

2015

RAPPORT RSE GROUPE SNCF



01 — ENJEUX ET ENGAGEMENTS
PAGE 19

02 — VALEURS ET PRINCIPES
PAGE 84

03 — ÉVALUATIONS ET INDICATEURS
PAGE 99

« SNCF ENGAGÉ DANS LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOCIÉTALE »

GUILLAUME PEPY, PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE DE SNCF ET PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL DE SNCF MOBILITÉS ET PATRICK JEANTET, PRÉSIDENT DÉLÉGUÉ DU DIRECTOIRE DE SNCF ET PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL DE SNCF RÉSEAU

2015 constitue le premier exercice de rapport RSE après la réforme créant le Groupe Public Ferroviaire. L'EPIC SNCF, à la tête du Groupe, assure le pilotage et la cohérence stratégique, notamment en matière de développement durable. Depuis le 1^{er} juillet 2015, SNCF Réseau est le gestionnaire du réseau ferré national. SNCF Mobilités rassemble les métiers offrant des services de transport – y compris au sein des filiales (Keolis, Geodis...). Si chacun de ces établissements publics possède une gouvernance spécifique et une autonomie de gestion, la solidarité des trois EPIC constitue un atout considérable pour une performance globale au service des voyageurs, chargeurs, Autorités Organisatrices et de l'ensemble des parties prenantes. Il nous faut ainsi inventer de nouveaux modes d'animation et de pilotage, en France et à l'international qui pèse désormais environ 30% de notre chiffre d'affaires.

Partenaire officiel de la COP21, SNCF s'est mobilisé en tant que transporteur efficace des participants vers le site de la conférence. Nous avons aussi agi pour promouvoir des mobilités durables contribuant à l'atteinte de l'objectif de réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre. Le Train du climat, qui a sillonné la France à la rencontre du grand public, et le Forum international des mobilités durables ont été deux événements marquants en amont du sommet. Du côté des solutions - car 10 fois moins émetteur que la route - le Groupe Public Ferroviaire a néanmoins pris un nouvel engagement fort de réduction de ses propres émissions, de 20%¹ entre 2014 et 2025.



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.

¹ L'engagement de SNCF a été publié sur le portail NAZCA des Nations Unies.

Adhérent depuis 2003 au Global Compact de l'ONU qui promeut 10 principes en matière de respect des droits de l'homme, de lutte contre la corruption, de droit du travail et de protection de l'environnement, SNCF est entré en 2015 dans le club « advanced » des entreprises adhérentes les plus engagées. SNCF renouvelle son engagement envers ces 10 principes.

En 2016, le Groupe Public Ferroviaire se consolide, et de nouvelles perspectives de développement à l'international s'ouvrent. La garantie de sécurité demeure la priorité absolue de SNCF, à tous les niveaux de management, avec un effort financier et humain pour réduire les risques. Nous poursuivons la mise en œuvre des politiques liées à la transition énergétique et écologique avec le déploiement des offres de porte-à-porte, le démarrage de la formation des managers, le renforcement de nos actions en matière d'adaptation au changement climatique... À ce sujet, SNCF va s'inscrire dans la démarche « Science Based Target » avec le WWF pour poursuivre ses actions de réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre. Un nouvel élan est aussi donné à notre politique en faveur de l'économie circulaire : produits de dépôt des voies, vêtements professionnels, papier, produits électroniques... SNCF vise une valorisation maximale. Enfin, l'année 2016 sera l'occasion, avec le dixième anniversaire du partenariat avec le ministère de l'Éducation Nationale, de souligner l'importance et la qualité du programme « Voyageur et citoyen », symbole d'une entreprise engagée dans la société et soucieuse de ses plus jeunes membres



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

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 GPF K G A :

GPF : Groupe Public Ferroviaire

K : Keolis

G : GEODIS (hors OHL)

A : autres filiales :

- pour les marchandises : Naviland Cargo, VIIA, VFLI, Captrain, STVA, Ermewa Group ;
- pour les voyageurs : Ouibus, Eurostar, Thalys. Les données VSC n'ont pas été fournies pour l'exercice 2015.

Pour ce qui concerne les indicateurs du volet social (RH), le périmètre est plus large (cf. note méthodologique en page 113).

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 »

Nomenclature

Le Groupe : le Groupe Public Ferroviaire et ses filiales :

Le GPF : le Groupe Public Ferroviaire

On dira SNCF pour le GPF, SNCF EPIC pour l'EPIC SNCF, SNCF Réseau pour l'EPIC SNCF Réseau et SNCF Mobilités pour l'EPIC SNCF Mobilités

PROFIL DU NOUVEAU GROUPE SNCF

SNCF est l'un des premiers groupes mondiaux de transport de voyageurs et de logistique de marchandises, avec une présence dans 120 pays, 31,4 milliards d'euros de chiffre d'affaires, dont près de 30% à l'international et près de 260 000 salariés à fin 2015.

1. STRUCTURE LÉGALE

Suite à la loi n°2014-872 du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire, la composition et l'organisation du Groupe ont été modifiées à compter du 1^{er} janvier 2015. Cette loi a créé un Groupe Public Ferroviaire (GPF) constitué de 3 ÉPIC (Établissement Public à caractère Industriel et Commercial) indissociables, disposant chacun de l'autonomie de gestion.

SNCF, à la tête du Groupe SNCF, assure le pilotage et la cohérence stratégique :

- il est le garant de l'unité sociale du groupe ;
- il contribue au bon fonctionnement du système ferroviaire par des missions d'intérêt collectif (coordination de la gestion des situations de crise, sûreté, expertise en matière de sécurité, de normalisation, de recherche, développement durable, etc.) ;
- il assume des missions mutualisées pour l'ensemble du Groupe (gestion des ressources humaines, achats généraux, gestion des SI, gestion immobilière et foncière, etc.).

SNCF Réseau est le gestionnaire du réseau ferré national :

- il est le garant de l'accès au réseau et aux infrastructures de services dans des conditions transparentes et non discriminatoires. Il commercialise l'accès au réseau ;
- il assure la gestion opérationnelle des circulations, la maintenance de l'infrastructure et le développement du réseau, soit 30 000km de lignes dont 2000 de LGV.

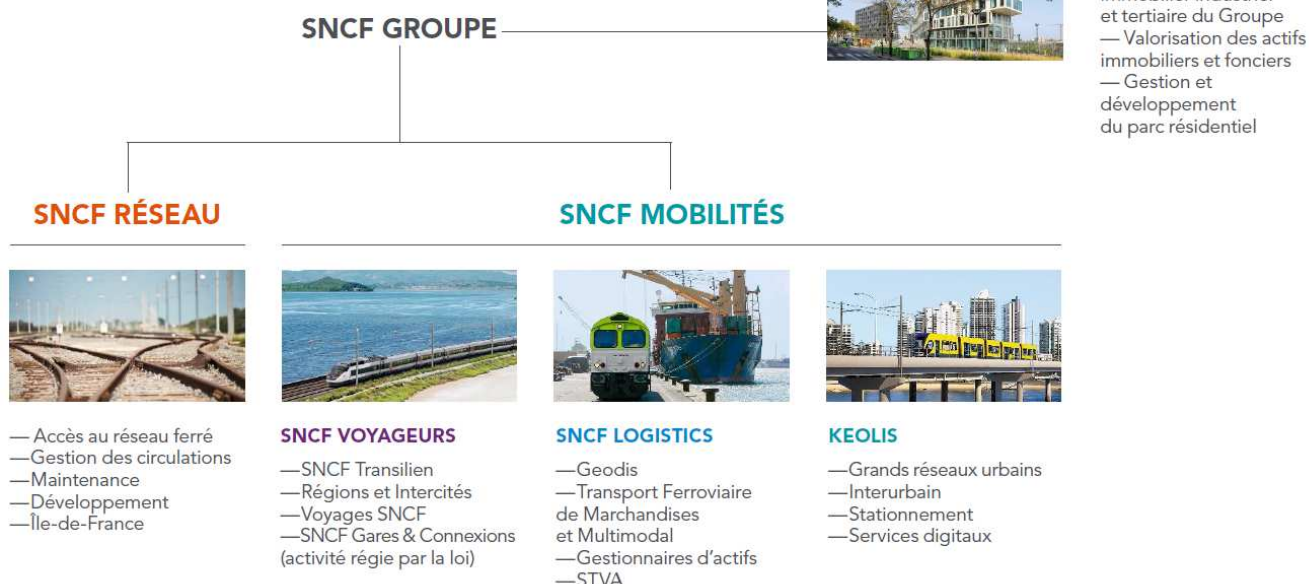
Il a investi près de 5,1 milliards d'euros en 2015 (tous financements) pour la régénération, la rénovation, la modernisation et le développement du réseau. Il emploie 54 000 collaborateurs.

SNCF Mobilités rassemble l'ensemble des métiers offrant des services de transport (y compris les filiales), avec notamment :

- les activités SNCF Voyageurs (transport en Île-de-France, transport public régional et interrégional, transport grande vitesse en France et en Europe, gestion et développement des gares) ;
- SNCF Logistics (transport et logistique de marchandises au niveau mondial) ;
- Keolis (mass transit - transports publics en Europe et dans le monde).

SNCF Mobilités s'appuie sur plus de 200 000 collaborateurs pour réaliser un chiffre d'affaires de 29,3 milliards d'euros et investir près de 3,2 milliards (tous financements) en 2015.

ORGANISÉ EN 5 GRANDS MÉTIERS



2. GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

SNCF EPIC est dirigé par un Directoire composé du président de SNCF Mobilités et du président de SNCF Réseau, et dispose d'un Conseil de Surveillance dont la moitié des représentants est nommée par l'État, un tiers par les salariés.

Il constitue la tête du Groupe, en charge du pilotage stratégique et de l'intégration industrielle et sociale du Groupe Public Ferroviaire (GPF).

SNCF Mobilités et **SNCF Réseau** sont dirigés chacun par un Conseil d'Administration dont un tiers des membres est nommé par l'État, un tiers par SNCF et un tiers par les salariés. SNCF Mobilités et SNCF Réseau conservent leur dette et leur financement propre.

La loi du 4 août 2014 inscrit l'action des trois EPIC dans une contractualisation avec l'État :

- deux contrats opérationnels pluriannuels préciseront les objectifs fixés par l'État aux EPIC SNCF Réseau et SNCF Mobilités ;
- un contrat-cadre stratégique consolidera les objectifs et la trajectoire financière du groupe.

L'élaboration de ces contrats s'appuiera sur le Rapport Stratégique d'Orientation (RSO) qui présente la politique de l'État en matière de transport ferroviaire. Ces contrats seront conclus pour une durée de dix ans, et actualisés tous les trois ans.

L'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires et Routières (ARAFER) émet un avis sur le projet de contrat de SNCF Réseau, ainsi que sur le projet de contrat du Groupe. Les contrats font par ailleurs l'objet d'un suivi annuel, présenté aux instances de gouvernance de l'entreprise et transmis à l'ARAFER, au Haut comité du système de transport ferroviaire et au Parlement.

2.1. LES CONSEILS

Le Conseil de Surveillance de SNCF EPIC

En application du décret n°2015-137 du 10 février 2015 relatif aux missions et statuts de SNCF EPIC, le Conseil de Surveillance arrête les grandes orientations stratégiques, économiques, sociales et techniques du Groupe SNCF. Il est composé de 24 membres dont :

- 12 représentants de l'État ;
- 1 sénateur désigné par le Président du Sénat ;
- 1 député désigné par le Président de l'Assemblée Nationale ;
- 1 membre choisi en qualité de représentant des autorités organisatrices régionales de transport ferroviaire hors Île-de-France ;
- 1 représentant du syndicat des transports d'Île-de-France désigné par le Conseil d'Administration de celui-ci ;
- 8 membres représentants élus des salariés du Groupe.

Le Président du Conseil de Surveillance est nommé par décret, sur proposition de celui-ci parmi les membres du Conseil de Surveillance représentants de l'État.

La durée du mandat des membres du Conseil est de cinq ans. Aucun administrateur ne peut exercer plus de deux mandats consécutifs. Ce mandat n'est pas rémunéré.

Le Conseil de Surveillance s'est doté de deux Comités :

- le Comité de la Stratégie, de la Cohérence économique et de la Cohésion sociale, chargé :

- d'examiner notamment les orientations stratégiques et financières annuelles et pluriannuelles du Groupe SNCF, ainsi que les opérations sur ce périmètre ;
- d'éclairer le Conseil sur les enjeux sociaux et humains des principaux projets de transformation du groupe, et plus globalement de sa stratégie.

Son périmètre de compétences intègre les problématiques de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

- le Comité d'audit des comptes et des risques, chargé notamment d'examiner les dossiers à grands enjeux économiques et financiers ou ayant des incidences significatives sur les comptes de SNCF EPIC. Il veille à la correcte évaluation des risques et apprécie la qualité du contrôle interne.

Le Conseil d'Administration de SNCF Mobilités

En application du décret n°2015-138 du 10 février 2015 relatif aux missions et statuts de SNCF Mobilités, le Conseil d'Administration détermine les orientations du groupe que SNCF Mobilités constitue avec ses filiales dans le respect des obligations du contrat d'objectifs fixé avec l'État. Il est composé de 18 membres dont :

- 4 représentants de l'État ;
- 2 membres choisis par l'État en raison de leurs compétences ;
- 5 membres choisis par SNCF pour la représenter ;
- 6 membres représentants élus des salariés.

La durée de leur mandat est de cinq ans. Aucun administrateur ne peut exercer plus de deux mandats consécutifs. Ce mandat n'est pas rémunéré.

La nomination en qualité de Président du Directoire de SNCF emporte nomination en qualité de Président du Conseil d'Administration de Mobilités.

Le Conseil d'administration est doté de trois comités et d'une commission :

- le Comité d'Audit, des Comptes et des Risques, chargé notamment d'examiner les comptes annuels et semestriels, la cartographie des risques, le contrôle interne et la gestion des risques ;
- le Comité Voyageurs, chargé du suivi des conventions conclues entre SNCF, les collectivités et les établissements publics locaux, et plus généralement de toutes les problématiques de la branche SNCF Voyageurs ;
- le Comité transports et logistique, chargé d'examiner l'activité et les orientations stratégiques de la branche SNCF Logistics ;
- la Commission des Marchés, saisie pour avis des engagements contractuels concernant les marchés et leurs avenants, à partir de seuils fixés par le Conseil d'Administration.

Le Conseil d'Administration de SNCF Réseau

En application du décret n°2015-140 du 10 février 2015 relatif aux missions et statuts de SNCF Réseau, le Conseil d'Administration se prononce sur l'ensemble des décisions relatives aux orientations stratégiques, économiques, financières et technologiques de SNCF Réseau dans le respect des obligations du contrat d'objectifs fixé avec l'État. Il est composé de 24 membres (12 hommes et 12 femmes) dont :

- le Président délégué du Directoire de SNCF, également Président de ce conseil ;
- 7 personnalités choisies par SNCF dont au moins la moitié sont salariés de SNCF ;
- 4 représentants de l'État ;
- 4 membres choisis par l'État en raison de leurs compétences ;
- 8 membres représentants élus des salariés.

La durée de leur mandat est de cinq ans. Aucun administrateur ne peut exercer plus de deux mandats consécutifs. Ce mandat n'est pas rémunéré.

La nomination en qualité de Président du Directoire de SNCF emporte nomination en qualité de Président du Conseil d'Administration de SNCF Réseau.

Le Conseil d'Administration est doté d'une commission et de trois comités :

- la Commission des Marchés (COMA), saisie pour avis sur les engagements contractuels concernant les marchés et leurs avenants, à partir de seuils fixés par le Conseil d'Administration ;
- le Comité d'Audit, des Comptes et des Risques, chargé notamment du suivi du processus d'élaboration de l'information financière, de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, du contrôle légal des comptes annuels et des comptes consolidés par les commissaires aux comptes et de l'indépendance de ces derniers ;
- le Comité des engagements, chargé du suivi des programmes d'investissements, projets de développement, projets relatifs au patrimoine immobilier ou autres sujets comportant un engagement financier de l'entreprise ;
- le Comité industriel et économique, chargé d'examiner les dossiers portant sur les grands enjeux économiques et sur la politique industrielle de SNCF Réseau.

2.2. LES ÉQUIPES DIRIGEANTES (novembre 2015)



CONSEIL DE SURVEILLANCE



PRÉSIDENT
Frédéric Saint-Geours



ÉPIC SNCF RÉSEAU



PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL
Jacques Rapoport



Directeur de cabinet
Jérôme Grand



DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ SÉCURITÉ, INNOVATION & PERFORMANCE INDUSTRIELLE
Claude Solard



DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ
Alain Guinet

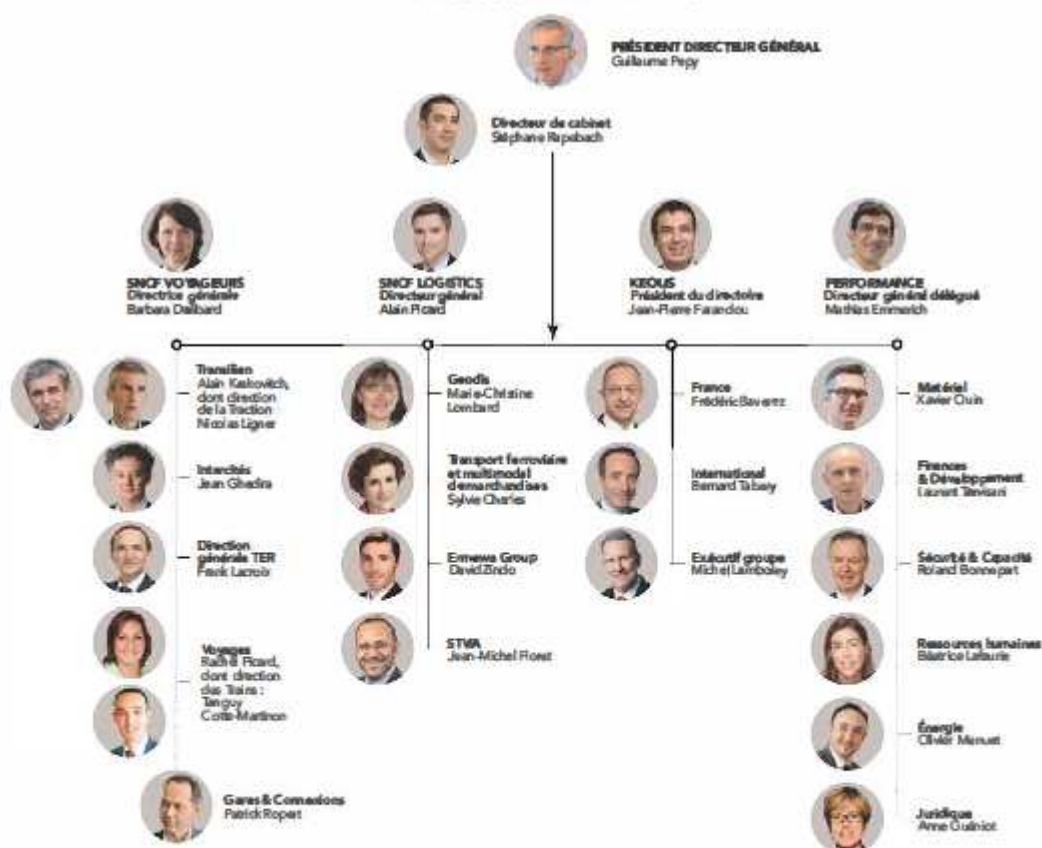


ÉPIC SNCF

DIRECTOIRE



ÉPIC SNCF MOBILITÉS



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 Réseau	SNCF Voyageurs	Keolis	SNCF Logistics	SNCF Immobilier
ACTIVITÉS				
— Accès au réseau Accès à l'infrastructure du réseau ferré national, comprenant la répartition des capacités et la tarification	Service de transport public de voyageurs urbain, périurbain, régional et interrégional — TER, Transilien, Intercités	Transport public de voyageurs (urbain et interurbain) : Exploitation et maintenance de tous les modes de transport et services associés, stationnement	Transport et logistique de marchandises — GEODIS Freight Forwarding (commission de transport aérienne et maritime) Transport routier Logistique Contractuelle Distribution Express Supply Chain Optimization	Direction Gestion et optimisation Immobilière : gestion du parc immobilier industriel et tertiaire du groupe
Circulation — Gestion opérationnelle des circulations	Trains longue distance grande vitesse France et Europe — En France : TGV, iDTGV, Ouigo — En Europe : les opérateurs Eurostar, Thalys, Alleo, Lyria, etc			Direction du Développement, dont Espaces ferroviaires : valorisation des actifs immobiliers et fonciers
Ingénierie & Projets — Développement, ingénierie, aménagement et mise en valeur du réseau			Transport ferroviaire et multimodal de marchandises (TFMM) : — Fret ferroviaire conventionnel : Fret SNCF, VFLI et Captrain pour l'Europe — Transport combiné : Naviland Cargo et VIIA	Direction du Développement et ICF Habitat : gestion et développement du parc résidentiel
Maintenance & Travaux et les filiales Eurailscout France et Sferis — Sécurité opérationnelle, maintenance, entretien et renouvellement de l'infrastructure	Transport routier de voyageurs longue distance — Ouibus Covoiturage et location de véhicule entre particuliers : — IDvroom et Ouicar Distribution — Voyages-sncf.com Conception, gestion et commercialisation des pôles d'échange multimodaux : — Gares & Connexions, AREP et A2C		Commissionnaires de transport regroupés dans une nouvelle entité à partir de janvier 2016 Gestion d'actifs (location de wagons, locomotives, conteneurs) Ermewa Group (Ermewa, Akiem, Eurotainer, CCR)	
			Transport multimodal et logistique de véhicules finis : STVA	
CLIENTS ET MARCHÉS				
Les 26 entreprises ferroviaires circulant sur le réseau ferré national et 12 autres entreprises, appelées candidats (opérateurs de transport combiné, ports, etc.), qui commandent des sillons qu'elles confient ensuite à l'entreprise ferroviaire de leur choix.	Voyageurs à titre privé ou professionnel, individuels ou groupes, les Autorités organisatrices des transports régionaux.	Autorités Organisatrices des Transports, en France et dans le monde	Partenaire industriel privilégié de ses clients chargeurs	Clients internes au Groupe SNCF (branches, domaines et activités) et externes (collectivités territoriales, acteurs publics et privés de l'immobilier, locataires).
CHIFFRE D'AFFAIRES 2015				
6,5 Mds € de CA	15,4 Mds € de CA	5 Mds € de CA	9,25 Mds € de CA	0,64 Md € de CA
CHIFFRES CLÉS 2015				
30 000 km de lignes, dont 2000 de LGV, maintenus et surveillés 24h/24. En 2015, 1 000 km de lignes rénovées	Près de 5 millions de voyageurs chaque jour dans les trains. Près de 2 Mds de voyageurs en transit chaque année par les gares	2,5 Mds de voyageurs par an	N°1 français et n°4 européen du transport de marchandises	12 millions de m ³ de bâtiments industriels et tertiaires (hors ICF Habitat)

4. DONNÉES FINANCIÈRES

(en milliards d'euros)	2015	2014
Investissements tous financements ⁽¹⁾	8,17	8,68
Cash-flow libre	- 2,67	-2,98
Endettement financier net SNCF Mobilité	7,77	7,4
Endettement financier net SNCF Réseau	42,18	39,59

(1) Investissements réalisés sur fonds propres, subventionnés et nouveaux actifs de concession. Obtenus par la somme des lignes de l'état des flux de trésorerie « Acquisitions des immobilisations corporelles et incorporelles » et « Nouveaux actifs financiers de concession ».

