, les missions locales et des cellules régionales spécialisées dans le reclassement des salariés en parcours d'outplacement, le ministère de la Défense ou encore la Police Nationale.

— Évolution des indicateurs

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

2014	2013	2012
1301	845	1055

— Réalisations 2014

Art & insertion en Auvergne

Une fresque murale de 900 m² orne désormais l'ancienne halle Sernam située à 350 mètres de la gare de Clermont-Ferrand. Elle s'inscrit dans l'opération de réhabilitation de ce bâtiment désaffecté de 6 000 m². Le chantier de remise en valeur de la façade a été confié à l'association Avenir Insertion associée au collectif de graffeurs ENDtoEND et à des artistes régionaux. Cette fresque géante décline les couleurs du logo SNCF, se réfère au patrimoine clermontois et invite au voyage.

Portage de bagages en gare de Paris Lyon

À Paris, Gare de Lyon, un concept innovant de chantier service en partenariat avec l'association ARIES est testé. Depuis le mois de juin 2014, 18 personnes assurent un service de portage de bagages gratuit pour les voyageurs qui souhaitent être accompagnés. Tous bénéficient d'une formation, doublée d'un stage d'immersion vers le métier de leur choix. Ce projet s'inscrit dans le cadre du programme européen « WORK in Stations » qui propose de développer des modèles innovants d'insertion pour répondre aux besoins socio-économiques des gares.

« +Nette ma gare » à Marseille Saint-Charles

Dans le cadre du programme national SNCF Propreté, SNCF et l'association ADDAP13 ont collaboré pour la mise en œuvre d'un chantier d'insertion. 12 jeunes de 17 à 24 ans ont effectué 2 chantiers éducatifs d'embellissement (peintures et fresques) de la gare de Marseille-Saint-Charles, en mai et en décembre 2014. Tout au long des chantiers, les jeunes ont pu

reprendre confiance en leurs compétences, motivés par les encouragements des usagers et des personnels de la gare. Cinq des jeunes concernés ont aujourd'hui un emploi, 4 sont en formation et 3 en cours de suivi.

11.3. COHÉSION SOCIALE

— 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 territoires variés, urbains, périurbains ou ruraux, permettent aux habitants de bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour toutes les démarches de la vie quotidienne. Créés par un groupe d'entreprises de services publics dont SNCF et sa filiale Keolis, les PIMMS proposent des services complémentaires aux compétences traditionnelles de leurs partenaires (État, collectivités locales et opérateurs publics et privés). Ils jouent un rôle d'interface pour renforcer l'autonomie de la population et l'accessibilité des services publics. Animés par des salariés en insertion formés à la médiation sociale, les PIMMS ont un double rôle : faciliter l'utilisation des services publics, et constituer un vecteur original d'insertion professionnelle. En 2014, 63 PIMMS dont 57 où SNCF est partenaire, ont accueilli 348 000 personnes. Y ont travaillé 370 salariés dont 293 médiateurs.

Au 31 décembre 2014, 21 filiales du Groupe Keolis étaient partenaires de 40 PIMMS sur les 63 points d'accueil PIMMS existants. Depuis son implication dans les PIMMS, plus de 26 agents de médiation salariés des PIMMS ont été recrutés dans des filiales Keolis.

— Réalisations 2014

Pédagogie et convivialité à Saint-Chamond

À Saint-Chamond, SNCF et les agents du PIMMS se sont associés pour une large opération de prévention des risques ferroviaires et de lutte contre les incivilités en gare et à bord des trains. Entre octobre et décembre 2014, des agents SNCF formés aux Interventions en Milieu Scolaire sont intervenus dans 4 établissements à proximité de la gare. Au total, ils ont réalisé 20 interventions, dont plusieurs en binôme avec un agent PIMMS, et sensibilisé 553 jeunes. Une journée de sensibilisation a ensuite été organisée en gare.

11.4. ERRANCE EN GARE

— Politique

Les gares SNCF sont le lieu quotidien d'errance de personnes sans-abri, venues s'y réfugier. SNCF est fortement engagé afin d'apporter une réponse aux problématiques d'exclusion et de précarité en gare. Plusieurs dispositifs sont ainsi déployés.

SNCF signe tous les ans de nombreuses conventions de partenariat avec des associations de travailleurs sociaux qui vont à la rencontre des personnes sans-abri

dans les gares, partout en France. Un partenariat spécifique existe avec le Samu social de Paris. 8 agents SNCF y sont détachés en tant que « chauffeurs accueillants sociaux ».

SNCF soutient les lieux d'accueil de jour situés près des quatre grandes gares parisiennes et participe au financement et au fonctionnement de quatre structures d'hébergement d'urgence à Paris et à Avignon. Les personnes en errance peuvent également trouver un lieu d'écoute et d'orientation dans les Points Accueil Solidarité implantés en gares de Metz et Strasbourg.

Par ailleurs, les agents en gare jouent quotidiennement un rôle d'alerte et de veille sociale. Ils sont formés grâce à un module dédié à la prise en charge de l'errance en gare. La Main Courante Solidarité leur permet de signaler et de suivre les situations d'errance qu'ils rencontrent au quotidien. Dans les gares parisiennes, deux référents sociaux SNCF sont chargés de faire le lien avec les autorités publiques et les associations.

Enfin, le Tour de Gare Sociétal (TGS) est un dispositif d'analyse des situations. Il mobilise les agents SNCF, les prestataires de service en gare, les intervenants sociaux, les associations et les institutions locales, afin de vérifier la cohérence des actions mises en œuvre. L'objectif est de réaliser un diagnostic social partagé des situations afin d'y répondre le plus efficacement possible, dans toutes les grandes gares de France.

Coopération européenne

Née d'une prise de conscience, partagée au niveau européen, de l'importance des questions sociales au sein des gares, la charte « Gare Européenne et Solidarité » rassemble 12 entreprises ferroviaires européennes, sous la présidence de SNCF et de FS (Chemins de Fer italiens). Dans le cadre de cette charte, la Commission européenne a financé 3 projets depuis 2010 : HOPE in Stations, WORK in Stations et le dernier en cours, TRAIN in Stations.

Le 12ème comité directeur de la Charte s'est tenu à Milan en 2014. Il a permis aux membres de participer à la conférence sur la responsabilité sociale des entreprises italiennes et d'échanger avec d'autres homologues européens.

— Réalisations 2014

Coordonner l'action dans les gares parisiennes

Pour faciliter la prise en charge des sans-abri en Île-de-France, SNCF poursuit sa collaboration avec la FNARS (Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale) Île-de-France, mandatée pour une mission de coordination dans les 6 grandes gares parisiennes. L'objectif est de coordonner le travail des différents acteurs et contribuer à la mutualisation de leurs savoirs. Dans ce cadre, la FNARS Île-de-France diagnostique les situations en gare, assure des tournées quotidiennes, co-organise les TGS (Tours de Gare Sociétaux), etc. Le travail est mené en étroite collaboration avec les référents sociaux gares SNCF, la Ville de Paris et le Département de Paris.

Halte de nuit en Midi-Pyrénées

En gare de Toulouse Matabiau, une maraude est organisée chaque matin. Un travailleur social va à la rencontre des personnes en errance afin de recréer du lien avec elles et de les accompagner vers les structures et les organismes adaptés. Le soir, à la fermeture de la gare, les agents d'Escale et de la SUGE (« Surveillance GÉNérale») orientent les personnes identifiées comme de grands précaires vers la Halte de Nuit, structure d'accueil située à proximité de la gare et ouverte toute l'année dont SNCF a participé au financement.

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 Samu social de Paris, les Restos du Cœur et le Secours Populaire. Les couvertures SNCF ont été stockées, emballées et transportées par Geoparts, et le transport a été assuré par le Métier Distribution & Express de GEODIS.

Un job pour sortir de l'errance

D'inspiration québécoise et porté par le Comité d'Étude et d'Information sur la Drogue et les addictions (CEID), le dispositif de Travail Alternatif Payé à la Journée (TAPAJ) permet à des personnes en errance d'être rémunérées en fin de journée pour un travail de quelques heures encadré par des animateurs. Il s'adresse à des jeunes de moins de 25 ans non éligibles au RSA, sans qualification ou expérience particulière. Ils reçoivent 10 euros de l'heure travaillée, encaissables le soir même dans un bureau de poste. L'accueil est inconditionnel et sans engagement sur la durée : les jeunes peuvent venir du jour au lendemain, sans autre obligation que celle de respecter les règles et d'accomplir un travail de qualité. Ils accèdent ainsi progressivement à une source de revenu légale, qui peut se substituer à la mendicité. TAPAJ constitue également un tremplin pour se reconnecter avec les dispositifs de droit commun (institutions, travail, insertion, soins...) et leur ouvre une porte vers les structures de réinsertion traditionnelles. En 2014, deux chantiers ont été réalisés pour 21 personnes concernées. Ce projet a permis à 13 personnes de reprendre un cursus d'insertion socioprofessionnelle.

Une formation européenne pour prendre en charge l'errance en gare

Dans le cadre de la charte Gare Européenne et Solidarité, SNCF s'associe aux 3 entreprises ferroviaires de Bulgarie (NRIC), d'Italie (FS) et du Luxembourg (CFL) pour construire un programme commun de formation à la prise en charge de l'errance en gare. Ce projet démarré en 2014 et baptisé « Training Railway Agents on INclusion in Stations » soit TRAIN in Stations, est piloté par l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA). Sa finalité est double : la co-construction d'un programme commun de formation à la prise en charge de l'errance en gare, et la préparation d'une 1ère promotion européenne de

formateurs. Les travaux sont menés sur la base des pratiques existantes au sein des entreprises et d'une réflexion commune sur le développement de nouveaux dispositifs. Ils dureront jusqu'en septembre 2016. TRAIN in Stations est cofinancé par un programme européen de formation ERASMUS+.

11.5. ACTIONS CONTRE LA RÉCIDIVE

— Politique

SNCF se mobilise aux côtés du ministère de la Justice et des Libertés pour favoriser la mise en œuvre d'actions de prévention, de lutte contre la récidive et de sortie de la délinquance. L'accord national de partenariat signé en 2011 se traduit par la mise en place de mesures alternatives à l'incarcération, pour des personnes mineures ou majeures. En tant que structure d'accueil, SNCF reçoit sur ses sites des personnes condamnées à des Mesures de Réparation Pénale (MRP) ou de Travail d'Intérêt Général (TIG). Des agents SNCF formés aux interventions participent également à des stages de citoyenneté aux côtés des Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (SPIP). Enfin, l'entreprise accueille des mineurs dans le cadre de chantiers éducatifs. En lien avec les partenaires associatifs et institutionnels régionaux, l'ambition est de favoriser chez les condamnés un processus de prise de conscience, de responsabilisation et de réinsertion dans le corps social. Cet engagement contribue également à la réussite des actions menées pour améliorer la sûreté.

— Réalisations 2014

Filtrage d'accès au Mans

À l'Infrapôle du Mans, du fait de l'absence de barrière et une occupation sauvage des places de stationnement, l'accès au parking devenait compliqué pour les agents SNCF. Depuis 2012, des personnes condamnées à une peine de TIG sont chargées d'en filtrer l'accès. En 2014, 8 personnes se sont succédé à ce poste pour permettre aux agents de garer leur véhicule de service.

Poursuite des Chantiers Verts en 2014

En 2014, 107 Chantiers Verts ont été réalisés avec des associations de réinsertion. Une convention de partenariat signée avec la Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS) encourage la mise en place de chantiers d'insertion (mais aussi des TIG) pour réaliser des actions de nettoyage. Des « Chantiers Verts » sont déployés sur l'ensemble du territoire. Le principe est de réduire les dépôts sauvages de déchets en triant et en valorisant les matériaux issus des chantiers de maintenance ou de travaux sur les voies. Certains de ces chantiers sont réalisés dans le cadre du programme SNCF Propreté.

Vis ma vie de contrôleur

Sous l'impulsion de la région Paris-Nord, l'Établissement Commercial Train (ECT) accueille des jeunes condamnés à un TIG en les intégrant à une brigade de contrôle Île-de-France. Ils découvrent ainsi la vie d'un agent SNCF et sont confrontés à la problématique de la fraude et des incivilités en tout

genre. L'objectif est de faire évoluer les représentations que les jeunes ont de l'entreprise et plus particulièrement du contrôleur. En 2014, une dizaine de personnes a fait l'expérience de cette mesure de TIG originale et éducative. L'ECT de Paris-Nord compte aujourd'hui 6 tuteurs volontaires qui collaborent activement avec les services de la Justice pour la sortie de la délinquance et la réinsertion.

11.6. MÉCÉNAT

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

Les actions de partenariat ou de mécénat

— Politique

Depuis 20 ans, la Fondation SNCF porte les valeurs de solidarité de l'entreprise. Sa vocation est d'aider les jeunes à se construire un avenir autour de trois axes : prévenir l'illettrisme, le « vivre ensemble » et « entreprendre pour la mobilité ». La Fondation dispose d'un budget de 3 millions d'euros par an et s'appuie sur un réseau de 23 correspondants régionaux. En 2014, la Fondation SNCF a soutenu 1 400 projets tous dispositifs confondus. Parmi ceux-ci, chacune des 23 Directions régionales SNCF choisit chaque année le projet associatif de nature à changer la donne locale. La Fondation SNCF apporte sa contribution et la dotation, à la mesure de ce grand projet, peut aller jusqu'à 20 000 €.

La prévention de l'illettrisme

La Fondation SNCF est le mécène majeur de la prévention de l'illettrisme en France avec 1 million d'euros engagé chaque année et 780 projets soutenus en 6 ans. Son objectif est de donner le goût de lire, d'écrire, de compter et de s'exprimer pour permettre aux jeunes de se construire en toute autonomie. L'appel à projets « Entre les lignes », lancé en partenariat avec l'ANLCI (Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme) vise deux étapes décisives de la jeunesse : la petite enfance et l'adolescence. L'édition 2014 a fait émerger 354 initiatives. Les jurys régionaux ont retenu 176 projets (84 dédiés à la petite enfance et 92 aux années collège).

Pour renforcer l'efficacité de son action, la Fondation SNCF soutient quatre réseaux associatifs nationaux, Lire et Faire Lire, l'AFEV¹², l'APFÉE¹³ et Quand les livres relient.

Vivre ensemble

La Fondation se mobilise pour permettre aux jeunes de s'ouvrir aux autres, partager pour aller au-delà des idées reçues, s'enrichir des différences mais aussi trouver leur place dans la société. Pour optimiser l'efficacité de son action, la Fondation SNCF privilégie la mutualisation et soutient des projets inter associatifs. Elle s'est associée au Réseau national des maisons des associations (RNMA) pour diffuser et accompagner l'appel à projets « Vivre ensemble en partageant nos différences ». En 2014, sur l'ensemble du territoire, 96 projets ont été soutenus sur 200 dossiers reçus.