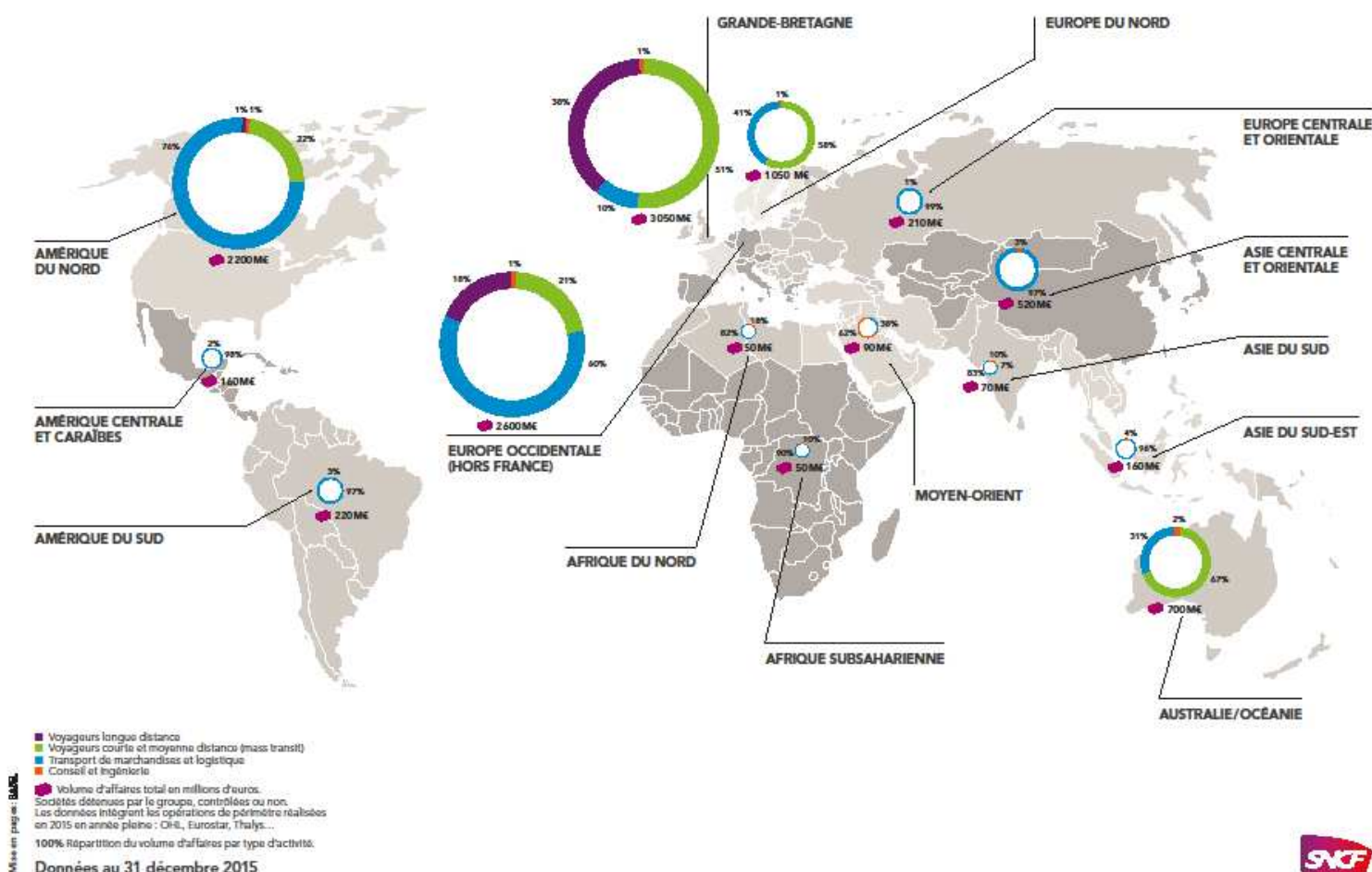
5. PRÉSENCE GÉOGRAPHIQUE

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 présent 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		2015	2014	2013	GROUPE
Emploi					
I-1°-a)	Nombre total de salariés (situation au 31 décembre) ¹	259 475 ✓	251 092 ✓	257 248	GPF K G A
I-1°-a)	Nombre total de recrutements	29 604 ✓			GPF K G A
I-1°-a)	- Dont CDD France	12 868 ✓			GPF K G A
I-1°-a)	- Dont CDI France	10 626 ✓	13 622	14 039	GPF K G A
I-1°-a)	Nombre total de licenciements	2622	2 762	2 312	GPF K G A
Organisation du travail					
I-1°-b)	Pourcentage de salariés roulants ¹	26%	25,9%	26,6%	GPF K G A
I-1°-b)	Pourcentage de salariés à temps partiel	11%	8,4%	9,6%	GPF K G A
Rémunération					
I-1°-a)	Salaire moyen mensuel (en euros) ¹	3013	2 974	2 945	GPF K G A
I-1°-a)	Évolution du salaire moyen mensuel	1,3%	1,0%	1,6%	GPF K G A

Légende :

Colonne « GROUPE » à droite des tableaux : entités intégrées dans la consolidation 2015, « 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.

¹ Voir note méthodologique en fin de rapport.

7. GOUVERNANCE RSE²

La mise en œuvre des principes et des obligations liés à la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) 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 EPIC, les branches, les filiales, au niveau territorial les directions régionales et les établissements, définissent, engagent et assurent le suivi de plans d'action adaptés. Pour cela, les réseaux spécifiques et structurés de managers et d'experts ont été réorganisés pour répondre à la nouvelle structure du groupe.

7.1. GOUVERNANCE GLOBALE

Selon l'article 2 du Décret n° 2015-137 du 10 février 2015 relatif aux missions et aux statuts de SNCF et à la mission de contrôle économique et financier des transports, SNCF EPIC a pour mission de « définir la stratégie et les politiques de développement durable du Groupe Public Ferroviaire ». De ce fait, la Direction du Développement Durable du Groupe SNCF est rattachée au Secrétariat Général de SNCF EPIC. Elle agit pour le compte des 3 EPIC et des filiales. La Direction du Développement Durable a pour missions :

- d'établir et de piloter la politique RSE du Groupe ;
- d'aider l'ensemble des acteurs du Groupe à la déclinaison et la mise en œuvre de cette politique ;
- de rendre compte de ses actions auprès de l'ensemble des parties prenantes du Groupe et de mettre en valeur sa politique RSE en interne et à l'externe.

La gouvernance RSE de l'entreprise est portée au plus haut niveau, par les membres de l'équipe dirigeante qui examinent les problématiques associées.

Le Conseil de Surveillance de l'EPIC SNCF est composé de comités spécifiques, dont le Comité de la Stratégie, de la Cohérence économique et de la Cohésion sociale, dont les compétences sont étendues à l'étude des problématiques de RSE. Il examine les sujets RSE du Groupe deux fois par an : en février à l'occasion de l'adoption du rapport de gestion intégrant le reporting RSE, et en juin pour adopter le rapport RSE annuel du Groupe. Les Conseils d'Administration de SNCF Mobilités et de SNCF Réseau peuvent être sollicités à titre informatif sur ce dernier rapport.

SNCF Réseau comprend une Direction de l'Environnement et du Développement Durable (DEDD) rattaché au Secrétariat Général. Elle établit sa politique RSE, dans le cadre de la politique RSE du Groupe, la met en valeur en interne comme à l'externe et accompagne les métiers et les fonctions transverses sur leurs enjeux.

Le Conseil d'Administration de SNCF Réseau examine les sujets RSE en mars à l'occasion de l'adoption du rapport de gestion intégrant le reporting RSE, par le biais de son Comité d'audit, des comptes et des risques.

L'organisation de SNCF Mobilités en matière de RSE repose sur les branches et activités : Voyageurs et Logistics. Les questions énergétiques sont pilotées par la Direction de l'Énergie de SNCF Mobilités, à vocation transverse pour tout le Groupe SNCF. Cette direction s'appuie sur un Comité Stratégique Énergie comprenant des représentants des 3 EPIC au niveau du COMEX.

² La Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) concerne les enjeux développement durable de l'entreprise en fonction de son secteur d'activité et de son contexte, définis avec ses parties prenantes.

Au sein du Groupe, la politique RSE est mise en œuvre à différents niveaux. La Direction du Développement Durable coordonne la politique des EPIC, des branches et des filiales. Elle anime les réseaux « environnement » et « sociétal » des responsables régionaux de SNCF Mobilités et de SNCF Réseau, ainsi que le réseau des experts des directions nationales concernées. Un réseau spécifique national est dédié à la RSE : l'Ecomobil'club, lieu d'échange d'informations et de bonnes pratiques. Dans les branches et dans les directions transverses, les responsables RSE ou environnement définissent les priorités, assurent le suivi des politiques et animent par la ligne métier les Correspondants Locaux Environnement (CLE) des établissements.

Par ailleurs, le Groupe crée et met en œuvre des espaces de dialogues et d'échanges avec les parties prenantes. Il 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. Au sein de SNCF Réseau, un responsable ou un service Développement Durable de chaque métier, des fonctions transverses et de la Direction Générale Île-de-France participent à la mise en œuvre et au pilotage de la politique RSE de l'EPIC.

7.2. LES FILIALES ET LES RÉSEAUX

LES FILIALES

Les différents métiers de SNCF Mobilités et SNCF Réseau se sont dotés de politiques RSE en cohérence avec les spécificités de leurs métiers.

Depuis 2013, la RSE est intégrée au projet d'entreprise de Keolis.

La branche SNCF Logistics, avec toutes ses filiales, a développé un réseau d'acteurs RSE adapté aux différents métiers de la branche.

La démarche RSE de GEODIS s'inscrit dans le programme d'amélioration continue STS (Satisfaction Totale des parties prenantes) initié en 2013 dans le cadre du projet d'entreprise « Ambition 2018 ». Elle est fondée sur quatre piliers :

- les collaborateurs ;
- les clients ;
- les partenaires ;
- la société.

La STS repose sur l'affirmation de 7 « règles d'or », parmi lesquelles « Être une entreprise responsable » vis-à-vis de ses parties prenantes : l'actionnaire, les clients, les collaborateurs, la société, les fournisseurs et les sous-traitants.

LES ACTEURS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LES TERRITOIRES

Les directions territoriales de SNCF Réseau et les directions régionales de SNCF Mobilités assurent respectivement la cohérence et l'intégration du management environnemental sur les territoires et régions, en s'appuyant notamment sur les Coordonnateurs Régionaux Environnement (COREN)

et les Chefs de Pôle Environnement et Développement Durable (CPEDD).

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 Correspondants 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 Achats responsables et la politique fournisseurs du GPF, des Coordinateurs Achats Durables Et Solidaires (CADES) orientent le choix des acheteurs vers les fournisseurs les plus engagés dans la RSE. Ils sont 25 au total à relayer au quotidien la politique Achats responsables au sein de leur entité (SNCF, SNCF Réseau, SNCF Mobilités).

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.

8. MISE EN ŒUVRE 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.

8.1. ANIMATION

La Direction du Développement Durable définit la politique RSE du Groupe Public Ferroviaire. En 2015, la COP 21 a été l'occasion de renforcer l'engagement au plus haut niveau de l'entreprise (les COMEX de SNCF, SNCF Mobilités et SNCF Réseau ainsi que le directoire) sur les questions de transition énergétique et écologique, et de développement durable.

Deux réunions organisées courant 2015 et rassemblant la quasi-totalité des membres des COMEX, ainsi que cinq ateliers de travail (adaptation au changement climatique, fret, voyageurs, immobilier, tertiaire et gares et management) ont permis d'identifier quinze actions prioritaires autour de cinq thèmes :

- adaptation et résilience au changement climatique ;
- immobilier, patrimoine bâti, gares ;
- fret ;
- mobilité Voyageurs ;
- management.

Parmi les quinze projets lancés ou en préparation, sont prévus :

- la construction des outils de mesure ;
- la constitution et l'animation d'un réseau d'experts internes et externes au niveau national et européen ;
- l'intégration de l'adaptation au changement climatique dans les référentiels ;
- l'accentuation des démarches d'écoconduite sur engins thermiques ;
- la formation au développement durable, en commençant par les cadres supérieurs ;
- l'élaboration, par la Direction de l'Immobilier, d'une charte d'aménagement bas carbone fixant des standards environnementaux élevés pour les opérations de valorisation du foncier SNCF ;
- le renforcement de la promotion du train sur les aspects environnementaux.

Validées par le Directoire de SNCF (EPIC de tête), ces actions feront l'objet d'un suivi spécifique en 2016 et contribueront à nourrir la « vision » et la stratégie de l'entreprise en matière de responsabilité, au-delà de la seule année du climat à Paris en 2015.

De plus, la Direction du Développement Durable impulse, anime et coordonne la politique Développement Durable du Groupe. Elle assume ce rôle de manière transverse auprès de l'EPIC SNCF, des métiers au sein de SNCF Mobilités et SNCF Réseau, des pouvoirs publics, des salariés et des partenaires. Ses responsabilités couvrent également le reporting ainsi que le déploiement et l'exploitation d'outils comme le Système d'Information Développement Durable (SI DD - logiciel permettant de collecter et de consolider les données nécessaires au reporting extra-financier), la Banque des preuves RSE ou les outils environnementaux.

LES OUTILS ENVIRONNEMENTAUX

Des Systèmes d'Informations communs au GPF ou outils Intranet associés sont également pilotés par la Direction du Développement Durable, dont notamment :

- Impact, qui permet d'archiver les données ;
- Géoprism, Système d'Information Géographique qui permet de visualiser aisément les données environnementales ;
- Net environnement, l'Intranet du réseau environnement ;
- ECL-R, outil de vérification de conformité réglementaire.

La Direction du Développement Durable porte la veille réglementaire stratégique du GPF, en s'appuyant sur l'expertise de ses pôles. Chacun des EPIC assure un point de veille stratégique sur son périmètre afin de l'informer et de l'alerter.

LA BANQUE DES PREUVES RSE

Plateforme en ligne, elle regroupe plus de 500 réalisations et bonnes pratiques sur les enjeux RSE du Groupe, dans tous les métiers. La plateforme a été mise en ligne en septembre 2013. Depuis, elle s'enrichit de nouvelles preuves proposées par les équipes des différents sites de production et des directions.

8.2. 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 depuis 2014, en est l'un des meilleurs exemples. Mais les salariés peuvent depuis longtemps s'engager dans des actions de volontariat, notamment par le biais des volontaires en milieu scolaire, ou des volontaires de l'information.

— Réalisations 2015

Dans la perspective de la COP21, SNCF a lancé un appel à idées Léonard en interne. Du 1^{er} juin au 24 juillet, les salariés de l'entreprise ont été invités à faire preuve de créativité et à proposer leurs idées dans leur métier. Le sujet était : « Et vous, vous faites quoi pour le climat ? Comment atténuer ou anticiper le changement climatique dans nos métiers ».

Ce challenge a rencontré un franc succès, avec presque 500 idées proposées. Le jury final a retenu quatre lauréats parmi les 16 projets finalistes sélectionnés par les experts :

Le premier concerne la mise en place d'un système de recyclage de pièces sur les plateformes élévatrices caténaires à l'Infralog de la région PACA. Le deuxième propose de remplacer les véhicules utilisés dans les technicentres par des vélos cargos pouvant transporter des colis ou objets peu encombrants. Au technicentre Aquitaine, l'idée a été de mettre en place des lanternes de signalisation de queue à énergie solaire. Enfin, un groupe de neuf collaborateurs, de la Direction Accès Réseau, a imaginé IMPRESSYF, un outil digital pour développer une ingénierie de la météorologie et du climat anticipant le changement climatique et améliorant la performance, la résilience, l'expertise et le suivi du système ferroviaire.

8.3. 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.

Un parcours RSE est mis à disposition des cadres sur la plateforme de l'Université SNCF qui leur est dédiée. De nouveaux outils pédagogiques sont en cours d'élaboration. La sensibilisation de tous les cadres du groupe à la RSE est un des chantiers prioritaires définis dans la feuille de route de la stratégie pour la transition écologique.

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

1000 personnes l'ont suivi. Ce module est disponible sur le site de formation des cadres. Il est obligatoire dans le parcours de formation des 600 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 : 376 agents ont bénéficié d'une cinquantaine de sessions organisées en 2015.

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.

Des modules « achats responsables » sont intégrés depuis 2009 aux formations métiers obligatoires pour les acheteurs. En 2014, un module spécifique a été mis en place pour les qualitiens (audits RSE). Plus de 600 collaborateurs ont été formés entre 2009 et 2015.

Chez GEODIS, l'outil G-Campus, qui a été lancé en 2011, propose des formations sur mesure en e-learning sur des thèmes variés comme les compétences métier, la préservation de l'environnement ou encore la sécurité.

9. L'ÉTHIQUE

La Direction de l'Éthique et de la Déontologie (DE&D) agit sur la promotion de l'éthique, le contrôle de sa mise en œuvre et la gestion des dispositifs d'alerte et de conseil. Elle conduit également des enquêtes internes (sur alerte interne ou externe), examine, en appui des RH, des dossiers de violence, harcèlement et discriminations au travail, dans tous les services du Groupe.

9.1. GOUVERNANCE DE L'ÉTHIQUE

COMITÉ ÉTHIQUE GROUPE

Afin de prendre en compte la nouvelle organisation du Groupe SNCF, le Comité Éthique Groupe, présidé par Monique Sassier (Présidente du Comité Éthique Groupe et responsable de la Médiation de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur), s'est recomposé en 2015. Il est passé de 15 à 19 membres, permettant ainsi une représentation équilibrée de chacun des 3 EPIC et des deux filiales Geodis et Keolis. Un nouveau règlement intérieur du Comité a été adopté à cette occasion.

2015 a été une année de forte activité pour le Comité d'Éthique Groupe. À la suite de ses travaux, trois nouveaux guides ont été diffusés sur le dispositif d'alerte professionnelle, les conflits d'intérêts et le traitement des situations de harcèlement moral et sexuel. Pour conduire certains de ces travaux, la DE&D a développé des coopérations avec le Service Central de Prévention de la Corruption (SCPC), service

interministériel rattaché au Garde des Sceaux, et l'ONG Transparency France International.

Par ailleurs, les thèmes abordés au cours de l'année 2015 ont été les suivants :

- approbation d'une nouvelle édition de la Charte de déontologie dans la conduite d'enquête, remise à toute personne qui a un entretien avec les chargés d'enquête de la Direction de l'Éthique et de la Déontologie (DE&D) ;
- approbation d'un guide à destination des cadres dirigeants sur les conflits d'intérêts, afin de les sensibiliser et de proposer une marche à suivre quand une situation de cette nature se présente pour eux comme pour leurs collaborateurs ;
- avis et recommandations sur le déploiement du programme de prévention et de lutte contre la corruption, lequel a débuté à la suite de la « Note aux dirigeants » signée en mars 2015 par le Directoire de SNCF. Cette note présente l'engagement du Groupe SNCF et demande aux cadres dirigeants de SNCF d'y participer activement ;
- approbation d'un « Guide de traitement des allégations de harcèlement », ayant pour objet de fournir aux managers et responsables RH, une procédure pour traiter les allégations de harcèlement formulées par un salarié ;
- approbation de la création d'un guide afin d'aider les salariés à l'utilisation des médias sociaux. Ce travail, s'inscrit dans une réflexion plus globale sur « L'éthique et le numérique » ;
- échange avec le Correspondant Informatique et Libertés (CIL) de SNCF sur la protection des données personnelles des salariés du Groupe. Ce thème, important au regard des évolutions dans le domaine du numérique, donnera lieu en 2016 à une fiche de la collection « L'Éthique en pratique » ;
- adoption de la démarche d'élaboration d'un nouveau guide éthique du GPF. Ce projet sera engagé en 2016 et permettra de faire émerger les valeurs éthiques du Groupe Public Ferroviaire et de ses filiales et les principes de comportement associés.

Au sein de **GEODIS**, un Comité d'Éthique a été créé en 2009. 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 deux fois par an.

Le Comité Éthique et Conformité de **Keolis** est un organe collégial regroupant des représentants des filières Corporate et Opérationnelles. Il est présidé par la Directrice Juridique du Groupe. En 2015, le Comité Éthique s'est réuni 3 fois.

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.

Compte tenu de l'évolution des organisations en 2015, le réseau s'est étoffé passant de 28 à 46 membres. Il s'est enrichi de la représentation des différents métiers

de SNCF Réseau, notamment Maintenance & Travaux, Infrarail, Ingénierie & Projets, Circulation Ferroviaire, Accès Réseau ainsi que de l'arrivée de représentants de la direction des centres de service et de filiales telles que Sféris.

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.

9.2. SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ÉTHIQUE

Au fil du temps, le Groupe a mis au point un ensemble d'outils 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 : 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.

En 2015, la Direction de l'Éthique et de la Déontologie a mené diverses réunions de sensibilisation auprès des salariés, tant sur les six principes éthiques repris dans le guide éthique du Groupe SNCF que sur le déploiement du programme de prévention de la corruption. Ce dernier thème, initié en septembre 2015, a concerné plus de 80% des activités, branches, domaines ou directions.

La Direction a également été très présente en région lors de réunions de CHSCT extraordinaires consacrées notamment aux sujets du harcèlement moral ou sexuel, de la laïcité et de la discrimination ou lors de Comités Éthique régionaux.

Deux « Matinées de l'Éthique » ont été organisées :

- la première, organisée en juin 2015, a été consacrée à un point d'étape sur la prévention et la lutte contre la corruption au sein du Groupe, un an après le lancement des premiers travaux. Elle a réuni 220 personnes ;
- la seconde matinée (décembre 2015), avait pour thème l'éthique et le numérique et a réuni près de 200 personnes.

Une collection de fiches « L'éthique en pratique » et une vidéo sont proposées à tous les collaborateurs. Elles abordent concrètement et de façon synthétique des sujets tels que :

- le harcèlement moral et sexuel ;
- la fraude interne ;
- le départ d'un salarié de l'entreprise.

En 2015, cette collection s'est enrichie de quatre nouvelles fiches consacrées :

- au comportement des salariés SNCF dans les trains ;
- aux principes de neutralité et de laïcité ;
- aux cadeaux, invitations et voyages techniques ;
- au mécénat et aux partenariats associatifs.

Ces deux dernières fiches, dont les thèmes sont issus du programme de prévention de la corruption, ont permis d'en expliciter les principes directeurs.

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

- le « Guide éthique du Groupe SNCF », complété par un « Guide éthique illustré » sous forme de bande dessinée afin d'en faciliter la compréhension ;
- la « Charte éthique de l'achat Groupe » ;
- le « Mémento éthique de SNCF » qui résume les six principes de l'entreprise et donne des conseils concrets ;
- le « Guide pratique pour les managers » sur la lutte contre la fraude.

En 2015, GEODIS a publié une nouvelle version de sa Charte éthique ainsi qu'un Code de conduite fournisseurs.

Une procédure de conformité au devoir de vigilance « Due Diligence » a également été lancée.

Enfin, un système d'alerte éthique « whistleblowing » a été mis en place.

Keolis a intégré le programme « Konformité » dans son projet d'entreprise. Ce programme vise à faire de l'éthique une valeur partagée et un élément de la culture d'entreprise. Des outils accompagnent le déploiement de ce programme comme la Charte de la fonction achats, le guide « relations avec les partenaires commerciaux » ou encore le « Guide éthique de conduite des affaires » qui aborde 5 grands thèmes :

- le respect de la réglementation ;
- l'intégrité dans la conduite de ses activités ;
- les relations avec les partenaires commerciaux et les fournisseurs ;
- la protection des intérêts du Groupe et des tiers ;
- le respect des règles en matière informatique.

SNCF DU CÔTÉ DES SOLUTIONS POUR LE CLIMAT

Cette année, la France a accueilli la 21^{ème} conférence des Nations-Unies sur les changements climatiques. Trouver un accord mondial sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre est indispensable pour tous, SNCF le premier. En effet le modèle ferroviaire devra composer avec les évolutions climatiques et adapter son système et ses infrastructures d'ici à 2050 et 2100.

SNCF s'est engagé pour la COP 21 à double titre : en tant que transporteur officiel pour l'événement, mais aussi en tant qu'acteur engagé à promouvoir une mobilité moins émettrice de gaz à effet de serre. En effet, face à des enjeux de mobilités durables planétaires et à une demande de moyens de transport qui va quadrupler d'ici à 2050, la nécessité d'innover est cruciale.



SNCF partenaire de la COP 21

Transporteur de la conférence des Nations Unies, SNCF Transilien a mis en place une offre de services spécifique pour accueillir et guider plus de 20 000 personnes par jour avec le RER B. Le dispositif « Welcome COP21 » comprenait notamment une offre de transport renforcée dans les principales gares concernées par l'événement, ainsi qu'un service d'accueil et d'orientation assuré par des équipes spéciales et l'appui des jeunes de Seine-Saint-Denis.

Dans le cadre de son **partenariat avec le Secrétariat général de la COP21**, SNCF a également mis à disposition des espaces de publicité pour relayer les messages du ministère à l'occasion de la COP21. Le 28 novembre 2015, un Thalys spécial a emmené un ensemble de décideurs politiques, experts du climat et représentants de l'UNFCCC, d'ONG, d'institutions européennes, d'entreprises engagées et du secteur ferroviaire, de Bonn à Paris, via Bruxelles.

Le 20 et 21 mai 2015 - Business and Climate Summit

Organisé par le réseau EpE (Entreprises pour l'Environnement) et le Global Compact, en partenariat avec le WBCSD (World Business Council for Sustainable Development), le Business & Climate Summit a réuni des acteurs publics et privés engagés dans la lutte contre le changement climatique.

Aux côtés d'une cinquantaine de dirigeants de grands groupes, Guillaume Pepy a participé à l'événement. Il a exposé les initiatives concrètes du Groupe, ainsi que la stratégie de SNCF en matière de mobilité écoresponsable, au sein d'une table ronde dédiée aux villes.

Du 12 septembre au 4 octobre – Les démonstrateurs SNCF - Paris de l'avenir

SNCF a été partenaire du programme « Paris de l'Avenir », organisé par la Ville de Paris. SNCF a exposé deux démonstrateurs, l'un sur l'économie circulaire et le second sur le smart grid ferroviaire.

Puis, entre le 18 novembre et le 13 décembre 2015, SNCF a placé sur les bords du bassin de la Villette un conteneur double face présentant les avantages environnementaux du train pour les voyageurs et pour la logistique urbaine.

Trois exemples concrets des engagements du Groupe ont été mis en avant; l'offre de logistique urbaine de Geodis, les solutions de Keolis pour un parc de véhicules plus respectueux de l'environnement et l'expertise d'AREP sur la conception d'espaces de mobilité contribuant au développement durable des territoires.

Du 06 au 25 octobre 2015 - Le Train du climat

Pour la COP 21, SNCF a développé avec un collectif de scientifiques, « les Messagers du climat », un projet pédagogique inédit. Des stands et expositions ont ainsi été déployés dans le but de sensibiliser les publics aux enjeux et aux conséquences du dérèglement climatique.

Pendant 3 semaines, le Train du climat a réalisé un tour de France en 19 étapes, avec à son bord les Messagers du climat qui ont accueilli plus de 23 000 visiteurs, 3 500 scolaires, plus d'un millier d'élus et d'acteurs locaux.

Le public a été accueilli dans les voitures du train transformées en une exposition ludique et interactive permettant de partager les dernières recherches, les enjeux climatiques d'aujourd'hui, et les solutions à imaginer pour demain. Les entreprises partenaires, dont SNCF, ont ainsi pu présenter des solutions

concernant la mobilité douce, la protection de la biodiversité, le recyclage...

À cette occasion, a également été distribuée la brochure « Le climat change, et nous ? », réalisée par l'Office français de la Fondation pour l'Éducation à l'Environnement en Europe, avec le soutien de SNCF. Le Train du climat a été la seule initiative de portée nationale labélisée COP21 en amont du sommet du climat.

28 octobre 2015 - Le Forum international des mobilités durables

Le Groupe a organisé au ministère des Affaires Étrangères un forum international des mobilités durables. SNCF a voulu proposer une réflexion prospective basée sur l'échange en réunissant des élus et membres de gouvernements, des représentants du monde économique mais aussi des experts et universitaires français et internationaux.

L'échange a porté sur les nécessaires ruptures pour une mobilité durable efficace, dont les comportements de déplacement des voyageurs, la question des ressources disponibles, les modèles économiques mais aussi les financements possibles.

SNCF a souhaité instaurer un dialogue entre les différents acteurs de la mobilité à une échelle internationale et entend poursuivre cette démarche. Le second Forum international des mobilités durables se tiendra le 11 octobre 2016 à Paris.

Une présence au Bourget et au Grand Palais

Les équipes SNCF ont également porté un message en faveur des mobilités plus durables et sobres en CO₂ au cours de plusieurs ateliers au Bourget et sur un stand au Grand Palais.

SNCF, partenaire depuis 2011 de la Fondation Nicolas Hulot, a soutenu sa campagne « My positive Impact ».

L'entreprise s'est engagée aux côtés de la Fondation, en relayant la campagne via le site voyages-sncf.com et ses 11 millions de visiteurs mensuels. Une cinquantaine d'initiatives conçues et portées par des entreprises, des collectivités ou des associations ont été proposées aux votes du grand public sur la plateforme www.mypositiveimpact.org.

Une forte mobilisation en interne

La COP 21 a été l'occasion de sensibiliser et d'interpeller les salariés sur ces sujets. Deux conférences avec Hervé le Treut et Alain Grandjean, retransmises sur l'intranet, ont permis à de nombreux collaborateurs de mieux comprendre le dérèglement climatique et ses enjeux.

Les équipes ont également été sollicitées via une campagne d'innovation participative Léonard intitulée « Et vous, vous faites quoi pour le climat ? » visant à proposer des innovations dans leur métier afin d'atténuer ou anticiper le changement climatique.

Un engagement fort des membres de l'UIC (Union Internationale des Chemins de fer).

Les entreprises ferroviaires ou gestionnaires d'infrastructures, dont SNCF par le biais du président Guillaume Pepy, ont signé les engagements du secteur ferroviaire au niveau mondial pour le climat.



Les signataires s'engagent à réduire les émissions de CO₂ de 50% en 2030 et 75% en 2050 par rapport à 1990. À cette occasion, SNCF a pris comme engagement individuel l'objectif de réduction de 20% de ses émissions entre 2014 et 2025.



01— ENJEUX ET ENGAGEMENTS

ENJEU 1 PERMETTRE UNE MOBILITÉ DURABLE DES VOYAGEURS ET DES MARCHANDISES	20
- ENGAGEMENT N°1 : GARANTIR LA SÉCURITÉ POUR LES VOYAGEURS ET LES MARCHANDISES	21
- ENGAGEMENT N°2 : AMÉLIORER LA SATISFACTION DES CLIENTS	26
- ENGAGEMENT N°3 : DÉVELOPPER LE PORTE-À-PORTE	32
- ENGAGEMENT N°4 : FAVORISER LES NOUVELLES MOBILITÉS À MOINDRE IMPACT	34
ENJEU 2 RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	37
- ENGAGEMENT N°5 : AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE	38
- ENGAGEMENT N°6 : MAÎTRISER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX	47
- ENGAGEMENT N°7 : DÉVELOPPER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE	55
ENJEU 3 FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT HUMAIN	59
- ENGAGEMENT N°8 : PORTER ATTENTION AUX COLLABORATEURS	60
- ENGAGEMENT N°9 : CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS	70
- ENGAGEMENT N°10 : CONSTRUIRE UNE VISION PARTAGÉE DE L'AVENIR	72
ENJEU 4 CONTRIBUER À LA COHÉSION SOCIALE ET AU DYNAMISME DES TERRITOIRES	74
- ENGAGEMENT N°11 : AGIR POUR LES PERSONNES EN FRAGILITÉ	75
- ENGAGEMENT N°12 : CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE LOCALE	80

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, ferroviaire, 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 LES 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

La sécurité est la première des valeurs de SNCF et la première performance attendue des activités industrielles et de service du Groupe. L'année 2015 aura été marquée par l'accident d'Eckwersheim qui est venu rappeler durement que la sécurité n'est pas acquise, y compris dans le secteur emblématique de la grande vitesse (cet accident s'est toutefois produit sur une portion de ligne non ouverte au service commercial).

Par ailleurs, en 2015, quatre nouveaux rapports ont mis en évidence le vieillissement du réseau et la nécessité de mettre en œuvre des moyens supplémentaires pour inverser cette tendance (rapport de l'EPSF phase 2, rapport Ligeron, rapport d'enquête technique du BEATT³ concernant Brétigny sur Orge, rapport du Comité international d'experts sécurité). Ces événements ont amené SNCF à redéfinir et réaffirmer le cadre de ses actions.

Le programme « Excellence Sécurité » ou PRISME, lancé en février 2015, vise à atteindre un niveau de sécurité d'excellence et à devenir une référence internationale. Il met en œuvre, au travers de 6 engagements, la politique générale de sécurité des 3 EPIC pour les prochaines années :

- développer un comportement proactif de la part de chaque agent ;
- installer un système d'analyse par les risques ;
- maîtriser les interfaces entre les entités jusqu'aux établissements ;
- simplifier les procédures et la documentation ;
- créer les conditions managériales pour que chacun s'implique ;
- doter l'entreprise d'outils et d'équipements à la pointe.

De nouvelles mesures de sécurité ont donc été intégrées au programme VIGIRAIL lancé en octobre 2013 pour la période 2014-2017, suite au rapport final du BEA-TT relatif à l'accident de Brétigny, confirmant, en septembre 2015, le scénario technique de l'accident (déraillement provoqué par une éclisse qui a pivoté).

Voici les trois nouvelles recommandations du BEA-TT :

- la vérification régulière, par des audits externes, de la conformité de l'âge moyen des différentes composantes du réseau, les moyens alloués à l'entretien et leur cohérence avec les besoins ;
- l'amélioration de la politique d'affectation de cadres dans les établissements en charge de la maintenance et de l'infrastructure ferroviaire ;

- l'intégration systématique, dans les audits de sécurité des établissements en charge de la maintenance de l'infrastructure ferroviaire, des contrôles de l'état réel d'un échantillon d'équipement ayant récemment fait l'objet d'intervention de surveillance ou d'entretien. Ceci afin d'évaluer la pertinence des règles de maintenance et la qualité de leur mise en œuvre.

Guillaume Pepy et Jacques Rapoport ont décidé de prendre trois mesures fortes après l'accident de la rame d'essais survenu à Eckwersheim :

- décharger les Dirigeants de proximité (DPX) des tâches non directement liées au management individuel et collectif ;
- traiter et partager de façon immédiate et au plus haut niveau de l'entreprise tous les Événements de Sécurité Remarquables (ESR) ;
- mettre la sécurité comme unique objectif personnel 2016 pour les directeurs centraux de branches, d'activités et de métiers.

Afin de simplifier et d'unifier le pilotage de la sécurité au sein du GPF, ils ont également décidé la création à partir de janvier 2016 du poste de Directeur Général Délégué Sécurité du Groupe Public Ferroviaire. Celui-ci est placé directement auprès du Directoire et des Présidents des deux EPIC.

Un poste d'inspecteur général de la sécurité, a par ailleurs été confié au Général Frédéric Castay, précédemment inspecteur des armements nucléaires à l'état-major particulier du président de la République. Rattaché directement à la présidence, il a pour mission d'aller sur le terrain sans prévenir, pour vérifier les pratiques en matière de sécurité. Il a également une fonction de lanceur d'alerte, hors hiérarchie, à l'écoute de l'entreprise sur les questions de sécurité.

La priorité de SNCF Réseau donnée à la maintenance s'inscrit fermement dans cette optique. L'effort de renouvellement engagé à partir de 2008 a été maintenu en 2015 et demeurera tant que le processus de vieillissement n'aura pas été stoppé et inversé. Malgré le développement des dispositifs de surveillance technique, les investigations humaines restent nécessaires et exigent la mobilisation des équipes et de l'encadrement de SNCF Réseau. Pour cela, l'EPIC s'appuie sur une démarche interne d'efficacité de la production appelée SPI (Système de Production Infra). Elle consiste à déployer les méthodes de Lean Management dans les établissements de production de l'entretien et des travaux du réseau. Elle met l'accent sur une meilleure planification, une meilleure utilisation des ressources de main d'œuvre et une rationalisation des niveaux de stocks, mais aussi sur le développement du réseau de sous-traitants. Les outils de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) et le développement de la surveillance automatisée des installations permettront également, grâce à une meilleure connaissance du patrimoine et du comportement des composants, d'améliorer le programme de maintenance. Le réseau francilien est particulièrement concerné.

³ Bureau Enquête Accident Transports Terrestres

Matières dangereuses

Les règles applicables au transport ferroviaire de matières dangereuses (RID) découlent du droit international et communautaire transposé dans la loi française (arrêté TMD). L'application de ces textes par SNCF est organisée autour de règlements internes et documents métiers pour aider le personnel dans l'exercice de ses missions. L'activité fret SNCF est largement reconnue pour son niveau de sécurité selon les standards exigeants de l'industrie chimique (note SQAS en 2015 de 96,6%).

Sécurité des voyageurs chez Keolis

Depuis le lancement de la démarche sécurité du Groupe Keolis en 2014, l'ensemble des filières métiers est maintenant impliqué, particulièrement l'exploitation et la maintenance. Selon l'échelle de maturité du Groupe, une grande majorité des filiales a atteint l'objectif de niveau 2 (niveau qui garantit un socle de conformité du management de la sécurité des salariés et des parties prenantes).

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.

Par ailleurs, la nouvelle version de l'outil d'enregistrement et d'analyse des événements routiers permettra d'appuyer les filiales dans leur démarche de réduction et de prévention des accidents, tout comme les formations réalisées auprès des managers des filières métiers.

Le suivi des performances des activités ferroviaires a été renforcé. Ainsi, les données des trois premiers trimestres 2015 montrent une forte diminution du nombre de suicides, une stagnation du nombre de victimes (qui sont exclusivement liées à des présences le long des voies). Hors acte de suicide, aucune victime n'est à déplorer parmi les voyageurs.

Une attention particulière a été portée à l'amélioration des processus de management de la sécurité et à la culture sécurité au sein des équipes, à Boston et au Royaume-Uni.

Le suivi de l'accidentologie tramway sur le début de l'année 2015 montre une stagnation. Une amélioration est mesurée sur les réseaux à l'international. Concernant les métros, aucun accident majeur n'est survenu.

— Objectif

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

— Évolution des indicateurs

Art.225-II-3°-d) Nombre d'accidents de train en service commercial (ou autres modes) avec conséquences corporelles – GPF A⁴

2015	2014	2013
23	23	22

À périmètre constant, en 2015, on note une tendance à la baisse des accidents « significatifs » (accidents impliquant un mouvement ferroviaire et provoquant des conséquences corporelles et des dommages matériels) par rapport à 2014.

Aucun accident ferroviaire (collision ou déraillement) n'a engendré de blessé grave ni de tué. Les accidents de voyageurs (4 tués et 5 blessés graves) sont principalement dus à des montées/descentes de voitures.

L'accident ferroviaire d'Eckwersheim n'entre pas en compte dans cet indicateur qui comprend les accidents et types d'accidents tels que définis dans l'annexe VI de l'arrêté du 19 mars 2012. Cet accident est comptabilisé dans les ESR.