¹² Association de la Fondation Étudiante pour la Ville

¹³ Association Pour Favoriser l'Égalité des chances à l'École

Entreprendre pour la mobilité

La Fondation SNCF aide les jeunes à se lancer dans la vie en soutenant leur projet de création ou de développement d'activités qui facilitent les déplacements. En 2014, les partenariats établis avec France Active, MRJC, Entreprendre pour Apprendre, Fondation de la 2ème chance et INJAZ ont ainsi permis de soutenir 55 projets couvrant des activités diverses de taxi-moto, garages solidaires, vente ambulante...

Engagement des salariés

Deux dispositifs permettent aux salariés de s'engager, par le biais de la Fondation, dans des projets associatifs :

- L'appel à projets « les coups de cœurs solidaires » saluait l'engagement des salariés SNCF qui s'investissent sur leur temps personnel dans une association. En 2014, sur l'ensemble du territoire, 339 projets associatifs solidaires portés par des cheminots ont été sélectionnés par les jurys régionaux de la Fondation SNCF. Ils bénéficient d'un soutien financier de 1 000, 2 000 ou 3 000 €. Les filiales du Groupe déploient peu à peu le dispositif.
- Le Mécénat de compétences est un projet d'entreprise à part entière, qui permet à un collaborateur de consacrer jusqu'à 10 jours par an sur son temps de travail à une association partenaire. Le mécénat en équipe notamment va accélérer la mobilisation tout en favorisant l'esprit collectif et le mieux vivre ensemble à SNCF. En 2014 ce sont plus de 700 salariés qui ont réalisé 648 missions.
Ce dispositif de mécénat de compétences a été récompensé le 27 novembre 2014 par le Trophée Mieux Vivre en Entreprise 2014.

La Fondation GEODIS, créée en 2009, a soutenu jusque fin 2014 les projets d'entrepreneuriat et l'esprit d'initiative des personnes handicapées, dans les domaines culturel, sportif, éducatif ou professionnel. Elle a décerné chaque année les Prix Guy Crescent destinés à soutenir des projets d'initiative et d'entrepreneuriat portés par des personnes handicapées. En 2014, trois structures ont ainsi été aidées, « J'en Crois pas Mes Yeux » qui sensibilise au handicap et à la non-discrimination grâce à des courtes vidéos humoristiques ; « Femmes pour le Dire, Femmes pour Agir », pour le lancement d'une permanence d'écoute des femmes handicapées victimes de violences, et la plateforme Jaccede.com qui recense de manière collaborative l'accessibilité des lieux publics.

La Fondation GEODIS n'existe plus depuis décembre 2014, du fait de la réforme ferroviaire. Ces engagements se poursuivront à travers la Fondation SNCF en 2015.

Depuis 4 ans, Keolis désigne ses « Coups de cœur solidaires », opération visant à encourager l'engagement de salariés du Groupe dans une association qui agit en faveur de la mixité ou de l'insertion des publics fragiles ou en difficulté.

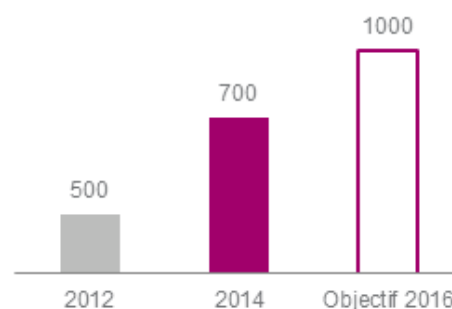
Les dossiers sont évalués par un jury composé de représentants des directions nationales de Keolis et de représentants du personnel. L'intérêt et la recevabilité des dossiers déposés sont évalués selon les critères

suivants : le public ciblé, les dimensions sociale et partenariale, la viabilité et l'originalité du projet, la création de lien social... Les trois lauréats se voient attribuer une dotation, directement versée aux associations qu'ils représentent.

En 2015, à l'occasion de la mise en œuvre de la réforme ferroviaire, la Fondation SNCF étend son périmètre à l'ensemble du Groupe en intégrant notamment la Fondation GEODIS.

— Objectif

Atteindre 1000 salariés engagés dans le mécénat de compétences d'ici 2016 (hors filiales).



— Réalisations 2014

Journée de collecte banques alimentaires à SNCF

300 agents SNCF se sont portés volontaires pour participer à la journée nationale de collecte de denrées alimentaires pour les plus démunis qui a eu lieu le 28 novembre 2014. Le but était de collecter puis de trier des denrées dans un magasin.

Lutte contre le décrochage scolaire

Créée en 2013, l'association Alliance des mécènes pour l'éducation est un projet innovant qui associe mécènes, monde éducatif et associations de terrain. La Fondation SNCF en fait partie, aux côtés de 7 autres entreprises. L'association a récemment lancé un programme de lutte contre l'échec scolaire par la prévention du décrochage au collège. Le but est d'intervenir auprès des jeunes susceptibles de décrocher à l'école, dans une approche globale. Le programme s'articule en 4 volets : le soutien scolaire, l'implication des familles, la réinsertion des jeunes dans leur environnement et l'organisation de sorties entre jeunes.

11.7. ACTIONS SOLIDAIRES DANS LE MONDE

— Politique

De nombreuses actions de solidarité sont menées par les filiales du Groupe SNCF qui opèrent à l'international, à l'attention des populations vulnérables :

En 2014, GEODIS a signé un partenariat avec Handicap International, association qui vient en aide aux populations handicapées ou vulnérables dans des situations de pauvreté, d'exclusion, de conflit ou de catastrophe. Dans le cadre de l'enquête de satisfactions clients, le Groupe s'était engagé à reverser 1 euro pour chaque questionnaire complété. La somme collectée a contribué à aider un programme de Handicap International en Indonésie qui soutient la scolarisation de 360 enfants handicapés.

Dans les différents pays où GEODIS est présent, ses collaborateurs s'impliquent dans des initiatives de solidarité : 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. Cet engagement prend différentes formes : collectes de dons, parrainages, soutiens financiers, mais aussi appui logistique ou envoi de matériels.

La démarche « acteurs de la vie locale » de Keolis a pour vocation d'harmoniser les pratiques en permettant à chaque filiale de construire sa propre stratégie de partenariat, opposable et argumentée. Les grandes lignes directrices de ces stratégies sont partagées par le Groupe et ses filiales.

Cette démarche peut avoir plusieurs objets : l'intégration des publics fragilisés, l'insertion par l'emploi de personnes en difficulté, la participation au rayonnement culturel et sportif, etc. Ces partenariats existent déjà dans de nombreuses filiales du Groupe et peuvent revêtir différentes natures (parrainage, mécénat, dons achats).

— Réalisations 2014

Soutien des populations les plus démunies

En 2014, GEODIS a soutenu, par du transport gratuit, l'association « Les Écoliers de Kampala » qui a pour but d'améliorer les conditions de vie et d'éducation des enfants en Ouganda. En Argentine, des équipes de GEODIS se sont impliquées dans plusieurs projets de solidarité comme le soutien aux populations vulnérables et aux sans-abris, ou encore la collecte de fonds pour une crèche destinée aux familles démunies.

Soutien aux Restos du Cœur du Pas-de-Calais

En France, GEODIS est venu en aide aux Restos du Cœur après l'incendie qui a ravagé un de leurs entrepôts à Vendin-le-Vieil (Pas-de-Calais) en décembre 2014. L'entreprise a mis à la disposition des Restos du Cœur des manutentionnaires, un lieu d'entreposage à Hénin-Beaumont et deux semi-remorques pour participer à la relance du centre qui distribue quotidiennement des repas pour 15 000 personnes du Pas-de-Calais.

Campagne «Happy GEODIS Week »

GEODIS a également lancé en 2014 la campagne «Happy GEODIS Week » pour valoriser les initiatives en matière de lutte contre l'exclusion ou de préservation des ressources naturelles portées partout dans le monde par des collaborateurs dans le cadre de leur travail. Une quarantaine de projets ont été reçus et deux initiatives ont été désignées lauréates par un Jury composé de collaborateurs du Groupe.

Le projet Triboulo, porté par des collaborateurs de la Distribution & Express, Région Nord (France) : en partenariat avec l'entreprise d'insertion Main Forte, Triboulo propose aux collaborateurs de déposer des vêtements usagers dans une benne, ceux-ci sont ensuite collectés et vendus à des centres de recyclage. L'argent récolté sert à financer des formations de conducteurs à des chômeurs de longue durée.

Porté par un collaborateur de la Logistique Contractuelle en Allemagne, le second projet lauréat, « le Guide Vert », consiste en la mise à disposition des collaborateurs d'un document pédagogique pour leur rappeler les enjeux quotidiens en matière de préservation des ressources naturelles et les éco-gestes que chacun peut faire à son niveau.

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

Art.225-I-3°-a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société
En matière d'emploi et de développement régional
Sur les populations riveraines ou locales

12.1. ACHATS LOCAUX ET EMPLOI

— Politique

Le Groupe, partenaire économique majeur des territoires, s'est fixé un objectif ambitieux de 30% d'achats auprès des PME en 2017. Pour cela, 6 engagements ont été communiqués au Ministre de l'Économie et des Finances ainsi qu'à l'ensemble de ses parties prenantes, dont les fournisseurs, en juin 2014 :

- communiquer sur les domaines d'intérêt et faciliter la prise de contact,
- intégrer la dimension PME et Achats solidaires dans les stratégies des familles d'achats,
- adapter les règles et simplifier les processus,
- mettre en place une démarche favorable à l'innovation,
- adopter des pratiques responsables,
- soutenir le développement des fournisseurs PME, PME innovantes et entreprises de l'Économie Sociale et Solidaire.

Le Groupe est partenaire fondateur de Pacte PME, organisation facilitant la relation entre les PME et les grands donneurs d'ordre.

Dans sa volonté de renforcer sa contribution au développement socio-économique local, SNCF s'est doté en 2014 d'une feuille de route Achats RSE & Territoires (achats PME et économie sociale et solidaire) ambitieuse et a créé un poste de manager dédié pour son pilotage. Cette feuille de route met 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 ».

Par ailleurs, la médiation PME, est un élément fort de la politique Achats Responsables. Son taux de succès est de 70%. 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.

— Réalisations 2014

Une boîte mail pour les PME

SNCF met à la disposition des PME une boîte de messagerie destinée à recevoir leurs propositions spontanées. (ContactPME@sncf.fr). Depuis sa création en 2011, plus de 1 500 entreprises ont contacté SNCF via ce guichet unique. 30% des messages ont donné lieu à un contact avancé.

Forums PME en région

SNCF participe activement, en collaboration avec les Chambres de Commerce et d'Industrie, à de nombreuses manifestations locales pour venir à la rencontre des acteurs économiques locaux. En 2014, les acheteurs SNCF sont ainsi allés à la rencontre des PME dans le cadre de Forums Été organisés à Lyon, Colmar, Paris, Rennes et Toulouse.

12.2. INNOVATION SOCIALE ET TERRITOIRES

— Politique

SNCF Développement est la filiale de développement économique et de soutien à l'entrepreneuriat de SNCF. Elle accompagne les mutations industrielles des activités et territoires à fort ancrage ferroviaire (le Nord-Pas de Calais, la Lorraine, la Haute-Marne) et œuvre pour la redynamisation de leur tissu économique et social en tenant compte des spécificités des écosystèmes où elle intervient. Elle propose, avec l'aide d'un réseau de partenaires, une offre de services intégrée permettant de soutenir le développement économique sur trois facettes : accompagner les territoires, soutenir les entrepreneurs, promouvoir les innovations.

Dans le cadre de la Convention de soutien à l'attractivité du bassin d'emploi du Calais (62), signée en avril 2012, SNCF s'est engagé à accompagner la création de 400 nouveaux emplois en 3 ans sur le territoire. SNCF Développement est intervenue sur plusieurs volets : le soutien des entrepreneurs porteurs de projets de créations d'emplois via l'activation du Fonds de redynamisation SNCF Développement, la subvention d'initiatives locales en partenariat avec Calais Promotion, et la participation en tant que mécène à un programme de cohésion sociale pour l'emploi.

Trois ans plus tard, les résultats sont prometteurs : SNCF Développement a accompagné 89 entreprises, pour un total de 2 547 000 euros engagés et 488 créations d'emplois programmées sur le bassin d'emploi du Calais. L'intervention de SNCF Développement a également permis l'implantation sur le territoire d'un accélérateur de startups et d'un atelier de création numérique (FabLab), autour desquels se développe un nouvel écosystème innovant, qui renforce l'attractivité du territoire.

Là où la demande est forte, SNCF Développement accompagne également des projets de création, de développement ou de reprise d'entreprises, porteuses de croissance et créatrices d'emplois, sur la base d'une analyse détaillée avant un accompagnement personnalisé ou l'octroi d'une aide financière, sous différentes formes (prêt participatif, subvention, aide partiellement remboursable ...) par le biais de son propre fonds de redynamisation. Depuis 2011, SNCF Développement a accompagné 194 entrepreneurs pour un total de 1059 créations d'emplois programmées sur l'ensemble du territoire français et plus de 6 millions d'euros engagés.

En 2014, SNCF Développement a accompagné 63 entrepreneurs pour un total de 335 créations d'emplois programmées sur l'ensemble du territoire français et 2,23 millions d'euros engagés.

— Réalisations 2014

Geowaste

Basé à Chalindrey (52), le Centre de Démentèlement Geowaste est le résultat d'une reconversion d'une partie du site SNCF existant qui a permis de redynamiser le bassin économique régional tant dans le cadre de son activité opérationnelle que dans la phase des travaux d'aménagement.

Initié dans une région à fort historique ferroviaire en baisse d'activité, ce projet a bénéficié du support des collectivités locales et de l'État et a intégré essentiellement des acteurs économiques locaux dans sa réalisation.

Geowaste, filiale de SNCF Logistics est aujourd'hui une société dédiée au traitement des matériels ferroviaires en fin de vie du Groupe. Ses activités rassemblent l'ensemble des opérations de curage, de désamiantage et de ferrailage sur un site intégré spécialement aménagé.

Outre la création d'une cinquantaine d'emplois directement liés à la production, le centre a développé des opportunités connexes représentant 250 emplois indirects.

Inauguration de Poly-D52 à Violot en septembre 2014

Poly-D 52, entreprise de recyclage de polystyrène, a été accompagnée dans son installation dans la région Charentaise par SNCF Développement (prêt participatif de 105 000 euros pour 14 créations d'emplois programmées), et dans le territoire de Chalindrey-Pays de Langres. Une première phase de recrutement, en juillet, a été menée en partenariat avec Tremplin 52, structure d'insertion par le travail du Pays de Langres. Les études menées par Poly-D 52 ont montré que près de 5 000 tonnes de déchets polystyrènes sont produites chaque année dans la région, qui ne disposait pas jusqu'alors de solution de recyclage.

Reconversion du site de Montigny-lès-Metz

À l'image d'autres sites lorrains, SNCF Développement a accompagné la reconversion du site ferroviaire de Montigny-lès-Metz (57). Aux côtés de la Direction Régionale SNCF Lorraine, SNCF Développement a proposé aux acteurs politiques locaux des projections concrètes sur l'évolution du site (36 hectares) et a identifié des activités pouvant s'y implanter et recréer de l'emploi.