Art.225-II-3°-d) Nombre d'Événements Sécurité Remarquables⁵ – GPF

2015	Réseau	Mobilités	2014
296 ✓	149	112	278

Art.225-II-3°-d) Montant des dépenses d'investissement activées pour le renouvellement et la mise en conformité du réseau (M€) – GPF - Réseau

2015
2 919

— Réalisations 2015

Mesures nouvelles

Des mesures immédiates ont été actées en 2015, telles que la dotation de 15 M€ supplémentaires pour débroussailler et entretenir les pistes, l'obligation de commencer toutes les réunions par un point « 5 minutes » sur la sécurité, l'utilisation des méthodes d'excellence opérationnelle pour la sécurité et la dotation de l'ordre de 100 K€ à chaque Directeur d'établissement pour traiter les irritants⁶

La création d'une « Task Force » sur le deshuntage (absence de contact électrique entre le rail et la roue du train) a également été mise en place en octobre 2015, suite au déraillement du TER en gare de Ste-Pazanne, en application des mesures demandées par l'EPSF (Établissement Public de Sécurité Ferroviaire).

⁴ Concernant l'indicateur « Nombre d'accidents de train (ou autres modes) avec conséquences corporelles – GPF A », A comprend Captrain, Naviland Cargo et VFLI. Captrain contribue pour la première fois en 2015 à cet indicateur.

⁵ Événements Sécurité Remarquables : événements de non-respect des règles de sécurité, qui auraient pu entraîner des conséquences graves

⁶ Petits dysfonctionnements quotidiens dans les conditions de travail qui génèrent de l'impatience, du stress ou du mécontentement.

Canal Sécurité

L'Inspecteur Général Sécurité, Frédéric Castay, a mis en place en avril 2015 un canal direct de remontée d'information. Le but est de donner aux acteurs terrain la possibilité de s'exprimer librement et sans contrainte sur les questions pouvant avoir une incidence sur la sécurité. La confidentialité des échanges est assurée, ainsi que l'absence de sanction, même si les faits s'avèrent par la suite inexacts ou ne donnent lieu à aucune suite. Tout salarié peut faire un retour à une adresse mail prévue à cet effet (canalsecurite@sncf.fr). Ce canal doit permettre l'identification et le partage des signes précurseurs pouvant conduire à un incident ou un accident.

Information et Flash sécurité

L'entreprise a également entrepris un travail de sensibilisation et de pédagogie auprès des agents sur la sécurité ferroviaire.

- l'ensemble des salariés du GPF reçoit par mail un baromètre mensuel, dans lequel les principaux indicateurs de sécurité y sont mis en avant : les Événements de Sécurité Remarquables (ESR) et les événements précurseurs de sécurité ;
- l'entreprise édite régulièrement des « Flash Sécurité » à destination de tous les agents, présentant des exemples concrets d'incidents sécurité survenus sur le réseau ;
- un magazine papier d'information intitulé « 2 mois sécurité » est édité également tous les deux mois depuis juin 2015. Il revient sur les événements sécurité des deux derniers mois en expliquant et analysant l'incident, en mettant en lumière les points à retenir.

Maintenance du réseau

En 2015, SNCF Réseau a renouvelé 1014 kms de voie et 409 appareils de voie. L'effort d'entretien courant a augmenté, avec en particulier un renforcement des visites sur les installations de signalisation et des tournées de surveillance des appareils de voie.

Près de 500 M€ ont été consacrés au renouvellement du réseau francilien, dans la continuité de l'effort d'investissement de 2014. SNCF Réseau a ainsi traité 151 appareils de voie dans le cadre du programme Vigirail (146 en 2014) et renouvelé 123 km de voies (112 en 2014). Les équipes d'Île-de-France ont également poursuivi la modernisation de plusieurs postes de signalisation qui seront mis en service courant 2017.

1.2. PREVENTION DES RISQUES FERROVIAIRES ET DES 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 (IMS)

ont sensibilisé sur l'année scolaire 2014/2015 plus de 244 000 jeunes. Ces interventions, qui s'étendent du CM1 à la Terminale, sont réalisées par un réseau de 465 salariés volontaires et spécifiquement formés au programme « Voyageur et citoyen », fondé sur la pédagogie par l'expérience et décliné pour chaque tranche d'âge. Face à la difficulté des VMS (Volontaires en Milieu Scolaire) de capter l'attention de certains jeunes, un module spécifique a été conçu et lancé en 2015. Celui-ci donne aux VMS de nouvelles méthodes d'animation et une boîte à outils revisitée.

Au-delà des interventions, les enseignants peuvent également étudier l'univers ferroviaire avec leurs élèves grâce aux ressources pédagogiques conçues en collaboration avec le réseau Canopé⁷ d'Amiens, disponibles gratuitement depuis janvier 2014 sur le site sncf.com/education. Ces ressources, en lien direct avec les programmes scolaires, proposent des outils variés (fiches pédagogiques, animations multimédias, vidéos, quiz, etc.), très appréciés des enseignants comme des élèves, sur différentes thématiques (sécurité, citoyenneté, aménagement du territoire, biodiversité). Elles peuvent compléter la venue d'un agent SNCF en classe, mais ont été conçues pour une totale autonomie de l'enseignant.

La dernière enquête, réalisée sur l'année scolaire 2013-2014 sur un échantillon de 4 340 enseignants, a montré que plus de 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 2015

Le Printemps des classes ouvertes

Expérimentée en 2014 et déployée en 2015, l'opération « Printemps des classes ouvertes » invite les dirigeants régionaux SNCF à assister à une ou à plusieurs Intervention(s) en Milieu Scolaire menée(s) par leurs agents. L'objectif est de faire connaître les IMS et d'impliquer les dirigeants SNCF dans ce dispositif qui contribue à la qualité de service (sécurité des voyageurs, ponctualité des trains et réduction du nombre d'accidents).

Sérénité en gare de Domont (Paris Nord)

Afin de sensibiliser les lycéens aux bons comportements à adopter en milieu ferroviaire, un agent travaillant en gare de Domont (Val d'Oise), où les actes de malveillance sont en hausse, a construit un projet de prévention innovant intitulé « Sérénité ». Les directions SNCF, la ville de Domont, les agents de la gare, les jeunes du lycée George Sand et leurs enseignants ont travaillé à la réalisation d'un court-métrage pédagogique dénonçant les incivilités (une série de saynètes écrites et jouées par les lycéens de

⁷ Réseau Canopé : établissement public national à caractère administratif, constitué en réseau de création et d'accompagnement pédagogiques.

Domont eux-mêmes). Le film servira également de support pédagogique pour illustrer le discours des Intervenants en Milieu Scolaire dans d'autres établissements.

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 lutte contre les incivilités.

PRÉVENTION DES INCIVILITÉS

— Politique

Agressivité verbale, déclenchements intempestifs du signal d'alarme, cigarettes dans les trains ou les gares, nuisances sonores, papiers jetés par terre : autant de comportements irrespectueux des personnes et des règles contre lesquels le Groupe s'engage.

Depuis 2012, la démarche de prévention des incivilités est coordonnée et animée par une direction dédiée au sein de la Sûreté, la Direction Déléguée à la Prévention des Incivilités (DDPI). Elle travaille en étroite collaboration avec les activités Voyageurs et les lignes métiers.

Un réseau de 70 Ambassadeurs de la Prévention des Incivilités (API), coordonné et animé par la DDPI, porte la démarche au niveau régional et local. Porte-parole du Club interentreprises de prévention des incivilités, SNCF préside également un groupe de travail au sein de COLPOFER (collaboration des services de police ferroviaire et de sécurité) auquel participe notamment la SNCB (Belgique), les Chemins de Fer Fédéraux suisses et Trenitalia (Italie).

— Réalisations 2015

La conférence de citoyens et cheminots sur les incivilités

En 2014 et en 2015, SNCF a organisé 2 conférences citoyennes autour de l'amélioration des comportements dans les gares et dans les trains : la première avec un panel de citoyens et la seconde avec un panel de cheminots.

Les recommandations remises à Guillaume Pepy par ces deux groupes soulignaient notamment la nécessité de :

- développer les compétences des agents en matière de prévention des incivilités ;
- renforcer l'efficacité de la lutte anti-fraude ;
- mieux communiquer dans les trains, dans les gares et dans les médias.

Réseau des Référents Prévention des Incivilités

Un réseau de référents a été créé fin 2015 pour animer les acteurs et les projets locaux. Les 24 référents, appuyés par les 5 Délégués Sûreté Produits d'Île-de-France, pourront notamment s'appuyer sur des outils opérationnels et des espaces de partage : espace collaboratif sur le réseau social d'entreprise Yammer, création d'un recueil de bonnes pratiques, de fiches méthodologiques et d'un kit de communication.

Ce réseau s'appuie sur un plan d'actions partagé qui s'articule autour de 3 axes, déclinés selon les caractéristiques des territoires :

- informer et échanger les bonnes pratiques ;
- agir au niveau local et en partenariat avec les activités Voyageurs ;
- assurer le lien avec les autres réseaux internes et externes agissant sur le sujet des incivilités.

Ce mode de fonctionnement collaboratif permet de déployer, au plus près du terrain, la politique de prévention des incivilités SNCF.

En complément des 3 réunions annuelles, les RPI-S ont la possibilité d'échanger en continu, au sein d'un groupe dédié sur Yammer, le nouveau réseau social d'entreprise SNCF.

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 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, 161 médiateurs sociaux interviennent sur 8 lignes du Transilien ainsi que sur les 2 lignes de TER Paris-Beauvais et Paris-Laroche-Migennes.

SÛRETÉ

— Politique

SNCF doit assurer la sûreté d'un milliard de voyageurs annuels, la circulation de 14 000 trains /jour sur 31 000 kilomètres de voies, et desservant 4 500 gares. Cette question a pris une dimension particulière en 2015, avec les attentats de janvier et novembre 2015, mais aussi l'attaque déjouée dans le Thalys au mois d'août. Depuis la réforme ferroviaire, la Sûreté est positionnée dans l'EPIC SNCF afin de pouvoir répondre en toute équité et sous le contrôle de l'ARAFER, à toutes les demandes des EPIC SNCF Réseau et Mobilités, mais aussi de tous les autres opérateurs.

SNCF forme et déploie 2 900 agents de l'ordre chargés de la sûreté ferroviaire pour un budget de 400 M€/an. Dans ses missions de prévention et de sécurisation, cette direction collabore quotidiennement avec la police, la gendarmerie, les douanes mais aussi les parquets.

Depuis juillet 2014, deux conventions expérimentales signées avec la gendarmerie nationale permettent 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.

Dans le cadre du renforcement du plan Sentinelle, des militaires sont affectés à SNCF. Il y a toujours, dans chaque gare parisienne, une patrouille militaire qui effectue une ronde pendant les heures d'ouverture, sauf contrainte opérationnelle spécifique.

En complément des dispositifs proposés par la Loi Savary, adoptée le 9 mars 2016, SNCF a prévu de nouvelles mesures :

- les 40 000 caméras de vidéo-protection vont être modernisées et utilisées par une vingtaine de profileurs, des salariés spécialement formés à repérer des situations à risques ;
- l'entreprise va se doter en 2016 d'une trentaine de chiens renifleurs pour multiplier les contrôles à l'intérieur des gares ;
- le déploiement des portiques de sécurité à l'embarquement va être renforcé. Ceux-ci seront complétés de dispositifs de détection des explosifs et des armes ;
- les agents de la sûreté « patrouilleurs » pourront circuler armés et en civil dans les trains.

Par ailleurs, SNCF a développé depuis 5 ans la démarche « sécurité et prévention » qui lui permet d'être présent aux côtés des maires dans la recherche d'actions communes pour améliorer la tranquillité dans les gares et les trains. L'entreprise travaille 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 conjointes 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.

Keolis assure la sûreté de ses réseaux par la lutte contre la fraude et les incivilités à travers :

- une présence soutenue de ses contrôleurs ;
- le développement de la vidéo-protection ;
- des campagnes de communication ciblées ;
- l'action de ses agents de médiation pour apaiser les tensions ;
- l'accroissement de sa participation aux points d'information de médiation multi services (PIMM'S).

Des relations étroites sont entretenues avec les forces de sécurité et les procureurs de la république.

— Évolution des indicateurs

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

2015	2014	2013
Atteintes physiques envers les clients et salariés SNCF et vols envers les clients – GPF A		
8 974	10 902	11 660
Nombre d'actes de malveillance contre les biens et le patrimoine financier – GPF A		
28 666	31 570	33 581
Actes d'incivilité et infractions à la législation – GPF		
99 580	81 070	74 368

En 2015, plusieurs indicateurs de faits sûreté sont en baisse par rapport à l'an dernier, excepté les incivilités qui sont de plus en plus recensées par les agents. Ainsi, on note une diminution des actes de malveillance sur les biens (-6%), des vols à la tire contre les clients (-17%) et des vols contre l'entreprise (-18%). Comme en 2014, on observe une nette diminution des atteintes physiques contre les clients (-22%),

qui s'explique par une forte diminution des vols avec violence (-36%) et des vols avec menaces (-47%). Les atteintes physiques envers les agents ont également diminué (-6%), à l'inverse de 2014 où ils avaient progressé de +8%. Enfin, concernant les actes commis (dommages, déprédations...) contre SNCF, la tendance générale est à la baisse. Les signalements d'alerte attentat ou d'objets suspects ont doublé.

— Réalisations 2015

Marches Exploratoires

Lors du Conseil National de Sécurité dans les Transports en Commun du 16 décembre 2014, le Ministre de l'Intérieur, le Secrétaire d'État aux Transports, à la Mer et à la Pêche et le Secrétaire d'État aux Droits des Femmes ont lancé officiellement un groupe de travail sur les violences faites aux femmes dans les transports en commun, en partenariat avec la SNCF, la RATP, l'UTP et le GART. Ce groupe de travail était chargé de mettre en place un plan de prévention et de lutte contre les violences sexistes. SNCF a donc entamé une réflexion visant notamment à rendre les clientes actrices des processus à mettre en place.

Auprès et avec elles, SNCF a testé le 7 mars 2015, en présence de Pascale Boistard, la Secrétaire d'État aux Droits des Femmes, le principe des marches exploratoires. Celles-ci sont des diagnostics de terrain menés avec les clientes afin d'identifier les éléments d'aménagement des espaces qui sont à l'origine d'un sentiment d'insécurité afin d'y remédier.

Aujourd'hui, SNCF propose au travers d'un engagement contractuel, la réalisation une fois par an d'une marche exploratoire dans le cadre des CLSPD/CISPD, dans la gare et le périmètre géographique des communes.

Sécurité et bienveillance pour les migrants

Depuis 2015, la forte augmentation des flux migratoires en Europe a engendré des difficultés pour les activités de transporteur et de gestion du réseau. Le Groupe SNCF a créé en septembre 2015 un Observatoire des migrations pour mieux comprendre ces flux et leurs évolutions, définir une politique et coordonner les actions autour de 3 axes :

- la sécurité des personnes et des biens ;
- les conditions de transport justes et bienveillantes ;
- l'accompagnement humain.

L'observatoire a établi un réseau de contacts avec les offices nationaux (l'OFPPA et l'OFII) et des associations en charge de la demande d'asile.

Pour éviter des accidents dus à des traversées de voies ou intrusions dans des installations d'exploitation, les clôtures et moyens de contrôle et de sûreté ont été renforcés sur les sites les plus exposés de la région Hauts-de-France (ex Nord-Pas-de-Calais et Picardie) ou de Provence-Alpes-Côte d'Azur. La plaquette de sensibilisation en français, anglais et arabe sur les risques ferroviaires, directement destinée aux migrants et associations, a été diffusée à 15 000 exemplaires.

Un dictionnaire visuel de situation a été distribué aux agents des gares et de bord pour soutenir la communication.

Une procédure exceptionnelle (utilisée moins de 5 fois par jour) permet de placer des personnes à bord des trains en évitant les conflits et certains retards, et d'accompagner avec discernement des situations particulières de migrants ou d'autres personnes en très grande fragilité.

Des contacts ont été noués avec diverses associations en charge de la demande d'asile pour partager les problématiques⁸.

Vidéo protection chez Keolis

En 2015, certains réseaux de Keolis ont équipé leurs agents de contrôle de caméras individuelles de sécurité dans le but affiché de les protéger des incivilités et des violences. Le déploiement de ces matériels se poursuivra en 2016.

Aujourd'hui, en France, 90% des véhicules urbains (bus et trams) exploités par Keolis sont équipés de vidéo-protection.

2. ENGAGEMENT 2 : AMÉLIORER LA SATISFACTION DES CLIENTS

2.1. PONCTUALITÉ

— Politique

Le trafic ferroviaire en France enregistre une stagnation globale en 2015 (-0,5% en trains.km par rapport à 2014). Néanmoins, l'irrégularité du fait du réseau augmente de 5% par rapport à 2014, conséquence d'installations vieillissantes, notamment en zones denses.

La hausse permanente de la fréquentation des trains en Île-de-France et les nombreux travaux de rénovation de l'infrastructure rendent plus compliquée l'organisation du transport. Cette zone est en effet caractérisée par une concentration de trafics exceptionnelle : 40% des circulations ferroviaires transportent 70% des voyageurs sur seulement 10% des lignes du Réseau Ferré National (RFN).

Pour fluidifier le trafic ferroviaire, 1 500 chantiers de modernisation du réseau ont été programmés en 2015 (1000 en 2014). Cela représente plus de 1 014 km de voies renouvelées.

Pour préserver au mieux la régularité des trains, SNCF et RATP ont mis en service au printemps 2015 un centre de commandement unique sur la ligne B du RER, deuxième ligne la plus fréquentée d'Île-de-France. Par ailleurs, un ambitieux projet de modernisation de la Gestion Opérationnelle des Circulations (GOC 2.0) a été lancé, avec notamment un benchmark réalisé auprès de 4 gestionnaires d'infrastructures voisins. Il a pour objectif d'améliorer la régularité de toutes les activités, la gestion des grands incidents, l'information donnée aux clients lors des situations perturbées.

Concernant le transport de marchandises, la filiale VIIA qui assure le développement, la promotion et l'exploitation du service d'autoroute ferroviaire, est dans une démarche d'amélioration continue en matière de ponctualité. Les équipes 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.

Une illustration de ce dispositif est la mise en place du projet GIRAF (Groupe d'Intervention Rapide des Autoroutes Ferroviaires) de façon concertée avec Fret SNCF. Combinant les compétences de conduite, interventions sur wagons, interventions sur semi-remorques et autres UTI (Unités de Transport Intermodal), les équipes basées à Bettembourg, Aiton et Le Boulou (4 conducteurs dédiés et une dizaine de collaborateurs) interviennent dès qu'un aléa immobilisant en ligne est signalé.

6 mois après le lancement de l'expérimentation, le bilan est le suivant :

- plus de 30 suppressions de trains ont été évitées ;
- les temps de retard ont été divisés par 3 début 2015 par rapport à début 2014.

⁸ Le secours catholique, la Croix rouge française, France Terre d'Asile, Forum Réfugiés, Emmaüs solidarité, UNIOPSS, ADOMA, AIDA, Benoit Labre, SALAM, SINGA, SIMPLON.

— Objectif

Réduire de 20% le nombre d'incidents liés à une mauvaise fiabilité du réseau national d'ici 2020 (objectif du plan stratégique « Réseau 2020 »).

2.2. INFORMATION CLIENTS

— Réalisations 2015

L'application SNCF

SNCF a mis en service l'application SNCF, qui permet à chaque client de construire son voyage avant, pendant et après le train. L'outil répond à une demande forte des clients : simplifier leur vie et leur information en centralisant en une application toutes les informations en temps réel nécessaires à leur déplacement. Cette application a été développée en intégrant les clients à tous les niveaux de décision. Elle intègre tous les 15 jours de nouvelles demandes.

Tourist experience challenge

Pour faciliter les déplacements des touristes, SNCF Transilien développe une démarche d'Innovation Ouverte « Tourist experience challenge ». Ce programme est un appel à projets européen auprès des start-ups, labs et agences pour faire émerger des services innovants qui amélioreront les déplacements des touristes en Île-de-France. Les solutions devront faciliter l'orientation des touristes sur le réseau, faciliter la compréhension de l'information par les touristes étrangers et améliorer l'expérience des voyageurs lors de grands événements.

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

Au moment des grands départs, événements ou en cas de situation perturbée, les « volontaires de l'information » viennent prêter main forte aux équipes en gare afin d'informer, orienter et rassurer les clients. 7 300 volontaires sont ainsi inscrits. Ils se mobilisent en consacrant de leur temps, afin d'améliorer le service rendu à des moments où les clients peuvent être en situation difficile. Issus de toutes les entités de l'entreprise, c'est aussi pour ces salariés une occasion d'être aux côtés des agents de terrain lors des fortes affluences.

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 et Réseau 2020, la qualité de service et l'excellence opérationnelle sont les axes majeurs de la politique du Groupe SNCF afin de satisfaire au mieux tous ses clients, voyageurs comme marchandises et entreprises ferroviaires.

— 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). Chiffre en progression, 6 000 dossiers ont été déposés en 2015. Le médiateur est une personnalité indépendante nommée par le Président, saisissable via www.mediateur.sncf.com. Le nouveau protocole de médiation de 2016 inclut désormais Thalys et Eurostar.

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, de la Directrice Générale SNCF Voyageurs et auquel participent des dirigeants des différentes branches. Le médiateur présente son rapport annuel au Conseil du mois de juin.

SNCF RÉSEAU

SNCF Réseau est au service d'une quarantaine de clients actifs : 26 entreprises ferroviaires (EF), 12 candidats (opérateurs de transport combiné...) et 9 grands ports maritimes et fluviaux.

SNCF Réseau entretient d'étroites relations commerciales avec ses clients avec un objectif commun : donner un accès simple, rapide et efficace au Réseau Ferré National, au bénéfice de tous ses utilisateurs et des besoins de mobilité faiblement carbonée. Depuis 2010, SNCF Réseau mesure le niveau de satisfaction de ses clients à travers une enquête d'opinion bisannuelle sur la qualité de sa relation commerciale (lisibilité de l'organisation, gestion des demandes clients, lisibilité de la tarification, etc.). Ces enquêtes permettent de mesurer l'amélioration de la satisfaction globale des clients. La note obtenue était de 5,5/10 en 2015.

MARCHANDISES

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. 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 Investors In People (IIP) ;
- des enquêtes de satisfaction annuelles menées auprès des collaborateurs et des clients.

Sur le terrain, les Métiers Distribution & Express, et Logistique contractuelle de GEODIS ont mis en place en 2014 des briefings quotidiens destinés à rappeler aux conducteurs les principes de sécurité, ainsi que les règles en matière de qualité de service.

— Objectif

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) — GPF

2015	2014	2013
71%	68%	69,4%

Le taux de satisfaction lié à la qualité de service pour le seul mois de décembre 2015 s'est élevé à 75%, ce qui constitue un record barométrique pour l'indicateur phare de la T°Mesure. Le meilleur score datait de plus de trois ans (74% en septembre 2012).

Cet excellent résultat s'explique en partie par une bonne performance en matière de régularité (59% de satisfaction en décembre).

Cette bonne performance globale se retrouve au niveau des lignes. Parmi les 14 lignes du réseau, les lignes L (73%), J (75%), C (76%) et H (91%), égalent ou dépassent leur meilleur score de qualité de service de l'année.

— Réalisations 2015

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 ainsi 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 constructifs 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. En 2015, 1 700 points de contact étaient répartis dans toute la France.

Les informations sont disponibles sur le site : <http://www.sncf.com/fr/votre-avis-compte>.

Programme SNCF Propreté

SNCF a poursuivi en 2015 son programme national pour une propreté durable lancé en juin 2014. Cette opération a pour ambition de changer le regard des voyageurs et des riverains sur les espaces ferroviaires dégradés, les abords de voies, les passages souterrains. Elle a également pour objectif d'apporter des solutions innovantes en instituant le dialogue avec les acteurs des territoires, les riverains du ferroviaire et l'ensemble des clients. La démarche SNCF Propreté associe des acteurs de l'insertion et institutionnels à une diversité de consultations, ce qui fait la richesse de ce programme. Des écoles d'architecture et de paysages ont ainsi été sollicitées pour apporter des réponses créatives adaptées à chaque site.

Plusieurs 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 ; 800 opérations de terrain ont été menées ces 2 dernières années dont 350 chantiers menés par des associations de réinsertion ;
- le nettoyage de voies, de gares, d'espaces délaissés ;
- 3 Projets Flash lancés en 2014 et 4 en 2015⁹. Des étudiants paysagistes et architectes ont été consultés pour recueillir une diversité d'idées visant à améliorer la perception de la propreté sur le parcours clients, de la ville au train. Ces projets ont également permis à SNCF d'amorcer le dialogue avec les collectivités locales ;
- le Pacte de Partenariat Propreté, signé aujourd'hui par plus de 50 prestataires et qui bénéficie à l'ensemble des gares et des trains ;
- 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 partagées avec une diversité de partenaires publics et privés. 12 projets ont été réalisés en 2015.

L'ensemble des interventions menées par SNCF Propreté, a permis de démultiplier les financements grâce aux contributions des nombreux partenaires.

SNCF Propreté soutient également le développement d'un outil de signalement pour instituer un dialogue avec les clients. Cet outil s'appuie sur des QR codes que le client va flasher pour informer SNCF d'une anomalie propreté constatée sur son parcours, dans les gares et dans les trains. Gares & Connexions déploie cet outil opérationnel dans 65 gares depuis octobre

⁹ Rouen, Le Havre, Paris gare de Lyon, Montparnasse, Saint Lazare, et avec Bordeaux Métropole, la petite gare de Sainte Eulalie-Carbon-Blanc.

2015, avec un objectif de couverture de 500 gares d'ici fin 2016. SNCF Voyages a développé dès 2014 l'outil Sign@lement, accessible uniquement aux contrôleurs. Ceux-ci disposent des informations de confort propre de l'ensemble des voitures de leur rame (366 TGV).

MARCHANDISES

Enquêtes Clients

La profonde transformation de l'activité Fret SNCF, orientée vers la satisfaction client, a porté ses fruits. Alors qu'en 2010, seul un client sur deux se disait satisfait, en 2015, ils sont 7 clients sur 10. Les points forts reconnus de Fret 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'emploi...).

En 2015, GEODIS a conduit pour la deuxième année consécutive, une enquête de satisfaction clients au niveau du Groupe. Plus de 10 400 clients chargeurs ont répondu à l'enquête, sur près de 100 000 clients interrogés dans le monde. Le taux de réponse a augmenté de 24% entre 2014 et 2015.

La satisfaction globale des clients de GEODIS est de 87% (+1% par rapport à l'enquête de 2014). Ils s'estiment particulièrement satisfaits de la manière avec laquelle **GEODIS** intègre les sujets liés à la sécurité (92%), conduit ses affaires de manière éthique (92%) prend en compte les questions liées à la diversité (90%) ou respecte l'environnement (90%).

2.4. ACCESSIBILITÉ TARIFAIRE DES OFFRES

— Politique

Dans un contexte économique de crise, le sujet du pouvoir d'achat est très sensible pour les Français. Les prix de SNCF ne sont plus aujourd'hui perçus comme suffisamment accessibles.

Simplifier les prix, permettre les comparaisons et rendre le train plus accessible financièrement sont les objectifs fixés par le Président : « Faire voyager le plus grand nombre est au cœur de notre ambition – ce qui ne veut pas dire faire voyager tout le monde de la même façon – et pour cela nous voulons proposer des solutions pour tous, partout et en toute confiance ». La nouvelle offre SNCF présentée en septembre 2015 veut donc s'adresser au plus grand nombre, avec une ambition forte : répondre à la diversité des besoins et aux nouveaux usages.

Cette offre repose sur une offre complétée avec une gamme de services différenciés :

- le TGV ;
- Intercités/TER ;
- la gamme #OUI.

Le TGV est le plus haut de gamme au sein de la nouvelle offre : un voyage à haute qualité de service alliant vitesse, confort et fiabilité. L'ambition de SNCF est de continuer à tirer cette offre vers le haut.

Au cœur de la gamme, il y a l'offre Intercités et TER, avec toutes les qualités du voyage en train à prix accessibles.

La gamme #OUI avec OUIGO et OUIBUS, représente le "low cost by" SNCF pour bien voyager à petits prix tout en garantissant la sécurité et l'essentiel du service. Première offre ferroviaire à grande vitesse low cost du monde, OUIGO s'étendra en 2016 au nord et à l'ouest de l'Hexagone dans 8 nouvelles gares : Tourcoing, Nantes, Rennes, Le Mans, Angers, TGV Haute Picardie, Charles de Gaulle et Massy TGV. L'objectif est de fournir 6 millions de voyages à partir de 10 euros.

Avec OUIBUS (anciennement IDBUS), SNCF souhaite renforcer son offre de bus. OUIBUS va tripler sa flotte, doubler sa taille et son offre en 2016 pour proposer 4 millions de voyage à partir de 5 euros avec 130 liaisons vers 46 destinations.

Grâce à l'offre #OUI, SNCF élargit la base de sa gamme, double l'offre de petit prix en 2016 et compte la tripler en 2018.

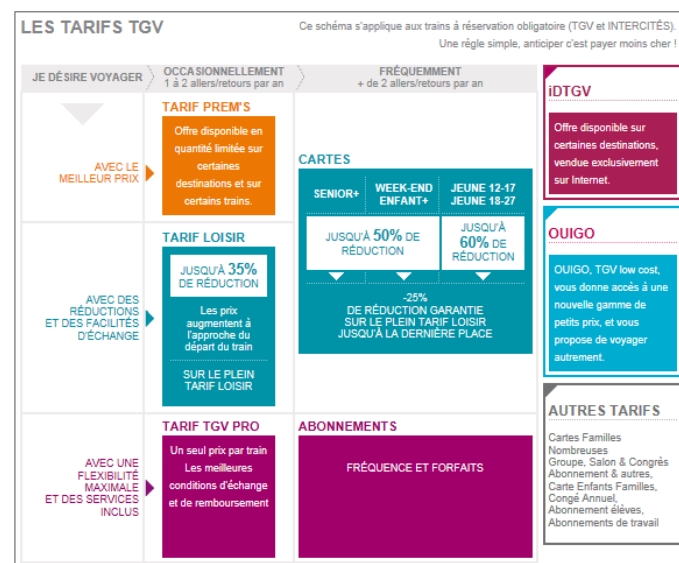
Des tarifs adaptés aux besoins de chaque client

L'offre petits prix est accessible facilement sur le site SNCF : www.sncf.com/fr/offres/voyagezmoinscher. Cet espace propose alertes, espace petits prix, cartes commerciales, calendrier tarifaire et d'autres outils pour voyager moins cher.

TGV propose 3 familles de tarifs :

- 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. Près de 3 millions de clients sont détenteurs d'une carte suivant leur âge. En 2015, plus de 14% des clients ont voyagé à petit prix sur TGV ce qui représente 12 millions de billets. En ajoutant les billets proposés par Ouigo et idTGV qui enrichissent l'offre à petit prix, 21 millions de billets sont comptabilisés, soit une part en hausse de 6 points en 5 ans.



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 3 millions de voyageurs ont adhéré à ce programme à fin 2015.

TER SNCF et Intercités proposent également toute l'année à leurs clients des offres promotionnelles, ponctuelles ou durables, pour leurs loisirs.

Concernant Intercités, des offres ponctuelles sont proposées régulièrement à 10, 15 et 20 euros (trains de jour) et à partir de 40 euros (trains de nuit), vers de nombreuses destinations au départ de Paris et des grandes villes de province.

Par exemple, en mars 2015, Intercités a mis en vente sur Internet 100 000 billets à petits prix pour des voyages du 5 mars au 9 avril 2015 vers plus de 300 destinations en France.

Pour TER, 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).

Concernant Transilien, le STIF a mis en place le Pass Navigo dézonné (à tarif unique) sur le réseau Transilien de SNCF depuis septembre 2015.

— Évolution des indicateurs

Art.225-I-3°-a) Part de tarifs Promotionnels – (Prem's et promotions diverses) – GPF

2015	2014
14% ¹⁰	13%

Par rapport à 2014, la part des tarifs promotionnels (Prem's et promotions diverses) est passée de 13% à 14% soit plus d'1 million de billets petits prix Prem's supplémentaires vendus en 2015.

Par ailleurs, l'offre petits prix est également enrichie par les offres OUIGO et IDTGV.

— Réalisations 2015

En 2015, Intercités a lancé deux nouveautés :

- l'offre Happy Hour, destinée aux voyageurs qui ne peuvent pas anticiper leur voyage. 50% de réduction sont garantis sur le plein tarif sans condition d'âge ou de détention d'une carte commerciale. L'offre Happy Hour a été mise en vente en mars 2015 sur 177 destinations ;
- l'offre « 100% Éco » qui permet à chacun de choisir son voyage en fonction du temps de voyage, du prix et du niveau de service qu'il souhaite. Inaugurée sur le trajet Paris-Toulouse en 2010, elle s'est étendue à Bordeaux, Nantes et Strasbourg en 2015. Ces billets proposent des prix à partir de 15€ en 2^{de} classe et à partir de 22€ en 1^{ère} classe, avec des prix plafonds accessibles même en dernière minute.

¹⁰ L'indicateur « Pourcentage de billets TGV vendus à petits prix (Prem's, IDTGV, Ouigo) » a été changé en « Part de tarifs Promotionnels » afin de s'aligner sur les éléments communiqués à la DGITM (l'État) dans le cadre du contrôle a posteriori des petits prix.

2.5. ACCESSIBILITÉ POUR TOUS LES VOYAGEURS

— Politique

Depuis la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, l'accessibilité est inscrite dans la stratégie du Groupe SNCF. L'objectif est d'assurer la continuité de l'accès aux gares et aux trains pour l'ensemble des voyageurs. L'ordonnance du 26 septembre 2014 a redonné une nouvelle impulsion à la politique d'accessibilité de SNCF, en mettant en place de nouveaux schémas, les « Agendas d'Accessibilité Programmée » (Ad 'AP). Un délai supplémentaire de 9 ans pour la poursuite de la mise en accessibilité du transport ferroviaire a été octroyé, prenant en compte les contraintes techniques et financières mises en exergue par l'entreprise.

SNCF a déposé en septembre 2015, un nouveau schéma directeur national Ad 'AP auprès du ministre des Transports. Cet Ad 'AP constitue une mise à jour des schémas directeurs nationaux de 2008 pour l'ex-SNCF et de 2009 pour l'ex-RFF. Il couvre la période 2015-2024 et porte sur la mise en accessibilité de 160 gares nationales pour un montant de 900 millions d'euros. En parallèle, de nouveaux Ad 'AP sont mis en place en région. SNCF Réseau et Mobilités réaffirment ainsi leur ambition de réussir la mise en accessibilité de la chaîne de transport tout en poursuivant leur stratégie de maîtrise des investissements.

La démarche collaborative de la Direction de l'Accessibilité

La Direction de l'Accessibilité est une direction transverse créée le 1^{er} juillet 2015 au sein de l'EPIC SNCF ; son rôle est de participer à la définition de la politique globale d'accessibilité du GPF et de s'assurer de sa mise en œuvre par les activités. Par son expertise, elle coordonne l'ensemble des actions en faveur de la mobilité des personnes handicapées et en situation de handicap (séniors, parents avec poussettes, accidentés de la vie...) entre les EPIC et métiers concernés.

La démarche adoptée par SNCF repose sur l'écoute et l'échange afin de prendre en compte les besoins réels des personnes handicapées. Depuis 2006, un protocole de concertation avec un ensemble d'associations nationales a permis à l'entreprise de bâtir un dialogue constructif. Dans le cadre du GPF, un nouveau protocole a été signé en février 2016 avec neuf associations nationales partenaires¹¹, dont deux nouvelles associations, représentatives des séniors, qui sont venues renforcer la parole des voyageurs. La Direction de l'Accessibilité est chargée des relations avec ces associations signataires.

¹¹ Association des Paralysés de France (APF)
 - Association Française contre les Myopathies (AFM)
 - Association des Personnes de Petite Taille (APPT)
 - Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes (CFPSAA)
 - Confédération Française des retraités (CFR)
 - Fédération Française Handisport (FFH)
 - Fédération Nationale des Associations et Amis des Personnes Âgées et de leur Famille (FNAPAEF)
 - Union Nationale des Associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis (UNAPEI)
 - Union Nationale pour l'Insertion Sociale des Déficiants Auditifs (UNISDA)

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.

— Évolution des indicateurs

Art.225-II-3°-d) Nombre de gares proposant des services d'accessibilité aux PMR (service Accès Plus, Accès TER, Accès Plus Transilien) – GPF

2015	2014	2013
894	670	624

L'augmentation du nombre de gares s'explique principalement par la négociation du nouveau contrat STIF/SNCF demandant un service d'assistance garanti dans les 382 gares d'Île-de-France. En 2015, 326 gares répondaient à cette exigence.

— Réalisations 2015

Accessibilité des trains Intercités

Le programme de rénovation des trains Intercités des lignes Paris/Clermont-Ferrand, Bordeaux/Nice et Paris/Limoges/Toulouse se poursuit jusqu'en 2016. Au total, près de 360 voitures sont concernées (dont 300 fin 2015). Elles offrent aux voyageurs davantage d'espace, de confort, de services, de stabilité et de calme :

- des sièges plus confortables et ergonomiques ;
- des tablettes facilitant l'accès à la place ;
- un éclairage LED plus performant ;
- des prises électriques sur l'ensemble de la rame ;
- un espace dédié aux utilisateurs de fauteuil roulant plus spacieux.

Aménagement des gares

Dans le cadre du Schéma Directeur National d'Accessibilité (SDNA-Ad'AP) le nombre de points d'arrêt ferroviaires dont la responsabilité directe incombe à l'État est de 160 (arrêté du 20 juillet 2015). À fin 2015, sur ces 160 points d'arrêt, 87 ont été rendus accessibles sur le périmètre du bâtiment voyageurs, et 39 sur le périmètre des quais. Sur les deux périmètres confondus 28 points d'arrêt sont maintenant accessibles.

Service d'assistance « Accès Plus »

Ce service gratuit d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'à la place dans le train est proposé dans 360 gares du territoire national. Le nombre de prestations associé a continué de progresser en 2015 : plus de 460 000 prestations ont été commandées au service Accès Plus par des clients

handicapés et à mobilité réduite, soit une hausse de 8% par rapport à 2014.

Accès Plus TER est décliné avec les Autorités Organisatrices des Transports dans 7 régions et une expérimentation est en cours en Rhône-Alpes. En 2015, 208 gares régionales disposaient de ce service. Le nouveau contrat STIF a permis d'étendre le service Accès Plus Transilien à 256 gares supplémentaires. En 2015, ce service était proposé dans 326 gares d'Île-de-France.

Le Forum ACCESS SOLUTIONS propose des alternatives innovantes

Le 1^{er} décembre 2015, en marge de la journée mondiale pour les personnes handicapées et de la 29^{ème} édition du Téléthon, la Direction de l'Accessibilité de SNCF et SNCF Développement ont organisé conjointement le Forum Access Solutions réunissant une vingtaine de start-ups. Créées par une nouvelle vague d'entrepreneurs sociaux, ces start-ups ont pour but d'améliorer le quotidien des personnes en situation de handicap et des seniors en répondant à leurs besoins de mobilité.

En présence de Ségolène Neuville, Secrétaire d'État chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion et de Marie Prost-Coletta, Déléguée ministérielle à l'Accessibilité, trois « Jeunes Pousses » ont reçu une subvention pour poursuivre leur développement.

L'essor de l'accessibilité numérique

L'accessibilité digitale est également un enjeu pour SNCF. Cette priorité a été amorcée en 2015.

- les 20 sites TER ont obtenu le label Accessiweb niveau Argent ;
- la labellisation de l'ensemble des sites TER et du site www.accessibilite.sncf.com est en cours ;
- la nouvelle version du site sncf.com est en cours de refonte en incluant les règles d'accessibilité ;
- SNCF transforme également son application mobile pour la rendre accessible aux personnes malvoyantes ou ayant un handicap visuel ;
- le site de réservation en ligne voyage-sncf.com s'est également engagé en 2015 à intégrer l'accessibilité dans les fonctionnalités de son site internet et de ses applications.

Les applications et sites SNCF seront à terme 100% accessibles.

Service « Mobibus accessible aux PMR »

Le réseau Taneo, exploité par Keolis Nevers, propose depuis le 1^{er} février 2015 un nouveau service de transport à la demande, Mobibus, accessible aux personnes en fauteuil roulant. Il suffit de réserver préalablement son transport (minibus ou monospace avec rampe) une demi-journée minimum à l'avance. Le service fonctionne tous les jours.

Le Groupe Keolis est le premier transporteur de personnes à mobilité réduite (TPMR) en France.

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 collectifs, 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 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 des voyageurs s'appuie sur le développement de l'application SNCF qui présente l'offre d'information multimodale en temps réel (pour les trains) et le calculateur d'itinéraire. L'application remplace progressivement l'ensemble des applications mobiles SNCF d'information des voyageurs.

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. Complémentaire au train, il facilite l'accès aux gares et constitue une alternative en cas de travaux.

Le développement de l'offre d'iDVROOM se poursuit dans une approche partenariale avec :

- les agglomérations et les collectivités (par exemple Nantes Métropole et le conseil départemental du 44) ;
- Norauto (bons cadeaux pour les nouveaux conducteurs) ;

— les entreprises sur les zones ciblées (pour leurs collaborateurs), etc.

iDVROOM a conquis 100 000 nouveaux clients en un an et propose aujourd'hui plus de 18 000 trajets quotidiens.

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 iDCAB et sur différentes applications SNCF (iDPASS, Voyages SnCF, V). 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 représentera d'ici trois ans un accroissement de l'offre de 40% 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 et 24 sont à l'étude. 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 avec iDPASS.

En Île-de-France, 20 abris Veligo (programme cofinancé avec le STIF) sont déjà déployés représentant 822 places sécurisées de stationnement vélo (avec une cible de 48 abris à fin 2016 soit plus de 2 000 places).