Intervention suite à la fermeture du Technicentre de Longueau

SNCF Développement est également intervenue suite à la fermeture du Technicentre de Longueau (80), aux côtés de la Direction Régionale SNCF Picardie, pour étudier les conditions de libération des emprises ferroviaires (14 hectares), identifier de nouvelles activités à implanter et schématiser un projet d'aménagement.

Partenariat avec Le Comptoir, accélérateur du Grand Paris

SNCF Développement est l'un des principaux partenaires du Comptoir, nouvel incubateur, porté par Le Comptoir de l'Innovation et implanté à Bobigny (93), à destination des jeunes entrepreneurs désireux d'être accompagnés au cours du développement ou de la

reprise de leur entreprise à Paris (75), dans les Hauts-de-Seine (92), le Val de Marne (94) et la Seine-Saint-Denis (93). L'objectif est de maximiser les chances de réussite de ces entrepreneurs et favoriser la création d'emplois durables sur le territoire.

12.3. SOUTIEN À LA CULTURE

— Politique

Fort de son ancrage sur les territoires, SNCF entreprend un soutien à la culture et à l'Histoire à travers différentes actions. Des expositions sont organisées en gares, des partenariats sont conclus avec différents festivals ou musées et certaines gares SNCF s'habillent aux couleurs d'événements spécifiques tout au long de l'année, à l'image de la Gare Montparnasse qui a vécu au rythme du folklore et des traditions bretonnes à l'occasion de la fête de la Bretagne en mai 2014.

— Réalisations 2014

70 ans du débarquement en Normandie

De nombreuses célébrations ont été organisées en 2014 à l'occasion des 70 ans du débarquement des troupes alliées, en Normandie. SNCF s'y est associé en mettant en place deux trains spéciaux pour transporter les vétérans depuis Paris vers la Normandie, afin qu'ils puissent assister aux cérémonies officielles organisées à Ouistreham. Des expositions de photos d'époque dans les gares de Caen et Bayeux ont été réalisées, et le photographe Sébastien Colombier a également exposé en gare de Sète des visages et témoignages d'hommes et de femmes, résistants déportés pendant la Seconde Guerre mondiale, à l'occasion d'« ImageSingulières », festival dédié à la photographie documentaire.

SNCF au rythme des festivals d'été

SNCF a une nouvelle fois soutenu les différents festivals d'été musicaux : Solidays, DAYS OFF, Les Eurockéennes de Belfort, Les Francofolies de La Rochelle ou encore Rock en Seine. SNCF a mis en place pour l'occasion 18 TGV 100% Prem's pour voyager à petit prix, et a organisé des concerts à bords "TGVLive".

Les gares du RER C récompensées

À partir de la mi-mai, quatre gares parisiennes du RER C ont été habillées aux couleurs des prestigieux sites culturels qu'elles desservent : Tour Eiffel, Musée d'Orsay, Pont de l'Alma et Invalides sont des gares aux noms évocateurs qui desservent des sites touristiques incontournables. À l'initiative de Transilien, de Gares & Connexions et du Stif (Syndicat des Transports d'Ile-de-France), ces gares jouent désormais le rôle d'ambassadeurs du patrimoine culturel qui se trouve aux abords de leurs emprises. Ainsi le Musée du quai Branly, le Musée d'Orsay, le Musée des Invalides, le Grand Palais, le Musée de la Marine ou la Tour Eiffel ont été mis à l'honneur à travers des galeries de reproductions d'œuvres, des expositions de photos et de textes explicatifs. Le 30 septembre 2014, ces gares ont reçu le Grand Prix Stratégies du Design 2014 dans la catégorie Environnement/Signalétique/Muséographie pour « l'art et la culture en gares ». Le jury du Grand

Prix a salué ces « parenthèses culturelles inattendues proposées aux voyageurs pendant leurs trajets ».

Journées Européennes du Patrimoine

Dans le cadre des Journées Européennes du Patrimoine des 20 et 21 septembre 2014, SNCF a ouvert à nouveau ses portes au public et a facilité les déplacements des visiteurs partout en France. Le patrimoine SNCF est considérable. Ses gares, ses trains, ses ateliers, ses dépôts et bien d'autres trésors viennent enrichir la collection de somptueux buffets de gare, d'anciens postes d'aiguillage ou encore de splendides fresques, vitraux ou affiches commerciales.

02— VALEURS ET PRINCIPES

1. VALEURS ET PRINCIPES ÉTHIQUES DU GROUPE	72
2. PROMOUVOIR LA RSE DANS SA SPHÈRE D'INFLUENCE	75
3. INNOVATION	83
4. GOUVERNANCE RSE	86
5. ANIMATION DE LA POLITIQUE RSE	87
6. ANIMATION AUTOUR DE L'ÉTHIQUE	89

1. VALEURS ET PRINCIPES ÉTHIQUES DU GROUPE



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

En matière d'éthique et de transparence, le Groupe SNCF a fait le choix de respecter les principes fondamentaux de la RSE : garantir que l'entreprise a un comportement éthique en toutes circonstances, faire preuve de transparence, reconnaître les intérêts de ses parties prenantes et dialoguer avec elles, s'appuyer sur les normes internationales de comportement.

Le Groupe fonde sa démarche éthique sur six principes : les bonnes pratiques dans la conduite des affaires, le respect du droit, le respect des principes de la concurrence, le respect des personnes, le comportement attendu (agir de bonne foi, être constructif et développer une confiance mutuelle), le respect de la confidentialité.

1.1. TRANSPARENCE

Depuis 2010, le Groupe publie un bilan RSE, enrichi d'année en année, ainsi que d'autres rapports plus détaillés sur des sujets précis comme sa politique d'engagement sociétal, son rapport d'accessibilité ou encore le bilan social et plus récemment de sécurité sur le réseau ou bilans Vigirail. En 2014, le Groupe a décidé de mettre en place une ambitieuse politique de

transparence de ses données afin de mieux répondre aux questions, sans éviter les sujets sensibles. L'objectif : ouvrir un accès public au plus grand nombre possible de ses documents d'entreprise (rapports, chiffres et données de toutes natures). Dans le domaine de la sécurité, le Groupe est devenu cette année la première entreprise ferroviaire à rendre publiques les lettres de suite de ses audits et à publier chaque semaine la liste détaillée des incidents ferroviaires sur son site internet. On trouve également depuis la fin 2014 en ligne le contenu des échanges de courriers entre la Présidence de l'entreprise et les élus. La règle est simple : tous les courriers sont publiés sauf opposition de l'expéditeur ou données personnelles ou touchant au secret des affaires.

La politique d'Open Data a été soutenue en 2014, le nombre de jeux de données ouverts est passé de 18 à 50 (dont les rémunérations, les accidents de personnes, les événements de sécurité, les journées perdues et motifs des grèves, ou les règles d'attribution des facilités de circulation).

Enfin, un partenariat a été signé avec Transparency International qui va accompagner le Groupe pendant 2 ans dans la mise en œuvre de sa politique de Transparence. « L'exemplarité des dirigeants » et « les limites de la transparence » ont été les premiers sujets instruits en 2014. Cette ONG est libre de publier des avis, y compris négatifs, sur la concrétisation de la politique du Groupe.

1.2. PRÉVENTION ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

Le Comité d'Éthique Groupe a lancé un ensemble de travaux d'étude internes au sujet de la lutte contre la corruption afin d'être en mesure d'adopter des recommandations à la fin de l'année 2014.

Des groupes de travail ont été menés auprès de 16 entités du Groupe afin de définir les principes directeurs d'un programme de prévention et de lutte contre la corruption dont 3 sur des thèmes précis : les cadeaux, invitations, voyages techniques, les collaborations avec des intermédiaires, agents commerciaux, et les actions de parrainage et de mécénat.

Adopté en décembre 2014, le programme de prévention comporte 6 grandes lignes directrices et 15 actions impliquant la mise au point de programmes de sensibilisation et de formation, l'établissement de principes directeurs sur les situations les plus fréquemment rencontrées en matière de corruption (relations avec les intermédiaires et agents commerciaux, le mécénat d'entreprise et partenariat associatif et enfin les cadeaux, invitations et voyages techniques) et l'adoption de procédures précises d'audit, d'évaluation, de traitement des situations d'urgence, d'alerte et de prise de sanctions. Le programme de prévention et de lutte contre la corruption sera déployé au cours de l'année 2015.

Afin de limiter les risques de mise en cause des managers, prévenir les risques financiers et juridiques et continuer à se développer dans respect des règles de l'éthique des affaires, le Groupe Keolis a intégré le programme « Konformité » dans son projet d'entreprise. Le programme « Konformité » concerne l'ensemble des filiales et repose sur trois piliers :

- le respect strict d'une concurrence libre et loyale,
- la prévention de la corruption et de la fraude,
- la protection des données à caractère personnel.

Un séminaire réunissant des cadres dirigeants de Keolis et les équipes de développement international, les juristes, les analystes d'affaires et les développeurs, a également été organisé en 2014.

1.3. ALERTE PROFESSIONNELLE ET PROTECTION DES LANCEURS D'ALERTE

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

Le dispositif d'alerte professionnelle de SNCF, dénommé « alerte éthique », a été créé en 2011, concomitamment à l'adoption du guide éthique du groupe SNCF. Ce dispositif n'a pas de caractère obligatoire, mais il permet à tout salarié du groupe de signaler, des faits ou des comportements qui sont contraires à la loi ou à la réglementation externe comme interne, ou encore qui sont de nature à affecter l'activité ou la réputation de l'entreprise.

Suite à un bilan dressé en 2014, un guide a été adopté afin de fixer plus clairement les caractéristiques de ce dispositif, son champ d'application, les modalités de sa mise en œuvre et de son traitement ainsi que les garanties apportées aux lanceurs d'alerte de bonne foi. Ce guide établit la liste des situations susceptibles d'être traitées par le canal de l'alerte professionnelle et renforce la protection des lanceurs d'alerte de bonne foi (loi n° 2013-1117 du 6 décembre 2013 relative à la lutte contre la fraude fiscale et la grande délinquance économique et financière). Il souligne également que l'alerte professionnelle est par construction un dispositif d'intérêt général, et que les signalements effectués dans l'intention manifeste de nuire, notamment à la réputation d'une personne physique ou morale, peuvent donner lieu à des sanctions disciplinaires et pénales.

Ce guide est accompagné d'une communication format carte de visite (40 000 cartes éditées), présentant l'alerte professionnelle et indiquant les coordonnées utiles pour saisir la Direction de l'Éthique et de la Déontologie.

En cas de doute sur l'application de certaines règles de conduite dans des situations particulières, le salarié peut utiliser le dispositif d'alerte du Groupe Keolis en saisissant le déontologue. Ce dispositif s'applique dans les domaines financier, comptable, bancaire, ainsi que dans ceux de la concurrence, de la lutte contre la corruption et de la lutte contre les discriminations. Les rapports du déontologue garantissent l'anonymat des salariés qui l'ont saisi et de ceux éventuellement mis en cause.

1.4. CONFLITS D'INTÉRÊTS

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

SNCF a élaboré un guide sur les conflits d'intérêts à destination des salariés de SNCF, afin de les sensibiliser à cette question, prévenir ainsi la survenance de conflits d'intérêts et les gérer au mieux s'ils surviennent. Il vise à aider les salariés à prendre les bonnes décisions sur des bases objectives, à les protéger mais aussi à préserver l'image de SNCF et sa réputation.

1.5. ACHATS ÉTHIQUES

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

Par sa politique d'achats responsables, SNCF prend 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. Une équipe de 12 personnes y est dédiée et anime un réseau de 25 Coordinateurs Achats Durables et Solidaires en région et dans les filiales. Elle est chargée depuis 2008 de définir et de déployer la politique Achats Responsables du Groupe.

En 2014, SNCF a ajouté à sa charte éthique achat de 2008 un document édictant les principes éthiques applicables à l'ensemble des acteurs achat du Groupe dans leurs relations avec les fournisseurs. Ce document a pour objectif de rappeler aux acheteurs quels sont leurs droits et leurs devoirs envers tous les fournisseurs du Groupe, mettant en avant 4 principaux engagements :

- Agir dans le respect des lois et règlements en vigueur dans chaque pays,
- Promouvoir des pratiques socialement responsables et respectueuses de l'environnement,
- Avoir une approche de l'achat répondant à une logique de coûts complets,
- Respecter des règles de bonne conduite avec les fournisseurs : la charte 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), et 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.

La charte est accompagnée d'un guide éthique de l'Achat, qui complète et illustre l'ensemble des principes qui y sont énoncés, pour chaque étape du processus achat, de l'émergence du besoin à la mesure de la performance.

SNCF a obtenu en 2012 et pour 3 ans le label « Relations fournisseurs responsables » l'engageant à respecter les intérêts des fournisseurs, assurer la qualité de ses relations avec eux et en particulier les PME, et favoriser les entreprises innovantes.

La Charte de la Fonction Achats, approuvée par le Comité Exécutif du Groupe Keolis, définit également les principes généraux relatifs à la fonction au sein du Groupe et formalise les règles d'éthique et de comportement applicables à tout acteur interne et externe, intervenant dans le processus achat.

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

Signataire du Global Compact, le Groupe fait de la lutte contre la corruption un élément majeur de sa charte des principes éthiques de l'achat.

Les règles éthiques de l'achat font l'objet d'un rappel, au moins une fois par an, à chaque acteur concerné. De plus, l'entité les communique et les commente systématiquement à tout nouvel acteur de son processus achat.

La fiche éthique relative à la fraude ainsi que celle relative aux conflits d'intérêt ont été communiquées à tous les acheteurs de l'ÉPIC.

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.

Pour maîtriser le risque de travail dissimulé chez ses fournisseurs et répondre à ses obligations de donneur d'ordres, SNCF travaille depuis 2012 avec la plateforme e-Attestations, qui assure le suivi de la conformité des fournisseurs en phase d'exécution des marchés. E-Attestations réalise auprès d'eux la collecte, la relance et la vérification des attestations de paiement des cotisations sociales (URSSAF...), de la liste des salariés étrangers et de leur justificatif d'immatriculation.

2. PROMOUVOIR LA RSE DANS SA SPHÈRE D'INFLUENCE

2.1. MANAGEMENT DE LA PERFORMANCE RSE DE NOS FOURNISSEURS

— Politique

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

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

Depuis 2008, des critères développement durable sont systématiquement intégrés dans les appels d'offres passés par la Direction des Achats. En 2014, 96% des marchés supérieurs à 400 K€ comportaient un critère

environnemental ou social et 38% un critère éliminatoire. Pour assurer le déploiement de cette démarche, des modules de formation aux achats responsables sont intégrés depuis 2009 aux formations métiers obligatoires pour les acheteurs. 544 collaborateurs ont été formés entre 2009 et 2014, dont 47 qualitiens qui ont suivi début 2014 un module dédié aux audits RSE.

Par ailleurs, le Groupe veille à l'application dans sa chaîne de valeurs des 10 principes du Pacte mondial, relatifs aux Droits de l'Homme, au Droit du travail, à l'Environnement et à la lutte contre la corruption. Pour cela, 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. Sur les secteurs les plus à risques, le Groupe a lancé un programme d'évaluation des performances RSE de ses fournisseurs en s'appuyant sur 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.

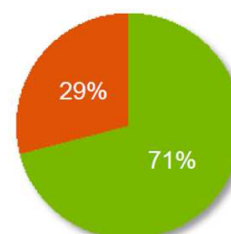
Note moyenne EcoVadis :	Global	Tendance 2014	Obj. 2017
Note moyenne panel actif	50	↗ 7%	50
Note moyenne des réévaluations	53	↗ 2%	

**La note moyenne du panel fournisseurs d'EcoVadis est de 41/100 (9000 entreprises ; octobre 2014).*

Répartition des fournisseurs selon leur risque :

	Global	Part du total	Tendance 2014
Non à risque*	176	71%	↗ 29%
A risque*	72	29%	↘ -36%
> dont sans réponse	7		

**Seuil de maîtrise du risque : 45/100*



La Branche SNCF Logistics a entrepris d'élargir le cercle vertueux et d'inclure une exigence de respect environnemental vis-à-vis de ses fournisseurs comme de ses sous-traitants.

Pour l'activité fret, la lettre d'engagement QHSE & Sécurité sert de base pour des revues de sécurité avec ses sous-traitants ferroviaires, notamment pour ce qui est du transport des matières dangereuses.

En outre, depuis 2011, des critères répondant à des enjeux sociaux et environnementaux sont intégrés dans les appels d'offres, les grilles d'analyse et les contrats-type. Ils peuvent être différenciant lors du choix d'un nouveau fournisseur ou du renouvellement d'un contrat. GEODIS a ainsi adhéré en 2011 à la plateforme EcoVadis, pour évaluer l'engagement en matière de RSE et la performance de ses principaux fournisseurs (immobilier, intérim, carburants, emballages, consommables d'exploitation, informatique, véhicules, etc.) et des sous-traitants de transport (routier, ferroviaire, maritime et aérien). En 2014, l'évaluation s'est poursuivie avec une campagne des principaux sous-traitants aériens et maritimes du Métier Freight Forwarding.

— Objectif

Obtenir une note moyenne des fournisseurs SNCF sur leur performance RSE à 50 sur 100 (EcoVadis) en 2017.

— Évolution des indicateurs

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

2014	2013	2012
Montant des achats et charges externes (en milliards d'euros) – E K G A		
14,1	15,6	16,8
Performance RSE fournisseurs (note moyenne sur 100 des évaluations EcoVadis) – E		
50	47	45

La note moyenne des fournisseurs évalués sur leur performance RSE par le cabinet EcoVadis a progressé, passant de 47/100 en 2013 à 50/100 en 2014. 79% des fournisseurs évalués progressent d'une évaluation à l'autre. Cette forte progression s'explique, d'une part, par la mise en place de plans d'actions correctifs auprès des fournisseurs ayant obtenus des résultats insatisfaisants et, d'autre part, par la forte maturité des fournisseurs de certains secteurs d'activité évalués en 2014. Par ailleurs, 83 fournisseurs supplémentaires ont été évalués au cours de l'année, ce qui porte le nombre de fournisseurs évalués à 291 en 2014, soit 25% du montant des achats de l'ÉPIC.

— Réalisations 2014

Renouvellement du marché des objets promotionnels : dispositif de sécurisation des risques RSE

Le marché des objets promotionnels nécessite souvent une fabrication dans des pays à bas coût, à risque social et environnemental élevé. Compte-tenu du lien d'image avec la marque SNCF, le marché a été identifié

avec un risque RSE fort. Lors de son renouvellement en 2014, les équipes ont donc travaillé à renforcer le dispositif de sécurisation des risques tout au long du processus. SNCF a ainsi exigé de la part des différents soumissionnaires une traçabilité de la chaîne de sous-traitance tout au long de la vie du marché. La notation technique a permis de valoriser les soumissionnaires dont les sous-traitants avaient mis en place des dispositifs d'audits RSE et de certifications environnementales. L'engagement responsable de SNCF a également porté sur le catalogue avec notamment des produits de papeterie issus de forêts gérées durablement (certification FSC/PEFC) et des produits textile labélisés OEKO-TEX.

Excellente performance RSE des 3 principaux fournisseurs STPA (Secteur du Travail Protégé et Adapté)

Les 3 entreprises ont obtenu d'excellents résultats : 61/100 (Altereos), 60/100 (Bretagne Atelier) et 52/100 (Gestform). Cette performance est principalement due à leur forte maturité sur les enjeux sociaux : conditions de travail, gestion des carrières et formation, santé/sécurité, dialogue social et diversité.

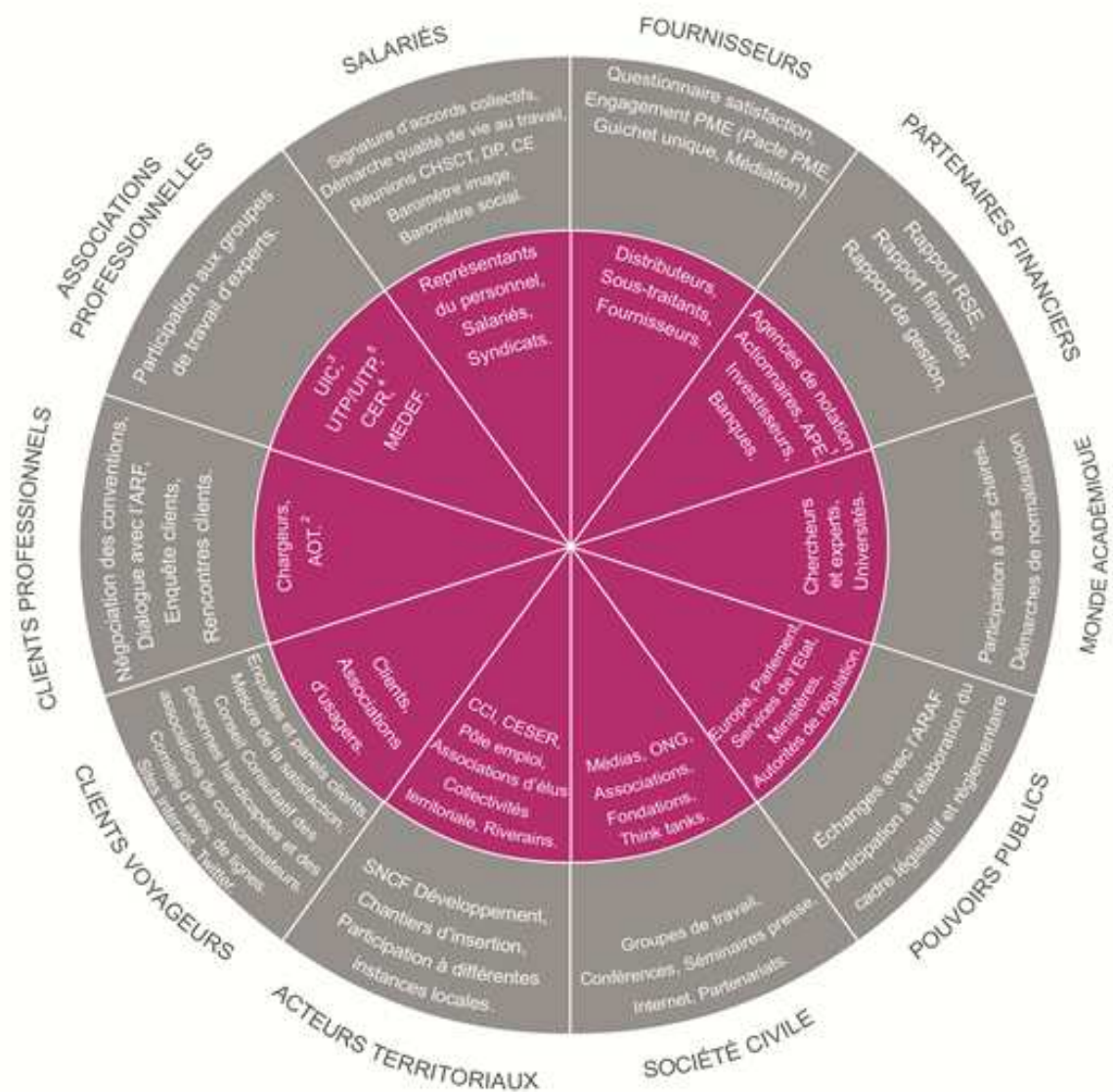
Ces résultats placent les 3 entreprises au-dessus de la moyenne des notes du panel SNCF située à 50/100. Bretagne Ateliers et Altereos font partie des 40 fournisseurs SNCF ayant obtenu une note supérieure ou égale à 60/100.

Par ailleurs, le panel des 300 fournisseurs SNCF évalués présente une meilleure maîtrise des risques RSE que l'échantillon des 9 600 fournisseurs Ecovadis : 71% des fournisseurs SNCF ont des notes >45/100 (seuil de maîtrise des risques), contre 34% pour l'échantillon global.

2.2. DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

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.



- Parties prenantes
- Principaux modes de dialogue

- 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

DISPOSITIFS ET OUTILS DÉDIÉS AU DIALOGUE

— Politique

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

SNCF mène avec ses parties prenantes un dialogue à plusieurs niveaux dans les métiers de SNCF, de ses 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, médiation, etc.), notamment avec les associations de consommateurs.

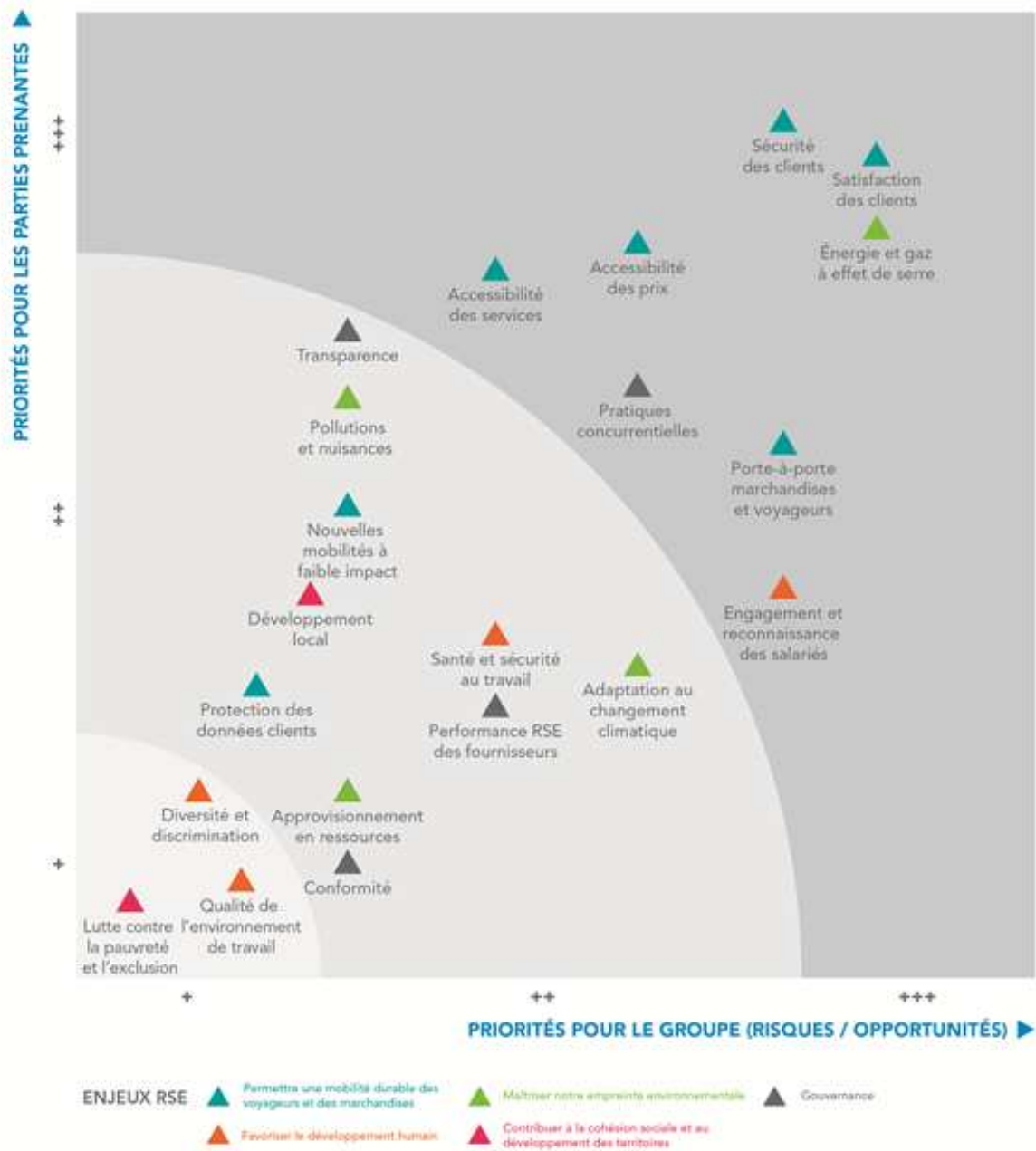
Keolis a engagé depuis 2011 une démarche de dialogue avec ses parties prenantes externes (acteurs économiques, associations, élus, État, experts, pairs du développement durable, usagers) afin de mieux connaître les attentes de la société civile et de progresser dans sa démarche. L'entreprise a réuni en septembre 2014 pour la 4^e année consécutive ses parties prenantes externes, en présence d'une partie du comité exécutif. L'échange a été très riche autour de deux thématiques : le projet d'entreprise un an après son lancement et les enjeux énergétiques pour Keolis.

Consultation des parties prenantes pour hiérarchiser les enjeux RSE de SNCF

En 2014, afin d'identifier les enjeux RSE les plus pertinents pour SNCF et ses parties prenantes, des entretiens avec différents interlocuteurs ont été menés. Ces interlocuteurs peuvent être regroupés 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). Ce travail a constitué la base d'élaboration du rapport 2013, refondu autour de 4 enjeux majeurs.

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, les Objectifs du Millénaire pour le Développement, 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 a hiérarchisé les enjeux RSE du point de vue de SNCF (axe horizontal).

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



2.3. 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

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 : Sciences Po (chaire Développement durable), École des Mines de Nantes (chaire Territoires et développement humain), HEC (chaire Social Business / Entreprise et Pauvreté), École Polytechnique (chaire Énergie et prospérité), École des Mines-ParisTech (chaire « Théorie et méthode de la conception innovante »), Centrale Supélec & IRT System X (chaire Anthropologie).

SNCF est membre depuis 2013 de l'association de recherche Record qui intervient dans les domaines des déchets et sites et sols pollués.