SNCF propose à ses clients des solutions de location ponctuelle de vélos de qualité, en s'appuyant sur son partenaire France Vélo Tourisme et le label national « Accueil Vélo » (marque nationale fédérant 1 000 professionnels de tourisme « vélo friendly » qui s'engagent sur la qualité de service). Les personnes qui veulent prendre le TGV avec leur vélo peuvent dorénavant réserver un emplacement lorsqu'elles achètent leur titre de transport en ligne.

Toute l'offre vélo se trouve sur le site www.sncf.com.

L'autopartage partout – ZipCar

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

L'offre est en cours de déploiement et déjà disponible dans 15 grandes villes françaises avec iDPASS. Les clients iDPASS peuvent bénéficier de toute la couverture ZipCar, et aussi, par exemple, utiliser une ZipCar à Londres ou Barcelone.

OUICAR

OuiCar est le service de location de voiture entre particuliers intégrée à l'offre porte-à-porte de SNCF. À fin 2015, OuiCar comptait 500 000 inscrits.

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 (autopartage, VLS,

VTC...). L'offre se présente sous la forme d'une application mobile et de la carte Voyageur (qui devient carte NFC¹²). Les 2,5 millions de membres du programme Voyageur peuvent 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'autopartage (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 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.

Eurostar

Eurostar encourage ses clients à utiliser des modes de transport écoresponsables. À cette fin, Eurostar vend des tickets de métro ainsi que l'« Oyster card » (carte à puce sans contact RFID servant de titre de transport à Londres depuis 2003) à bord de ses trains, pour encourager l'utilisation des transports en commun quand les voyageurs arrivent à destination.

En compléments de ses offres directes, Eurostar travaille avec de nombreux opérateurs de transport pour développer les voyages en correspondance au-delà de ses destinations habituelles.

Par ailleurs, Eurostar sponsorise le prix Eurostar Ashden du voyage écoresponsable (International Ashden Award for Sustainable Travel) qui entame sa 5^{ème} année. Ce prix a permis de valoriser et soutenir des projets de voyages écoresponsables au Royaume-Uni, en France et en Belgique. Avec deux projets récompensés chaque année, ce prix encourage l'utilisation de modes de transport durables en Europe :

- les alternatives à la voiture telles que la marche à pied, le vélo ou les transports en commun ;
- l'utilisation plus efficace de la voiture ou des autres moyens de transport existants ;
- l'association de nouvelles technologies avec des changements comportementaux.

En 2016, Eurostar étend ce prix aux pays en développement. Les premiers gagnants internationaux seront présentés en juin 2016. Des informations sont disponibles sur : www.ashden.org/apply/travel/francais

LES PÔLES D'ÉCHANGES MULTIMODAUX (PEM)

Voiture-train-bus : la chaîne du voyage emprunte différents modes, et tous passent par la gare, carrefour du porte-à-porte. Pour servir tous les maillons du voyage, la gare fait une place aux transporteurs et aux

opérateurs, privés ou publics, qui proposent aux voyageurs les services complémentaires à leurs déplacements. Gares routières, stationnements de vélos sécurisés, stations d'autopartage et réservations de places de parking transforment les gares, grandes et petites, en Pôles d'Échanges Multimodaux autour du train.

2015 a été marqué par l'ouverture du nouveau terminal transmanche de la gare Lille-Europe, le commissariat et la dalle marbrée de Gare du Nord ou encore l'inauguration de la gare routière de Grenoble, phases intermédiaires vers la transformation de ces gares en Pôles d'Échanges Multimodaux.

De nouveaux chantiers d'envergure ont également été lancés, comme l'extension du terminal Eurostar de la Gare du Nord, la transformation de la gare de Nantes et de la gare de Clermont-Ferrand par exemple. L'ambition de faciliter la liaison entre tous les modes se poursuit sur près de 100 projets, qui seront finalisés d'ici 2020.

— Objectifs

- Généraliser les expérimentations de solutions porte-à-porte pour les clients afin que la mobilité partagée représente 30% des déplacements d'ici 2030 ;
- Créer 100 nouveaux Pôles d'Échanges Multimodaux (PEM) d'ici 2020 ;
- Atteindre 13 000 places de stationnement vélo à proximité des gares d'ici 2019.

— Réalisations 2015

Remplacer l'autosolisme par du train + taxi ou Vélo électrique

Après l'expérimentation au campus de Rennes d'un forfait mobilité lors de la rentrée 2014, ce pack a été déployé sur 5 campus supplémentaires en 2015.

Un seul titre de transport pour toutes les mobilités

Pour réussir le pari de la mobilité de porte-à-porte, il faut pouvoir utiliser un titre de transport permettant de passer d'un mode de transport à l'autre. C'est pourquoi SNCF a créé avec Gemalto, Orange et RATP, « Wizway Solutions », une joint-venture dédiée au développement de la mobilité sans contact. SNCF travaille avec ses partenaires afin de développer la solution NFC, une technologie qui permet l'échange de données sans contact sur Smartphone. L'objectif est de permettre au voyageur de commander et de payer son billet depuis son smartphone mais aussi d'utiliser son smartphone pour prendre le train, le métro ainsi que d'autres réseaux de transport en France et en Europe.

Offre Tick up

En avril 2015, Thalys a offert une nouvelle alternative au covoiturage routier entre Bruxelles et Paris : Tick Up, « co-voyage » en train en seulement 1h22 à 29 €/personne, prix fixe. En retirant des voitures de la route, Thalys contribue donc non seulement à réduire la congestion, mais améliore d'autant sa balance carbone. Sur toute l'année 2015, Tick Up, représente l'équivalent de 5 345 trajets en voiture en moins, soit 74 tonnes de CO₂ évitées.

¹² La technologie NFC (en anglais Near Field Communication) est une technologie de communication sans fil.

3.2. TRANSPORT DE MARCHANDISES EN PORTE-A-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 la combinaison de transport ferroviaire, 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 environnementaux (pollution, bruit, congestion routière) soulevés par la logistique urbaine, GEODIS a mis en place, depuis 2014, un groupe de travail baptisé « Megacities » afin d'élaborer une offre logistique durable en centre-ville dans les mégapoles. L'offre comprend :

- le conseil en mobilité urbaine pour les prescripteurs, les institutionnels et les autorités ;
- 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 vers des centres commerciaux, hôpitaux, aéroports ou des gares ;
- la proposition de solutions techniques adaptées (véhicules au gaz naturel, électriques, triporteurs, etc.).

Trois villes-pilotes ont été choisies : Paris, Shanghai et Mexico et des projets sont initiés dans ces villes.

À Paris, GEODIS a mis en place une solution de logistique urbaine depuis 2011, avec des véhicules électriques et des triporteurs. Depuis 2015, des camions GEODIS au GNV circulent pour le compte du distributeur BHV MARAIS. Cela concerne 4 000 livraisons pour 160 000 kilomètres.

À Shanghai, GEODIS a mis en place en 2015 cinq véhicules électriques pour assurer la livraison des 30 boutiques Sephora de la ville. Ces véhicules, qui ne rejettent pas de particules fines, devraient éviter, sur un an, 66 tonnes d'émissions directes et locales de CO₂. Sephora est, ainsi, le premier utilisateur de la solution innovante de livraison urbaine lancée par GEODIS dans le cadre de son projet Megacities ; une solution que le Groupe entend déployer pour d'autres clients et dans d'autres mégapoles de la région.

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 est lancé afin de favoriser de nouveaux usages des véhicules (l'autopartage, le covoiturage) ou l'utilisation de modes de transport bas carbone, comme les véhicules électriques en complément du train. Les nouvelles offres telles qu'iDROOM, 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-France¹³.

Keolis propose également des offres multimodales. La force du Groupe est sa présence sur l'ensemble de la chaîne de la modalité.

Le vélo : Keolis propose plusieurs solutions pour promouvoir son usage en tant que moyen de locomotion propre ou complémentaire à l'offre de transport :

- la location de moyenne et longue durée de vélos (vélos classiques, pliant ou assistance électrique) ;
- des emplacements de stationnements vélos (arceau, abris collectifs sécurisés) ;
- un système de Vélo en Libre-Service mis en place par EFFIA Transport.

Keolis exploite ainsi pour le compte d'autorités délégantes une flotte globale de 16 000 vélos (libre-service et location moyenne et longue durée) répartie sur 26 territoires.

¹³ Tangentielle Nord, tangentielle Ouest, Tram Train Massy Evry et prolongement du Tram Train T4.

La mobilité piétonne : Tout déplacement commence et se termine par de la marche à pied. Pour Keolis et ses filiales ce serait une erreur de ne pas en tenir compte. Le Groupe s'attache donc à construire un déplacement combinant transport en commun et marche à pied pour :

- élargir la zone de chalandise des transports en commun ;
- favoriser des correspondances piétonnes en centre-ville ;
- contribuer à mieux gérer les pics de fréquentation ;
- guider le voyageur connecté, notamment par l'intégration de la marche dans l'assistant de mobilité et du calcul d'itinéraire des plans interactifs.

En 2015, Keolis a participé et remporté un prix au Lyon City Design (manifestation sur le design urbain), en proposant le projet Walk'n'Roll, un projet de signalétique piétonne qui incite les visiteurs à marcher dans la ville, pour leur donner envie d'explorer et de découvrir leur quartier.

À Bordeaux, Keolis a mené deux actions : la démarche « Marche à Suivre » favorisant la marche pour les correspondances en centre-ville et la création du Pôle d'échange Gambetta intégrant du jalonnement piéton jusqu'aux arrêts nouvellement créés.

L'autopartage : en complémentarité avec l'offre de transport et pour offrir une alternative à la possession d'une voiture et à l'autosolisme, Keolis exploite des services d'autopartage, soit en gestion directe, soit en partenariat.

Ainsi, en 2015, le service Lilas Autopartage, à Lille, compte plus de 2 000 adhérents pour un total de 33 stations et une flotte de 86 véhicules. Ce service dessert 11 communes. Il est intégré à la carte « Transpôle Pass Pass » du réseau de transport en commun de la métropole lilloise. Lilas Autopartage propose également une version mobile de son site de réservation : lilas.mobi, ainsi que l'adhésion en ligne.

Le covoiturage : en matière de mobilité collaborative, Keolis a également mis en place des solutions de covoiturage sur les territoires de Lille, Lens, Arras et Châlons-en-Champagne.

— Réalisations 2015

iDVROOM défie le pic de pollution

Le service de covoiturage de SNCF a lancé une opération spéciale du 9 au 15 avril 2015, au côté de la Maire de Paris, pour encourager les usagers à partager leur véhicule en réponse à un pic de pollution atteint sur cette période. Pour lutter contre l'autosolisme, le site iDVROOM, a offert 5€ de réduction aux 2 000 premiers conducteurs publiant leur offre de covoiturage sur iDVROOM.

L'opération #marcheenligne

SNCF Transilien, en partenariat avec Withings, ont lancé le challenge #Marcheenlignes, du 16 septembre au 26 novembre 2015, à l'occasion de la semaine européenne de la mobilité. Le but de ce challenge était de comptabiliser les pas des voyageurs lors des trajets quotidiens. En parallèle de ce challenge, une étude a été réalisée, en collaboration avec le professeur Jean-Michel Oppert, médecin-nutritionniste à l'hôpital de la

Pitié-Salpêtrière à Paris. Celle-ci a permis de connaître les habitudes de mobilités des Franciliens et leur activité physique au quotidien. Près de 8 000 personnes ont participé. Les résultats révèlent que ceux qui prennent le train ou le métro font en moyenne 1 000 pas de plus par jour que les automobilistes. Quel que soit le mode de transport, les Franciliens sont parmi les plus actifs de France, avec seulement 20% de personnes sédentaires contre 25% en moyenne. Cette étude vient corroborer l'idée que l'utilisation des transports collectifs « met en mouvement » avec une incidence positive sur la santé.

4.2. POUR LES MARCHANDISES

— Politique

La diversité des métiers et la complémentarité des modes d'acheminement permettent à SNCF Logistics d'offrir à ses clients une offre multimodale toujours moins émettrice de Gaz à Effet de Serre (GES) et de polluants atmosphériques.

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

Pour l'activité Fret SNCF, des études poussées en amont des appels d'offres permettent de répondre aux demandes des clients avec des offres plus robustes, massifiées et minimisant les trajets diesel.

Ainsi, 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.

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 :

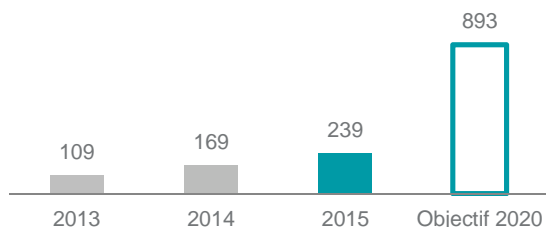
- la nature des marchandises (par exemple, transport de vrac et de produits lourds par mode ferroviaire plutôt que par la route) ;
- les zones géographiques et contraintes de délais (par exemple transport maritime plutôt qu'aérien quand le délai le permet, etc.).

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 à basse consommation, au bridage des moteurs et à la mise en place de formations à l'écoconduite. 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 2014, plus de 60 000 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 2015, une progression supplémentaire a été enregistrée, puisque près de 70 000 tonnes de CO₂ ont été évitées. Cette croissance est liée à l'amélioration du taux de remplissage des trains : 91% de moyenne annuelle pour Lorry Rail. L'atteinte de l'objectif 2020 passe par un renforcement de l'offre (nombre de circulations) dans les autoroutes ferroviaires existantes et la mise en œuvre de nouvelles autoroutes ferroviaires, notamment la ligne VIIA Britannica entre Calais et Le Boulou, opérationnelle dès fin mars 2016. Cette ligne permettra de relier l'Espagne à l'Angleterre en liaison directe, grâce à des connexions aux principales lignes de ferry traversant la Manche.

— Réalisations 2015

Les trains longs et lourds

SNCF travaille à dépasser les limites actuelles de la production ferroviaire. En mars 2014, après deux années de préparation et de tests techniques, le projet européen Marathon a expérimenté le train le plus long d'Europe (1 490 mètres et 4 100 tonnes). Le 29 octobre 2015, Fret SNCF a fait circuler le train le plus lourd jamais acheminé sur le Réseau Ferré National (RFN) : 5 410 tonnes. Acheminé à la vitesse maximale de 100 km/h, il était composé de trois locomotives dont deux en tête et de 67 wagons.

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. Au départ et à l'arrivée de Lyon et Paris-Valenton, par exemple, l'allongement des trains du transport combiné permet une meilleure efficacité énergétique du fret ferroviaire. Ceux-ci peuvent atteindre 850 mètres entre Le Havre et Paris-Valenton et 750 mètres entre Lyon-Vénissieux et Fos. Ils sont susceptibles de circuler tous les jours en fonction du remplissage et permettent d'absorber les volumes supplémentaires qui seraient autrement transportés par route.

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 2015 sa politique de renouvellement de véhicules équipés de moteurs répondant à la norme Euro 5 ou Euro 6. Sur plus de 4 400 véhicules en propre, la part des flottes Euro 5 et 6 était de 85% fin 2015 (contre 79% fin 2014 et 69% fin 2013). En outre, près de 2% des véhicules sont des véhicules « verts » (électriques ou au Gaz Naturel pour Véhicule).

ENJEU 2

RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

SNCF a pour objectif de minimiser l'empreinte environnementale de ses activités. Pour le Groupe, cela passe par la réduction de ses émissions de Gaz à Effet de Serre, de ses pollutions et nuisances, de ses consommations de matières, la maîtrise de ses risques et la mise en conformité de ses installations.

Pour cela l'entreprise entend :

- intégrer la gestion environnementale dans le management à tous les niveaux ;
- mettre en place des démarches d'amélioration continue sur la base d'engagements ciblés ;
- alimenter et améliorer en permanence un système unifié d'indicateurs environnementaux destinés à mesurer ses progrès ;
- responsabiliser tous les acteurs des EPIC par l'information, la formation et la mise en valeur des bonnes pratiques.

Elle compte fournir aux autorités, à la clientèle et plus largement au public, toutes les informations nécessaires à la connaissance des objectifs poursuivis et des résultats obtenus.

SNCF s'appuie sur un réseau d'acteurs dédié à l'environnement au sein des branches du Groupe, des filiales, des domaines, des directions régionales et territoriales ainsi que des établissements.

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 9 TWh d'électricité et plus de 400 000 m³ de gasoil (environ 4TWh), le Groupe SNCF est le premier consommateur industriel d'électricité et l'un des premiers consommateurs d'énergie de France.

Dans le cadre d'Excellence 2020 et en cohérence avec ses engagements environnementaux, de nombreuses entités du Groupe se mobilisent pour réduire leur niveau de consommation d'énergie, 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'électricité et de gaz via sa filiale SNCF Énergie, et de l'animation des programmes d'économies d'énergie (traction et bâtiments). Les branches de SNCF Mobilités 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 mais également par des investissements sur des solutions d'économie d'énergie (écoconduite, arrêt des trains en stationnement, déploiement de mode éco...). SNCF Combustible est en charge de l'achat et de la livraison du gazole de traction (Gazole Non Routier) dans les stations-service ferroviaires. N'ayant pas la possibilité de massifier les acheminements ferroviaires de GNR vers des sites diffus, SNCF Combustible privilégie les approvisionnements par camion de courte distance au départ de dépôts pétroliers desservis eux-mêmes par des moyens de transport au bilan énergétique optimisé (barges, pipeline ou trains entiers).

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.

À ce titre, le technicentre de maintenance du matériel de Bischheim (Alsace) a été certifié en 2015.

Eurostar a mis en place un système de management énergétique (EMS) certifié ISO 50001 couvrant toutes ses opérations au Royaume-Uni. Ce système engage Eurostar dans un processus d'amélioration continue de sa performance énergétique et fournit un cadre de travail pour identifier et mettre en œuvre de nouveaux projets. Pour cela, Eurostar a fait un état des lieux exhaustif de ses consommations d'énergie dans toute l'entreprise et a identifié les projets qui pourraient être entrepris pour réduire ses consommations d'énergie.

5.1. EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

TRACTION

— Politique

Électrique

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 un défi pour mesurer les consommations individuelles des circulations.

Afin de disposer des moyens d'un pilotage précis, l'entreprise a engagé en 2014 le projet « Économie d'énergie de traction » qui se traduit notamment par l'équipement progressif de la flotte SNCF en systèmes embarqués de comptage de l'électricité de traction, afin de permettre la facturation de l'électricité réellement consommée par chaque activité.

Un vaste programme d'investissement de l'ordre de 70 millions d'euros a été lancé. La flotte TGV sera ainsi intégralement équipée d'ici fin 2017, à l'instar des engins de l'activité fret. Pour les autres matériels, il est envisagé d'équiper les flottes pérennes pour 2021 dans le cadre de codécisions avec les Autorités Organisatrices.

Par ailleurs, un système d'aide à l'écoconduite 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 au cours de l'année 2016. Les autres branches de l'entreprise, quant à elles, envisagent de le tester dans le but de mesurer les gains potentiels de l'écoconduite dans des conditions d'exploitation différentes (zone dense, arrêts fréquents...).

Thermique

SNCF Combustible a mis en place un dispositif de détection automatique des numéros des engins moteurs pour fiabiliser la facturation des volumes distribués et permettre aux activités clientes de connaître plus précisément les consommations de leur flotte thermique. Elle met mensuellement à disposition des activités qui ont opté pour l'équipement en puces RFID de leur flotte les informations sur les lieux, heures et quantités distribuées dans chaque engin.

Au sein de SNCF Réseau, un schéma directeur des engins travaux et véhicules de services 2014-2025 a été établi permettant le renouvellement progressif des moteurs thermiques par des moteurs à moindre impact environnemental dont des moteurs électriques. Ce schéma directeur fait suite à un engagement de SNCF pris au Grenelle de l'environnement en 2012.

Ainsi le Groupe SNCF a passé un accord avec le constructeur Renault pour l'achat d'au moins 250 Zoé ou kangoo électriques.

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 » alimentent les travaux de recherche, en partenariat avec des industriels et universitaires du monde entier (cf. partie « Valeurs et Principes - innovation » de ce rapport).

Des campagnes de mesures inédites de consommations d'énergie ont été lancées et analysées en 2015 sur matériels TGV et TER.

200 paramètres ont été mesurés pendant plusieurs mois et les centaines de millions de données collectées sur des dizaines de milliers de kilomètres parcourus ont permis de développer une vision complète des postes de consommation des matériels roulant en conditions réelles d'exploitation et d'identifier des postes de réduction des consommations.

Une campagne de mesure similaire sera engagée en 2016 sur le matériel Transilien.

Les données ont permis d'améliorer la fiabilité des modèles de simulation de la consommation d'énergie de traction et d'identifier les postes principaux de consommation.

Électrique et thermique

Concernant la climatisation, SNCF prépare également les solutions techniques de demain en testant des solutions innovantes à échelle 1 sur du matériel en service commercial.

Depuis l'été 2015 et pour 2 ans, une rame AGC exploitée pour le compte de la Région Midi-Pyrénées est équipée d'une technologie innovante de climatisation proposée par la société LIEBHERR.