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.

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 (Organisation pour le Respect de l'Environnement dans l'Entreprise).

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. GEODIS participe également à plusieurs initiatives à vocation régionale ou nationale, pour réduire les impacts environnementaux du transport routier : SmartWay (États-Unis), SmartWay (Canada), Transporte Limpio (Mexique), et Green Freight Europe (Europe). SNCF participe également au Core Group Environnement de l'UIC, aux travaux pilotés par le MEDDE (Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie) sur l'adaptation au changement climatique, et en 2015 aux différents groupes de travail pour la préparation de Paris Climat 2015.

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, le MEDDE et le CGDD, l'OEET, le SGCOP21, 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).

Contribution à l'élaboration de 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.
- le guide d'utilisation de la norme ISO 26000 pour les opérateurs de transports publics de voyageurs BP X30-034.

2.4. RELATIONS INSTITUTIONNELLES

En tant qu'entreprise publique 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 nationales. 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.

SNCF, avec ses filiales, participe ainsi aux réflexions et travaux relatifs aux évolutions réglementaires françaises et européennes dans le secteur du transport de voyageurs et de marchandises ou dans le domaine du développement durable, au niveau de l'Union Européenne, au niveau national et au niveau des territoires.

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 est en effet une des politiques communes européennes et à ce titre, les institutions de l'UE – Commission européenne, Parlement européen, Conseil des Ministres de l'UE – jouent un rôle central dans la définition du cadre juridique du transport applicable en France.

SNCF est donc présente à Bruxelles depuis 1992 et dispose aujourd'hui d'une Représentation permanente, compétente pour faire le lien entre les activités du groupe, les institutions de l'UE et les divers autres interlocuteurs pertinents sur la scène européenne. La Représentation permanente est chargée des relations avec les associations sectorielles dont SNCF est membre, notamment la Communauté Européenne du Rail (CER) et l'Union Internationale des Chemins de fer (UIC).

Fort de son expérience internationale dans le domaine de l'infrastructure ferroviaire, des transports et de la logistique, SNCF présente ses positions aux institutions de l'UE et contribue à enrichir les processus décisionnels sur les questions pour lesquelles elle dispose d'une expertise. La Représentation permanente est donc amenée à échanger régulièrement avec les parlementaires, en particulier les eurodéputés membres de la commission des transports du Parlement européen, ou encore avec les fonctionnaires de la Commission européenne et les représentants du Conseil. SNCF contribue également à l'animation du débat public européen en organisant des conférences ou événements sur des sujets d'actualité européenne. Elle organise également des visites sur le terrain avec des décideurs européens.

La Représentation permanente exerce ses activités en toute transparence. Elle est inscrite en tant que représentant d'intérêts dans le registre de transparence mis en place par la Commission européenne et le Parlement européen. À ce titre, la Représentation permanente a souscrit au code de bonne conduite correspondant par lequel elle s'engage notamment à déclarer systématiquement dans ses contacts et communications les entités qu'elle représente ainsi que la nature de ses intérêts, à faire une utilisation

appropriée des copies de documents reçus d'une institution de l'UE et à prendre les mesures nécessaires pour éviter tout conflit d'intérêts éventuel.

En 2014, la Représentation permanente SNCF a fait valoir les intérêts du groupe dans le cadre du quatrième paquet ferroviaire –création d'un espace ferroviaire européen sur les plans technique et politique– mais également sur les questions environnementales et climatiques –cadre pour l'énergie et le climat à horizon 2030 en vue notamment de la Conférence Paris Climat 2015. SNCF s'est également positionnée très fortement en faveur de l'innovation en soutenant l'entreprise commune européenne Shift²Rail, qui mobilisera les efforts de recherche au niveau européen pour rendre le secteur ferroviaire plus compétitif.

SUR LE PLAN NATIONAL

Dans le cadre des travaux parlementaires, SNCF est régulièrement sollicité 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.

Pour le Groupe, l'année 2014 a été principalement marquée par la préparation puis l'examen au Parlement du projet de loi portant réforme ferroviaire (loi du 4 août 2014). De nombreuses auditions de dirigeants du groupe, y compris de filiales, ainsi que des rencontres avec les principaux groupes politiques ont été organisées sur le sujet à la demande des parlementaires.

D'autres sujets ont également donné lieu à des auditions à l'Assemblée nationale principalement au cours de l'année : mission d'information de lutte contre l'insécurité sur tout le territoire, rapport d'application de la loi du 18 janvier 2013 relative à la mobilisation du foncier public en faveur du logement et du renforcement des obligations de production de logement social, mission d'information sur le tourisme, commission d'enquête sur les 35 heures, table ronde sur l'accessibilité. Enfin, comme chaque année, plusieurs auditions à l'Assemblée nationale et au Sénat ont été organisées dans le cadre de l'examen du projet de loi de finances et des missions budgétaires concernant les transports.

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 a désigné un représentant de ses intérêts à l'Assemblée nationale et au Sénat, inscrit sur les deux registres des représentants d'intérêts et qui s'est engagé à respecter les codes de conduite édictés par les deux Chambres. En outre, dans le cadre du partenariat conclu entre le Groupe et Transparency International France, une réflexion a été menée au cours de l'année 2014 sur l'élaboration d'une charte des affaires publiques, avec pour objectif une application à partir de 2015.

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 grands textes législatifs français à suivre en 2015

La loi 2014-872 du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2015, prendra tous ses effets une fois la période transitoire allant jusqu'au 1^{er} juillet 2015 passée. La nomination des membres du directoire de la structure de tête du Groupe et le président du conseil de surveillance sera précédée des auditions des personnes pressenties devant les commissions compétentes du Parlement, et du vote qui suivra.

Le Groupe accompagnera également les travaux que les parlementaires pourraient entreprendre sur l'application de la loi de réforme ferroviaire.

Le projet de loi pour la croissance et l'activité, présenté par le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique constituera un des points forts des travaux législatifs sur lesquels la SNCF interviendra. Ce texte comporte en effet plusieurs dispositions intéressant le Groupe : libéralisation du transport longue distance par autocar, ouverture des commerces le dimanche, règle d'or de SNCF Réseau.

L'entreprise suivra également le projet de loi pour la transition énergétique et la croissance verte.

Enfin, en 2015, SNCF continuera de s'intéresser aux conséquences des dispositions de l'acte III de la décentralisation sur les compétences des différents niveaux de collectivités territoriales en matière de transport (projet de loi portant nouvelle organisation territoriale de la République).

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.

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.

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 évènements annuels de ces partenaires et notamment au Salon des Maires.

3. INNOVATION



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

3.1. POLITIQUE GÉNÉRALE

Le Groupe prépare les réponses aux grands défis de l'entreprise, comme les problématiques énergétiques (les diagnostics énergétiques, la récupération d'énergie de freinage des trains, l'efficacité énergétique des bâtiments, etc.), une mobilité durable et une réduction de l'empreinte environnementale, l'exploitation en zone dense, comprenant plus de 250 projets au global.

3.2. RECHERCHE ET INNOVATION

— Politique

En appui de la politique de développement durable de l'entreprise, le programme d'Innovation et Recherche comporte un chantier majeur autour de l'efficacité énergétique du système de mobilité, dont deux « clusters »¹⁴ - Énergie et Développement Durable - alimentent les travaux de recherche, en partenariat avec des industriels et universitaires du monde entier.

Ces clusters visent à participer à l'atteinte des objectifs d'économie d'énergie fixés par l'entreprise à l'horizon 2020, respecter l'environnement tout au long du cycle de vie des produits ferroviaires par l'écoconception du matériel, des infrastructures et des gares de demain, réduire l'empreinte environnementale liée au niveau d'émissions du système ferroviaire, faire de la performance environnementale un atout de différenciation.

Pour cela, SNCF multiplie les outils et réflexions exploratoires, les expertises scientifiques et techniques. Les Labs et mini labs, mis en place depuis 2010 en partenariat avec la Chaire de l'École des mines de Paris, s'appuient sur une méthode de conception innovante pour travailler sur des sujets précis dans des délais serrés de quatre à huit mois.

Le réseau SYNAPSE réunit 274 experts scientifiques et techniques, afin de mutualiser les connaissances et les compétences, permettre la transversalité des disciplines, des métiers et des branches, hors d'un cadre hiérarchique.

Il comprend une formation doctorale en croissance

¹⁴ Le cluster est une communauté rassemblant l'expertise de chercheurs (internes et externes), de spécialistes et de partenaires. Ils travaillent avec leurs clients sur des projets d'innovation et de recherche d'un domaine commun.

Le cluster effectue une veille, anime le réseau, développe ses compétences autour d'une feuille de route et pilote les projets du domaine.

avec quelque 60 thèses en cours, une politique en matière de brevets avec 31 brevets déposés en 2014.

Enfin Share-I, « réseau social » ouvert au personnel SNCF, permet à chaque membre de contribuer, partager des idées et informations internes ou externes. Actuellement, Share-I compte plus de 1900 membres et 266 groupes.

66 projets d'innovation et de recherche existent sur ces thèmes, organisés en programmes pluriannuels, pour un budget annuel de l'ordre de 5 millions d'euros.

Nomination d'un directeur de l'innovation chez GEODIS

En 2014, GEODIS a franchi une étape importante en matière d'Innovation, avec la nomination d'un directeur de l'Innovation Groupe GEODIS pour développer une culture de l'innovation, utiliser toutes les ressources des collaborateurs et mettre en place des projets innovants. Des groupes transverses ont commencé en 2014 à travailler sur quatre chantiers qui auront des impacts significatifs sur les métiers du transport de marchandises et de la logistique dans les prochaines années : les Megacities (mégalo-poles), le E-Commerce, le Big Data et l'Impression 3D. Par ailleurs, GEODIS a lancé en 2014 ses premiers Trophées de l'Innovation.

— Réalisations 2014

Démonstrateur de récupération d'énergie de freinage en 1500V DC au poste source de Masséna/RER C

Les études de ce démonstrateur, qui sera installé sur le poste source de Masséna (entre station François Mitterrand et Austerlitz), se sont poursuivies, permettant de valider techniquement et économiquement la viabilité du principe de récupération d'énergie de freinage en faisant apparaître un potentiel d'environ 1GWh/an. La réalisation effective de ce projet devrait intervenir prochainement, ouvrant la voie à une possible généralisation de ce type d'installation sur les sections de lignes 1 500 volts densément circulées.

Mise en place d'une gestion énergétique optimisée dans les bâtiments

Suite à la mise en place d'un système innovant de comptage de l'énergie électrique à Versailles-Chantiers et au Technicentre de Joncherolles, le Comité de Projet Efficacité Énergétique du Bâtiment a décidé en février 2014 de continuer à tester le système de comptage NIALM. Ce système est en cours de déploiement dans des établissements et Technicentres.

Améliorer l'efficacité énergétique du matériel

Le programme de collaboration « SMART TRAIN 2020 » entre SNCF et Alstom Transport sur l'efficacité énergétique dans le matériel roulant a été signé le 16 janvier 2014. Se déployant sur trois ans, il héberge 6 projets : diagnostic énergétique, développement d'outil de simulation de conditionnement d'air, test d'une pompe à chaleur, analyse de solutions d'hybridation, test d'une traverse composite, affichage environnemental. De premiers enseignements pourraient être tirés dès fin 2015.

Réduction des nuisances sonores

Le projet Acoufren, subventionné par l'ADEME, a été clôturé en mars 2014, après 4 ans de travaux. Il a permis de développer des outils de spécification et de conception de garnitures de frein moins crissantes, avec donc une diminution des nuisances sonores.

3.3. INNOVATION PARTICIPATIVE

Avec la démarche d'innovation participative, baptisée Léonard, l'entreprise invite ses collaborateurs à proposer leurs idées lors de campagnes collaboratives nationales sur un thème stratégique, mais aussi au quotidien dans le cadre de l'innovation participative locale. Les idées les plus remarquables sont soutenues dans leur mise en œuvre, diffusées et mises en valeur auprès de l'ensemble des salariés.

Ainsi, par exemple, en 2014, SNCF Infra, la Direction des Circulations Ferroviaires (DCF) et RFF ont lancé conjointement une campagne collaborative sur le thème « Comment réduire l'empreinte écologique du GIU (Gestionnaire d'Infrastructure Unifié) ». Cet appel à idées visait à susciter des propositions pour renforcer la prise en compte de l'environnement et du développement durable au sein des entités du futur SNCF Réseau. Plusieurs projets ont été récompensés, comme l'idée d'une journée d'intégration DD pour les jeunes embauchés ou encore la transformation d'un véhicule très spécifique de l'Infra du diesel au photovoltaïque.

3.4. PROGRAMMES TOURNÉS VERS LES STARTUPS

LA FABRIQUE DIGITALE

De plus en plus de projets sont développés avec des startups sur le principe de l'innovation ouverte. La Fabrique Digitale a lancé en octobre 2014 une plateforme test de suivi et de pilotage du programme Startups SNCF. Il s'agit de rechercher les innovations à tendance digitale et de les adapter au sein du Groupe en s'appuyant sur un incubateur de startups.

La mission première est de connecter SNCF avec l'écosystème numérique externe et d'inciter toutes les entités à s'engager dans l'innovation de manière souple et pragmatique, en co-crédant avec elles les services numériques qui changeront la donne. Cette révolution des usages concerne aussi bien les clients que l'interne. C'est pourquoi la Fabrique Digitale mène également un travail de constante acculturation, pour sensibiliser l'ensemble des métiers et collaborateurs SNCF aux usages digitaux et aux nouvelles façons de travailler, grâce à un programme expérientiel (Vis ma vie de startups, conférences et ateliers, rencontres avec des startups, veille ou encore newsletters).

Depuis sa création en 2010, la Fabrique Digitale a rencontré 1 700 startups, déployé 34 projets transverses, et mis en œuvre 14 projets grâce à l'incubateur Voyageur Connecté.

En 2015, SNCF, consciente de l'importance grandissante du digital pour le service client, mais aussi pour l'efficacité du fonctionnement de l'entreprise, devrait mettre en place un nouveau fonds de soutien spécifique en faveur des initiatives innovantes.

PROGRAMMES DE SNCF DÉVELOPPEMENT

— Politique

SNCF Développement, filiale de développement économique et de soutien à l'entrepreneuriat de SNCF, place l'innovation au cœur de ses priorités. C'est pourquoi elle s'engage à soutenir les entreprises novatrices dans des domaines clés comme le numérique, mais aussi à imaginer et à mettre en œuvre elle-même des outils et des moyens de communication inédits. SNCF Développement a notamment conçu des événements de promotion de l'entrepreneuriat comme la Terrasse des Créateurs®. Espace d'échanges et de rencontre réservé aux porteurs de projets et aux salariés SNCF entrepreneurs, la Terrasse des Créateurs® permet de partager ses expériences entre « initiés » de l'entrepreneuriat. En plus de s'informer sur le dispositif SNCF d'aide à la création d'entreprise, les participants peuvent y rencontrer les équipes de SNCF Développement mais aussi d'autres acteurs du monde de l'entrepreneuriat.

— Réalisations 2014

Nouvelle phase de recrutement pour le Social Good Lab

SNCF met à disposition son expertise pour le Social Good Lab, incubateur de start-ups technologiques à impact social créé en 2013 par Le Comptoir de l'Innovation, entreprise sociale qui finance, évalue et accompagne les entreprises sociales à travers le monde. Le but est de favoriser l'émergence de jeunes entreprises qui proposent des solutions innovantes en matière sociale ou environnementale. SNCF a mis en place un nouveau partenariat avec le Social Good Lab et une nouvelle phase de recrutement a été lancée fin 2014. Fort du succès de la première édition, Le Comptoir de l'Innovation souhaite accompagner davantage de jeunes entreprises technologiquement innovantes et à impact social, notamment en matière d'accessibilité.

L'aventure Wattmobile

SNCF Développement œuvre pour l'écomobilité en accompagnant financièrement la startup Wattmobile. Cette jeune entreprise a lancé un service entièrement connecté et automatisé de location de véhicules électriques urbains via une application pour smartphones. Son but est de faire gagner du temps aux professionnels, tout en agissant pour la protection de l'environnement. 13 emplois ont ainsi été créés pour compléter l'équipe et consolider le réseau de stations déjà opérationnelles sur tout le territoire depuis le lancement du Réseau Gares, en juin 2014.

Onecub

SNCF Développement apporte son aide aux jeunes entreprises exploitant les multiples possibilités qu'offrent les technologies numériques, comme Onecub, nouvel outil Vendor Relationship Management (VRM) gratuit grâce auquel les internautes peuvent plus facilement gérer leurs usages et leur vie privée en ligne. La solution trie notamment les mails reçus de manière automatique ou permet à l'utilisateur de choisir avec qui il accepte de communiquer.

3.6. FORUM 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 trentaine de projets de recherche dont les premiers ont abouti en 2014. Cette année, le Forum a publié deux ouvrages : *Post Pétrole* et *Tranches de vie mobile*. Le premier est un texte synthétique du sociologue de la mobilité britannique John Urry, dans lequel il montre à quoi pourraient ressembler nos mobilités dans un futur sans pétrole. Le second est le résultat d'un projet de recherche européen sur la grande mobilité liée au travail mené avec l'École polytechnique de Lausanne. Réalisé en faisant appel à la bande dessinée, cet ouvrage, propose des idées pour permettre un meilleur accompagnement des grands mobiles par les entreprises et les institutions publiques et que puisse se développer une véritable politique de la mobilité.

En fin d'année, le Forum a organisé à Bordeaux, une expérimentation pour tester la marche comme levier de désaturation des transports en commun. Le Forum a également été partenaire de *Mode d'emploi*, festival de sciences humaines à Lyon. A l'occasion de ce forum trois événements ont été organisés sur l'avenir de nos sociétés mobiles accueillant chacun plus de 500 personnes, ainsi qu'une performance de littérature, de philosophie et de prospective sur l'automobile. Pour suivre l'actualité de la recherche sur les modes de vie mobile, le Forum édite une newsletter bimensuelle envoyée désormais à plus de 5 000 lecteurs.

4. GOUVERNANCE RSE

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.

4.1. 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.

Les 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.

Au sein du Groupe, la politique RSE est mise en œuvre à différents niveaux. La Direction du développement durable, au sein du Secrétariat général, coordonne la politique des branches et des filiales et anime les réseaux des coordinateurs environnement régionaux (COREN) et des managers de l'engagement sociétal (MES) présents dans les directions régionales. Dans les branches et dans les directions transverses, les responsables RSE, DD ou environnement définissent les priorités, assurent le suivi des politiques et animent par la ligne métier les coordinateurs environnement des établissements.

Afin de préparer au mieux la nouvelle organisation du Groupe en 3 ÉPIC, telle qu'elle est prévue dans la loi portant réforme ferroviaire, notamment le rapprochement de SNCF Infra, de la Direction des Circulations Ferroviaires (DCF) et de RFF au sein du futur EPIC « SNCF Réseau », SNCF a travaillé étroitement avec RFF en 2014 sur un certain nombre de sujets comme l'environnement, la sécurité ferroviaire ou encore les achats.

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.

4.2. LES FILIALES ET LES RÉSEAUX

LES FILIALES

Les cinq branches de SNCF se sont dotées de politiques RSE en cohérence avec les spécificités de leurs métiers.

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.

La branche transport et logistique de marchandises de SNCF, avec toutes ses filiales, s'inscrit dans une politique de développement durable avec un réseau d'acteurs RSE adaptés aux différents métiers de la Branche.

La démarche RSE de GEODIS est fondée sur quatre piliers : les collaborateurs, les clients, les partenaires et la société. En 2013, GEODIS a également lancé la STS (Stakeholders Total Satisfaction) dans le cadre de son projet d'entreprise « Ambition 2018 ». La STS repose sur l'affirmation de 7 « règles d'or », parmi lesquelles figure « Être une entreprise responsable ».

LES ACTEURS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LES TERRITOIRES

Un réseau d'acteurs anime la politique RSE de l'ÉPIC à leur échelle :

- Dans les régions, des COordinateurs 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 sont aussi dans la plupart des régions les correspondants de la Fondation SNCF dans les territoires.
- Les Coordinateurs Locaux Environnement (CLE), présents dans les établissements, s'assurent de la mise en œuvre des programmes nationaux environnement et animent les démarches locales.
- 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.

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

5. ANIMATION DE LA POLITIQUE RSE



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

5.1. ANIMATION

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 (SI DD). 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.

La Banque des preuves RSE

La Banque des preuves RSE est une plateforme en ligne qui regroupe plus de 500 réalisations et bonnes pratiques sur les enjeux RSE de l'ÉPIC, 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.

5.2. 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. Le mécénat de compétences, qui s'est fortement développé au sein du Groupe en 2014 en est l'exemple. Mais les salariés peuvent depuis longtemps s'engager dans des actions de volontariat, notamment par le biais des volontaires en milieu scolaire, dont les actions sont présentées dans l'enjeu 1 de ce document, ou les volontaires de l'information.

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.

— Réalisations 2014

Trophées Excellence du groupe SNCF

Depuis 2009, les Trophées sont l'occasion de partager les bonnes pratiques, bonnes idées, succès petits ou grands de SNCF et de mettre à l'honneur les équipes qui les ont rendues possibles. En 2014, les Trophées du groupe sont devenus les Trophées Excellence et se sont ouverts à RFF (intégré à SNCF Réseau au 1^{er} janvier 2015). En 2014, près de 600 équipes se sont portées candidates, et 76 réussites finalistes ont été présentées au Casino de Paris en 2015. Les Trophées du Groupe en 2014 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.

5.3. 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 ». L'ensemble du parcours de formation développement durable à destination des cadres est en cours de refonte. De nouveaux outils pédagogiques sont élaborés en amont d'un module en présentiel tourné vers la mise en œuvre, par le manager, de son plan d'actions RSE.

En 2014, un module de sensibilisation à la RSE en ligne a été déployé. 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. Depuis son lancement, environ 700 personnes l'ont suivi. Ce module est disponible sur le site de formation des cadres. Il est obligatoire dans le parcours de formation des acheteurs, ainsi que dans celui des 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 2014.

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, huit modules de formation ont été développés pour les différents acteurs des Achats (Acheteurs, managers, qualitiens, coordinateurs achats durables et solidaires) et intégrés aux formations métier obligatoires. 544 personnes ont été formées entre 2009 et 2014 dont 47 qualitiens qui ont suivi début 2014 un module dédié aux audits RSE.

Chez GEODIS, l'outil G-Campus, qui propose des formations sur mesure en e-learning a été lancé en 2011 et offre depuis des formations sur des thèmes variés, comme les compétences métier, la préservation de l'environnement ou encore la sécurité. En 2014, de nouveaux parcours ont été lancés, par exemple un parcours de formation à la RSE, composé de deux modules, ou un parcours sur la diversité et les stéréotypes.

6. ANIMATION AUTOUR DE L'ÉTHIQUE

La Direction de l'éthique et de la déontologie conduit des enquêtes internes, sur alerte interne ou externe, dans tous les services du groupe. Elle agit également sur la promotion de l'éthique, le contrôle de sa mise en œuvre et la gestion des dispositifs d'alerte et de conseil. Concrètement, elle a pour mission la sensibilisation à l'éthique, l'appui et le conseil, l'examen en appui des RH des dossiers de violence, harcèlement et discriminations au travail, la veille sur les questions éthiques.

6.1. SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ÉTHIQUE

Au fil du temps, le Groupe a mis au point un ensemble d'outils complet de sensibilisation, de promotion et de conformité aux principes d'éthique et de déontologie afin de veiller à la justesse du comportement et de l'attitude de l'entreprise à travers la personnalité et les qualités de chacun de ses salariés. 6 principes de bonne conduite ont été développés, sur des sujets fondamentaux comme le respect des personnes, le respect du Droit, le respect des principes de concurrence, le respect de la confidentialité, les bonnes pratiques dans la conduite des affaires ou le comportement attendu de chacun.

Par ailleurs, un catalogue enrichi de supports multimédias sont mis à disposition des salariés du Groupe pour les aider à construire et diffuser les meilleures pratiques. Les quatre documents de référence sont les suivants :

- le « Guide éthique du groupe SNCF » constitue le socle de sa politique, enrichi par un « Guide éthique illustré » sous forme de bande dessinée afin d'en faciliter l'appropriation et la compréhension,
- la « Charte éthique de l'Achat Groupe » présente les comportements conformes aux valeurs de SNCF vis-à-vis des fournisseurs,
- le « Mémento éthique de SNCF » résume les six principes de l'entreprise et donne des conseils concrets,
- le « Guide pratique pour les managers » sur la lutte contre la fraude.

Une collection de fiches « L'éthique en pratique » et une vidéo sont proposés à tous les collaborateurs. Elles abordent concrètement et de façon synthétique des sujets tels que le harcèlement moral et sexuel, la fraude interne ou le comportement des salariés dans les gares et dans les trains, les principes de laïcité et de neutralité au sein du Groupe Public Ferroviaire, le départ d'un salarié de l'entreprise.

Des « Matinées de l'Éthique » ont été organisées en 2014 pour tous les salariés du groupe ferroviaire afin d'ouvrir une réflexion et un débat sur un thème précis avec des personnalités reconnues. La première a été consacrée à la prévention et à la lutte contre la corruption (juin 2014). La seconde portait sur le harcèlement moral au travail (décembre 2014).

Une Charte éthique a été élaborée en 2009 par GEODIS, diffusée à tous les collaborateurs et

accompagnée de modules en e-learning de sensibilisation à l'éthique. 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 qui rappelle les lois et sanctions en vigueur et précise les bonnes pratiques pour prévenir les risques de corruption.

En 2014, une étape supplémentaire a été franchie en décidant d'établir le sujet Éthique & Compliance comme une fonction dédiée, avec la nomination d'une personne pleinement consacrée à ces problématiques. De nombreuses interventions dans des séminaires ont été organisées et une nouvelle formation en e-learning sur la lutte contre la corruption a été lancée pour 5000 collaborateurs. Une nouvelle version de la Charte éthique, un Code de Conduite Fournisseurs et une procédure de conformité pour la due diligence ont également été préparés en 2014 et sont lancés début 2015.

Depuis mars 2013, Keolis a un Guide éthique de conduite des affaires abordant 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.

6.2. COMITÉ ÉTHIQUE GROUPE

Créé en 2006, le Comité d'Éthique Groupe témoigne de l'importance du respect de l'éthique dans le groupe. Il agit en soutien de la Direction de l'Éthique et de la Déontologie. À ce titre, il :

- émet des recommandations au Comité Exécutif de SNCF en matière de politique éthique,
- s'assure que les politiques et actions adéquates sont mises en œuvre pour déclencher la connaissance, l'appropriation et le respect, par les salariés, des principes contenus dans le Guide éthique du groupe SNCF,
- soutient la déclinaison du Guide éthique par l'adoption de codes de déontologie ou de bonne conduite propres aux différentes branches, domaines, fonctions ou filiales de SNCF,
- formule des propositions pour que la formation des salariés, notamment lors des stages d'accueil et de management, englobe une présentation des principes éthiques.

Le Comité d'Éthique se réunit au moins trois fois par an, sur proposition du directeur de l'Éthique et de la Déontologie ou à la demande du Président de SNCF, de trois de ses membres, d'un membre du Comité Exécutif ou d'un président de filiale. Il peut entendre toute personne préalablement invitée, appartenant ou non au groupe, en qualité de connaisseur, de spécialiste, d'expert ou de témoin. Il réunit des cadres dirigeants désignés par le Président et représentatifs des différentes composantes du Groupe Public

Ferroviaire. Sa Présidente est Monique SASSIER, Médiatrice de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur.

Un Comité d'Éthique a été créé en 2009 au sein de GEODIS. Il veille à l'efficacité des politiques et des procédures en matière d'éthique, à leur bonne diffusion, à la prévention et au reporting. Il se réunit quatre fois par an.

6.3. RÉSEAU DE RÉFÉRENTS ÉTHIQUE

L'action et les messages de la Direction de l'éthique et de la déontologie sont relayés grâce aux référents éthiques, présents dans les branches et domaines du Groupe. En 2014, l'activité du réseau a porté sur 3 champs : l'organisation, l'élaboration de documents spécifiques et l'animation.

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.

03— ÉVALUATIONS ET INDICATEURS

1. ENGAGEMENTS SNCF	94
2. INDICATEURS QUANTITATIFS	95
– ARTICLE 225	
3. ATTESTATION ET RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES	100
4. AUTRES ÉVALUATIONS	102
5. TABLE DES CORRESPONDANCES	103
6. NOTE MÉTHODOLOGIQUE	105

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.

Depuis 2012, afin d'anticiper ses obligations de reporting intégré, SNCF sollicite chaque année les Commissaires aux comptes afin d'attester de la présence des informations nécessaires et de vérifier la qualité des informations fournies sur les composantes du calcul des émissions qui entrent dans l'affichage de l'information CO₂ des prestations de transport. En 2014, les données de consommations d'énergies des offres de transport des filiales, ainsi que les effectifs font également l'objet d'une vérification par les Commissaires aux comptes.

En septembre 2013, la Direction du Développement Durable SNCF a mis en place un Système d'Information Développement Durable (SI DD), qui permet de collecter et de consolider les indicateurs du rapport RSE. Le SIDD est également une source d'information qui peut permettre la fixation d'objectifs au différents niveaux de management de l'entreprise et a pour vocation à nourrir un reporting à différents niveaux, et notamment au sein du futur groupe SNCF (Directoire, Comité RSE).