Issu de l'industrie aéronautique, le système à turbine utilise l'air comme fluide frigorigène au lieu des gaz fluorés habituellement employés, gaz à fort pouvoir de réchauffement climatique et dont l'empreinte environnementale est significative. Ce dispositif devrait permettre une diminution des émissions de GES sur l'ensemble du cycle de vie.

Depuis l'été 2015 également, une rame Régiolis exploitée pour le compte de la Région Alsace est équipée d'une nouvelle technologie de conditionnement d'air proposée par la société ALSTOM. Le système, basé sur une pompe à chaleur associée à une régulation innovante, pourrait permettre de réduire la consommation d'énergie annuelle du système « chauffage, ventilation, froid » de 30%.

Des études sont en cours concernant l'hybridation des matériels roulants : mesures, simulations numériques, études techniques, identification de fonctionnalités innovantes.

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 réduire automatiquement la consommation des auxiliaires (climatisation, éclairage) lorsque le train se trouve stationné dans des zones GPS préprogrammées.

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.

La politique d'efficacité énergétique de Keolis

Le Groupe Keolis a pris comme engagement d'améliorer son efficacité énergétique de 10% à l'horizon 2020 sur la base de ses consommations d'énergie de 2014. Cet engagement vient ainsi renforcer le premier objectif de la politique environnementale du Groupe 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 :

1) l'amélioration comportementale à travers l'écoconduite. Keolis dispose de plus de 3 600 véhicules équipés d'un système d'écoconduite ;

2) la mesure et la maîtrise de l'efficacité énergétique du patrimoine confié. Par exemple, Keolis Rennes éteint ses rames de métro dès qu'elles sont au garage. Cela permet une économie de 10 000 kWh/mois (équivalent à la consommation de 17 ménages), ce qui permet un gain de 1 000€ par mois environ.

3) l'accompagnement des Autorités Organisatrices de Transport (AOT) dans leur démarche d'amélioration des performances environnementales de leur flotte et/ou de la rénovation de bâtiments.

Keolis utilise toute la gamme des énergies alternatives, tels que les biocarburants, l'éthanol, des produits de la filière gaz et l'énergie électrique. Lors de l'achat de véhicules, le Groupe oriente les AOT vers des modèles alternatifs, notamment le biogaz. En 2015, plus de 3 800 véhicules alternatifs au gazole étaient exploités par Keolis dans le monde soit plus de 15% de sa flotte.

Politique énergie de SNCF Logistics

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'écoconduite 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.

Chez Naviland Cargo, les conducteurs d'engins de manutention (grues mobiles) reçoivent tous les deux ans, une formation à l'écoconduite.

Par ailleurs, les grues mobiles, qui permettent le chargement et déchargement des conteneurs, sont renouvelées en continu avec des engins à moindre impact environnemental (réduction des consommations énergétiques et baisse des nuisances sonores).

En 2015, Le métier Road Transport de GEODIS a poursuivi ses efforts en matière de formation des conducteurs à l'écoconduite (la moitié des 2 000 conducteurs sont formés chaque année) et d'équipements (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 pour 100 km parcourus en moyenne.

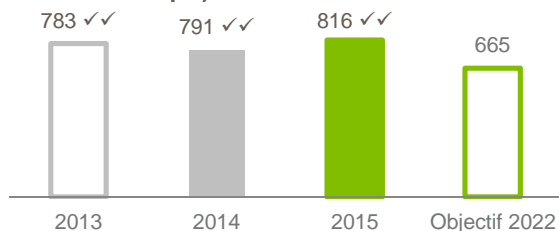
Grâce aux outils d'informatique embarquée équipant 100% de la flotte de camions du métier Road Transport, un suivi très précis peut être fait de la consommation réelle par trajet, par conducteur et par véhicule. Sur la base de ces informations, des objectifs individuels sont définis. En cas d'écart constaté, 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 des indicateurs

Évolution de la consommation d'énergie pour la traction ferroviaire entre 2013 et 2015 (en milliers de tep¹⁴) – GPF A



✓✓ Données vérifiées par les Commissaires aux Comptes et bénéficiant d'une « assurance raisonnable »
L'objectif 2022 n'intègre pas la consommation de Keolis, Eurostar, Thalys et Captrain. La consommation 2015 avec ces filiales, s'élève à 857 ktep.

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

2015	2014
857 ✓✓	765 ✓✓

L'augmentation de la consommation d'énergie de traction ferroviaire du Groupe s'explique par un élargissement du périmètre des filiales (A) qui intègre dorénavant Thalys (14,8), Eurostar (19,3) et Captrain (26,2) en plus de VFLI. La consommation du GPF reste stable à 745 ktep. C'est le résultat d'une consommation d'électricité en très légère augmentation (+0,3%) et d'une consommation de gazole de traction en faible baisse (-1,2%).

¹⁴ Tonnes Équivalent Pétrole

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

2015	2014
319 ✓✓	318 ✓✓

La consommation de carburants du Groupe est relativement stable, ce qui s'explique par :

- des efforts continus pour diminuer les consommations des véhicules et la diminution du parc des véhicules en propre de GEODIS ;
- une baisse d'activité et le renouvellement de la flotte avec une meilleure performance en termes de consommation de STVA.

Art.225-I-2°-c) Consommation de carburants des véhicules routiers des flottes de service (en milliers de tep) – GPF¹⁵

2015	2014	2013
19,3	19	19

— Réalisations 2015

Keolis exploite des véhicules moins polluants

En mars 2015, de nouveaux bus hybrides électriques ont fait leur apparition à Stockholm, puis en juin sur le réseau de Göteborg.

Ils sont jusqu'à 90% moins polluants que les bus diesel traditionnels et battent tous les records de temps de charge. En seulement six minutes, les bus rechargent 100% de leurs batteries aux terminus de la ligne et sont alors autonomes pour parcourir une distance de plus de 8 km. Ensuite, le moteur biodiesel prend le relais.

En avril, 5 nouvelles navettes électriques ont été mises en circulation dans le centre de Bordeaux, suite à la décision de Bordeaux Métropole d'investir un peu plus de 1,2 M€ dans le renouvellement des navettes électriques en circulation.

Des véhicules de livraison propre en ville

GEODIS développe l'utilisation de véhicules électriques ou de véhicules roulant au GNV (gaz naturel pour véhicules) pour la distribution du dernier kilomètre en centre-ville. Par exemple, fin 2014, les grands magasins BHV MARAIS de Paris Rivoli et Parly 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. Ils ont fait appel à GEODIS qui déploie depuis 2015 une solution de transport 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.

À l'international, GEODIS a fait le choix de livrer les magasins de Sephora avec des camions électriques à Shanghai. Le recours à cette énergie alternative a permis une économie annuelle de plus de 20 500 litres de gazole. Pour l'ensemble du Groupe GEODIS, fin 2015, près de 2% des 4 400 véhicules possédés étaient des véhicules « propres » (véhicules électriques, au

¹⁵ Le chiffre 2015 ne comprend pas le parc d'environ 140 véhicules de RFF.

GNV ou hybrides), participant aussi aux diminutions des émissions de Gaz à Effet de Serre.

Une nouvelle flotte Eurostar

En 2015, Eurostar a lancé une nouvelle flotte de trains e320 qui sont en moyenne 17% plus efficaces d'un point de vue énergétique par siège que ceux de la flotte actuelle. Ils bénéficient également de compteurs d'énergie de haute technologie et de systèmes d'assistance à la conduite, permettant d'analyser et de piloter plus précisément l'énergie consommée. Les conducteurs ont été formés à l'écoconduite et un programme complet de remise à niveau est prévu lorsque l'ensemble des nouveaux trains sera en circulation.

BÂTIMENTS

— Politique

L'entreprise a lancé 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 Immobilier 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.

Pour ce faire SNCF Immobilier a décidé :

- d'approfondir sa connaissance du parc en termes de consommations énergétiques et le pilotage desdites consommations ;
- de sensibiliser l'ensemble des utilisateurs du parc immobilier ;
- d'améliorer la performance énergétique de ses équipements et bâtiments.

Ce programme d'efficacité énergétique concerne son parc locatif, le parc industriel de SNCF et les bureaux.

Elle a décliné ses objectifs dans un plan stratégique définissant une économie annuelle de 18,6 Gwh accompagné d'une surveillance des sites les plus consommateurs et d'une maîtrise plus soutenue de ses consommations d'eau. À ce titre, elle a déployé l'outil « DEEPM » qui lui permet de mettre en qualité les contrats de fluides afin d'améliorer la connaissance et l'optimisation des consommations.

Par ailleurs, des plans d'action d'efficacité énergétique annuels sont bâtis par les branches de l'entreprise. Les actions qui en découlent s'appuient essentiellement sur 3 leviers (le comportemental, la connaissance et la 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 a été lancée en 2015. Elle sera accompagnée courant 2016 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 à la Directive européenne 2012/27/UE transposée dans la loi DDADUE n° 2013-619 du 16 juillet 2013, SNCF a réalisé en 2015 des audits énergétiques sur une partie significative de son parc immobilier, soit 28 sites représentatifs (y compris des gares). Ces audits ont été donnés au ministère en décembre 2015 conformément aux exigences de la Directive.

SNCF a également pour objectif de valoriser un maximum d'opérations éligibles aux Certificats d'Économie d'Énergie. La plateforme CEE a été mise en place en 2015 et est accessible aujourd'hui à l'ensemble des 3 EPIC.

Des actions sont partagées avec :

- la Direction de l'Énergie : expérimentation d'actions innovantes telles que des CPE (Contrats de Performance Énergétique) ;
- SNCF Digital : Internet des objets connectés (IoT) à travers un projet de télérelève.

Plusieurs actions ont été lancées ces dernières années pour améliorer 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.

SNCF a à son actif des gares - telles que Belfort-Montbéliard TGV ou Besançon Franche-Comté TGV - certifiées Haute Qualité Sécurité et Environnement (HQSE) et Basse Consommation Énergétique (BCE), ainsi qu'une quinzaine de haltes éco-durables.

Politique des filiales

Pour les 100 000 logements du parc résidentiel d'ICF Habitat, les consommations énergétiques représentaient en 2011 près de 382 000 tonnes équivalent CO₂ émis, soit 90% de ses émissions.

ICF Habitat s'est engagé à réduire chaque année ses émissions de 10 000 tonnes équivalent CO₂. Pour ce faire, deux plans d'action triennaux ont été adoptés (2013-2015 puis 2016-2018).

Le premier plan a permis d'éviter le rejet de 19 300 tonnes équivalent CO₂ en 2015, ce qui équivaut à l'empreinte carbone annuelle de 700 ménages français. Il se positionne sur 6 chantiers :

- diminuer les consommations énergétiques du parc locatif ;
- mieux appréhender l'empreinte environnementale des chantiers (neuf et réhabilitation) ;
- sensibiliser les locataires aux comportements économes pour réduire leurs charges ;
- développer les achats responsables ;
- réduire les consommations de papier ;
- mobiliser l'ensemble des collaborateurs autour des objectifs de développement durable du groupe (vie au travail et éco-mobilité).

Pour cela, ICF a lancé une vaste campagne d'éco-gestes début 2015.

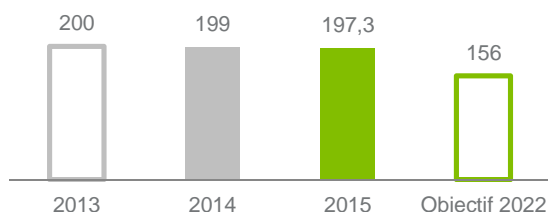
En partenariat avec ICF Habitat, la Ville de Paris et l'association Citoyens Capteurs, l'entreprise a également lancé un projet expérimental en 2015 qui permet aux locataires de réduire leur facture d'électricité en installant sur leurs tableaux électriques des capteurs qui mesurent la consommation de chaque appareil. Les données sont consultables depuis une télévision, un téléphone portable ou un ordinateur.

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. 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) – GPF G K A

2015	2014
197,3	199,3
- dont électricité (en milliers de tep) – GPF G A	
89	91
- dont gaz (en milliers de tep) – GPF G A	
59,3	64
- dont fuel domestique (en milliers de tep) – GPF A	
11,5	12
- dont réseaux de chaleur (en milliers de tep) – GPF	
16,45	17

Sur l'année 2015, les consommations d'énergie des bâtiments ont légèrement diminué. Cette baisse s'explique par une diminution des consommations d'électricité et de gaz et une stabilisation des consommations de fuel domestique et des réseaux de chaleur. C'est le résultat de l'action de SNCF Immobilier : meilleure maîtrise des contrats et plans d'économie d'énergie des bâtiments.

— Réalisations 2015

Ouverture de la gare de Rosa Parks sur la ligne E du RER

Lors de la construction de la gare, une attention particulière a été portée au développement durable puisque celle-ci dispose d'un toit végétal, d'une pompe à chaleur pour le chauffage et la climatisation, d'un dispositif de récupération des eaux de pluie et de panneaux photovoltaïques.

De plus, un bilan carbone a été réalisé à l'occasion de sa construction. Il permet de mesurer les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) générées par le chantier, ainsi que les émissions de GES que la mise en service de la gare va permettre d'éviter (grâce au report du trafic routier sur le transport ferré). À terme, les émissions de CO₂ dues au chantier auront été compensées, et ce sont 80 000 tonnes équivalent CO₂ qui auront été évitées (équivalent des émissions engendrées par 70 000 allers-retours Paris-New-York en avion).

Le Club Fluides

Le Club Fluides est un espace collaboratif (600 collaborateurs) partagé avec les gestionnaires de sites, mis en place par SNCF Immobilier en 2015. Il permet d'informer sur les consommations de fluides (eau, gaz et électricité) et les actions d'économie mises en œuvre. Il permet également d'accéder à CONSO, un outil qui permet de refacturer aux occupants les consommations des fluides au prorata de leurs processus et des surfaces occupées.

Eurostar

Dans le cadre de la mise en place de la norme ISO 50001, Eurostar a conduit des audits énergétiques sur tous ses sites britanniques et est en cours d'identification d'actions d'économie d'énergie à mettre en place. Pour cela, Eurostar a travaillé avec High Speed 1 et Network Rail High Speed (les propriétaires et gestionnaires des gares) afin d'identifier et de promouvoir des projets d'économie d'énergie comme l'amélioration des systèmes de chauffage et de climatisation.

Eurostar a également développé un module e-learning de sensibilisation à l'environnement et à l'énergie, qui s'adresse à tous les employés et les aide à réduire l'énergie qu'ils consomment au travail.

Parcs photovoltaïques

C'est sur un ancien site SNCF Réseau ayant servi à l'édification d'une ligne TGV, qu'a été inaugurée la centrale photovoltaïque de Pujaut, dans le Gard, en avril 2015. Une concession de trente ans a été signée entre SNCF et les nouveaux exploitants du site, Générale du Solaire et Sovafim, pour installer 10 740 panneaux solaires de fabrication française. La centrale est en mesure de produire 6,2 GWh d'électricité par an. Du fait de sa surface importante et de ses innovations technologiques (les trackers, qui optimisent la productivité des panneaux en les gardant constamment orientés vers le soleil), cette centrale répond aux objectifs de la transition énergétique. Le projet s'est également appuyé sur des études environnementales pour évaluer son impact écologique sur les milieux naturels et humains.

En 2015, STVA a inauguré l'un des plus grands parcs photovoltaïques de France, qui recouvre son site à Bassens, en Gironde.

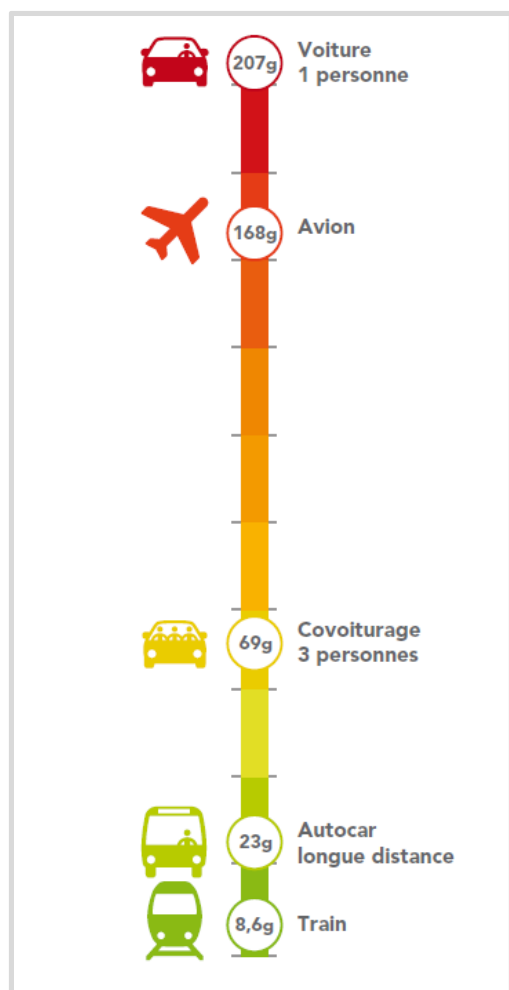
Les panneaux permettent de produire environ 16 000 MWh, soit la consommation électrique annuelle de 4000 foyers, ce qui représente une économie de rejet de CO₂ de 5 700 tonnes par an. L'installation permet :

- la réutilisation d'une surface bitumée déjà existante et la production d'une énergie « verte » qui préserve l'environnement ;
- la protection des véhicules contre la grêle, des tableaux de bord contre le soleil et l'optimisation de la surface de stockage ;
- l'amélioration des conditions de travail en période estivale, avec près de 20°C de moins l'été dans les voitures, soit 30° en moyenne contre 50°C en plein soleil.

Il s'agit de la 2^{ème} centrale photovoltaïque mise en œuvre sur des centres STVA, après Le Boulou en 2012.

Énergie éolienne

En Suède, Keolis dispose de trois éoliennes sur trois sites géographiques. En produisant 9,56 GWh par an, cette nouvelle source d'approvisionnement d'énergie renouvelable permet de produire l'équivalent de 33% de sa consommation d'électricité annuelle. Keolis Sverige contribue ainsi à améliorer le mix énergétique local.



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 491,1 millions de tonnes de CO₂ en 2013¹⁶. Les transports représentent 27% de ces émissions et le mode ferroviaire moins de 1%, pour 10% des voyageurs et des marchandises transportés par fer. Le mode ferroviaire est donc du côté des solutions pour une mobilité bas carbone ; c'est le cas plus largement pour l'ensemble des modes collectifs et partagés. Ainsi en 2015, à l'occasion des discussions qui se sont tenues autour et lors de la COP21 à Paris, SNCF a rappelé qu'une mobilité respectueuse des engagements pour le climat passe par les modes actifs combinés avec les modes collectifs et partagés, et par le recul de l'autosolisme (se déplacer seul en voiture individuelle).

En 2015, SNCF a réalisé son bilan d'émission de Gaz à Effet de Serre réglementaire¹⁷.

LES POSTES D'ÉMISSION DES SCOPES 1 ET 2 DU BEGES :

SCOPE 1	Traction thermique (hors amonts ⁴)	476 125 tCO ₂ e
	Conso fioul et gaz des bâtiments (hors amonts)	157 245 tCO ₂ e
	Carburant des déplacements professionnels en voiture	55 893 tCO ₂ e
	Gaz de climatisation	52 558 tCO ₂ e
SCOPE 2	Traction électrique	224 222 tCO ₂ e
	Consommation électrique des bâtiments	51 256 tCO ₂ e
	Consommation chaleur et froid des bâtiments	39 172 tCO ₂ e

Le premier poste d'émission de Gaz à Effet de Serre est la consommation d'énergie (électricité et gazole non routier) nécessaire à la traction des trains ; vient ensuite la consommation d'énergie de ses nombreux bâtiments. À l'occasion de ce bilan, SNCF a également établi que ses émissions sont 10 fois inférieures à ce qu'elles auraient été si les mêmes déplacements avaient été effectués en voiture par ses voyageurs ou en camion pour son fret.

Comme prévu par la réglementation, ce bilan a été transmis à la Préfecture d'Île-de-France et rendu public sur sncf.com/fr/rse/bilan-carbone. Il est en recul de 5% par rapport au précédent (2012) et il porte un nouvel engagement : - 5,8% entre 2015 et 2017. SNCF confirme ainsi sa politique de réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre et d'amélioration de la performance CO₂ de ses voyageurs et chargeurs.

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 de manière volontaire, en réponse à une attente de leurs clients Autorités Organisatrices de Transport, ou pour des raisons réglementaires. Le Groupe Keolis s'est fixé un objectif d'optimisation de la

¹⁶ Source : CITEPA, inventaire format Plan Climat (périmètre Kyoto), avril 2015

¹⁷ Art. L. 229-25 à 26 et Art. R. 229-45 à 56 du Code de l'Environnement

consommation d'énergie des transports publics¹⁸. Cet objectif aura pour conséquence l'évolution des émissions CO₂. Il est complété par une approche locale pour tenir compte de la multiplicité des contrats et des types de réseaux exploités.