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 CO₂ 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)

— 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 »

— 2014

- Lancement du programme « Je suis écomobile » avec la Fondation « La main à la patte »
- Chartes départementales, déclinaisons de la charte « Entreprendre dans les quartiers »

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.

www.pactemondial.org

2. INDICATEURS QUANTITATIFS

2.1. PERMETTRE UNE MOBILITÉ DURABLE DES VOYAGEURS ET DES MARCHANDISES

ART.225		2014	2013	2012	GROUPE
	Garantir la sécurité des voyageurs et des marchandises				
II-3°-d)	Nombre d'accidents de train (ou autres modes) avec conséquences corporelles	23	22	14	E A
II-3°-d)	Atteintes physiques envers les clients et salariés SNCF et vols envers les clients	10 902	11 660	10 800	E A
II-3°-d)	Nombre d'actes de malveillance contre les biens et le patrimoine financier	31 570	33 581	39 340	E A
II-3°-d)	Actes d'incivilité et infractions à la législation	81 070	74 368	78 020	E A
	Améliorer la satisfaction des clients				
I-3°-b)	Pourcentage de clients satisfaits de Transilien (situations normales et perturbées)	68%	69,4%	72%	E
I-3°-a)	Pourcentage de billets TGV vendus à petits prix (Prem's, IdTGV, Ouigo)	18,5%	15,9%	nd	E
II-3°-d)	Nombre de gares proposant des services d'accessibilité aux PMR (service Accès +)	670	624	522	E
	Développer le porte-à-porte				
I-2°-c)	Nombre de places vélos vendues dans les trains à réservation obligatoire	54 388	52 779	50 510	E
	Favoriser les nouvelles mobilités à moindre impact				
I-2°-d)	Tonnes de CO ₂ cumulées évitées grâce aux autoroutes ferroviaires (en milliers)	169	109	50	A

Légende :

Colonne « GROUPE » à droite des tableaux : entités intégrées dans la consolidation 2014, « E » pour ÉPIC, « K » pour le Groupe Keolis, « G » pour le Groupe GEODIS, « A » pour les autres filiales contributrices (nb. : pour la plupart, ces filiales « Autres » sont consolidées depuis 2013).

Sauf spécificités répertoriées dans la Note Méthodologique en fin du présent rapport, toutes les données 2014 présentées couvrent les périmètres France + International.

2.2. ENJEU 2 : RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

ART.225		2014 + K	2014	2013	2012	GROUPE
	Agir pour le climat et la transition énergétique					
I-2°-c)	Consommation d'énergie pour la traction ferroviaire (en milliers de TEP)	765 ✓✓	755 ✓✓	791	783	E A
I-2°-c)	Consommation de carburants des véhicules routiers des flottes commerciales (en milliers de TEP)	318 ✓✓	93 ✓✓	101	96	G A
I-2°-c)	Consommation d'énergie des bâtiments (en milliers de TEP)	193	179	200	187	E G A
I-2°-c)	- dont électricité (en milliers de TEP)		85	89	84	E G A
I-2°-c)	- dont gaz (en milliers de TEP)		64	81	71	E G A
I-2°-c)	- dont fuel domestique (en milliers de TEP)		12	17	18	E A
I-2°-c)	- dont réseaux de chaleur (en milliers de TEP)		17	13	14	E
I-2°-d)	Émissions de gaz à effet de serre (CO ₂ en milliers de tonnes)	2 298	1 525	1 657	1 566	E G A
I-2°-d)	- dont traction ferroviaire (trains, métro, tramway) (thermique et électrique - en milliers de tonnes)	906 ✓✓	857 ✓✓	913	881	E A
I-2°-d)	- dont transports routiers commerciaux (en milliers de tonnes)	1 020 ✓✓	316 ✓✓	341	304	G A
I-2°-d)	- dont bâtiments (en milliers de tonnes)	316	297	349	326	E G A
	Maîtriser les impacts environnementaux					
I-2°-a)	Nombre d'établissements/sites dotés d'un SME (certifiés ISO 14001 ou avec SME adapté)	503	430	397	370	E G A
II-2°-a)	Montant des provisions pour risques environnementaux (en millions d'euros)		613	425	360	E K
I-2°-a)	Nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation en matière de protection de l'environnement		476	430	434	E
I-2°-a)	Nombre de mises en demeure d'ICPE non soldées au 31/12		9	9	9	E
I-2°-b)	Achats de produits phytosanitaires (en tonnes)		104	111	108	E
I-2°-b)	Pourcentage de matériel roulant ferroviaire fret avec un faible niveau acoustique		8,1%	8,1%	7,4%	E
I-2°-b)	Pourcentage de matériel roulant ferroviaire voyageur avec un faible niveau acoustique		80,0%	78,3%	77,7%	E
	Développer l'économie circulaire					
I-2°-b)	Quantité totale de déchets dangereux produits (en milliers de tonnes)	94	91	96	81	E G A
I-2°-c)	Consommation totale d'eau des sites (en millions de m3)	6,5	5,9	5,6	5,6	E G A
I-2°-c)	Quantité de ressources achetées		360	335	310	E
I-2°-c)	- traverses en bois (en milliers d'unités)		1 600	1 300	1 460	E
I-2°-c)	- traverses en béton (en milliers d'unités)		164	171	164	E
I-2°-c)	- métaux ferreux (rail, roues, essieux, etc.) (en milliers de tonnes)		2 030	3 298	2 640	E
I-2°-c)	- ballast (en milliers de tonnes)		3,1	1,6	nd	E
I-2°-c)	- cuivre caténaires (en milliers de tonnes)		13,1	15,0	16,8	E
I-2°-c)	- papier (en milliers de tonnes)		65,6	43,6	52,6	E
I-2°-b)	Ventes de matériaux en fin de vie (en millions d'euros)					

Légende :

Colonne « 2014+K » : du fait de la refonte complète de son reporting 2014, Keolis n'a pas été en mesure de fournir les historiques 2012 et 2013 pour la plupart des indicateurs suivis (cf. Note méthodologique en fin du présent rapport pour plus de précision).

Vérification des indicateurs :

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

2.3. ENJEU 3 : FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT HUMAIN

ART.225		2014	2013	2012	GROUPE
	Emploi				
I-1°-a)	Nombre total de salariés (situation au 31 décembre)	251 092 ✓	257 248	254 539	E K G A
I-1°-a)	Nombre total de recrutements (hors CDD)	13 622	14 039	11 925	E K G A
I-1°-a)	Nombre total de licenciements	2 762	2 312	1 877	E K G A
	Organisation du travail				
I-1°-b)	Pourcentage de salariés roulants	25,9%	26,6%	26,4%	E K G A
I-1°-b)	Pourcentage de salariés à temps partiel	8,4%	9,6%	9,6%	E K G A
	Rémunération				
I-1°-a)	Salaire moyen mensuel (en euros)	2 974	2 945	2 899	E K G A
I-1°-a)	Évolution du salaire moyen mensuel	1,0%	1,6%	1,7%	E K G A
	Porter attention aux collaborateurs (santé, sécurité, vivre ensemble, qualité de vie au travail)				
I-1°-a)	Pourcentage de l'effectif féminin par rapport à l'effectif total de l'entreprise	22,6%	22,0%	21,0%	E K G A
I-1°-f)	Nombre total de travailleurs handicapés	8 094	7 802	7 132	E K G A
I-1°-f)	Taux d'emploi des travailleurs handicapés	4,5%	4,1%	3,8%	E K G A
	— dont prévention, sécurité du personnel				
II-1°-b)	Taux d'absentéisme pour maladie	5,0%	4,8%	4,6%	E K G A
II-1°-d)	Indice de gravité des accidents du travail (pour 1000 agents)	2 219	2 105	2 024	E K G A
II-1°-d)	Indice de fréquence des accidents du travail avec arrêt hors trajets (pour 1000 agents)	42,92	41,52	41,71	E K G A
II-1°-d)	Nombre de maladies professionnelles déclarées	508	552	499	E K G A
	Contribuer au développement des collaborateurs				
I-1°-e)	Nombre total d'heures de formation (en milliers)	7 131	7 036	7 110	E K G A

Légende :

Vérification des indicateurs :

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

2.4. ENJEU 4 : CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

ART.225		2014	2013	2012	GROUPE
	Contribuer à l'économie locale				
II-3°-c)	Pourcentage des achats auprès des PME	22%	21%	22%	E
II-3°-c)	Montant des achats et charges externes (en milliards d'euros)	14,1	15,6	16,8	E K G A
II-3°-c)	Performance RSE fournisseurs (note moyenne sur 100 des évaluations EcoVadis)	50	47	45	E
	Agir pour les personnes en fragilité				
I-3°-c)	Montant des achats solidaires (en millions d'euros)	31	32	26	E A
I-3°-a)	Nombre de contrats aidés	1301	845	1055	E A

2.5. INDICATEURS DÉTAILLÉS

ART.225 ENVIRONNEMENT		2014	2013	2012	GROUPE
I-2°-c)	Consommation d'eau par région administrative				E
	Alsace	0,6%	0,7%	2,3%	
	Aquitaine	2,5%	3,2%	2,2%	
	Auvergne	1,0%	1,0%	0,9%	
	Bourgogne	1,4%	1,6%	1,3%	
	Bretagne	1,2%	1,4%	1,9%	
	Centre	0,2%	0,3%	0,6%	
	Champagne-Ardenne	0,3%	0,4%	0,3%	
	Haute-Normandie	3,4%	3,2%	3,5%	
	Île-de-France	68,7%	67,0%	67,1%	
	Languedoc-Roussillon	2,1%	1,8%	2,1%	
	Limousin	0,2%	0,3%	0,3%	
	Lorraine	1,3%	2,0%	1,7%	
	Midi-Pyrénées	1,1%	2,4%	1,7%	
	Nord	1,3%	1,6%	1,5%	
	Pays de Loire	0,4%	0,7%	0,7%	
	Picardie	0,5%	0,7%	0,5%	
	Provence Alpes Côtes d'Azur	4,6%	4,4%	4,4%	
	Rhône-Alpes	5,6%	4,7%	4,8%	
	Non réparti	3,4%	2,6%	2,0%	
	-- Total --	100,0%	100,0%	100,0%	
ART.225 SOCIAL		2014	2013	2012	GROUPE
I-1°-a)	Effectif total par tranche d'âge ¹⁵				E K G A
	Nombre - de 25 ans	8%	6%	6%	
	Nombre de 26-30 ans	10%	10%	10%	
	Nombre de 31-35 ans	13%	13%	14%	
	Nombre de 36-40 ans	15%	16%	16%	
	Nombre de 41-45 ans	15%	14%	13%	
	Nombre de 46-50 ans	12%	13%	14%	
	Nombre de 51-55 ans	17%	19%	19%	
	Nombre + de 55 ans	10%	10%	7%	
	-- Total effectif (nbre d'agents) --	100%	100%	100%	
I-1°-a)	Effectif total par zone géographique				E K G A
	France	217 898	222 679	221 554	
	Europe (hors France)	19 931	17 120	-	
	Hors Europe	13 263	5 298	-	
	Sous-total International	33 194	34 569	32 985	
	-- Total --	251 092	257 248	254 539	

¹⁵ 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

SNCF Mobilités

Rapport de l'un des commissaires aux comptes sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le Rapport RSE 2014

(Exercice clos le 31 décembre 2014)

En notre qualité de commissaire aux comptes de SNCF Mobilités (ci-après « la société ») et à la suite de la demande qui nous a été faite par SNCF Mobilités, nous avons établi le présent rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2014 (ci-après les « Informations RSE ») que SNCF Mobilités a choisi de présenter dans son Rapport RSE 2014, par référence aux dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

— Responsabilité de la société

Il appartient au Secrétariat général de SNCF Mobilités d'établir un Rapport RSE qui, dans le cadre de la démarche volontaire de SNCF Mobilités, comprend les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du code de commerce, préparées conformément aux référentiels utilisés par SNCF Mobilités et disponibles sur demande auprès de la Direction Développement Durable de SNCF Mobilités (ci-après « les Référentiels »).

— Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes d'exercice professionnel et des textes légaux et réglementaires applicables.

— Responsabilité du commissaire aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE mentionnées à l'article R.225-105-1 du code de commerce sont présentes dans le Rapport RSE 2014 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 (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer, à la demande de la société, une conclusion d'assurance modérée sur le fait que l'indicateur social « Nombre total de salariés » sélectionné par la société et identifié par le signe ✓ dans le Rapport RSE 2014 est présenté, dans tous ses aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (Assurance

modérée sur l'indicateur « Nombre total de salariés ») ;

- d'exprimer, à la demande de la société, une conclusion d'assurance raisonnable sur le fait que les indicateurs environnementaux sélectionnés par la société et identifiés par le signe ✓ dans le Rapport RSE 2014¹⁶ ont été établis, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux Référentiels (Assurance raisonnable sur une sélection d'indicateurs environnementaux).

Nos travaux ont été effectués par une équipe de 6 personnes entre novembre 2014 et juin 2015 pour une durée d'environ 5 semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à la norme d'exercice professionnel portant sur les prestations relatives aux informations sociales et environnementales entrant dans le cadre des diligences directement liées à la mission de commissaire aux comptes (NEP 9090) et, concernant le rapport d'assurance modérée et le rapport d'assurance raisonnable, à la norme internationale ISAE 3000.

3.1. ATTESTATION DE PRÉSENCE DES INFORMATIONS RSE

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 RSE 2014 de la SNCF avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du Code du 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 au chapitre « Guide de lecture » du Rapport RSE 2014.

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le Rapport RSE 2014 des Informations RSE mentionnées à l'article R. 225-105-1 du code de commerce.

¹⁶ « Consommation d'énergie pour la traction ferroviaire », « Consommation de carburants des véhicules routiers des flottes commerciales », « Émissions de gaz à effet de serre de la traction ferroviaire », « Émissions de gaz à effet de serre des flottes commerciales »

3.2. ASSURANCE MODÉRÉE SUR L'INDICATEUR « NOMBRE TOTAL DE SALARIÉS »

— Nature et étendue des travaux

Concernant l'indicateur « Nombre total de salariés » sélectionné par la société et identifié par le signe ✓, nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE dans les directions de la SNCF, Geodis et Keolis en charge des processus de collecte des Informations RSE et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité, leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence de l'indicateur « Nombre total de salariés » et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Nous avons mené les travaux suivants sur l'indicateur « Nombre total de salariés » :

- au niveau de l'entité consolidante SNCF, nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives utilisées pour élaborer l'indicateur « Nombre total de salariés » et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le Rapport RSE ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées¹⁷ en fonction de leur activité, de leur contribution à l'indicateur consolidé « Nombre total de salariés », de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et pour identifier d'éventuelles omissions et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente 66 % des effectifs.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des

travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans l'indicateur « Nombre total de salariés » ne peut être totalement éliminé.

— Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que l'indicateur « Nombre total de salariés » sélectionné par la société est présenté, de manière sincère, conformément aux Référentiels.

3.3. ASSURANCE RAISONNABLE SUR UNE SÉLECTION D'INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

— Nature et étendue des travaux

Concernant les indicateurs environnementaux sélectionnés par la société et identifiés par le signe , nous avons mené des travaux de même nature que ceux décrits dans le paragraphe 2 ci-dessus pour l'indicateur « Nombre total de salariés » mais de manière plus approfondie, en particulier en ce qui concerne le nombre de tests.

L'échantillon sélectionné représente ainsi en moyenne 61 % des indicateurs environnementaux identifiés par le signe ✓✓.

Nous estimons que ces travaux nous permettent d'exprimer une assurance raisonnable sur les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe ✓✓.

Conclusion

À notre avis, les informations sélectionnées par SNCF Mobilités et identifiées par le signe ✓✓ ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux Référentiels.

Neuilly-sur-Seine, le 4 juin 2015

L'un des Commissaires aux comptes de SNCF Mobilités

PricewaterhouseCoopers Audit

Laurent DANIEL,
Associé

Sylvain LAMBERT,
Associé du Département du Développement Durable de PricewaterhouseCoopers Advisory

¹⁷ Les entités sélectionnées pour la vérification sont l'EPIC SNCF, Euromatic Lyon, Euromatic Mitry, Calberson Le Mans, Calberson Alençon, BM Pamplona, BM Zaragoza, Wilson Frankfurt, Wilson Hamburg (Geodis), Keolis Tours, Syntus (Keolis Pays-Bas).

4. AUTRES ÉVALUATIONS

4.1. ECOVADIS

À la demande de nombreux clients, EcoVadis a évalué la performance de SNCF en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise. EcoVadis est une plateforme neutre et indépendante qui évalue la performance RSE d'entreprises dans 150 secteurs d'activité. 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 4e 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.

En 2014, GEODIS a mis à jour l'évaluation de sa performance RSE par EcoVadis. GEODIS a obtenu la note de 64/100, soit un statut « confirmé » et se situe dans le top 5 des fournisseurs évalués du secteur Transport & Logistique. GEODIS se situe ainsi au-dessus des entreprises du secteur d'activité (note moyenne de 38/100).

4.2. VIGEO

SNCF est évalué par Vigeo depuis 2007, à la demande d'investisseurs. En 2013, le Groupe a obtenu la note de 54/100, en hausse de 4 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.

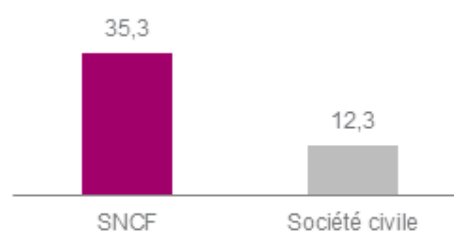
4.3. BILAN DE LA VALEUR IMMATÉRIELLE DES ACTIONS SOCIÉTALES SNCF

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 2014 (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/ VALEURS ET PRINCIPES	POLITIQUES ET INDICATEURS SNCF P.
I-1°-a)	Emploi	9 - 10 - LA 1 – LA 12 - EC 5	6.4.3		8 - Animation RSE	51 - 87
I-1°-b)	Organisation du travail	10	6.4.3	# 3	8	49
I-1°-c)	Relations sociales	15	6.4.5	# 3	10	58
I-1°-d)	Santé & sécurité	LA 6 à LA 8	6.4.6	# 4 - 5	8	47
I-1°-e)	Formation	LA 9 - LA 10	6.4.7		9	55
I-1°-f)	Egalité de traitement	LA 12 - LA 13	6.3.7	# 1 - 2 - 6	8	50 - 51 - 52

I-2°-INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS/ VALEURS ET PRINCIPES	POLITIQUES ET INDICATEURS SNCF P.
I-2°-a)	Politique générale en matière environnementale	EN 23 - EN 31 - EN 34	6.5.1 - 6.5.2	# 7 - 8 - 9	6 - 7 - Animation RSE	36 - 37 - 38 - 39 - 44 - 87
I-2°-b)	Pollution et gestion des déchets	EN 23 - EN 24 - EN 27	6.5.3 - 6.5.4	# 7 - 8 - 9	6 - 7	39 - 40 - 41 - 44 - 45
I-2°-c)	Utilisation durable des ressources	EN 7 - EN 1 - EN 3 - EN 8	6.5.4	# 7 - 8 - 9	3 - 5 - 7	22 - 30 - 31 - 32 - 43 - 44
I-2°-d)	Changement climatique	EN 15 - EN 16 - EN 27	6.5.5	# 7 - 8 - 9	4 - 5	26 - 33 - 34
I-2°-e)	Protection de la biodiversité	EN 11 à EN 14	6.5.6	# 7 - 8 - 9	6	41

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

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS/ VALEURS ET PRINCIPES	POLITIQUES ET INDICATEURS SNCF P.
I-3°-a)	Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	9 - EC 8 - SO 1 - LA 12 - PR 5	6.4.3- 6.8.4 - 6.8.5 - 6.8.9		2 - 11 - 12	20 - 62 - 67
I-3°-b)	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées	SO 1	6.8.9		2 - 11 - Promotion RSE	17 - 75
I-3°-c)	Sous-traitance et fournisseurs	EC 8	6.6.6	# 1 & 2	11 - Promotion RSE	61 - 75

II-COMPLÉMENT D'INFORMATIONS PRÉVUES AU CHAPITRE I

II-1°-INFORMATIONS SOCIALES

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS/ VALEURS ET PRINCIPES	POLITIQUES ET INDICATEURS SNCF P.
II-1°-b)	Organisation du travail	LA 6	6.4.4	# 3	8	49
II-1°-d)	Santé & sécurité	LA 6 - LA 7	6.4.6	# 3	8	47
II-1°-g)	Organisation Internationale du Travail	LA 6	6.4.4	# 3	Principes éthiques	89

II-2°-INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS/ VALEURS ET PRINCIPES	POLITIQUES ET INDICATEURS SNCF P.
II-2°-a)	Politique générale en matière environnementale	EN 31	6.5.1 - 6.5.2	# 7 - 8 - 9	6	36 - 37
II-2°-c)	Utilisation des sols	9	6.5.4	# 7 - 8 - 9	7	43
II-2°-d)	Changement climatique	EN 18 - EN 19	6.5.5	# 7 - 8 - 9	5	34

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

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS/ VALEURS ET PRINCIPES	POLITIQUES ET INDICATEURS SNCF P.
II-3°-c)	Sous-traitance & fournisseurs	EC 1 - EC 9 - EN 32 - HR 10 - SO 9	6.6.6		Promotion RSE	75 - 76
II-3°-d)	Loyauté des pratiques	EC 7 - LA 6 - PR 1	6.7.3	# 10	1 - 2 - Principes éthiques	13 - 16 - 21 - 72 - 73 - 74
II-3°-e)	Autres actions en faveur des droits de l'homme	HR 9	6.3.10	# 1 - 2	Principes éthiques	73

6. NOTE MÉTHODOLOGIQUE

6.1. PÉRIMÈTRE GLOBAL

Concernant le contenu du reporting 2014 les particularités suivantes sont à noter en préambule :

- Keolis a procédé à une refonte complète de ses indicateurs et du périmètre de son reporting RSE. Ce travail de mise en conformité au décret d'application de l'article 225 de la loi Grenelle 2 n'a pas permis à Keolis de reconstituer un historique pro forma des données annuelles antérieures à 2014. Les indicateurs quantitatifs du présent rapport n'intègrent donc pas de données historiques 2012 et 2013 pour Keolis. En conséquence, les analyses d'évolution des résultats du Groupe SNCF sont généralement présentées à périmètre homogène hors Keolis. Le cas échéant, une colonne spécifique des tableaux d'indicateurs intitulée « 2014 + K » reprend les totaux du Groupe complet pour l'exercice 2014.
- Pour ce qui concerne les indicateurs du volet social (données RH), les données publiées au titre des exercices 2012 et 2013 sont celles produites pour le rapport RSE 2013 du Groupe SNCF y compris Keolis et GEODIS. Les spécificités de périmètre et de méthodologie relatives à chaque exercice sont précisées plus bas dans la présente note (chapitre « Social & Sociétal »).

Le reporting présenté pour l'exercice 2014, tant quantitatif que qualitatif, couvre le périmètre consolidé de l'ÉPIC et des filiales suivantes : Keolis, GEODIS, VFLI, STVA, Naviland Cargo, Ermewa, Captrain, VIIA, et Voyages-SNCF.com (VSC). Les données environnementales d'IDBUS n'ont pas été fournies pour l'exercice 2014.

Sauf mention contraire pour des indicateurs spécifiés, ce reporting intègre la part internationale des activités, ce qui représente 98% des effectifs du Groupe sur l'exercice.

La mention « Groupe » dans les tableaux, précise pour chaque indicateur le périmètre organisationnel couvert. Selon la disponibilité de l'information pour les entités sur l'exercice 2014, les initiales indiquent les entités suivies : "E" pour ÉPIC, "K" pour Keolis, "G" pour GEODIS, "A" pour les autres filiales intégrées (VFLI, STVA, Naviland Cargo, Ermewa, Captrain, VIIA, VSC). Pour ce qui concerne les filiales, l'historique 2012 ne couvre que le périmètre de GEODIS et de Keolis. Les autres filiales ("A") prises en compte dans le périmètre ne contribuent au reporting RSE que depuis 2013. D'autres exceptions concernant tel ou tel indicateur peuvent faire 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 : 1m3 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 CO₂, sont celles fournies par le gestionnaire du Réseau de transport électrique français (Rte), en date du 14 janvier 2015.

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, pour, selon les cas, leurs flottes commerciales détenues en propre ou exploitées.

Consommations d'énergie des bâtiments : pour l'ÉPIC, les consommations 2014 relatives au fuel domestique et aux réseaux de chaleur sont estimées sur base de prix moyens, à savoir respectivement : 0,66 € par litre et 0,07 € par kWh (source : Direction de l'Energie et du Climat & Association AMORCE).

Emissions de CO₂ : pour le calcul des émissions de CO₂ relatives aux consommations d'énergie de traction, les facteurs d'émission utilisés sont de 0,053kg de CO₂ pour 1kWh 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 CO₂ transport - L.1431 3 Code des transports) et de 2,68kg de CO₂ 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 CO₂ 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 CO₂ par kWh pour le gaz (Base Carbone : gaz naturel Europe hors émissions amonts – version validée le 01/03/2012); 2,6 kg de CO₂ par litre pour le fioul domestique ; 0,042 kg de carbone par kWh pour les réseaux de chaleur (Bilan Carbone V3 –2005), soit 0,154 kg CO₂.

Eau – protection de l'eau et du sol : les consommations d'eau sont estimées sur la base des dépenses comptabilisées et des prix moyens 2014 pour l'eau potable, et l'eau non potable, à savoir respectivement : 4,02 € /m3, et 2,15 € /m3 (Sources : base de données EIDER du Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie, et indices INSEE).

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 : pour l'ÉPIC, la certification ISO 14001 concerne exclusivement les établissements et sites à caractère industriel, pour lesquels la maîtrise des

risques environnementaux doit être pilotée avec un niveau d'exigence élevé. Les autres types d'établissements ou sites peuvent être intégrés à des systèmes de management dits « adaptés » propres à l'ÉPIC ou à certaines filiales. Pour Keolis, plusieurs filiales sont certifiées pour l'ensemble de leurs activités (yc. transport, agences commerciales et parcs relais).

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, Keolis et Naviland Cargo, il s'agit des déchets dangereux produits.

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, Keolis, GEODIS et filiales supplémentaires inventoriées en préambule de la présente note sauf STVA et Ermewa) 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, et y compris Caisse de Prévoyance et de Retraite.
- **Spécificités de périmètre relatives aux exercices présentés :**
 - **En 2014 :** le périmètre couvre l'ÉPIC, Keolis, GEODIS, Naviland Cargo, Pôle TFMM (VCBA, VIIA, Ecorail Transport, Itnovem, Transport Ferroviaire Service, Captrain Deutschland, Captrain Italia, Ermechem), VFLI, iDBUS, VSC. Les filiales STVA et Ermewa n'ont pas fourni les informations sociales relatives à leur périmètre.
 - **En 2013 :** le périmètre couvre l'ÉPIC, Keolis, GEODIS, STVA, Ermewa, Naviland Cargo, VFLI, NRS, STL (Logistica, VIIA, VIIA Connect, Ecorail, Itnovem, Transport Ferroviaire Service, Ermechem), iDBUS, VSC.
 - **En 2012 :** le périmètre couvre l'ÉPIC, Keolis, GEODIS, STVA, VFLI.
 - **En 2012 et 2013 :** les chiffres GEODIS ne concernent que la France, sauf pour l'effectif total.
- **Autres particularités des indicateurs RH :**
 - **Effectif total :** pour 2014 l'ensemble des filiales du périmètre ont remonté des données France et International.
 - **Répartition par âge :** l'effectif par tranche d'âge n'a pas pu être remonté par certaines filiales internationales sur les 3 exercices publiés.

- **Recrutements :** Pour Keolis, sur les 3 exercices publiés, les recrutements correspondent au nombre total d'entrées-sorties pour motif de fin de CDD pour la France, et pour l'international au nombre total d'entrées sans distinction CDD/CDI. Le chiffre 2012 est limité au périmètre France. Pour GEODIS, le chiffre 2012 intègre les recrutements de CDD.
- **Licenciements :** pour 2013, les données ÉPIC et GEODIS sont hors CDD. Pour 2012, les données Keolis correspondent au total des sorties sur le périmètre France.
- **Heures de formation :** l'historique 2012 est connu seulement pour l'ÉPIC et Keolis. En 2014 les filiales se sont limitées au périmètre France, excepté GEODIS et Naviland Cargo.
- **Nb. de salariés roulants et nb. de salariés à temps partiel :** pour l'ÉPIC, l'effectif de référence 2012 et 2013 est l'effectif réel. Pour 2014, l'effectif de référence est l'effectif total.
- **Absentéisme :** les taux d'absentéisme GEODIS et Keolis ne concernent que la France. Ceux du Groupe pour 2012 et 2013 correspondent à la moyenne des taux déclarés, pondérée par les effectifs.
- **Salaire moyen mensuel :** estimé sur la base de la masse salariale brute annuelle (hors cotisations patronales) affichée dans la DADS, rapportée à l'ETP (périmètre France uniquement).
- **Indice de fréquence des accidents du travail :** pour 2012 et 2013, moyenne des taux déclarés pondérés par les effectifs. Périmètre France, hors pôle TFMM.
- **Indice de gravité des accidents du travail :** pour 2012 et 2013, moyenne des taux déclarés pondérés par les effectifs. Chiffre Keolis révisé pour 2013. Périmètre France, hors pôle TFMM.
- **Taux de travailleurs handicapés :** pour l'ÉPIC, l'effectif de référence 2012 et 2013 est l'effectif réel. Pour 2014, l'effectif de référence est l'effectif d'assujettissement (Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés).
- **Nombre de maladies professionnelles déclarées :** pas d'informations en 2014 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).

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

—

Conception et réalisation : Agence 90c