Politique CO₂ d'Eurostar

Eurostar a reçu la certification CEMARS (Certified Emissions Measurement And Reduction Scheme) en 2013, et dans ce cadre calcule et vérifie régulièrement son empreinte carbone. Eurostar s'est engagé à réduire ses émissions liées à ses activités dans les gares, dépôts, bureaux et centre d'appels de 25%, et les émissions liées au transport de voyageurs de 35% (par voyageur et par trajet), d'ici 2018.

Politique CO₂ de Thalys

Thalys s'est fixé pour objectif de réduire de 40% ses émissions de CO₂ d'ici 2020 (base 2008). Ce chiffre a été calculé dans le cadre du programme Science Based Targets, initiative conjointe du Global Compact, du WWF, du Carbon Disclosure Project (CDP) et du World Resources Institute (WRI). Cette méthode de calcul, fondée sur une approche par secteur d'activité, est la plus rigoureuse à ce jour. En 2015, Thalys fait partie des 10 premières entreprises au monde à l'adopter.

À cette fin, l'entreprise intègre dans son plan d'action un volet d'efficacité énergétique à bord et dans les bureaux. De plus, elle a lancé une politique de restauration à bord moins émettrice de GES (produits locaux, fruits et légumes de saison, moins de viande rouge, 40% de repas végétariens, plus de bio et poissons certifiés MSC). C'est ainsi que l'entreprise a réussi à diviser par 2 l'empreinte carbone de la restauration à bord en 7 ans seulement.

Politique CO₂ pour le transport et la logistique de marchandises

SNCF Logistics contribue à améliorer les méthodologies d'évaluation des émissions de CO₂ du transport de marchandises avec l'objectif d'améliorer la performance environnementale de ce secteur. Cela nécessite la pleine implication des prestataires de transport mais aussi des chargeurs.

Fret SNCF met à disposition de ses clients un calculateur qui prend en compte l'itinéraire emprunté, la masse des envois (wagons et marchandises) ainsi que le type de traction (électrique ou diesel). 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.

VIA, qui assure le développement et l'exploitation du service d'autoroute ferroviaire, informe ses clients des tonnes de CO₂ évitées grâce au report modal de la route vers le rail (en plus des quantités de CO₂ émises au cours du transport de leurs marchandises, comme prévu par la loi).

SNCF Logistics est fortement investi dans EcoTransIT World Initiative. Cette démarche réunit de nombreux

opérateurs de transport et logistique (dont Fret SNCF et GEODIS) s'investissant en continu pour faire évoluer l'outil EcoTransIT World en cohérence avec les législations environnementales et les progrès technologiques. Cet outil permet d'évaluer les émissions de Gaz à Effet de Serre et de 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.

Outre leur implication dans EcoTransIT World Initiative, Geodis et Fret SNCF participent à différents travaux à l'échelle nationale pour l'OEET (Observatoire Énergie Environnement des Transports), et à l'échelle mondiale pour le GLEC (Global Logistics Emissions Council).

GEODIS a aussi contribué de manière active à l'organisation du 4^e forum mondial d'EcoTransIT qui s'est tenu le 18 novembre 2015 à Göteborg en Suède. Le forum a réuni plus de 40 participants du secteur du transport et de la logistique pour parler notamment de l'harmonisation des méthodes de calculs. Des experts ont présenté un panorama des développements dans l'industrie du transport visant à réduire les émissions et à préserver le climat.

En 2015, GEODIS participe 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, également étendu à SmartWay Canada ;
- Transporte Limpio - un programme du gouvernement mexicain qui vise à décerner un label aux transporteurs actifs dans la réduction de leurs émissions de CO₂.

L'information CO₂

Conformément à la réglementation¹⁹, SNCF et ses filiales informent leurs clients (voyageurs comme chargeurs), depuis le 1^{er} octobre 2013, sur la quantité de CO₂ émise pour leurs déplacements. Cette information est claire et transparente et inclut la totalité des **émissions réelles de CO₂** liées à l'énergie de traction, comme le prévoit le guide d'application du ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer, (developpement-durable.gouv.fr/Information-CO2-des-prestations-de.html).

Les voyageurs disposent de l'information CO₂ sur l'ensemble des canaux de ventes et de préparation au voyage : TGV, Intercités, Transilien et TER. Cette information est parfois associée à une comparaison entre un trajet en train et un autre mode de transport. Par exemple : pour un trajet Paris – Marseille les émissions en TGV seront de 2,8 kgCO₂ ; en voiture, celles-ci seront de 69 kgCO₂, soit 25 fois plus...

En 2015, pour parcourir 1 km, un voyageur émettait :

- 5,8 gCO₂ ✓✓ en Transilien ;
- 3,2 gCO₂ ✓✓ en TGV ;
- 29,7 gCO₂ ✓✓ en TER ;
- 10,8 gCO₂ ✓✓ en Intercités.

¹⁸ Solution N°3 : améliorer encore la performance environnementale des transports publics – Engagés pour la mobilité durable – Groupe Keolis

¹⁹ Art. 1431-3 du code des transports

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 sur le calculateur SNCF : sncf.com/fr/train-emission-co2.

Concernant le transport de marchandises, Fret SNCF propose cette information CO₂ depuis 2009 et a mis en place un outil de reporting qui informe mensuellement ses clients des émissions de Gaz à Effet de Serre et de polluants pour chaque trajet. Les données sont calculées en France à partir des données de production (type d'engin utilisé : diesel ou électrique, masse du train, etc.). Pour les trajets internationaux, EcoTransIT est utilisé (seul outil à intégrer l'électrification ou non de la ligne dans sa modélisation).

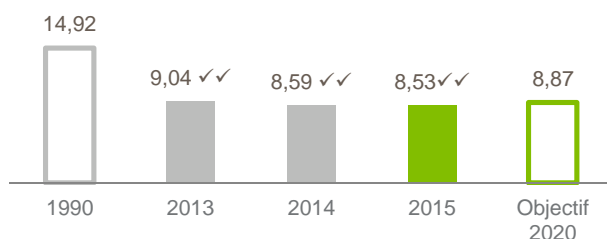
— Objectifs

SNCF s'est engagé à réduire de 5,8% ses émissions de gaz à effet de serre entre 2015 et 2017. Cet engagement est parfaitement en adéquation avec l'objectif de réduire de 20% les émissions de Gaz à Effet de Serre de SNCF entre 2014 et 2025 pris lors de la COP21 sur la plateforme de la CCNUCC²⁰ (climateaction.unfccc.int/company/sncf).

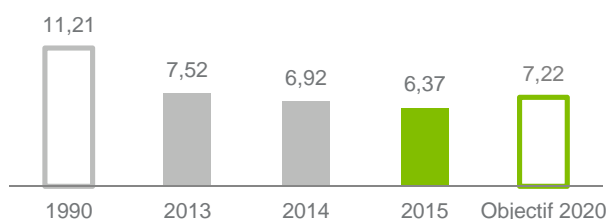
Sur cette même plateforme le secteur ferroviaire, par le biais de l'Union Internationale des Chemins de fer, a pris un engagement collectif de réduction des émissions spécifiques de Gaz à Effet de Serre de 50% en 2030 et de 75% en 2050, par rapport à 1990. SNCF s'est engagé à contribuer à cet objectif.

En 2014, SNCF avait atteint son premier objectif pris dans le cadre de l'Union International des Chemins de fer de réduire ses émissions de GES de 30% pour le fret et de 40% pour les voyageurs entre 1990 et 2020.

Évolution des émissions de CO₂ par voyageur.kilomètre (en g/voy.km)²¹ – GPF



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



²⁰ Convention-Cadre des Nations Unies sur les Changements Climatiques

²¹ Émissions moyennes pour tous les types de trains

— Évolution des indicateurs

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

2015	Réseau	Mobilités	2014
2 621			2 246
- dont traction ferroviaire (trains, métro, tramway) (thermique et électrique - en milliers de tonnes) – GPF K A			
1 207	31,4	790	906
- dont transports routiers commerciaux (en milliers de tonnes) – K G A			
1 090			1 020
- dont flottes de service (en milliers de tonnes) – GPF ²²			
60,83			59,05
- dont bâtiments (en milliers de tonnes) – GPF G A			
324			320

Les émissions de CO₂ évoluent dans les mêmes proportions que les consommations d'énergies afférentes. L'augmentation des consommations de traction provoque une augmentation des émissions de CO₂. Toutefois, les variations de consommation sont dues à des augmentations de périmètre. L'efficacité CO₂ de la mobilité (gCO₂/voyageur.km) s'améliore légèrement (voir histogrammes « Évolution des émissions de CO₂ par voyageur.kilomètre » ci-contre).

— Réalisations 2015

Le Bilan des émissions de Gaz à Effet de Serre de SNCF

Ce bilan peut être résumé en 3 chiffres :

- pour le Groupe Public Ferroviaire le bilan réglementaire (scopes 1 et 2) est d'environ 1 MtCO₂e ;
- en ajoutant le scope 3, le bilan du GPF est d'environ 3,4 MtCO₂e ;
- pour le Groupe SNCF, le bilan réglementaire (scopes 1 et 2) est d'environ 2 MtCO₂e.

SNCF du côté des solutions pour le climat – partenaire officiel de la COP21

SNCF s'est mobilisé pour la COP21 d'abord en tant que transporteur pour l'évènement, et ensuite en tant qu'acteur engagé à promouvoir une mobilité moins émettrice de carbone. SNCF a organisé de nombreux évènements (cf. pages 17 et 18 de ce rapport) :



²² Pour l'année 2014 les émissions ont été recalculées à partir du GHG Protocole et non à partir des facteurs d'émission de l'ADEME (le chiffre présenté dans le bilan 2014 était de 55,5).

1. Le train du Climat du 6 au 25 octobre 2015

En amont de la COP 21, SNCF et les messagers du climat ont organisé le Train du Climat du 6 au 25 octobre 2015. Son objectif, sensibiliser le grand public aux enjeux, impacts et solutions en faveur du climat à travers une exposition itinérante, ludique, et pédagogique conçue par les scientifiques.

Avec 25 000 visiteurs au cours des 19 étapes à travers toute la France, le Train a été le seul événement d'ampleur, à la fois national et local, en dehors de Paris, en amont de la COP21.

2. Organisation du 1^{er} forum international des mobilités durables le 28 octobre 2015

Afin d'échanger largement sur ce sujet avec l'ensemble du secteur des transports, SNCF a organisé le 1^{er} Forum international des mobilités durables qui a réuni près de 400 personnes représentant 21 pays et venant des 5 continents. Selon G. Pepy, Président du directoire de SNCF : « *SNCF a voulu proposer un tour du monde prospectif des solutions de mobilités durables autour des témoignages de membres de gouvernements, d'élus et de professionnels de toutes les mobilités pour démontrer que nous pouvons faire mieux en partageant les solutions qui existent et les pratiques nouvelles qui émergent* ». Un 2^{ème} forum est prévu en 2016 pour poursuivre ces échanges.

Vers une mobilité plus sobre en CO₂ : une contribution de SNCF au débat public sur la mobilité voyageurs de demain

En 2015, SNCF a conduit une étude sur les évolutions possibles de la mobilité des personnes en France à l'horizon 2050. Parmi les 3 scénarios possibles, seul le scénario de la « proximobilité » permet de réaliser l'objectif national de diviser par quatre les émissions de Gaz à Effet de Serre à l'horizon 2050²³ et ainsi limiter le réchauffement de la planète en deçà de 2°C.

Pour réaliser ce scénario, SNCF veut multiplier par deux la part de la mobilité partagée d'ici 2030 (et par 4 d'ici 2050). Elle compte pour cela simplifier l'accès aux modes de transports partagés (les français devront marcher et pédaler 3 fois plus) et proposer des solutions de porte-à-porte adaptées, avec le train au centre du voyage. Cela passe aussi par des offres et des applications pour mobiles, pour faciliter le déplacement. L'objectif 2050 est de passer de 4 à 6 millions de voyageurs en train par jour. Les résultats de l'étude sont publics et ont été versés au débat sur : sncf.com/fr/presse/fil-information/etude-facteur-4/159951

ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Art.225- II-2°-d) Changement climatique

Adaptation aux conséquences du changement climatique

— Politique

Suite à la sortie de différents documents nationaux et internationaux tels que :

- les rapports du GIEC ;
- la Communication du 16 avril 2013 de la Commission européenne sur la stratégie

européenne d'adaptation au changement climatique ;

- le premier plan national d'adaptation au changement climatique 2011-2016 (PNACC) lancé par la loi Grenelle 1 ;
- le 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 anticipées. Celles-ci sont de plusieurs ordres :

- l'augmentation du niveau général des températures, en particulier dans la moitié sud du pays ;
- la diminution probable des précipitations ;
- l'évolution du trait de côte ;
- la fréquence accrue des événements extrêmes (canicules, fortes précipitations et inondations, tempêtes...).

Pour adapter le système ferroviaire, SNCF développe une méthode aux 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 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).

En 2015, en partenariat avec l'Université de Saint Quentin en Yvelines, I4CE (Institute for Climate Economics), l'Ademe, SNCF et SNCF Réseau ont pris la décision de cofinancer une thèse de 3 ans sur l'appropriation des connaissances scientifiques pour la prise de décision en matière d'adaptation au changement climatique.

En parallèle la Direction Digital, en collaboration avec certains métiers du Groupe, a réalisé des projets intégrant la corrélation entre des données météorologiques et des données de production afin de mesurer l'impact de la météo sur la production ferroviaire et d'améliorer sa performance, notamment par une meilleure prévisibilité des moyens à mettre en œuvre (exemple de la maintenance prédictive des matériels roulants). En effet, la réflexion climatique et celle sur la météo-sensibilité sont étroitement liées.

²³ Un des objectifs du Grenelle de l'environnement

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

La directive RG 00033 fixe le cadre de référence relatif à l'organisation du management environnemental du Groupe Public Ferroviaire (GPF). Elle décrit les missions des différentes entités des trois EPIC en la matière.

Cette directive a été revue par le Direction du Développement Durable en 2015, en collaboration avec l'ensemble des porteurs de l'environnement ainsi que des juristes des trois EPIC. Approuvée début 2016, elle intègre la nouvelle organisation du Groupe Public Ferroviaire. Elle a également été simplifiée, afin de s'harmoniser avec les principales normes traitant du management des risques et plus précisément du management de l'environnement.

SNCF Mobilités et SNCF Réseau ont entrepris de décliner ce référentiel à différents niveaux afin de définir les rôles et responsabilités de chacun, en fonction de leurs enjeux propres.

Au niveau opérationnel, les établissements continuent de déployer des Systèmes de Management de l'Environnement, en se basant sur la norme ISO 14001, mais également sur d'autres référentiels (liés par exemple à la HQE, au management de la qualité...). En 2015, les sites industriels du Matériel (SNCF Mobilités), ceux de l'Infrastructure (SNCF Réseau), ainsi que quelques grandes gares étaient certifiées ISO 14001. Un travail d'adaptation et de réflexion a été engagé pour revoir les systèmes en place en cohérence avec la nouvelle version de l'ISO 14001 publiée en septembre 2015.

Pour SNCF, le management environnemental concerne en particulier :

- 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 qu'aux gestes métiers ;
- la gestion de l'eau ;
- la lutte contre les nuisances sonores ;
- l'économie des ressources.

Le management environnemental est également intégré dans le cadre des projets.

L'un des piliers des systèmes de management est la vérification de la conformité, ce qui passe en particulier par une veille réglementaire active. Pour cette raison, les processus de veille stratégique et applicative ont été refondus. L'application informatique ECL-R (de vérification de conformité réglementaire), commune au GPF et à Keolis continue ainsi de se déployer et une démarche a été lancée en 2015 pour faire évoluer l'outil.

Les Systèmes d'information Groupe sont essentiels pour le partage de l'information et le management des données. Au sein du GPF, il existe notamment :

- l'outil Impact, qui permet d'archiver les données ;
- le Système d'information géographique (Géoprism) qui permet de visualiser les données environnementales aisément.

Politique des filiales

Depuis 2014, le Système de Management de l'Environnement du Groupe Keolis est certifié ISO 14001, intégrant dans un premier temps 10 filiales.

En 2015, 4 nouvelles filiales ont été ajoutées au certificat groupé, dont Keolis Commuter Services à Boston.

Cette certification a impulsé une véritable dynamique autour de trois engagements :

- poursuivre l'optimisation des consommations d'énergie ;
- améliorer la gestion des déchets ;
- limiter la consommation d'eau potable pour les activités industrielles.

Plusieurs filiales du Groupe sont également certifiées ISO 14001 individuellement. En 2015, Keolis compte plus de 14 500 salariés exerçant une activité certifiée ISO 14001, soit environ 27% des salariés du Groupe Keolis.

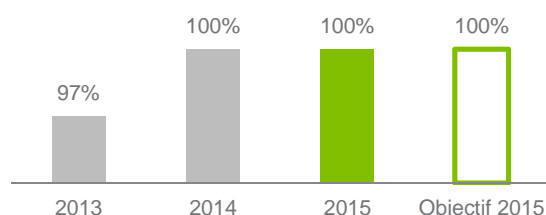
Concernant la branche SNCF Logistics, fin 2015, 40% des 664 sites de GEODIS dans le monde étaient certifiés ISO 14001 et 100% des sites de Naviland Cargo.

Le Système de Management Environnemental d'Eurostar est certifié ISO 14001 depuis 2011. En 2015, Eurostar l'a étendu pour en faire un système intégré de management de l'environnement et de l'énergie. De ce fait, il est également certifié ISO 50001. Ce système couvre à la fois les sites Eurostar au Royaume-Uni et l'exploitation des trains.

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 ».

Évolution du pourcentage d'établissements industriels certifiés ISO 14001 entre 2013 et 2015 – GPF²⁴



Nombre d'établissements certifiés ISO 14001 :
 GPF : **45** / Filiales (A K G) : **411**

Évolution des indicateurs

Art.225-I-2°-a) % de déploiement des SME (adaptés) par entités porteuses de risques en 2015– GPF

Risques environnementaux modérés

M&T	82%
Fret	67%
Gares & connexions	---

Risques environnementaux moindres

Voyageurs	43%
EIC	---

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

2015 ²⁵	Mobilités	Réseau	2014
837	659	147	613

Le programme de dépollution de sites de stations-services SNCF approuvé par l'ADEME courant 2012 se poursuit. À partir de 2015, une démarche de progrès a été mise en place pour déterminer une méthode d'analyse des risques et mettre à jour l'état des lieux des stations-service à démanteler ou à remettre aux normes. L'objectif est de chiffrer l'enveloppe nécessaire

et prioriser les travaux à effectuer. Le planning prévoit une première phase préparatoire jusqu'au 1^{er} trimestre 2016, la mise en conformité des stations les plus urgentes devant démarrer au cours du second trimestre 2016. La provision pourra être réévaluée à l'issue de la phase préparatoire.

Des travaux de dépollution des sites et de pompage des nappes phréatiques ont été réalisés en 2015 pour 1,8 M€. Les principaux sites concernés étaient : Vierzon, La Villette, Achères, La Chapelle, Villeneuve.

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

En 2015, 376 agents des 3 EPIC ont bénéficié d'une cinquantaine de sessions assurées essentiellement par la filiale EFFIA Synergies (devenue depuis Kisio). Les thèmes des sessions proposées couvraient les mêmes domaines liés à l'environnement :

- les bases du droit de l'environnement ;
- les déchets ;
- les produits dangereux ;
- 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 ECL-R.

Concernant Keolis, l'offre de formation est développée en partenariat avec son institut de formations et répond aux besoins spécifiques des filiales du Groupe en matière d'environnement. Les problématiques environnementales sont également intégrées dans le parcours de formation obligatoire des conducteurs et dans le parcours d'intégration des cadres.

Tous les salariés d'Eurostar reçoivent une session de sensibilisation à l'environnement lorsqu'ils rejoignent l'entreprise. Ceux qui ont des responsabilités environnementales spécifiques reçoivent une formation approfondie soit par l'équipe « Énergie et Environnement » de l'entreprise, soit par des consultants externes.

Eurostar a développé récemment son premier module de formation en e-learning, qui porte particulièrement sur le système de management de l'environnement et de l'énergie et sur les actions que les salariés peuvent mener pour économiser de l'énergie et gérer leurs déchets en respectant au mieux l'environnement. Eurostar souhaite que tous les salariés soient formés.

²⁴ L'indicateur « pourcentage d'établissement dotés d'un SME certifiés ISO 14001 ou avec SME adaptés » devient « Évolution du pourcentage d'établissements industriels certifiés ISO 14001 ». Cet indicateur est complété par le pourcentage de déploiement des SME (adaptés).

²⁵ VFLI et ERMEVA intègrent cet indicateur en 2015

— Évolution des indicateurs

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

2015	2014	2013
376	476	430

Le dispositif Formation a évolué du fait de la réforme ferroviaire et pendant 4 mois aucune session n'a été proposée, le temps de mettre en place la nouvelle organisation. Cela explique la différence d'une centaine d'agents par rapport à 2014 et montre que l'effectif formé est resté constant.

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.

La politique achat d'Eurostar intègre la prise en compte de l'impact environnemental et énergétique de chaque acte d'achat. Des questions standard sont prévues dans les formulaires d'appels d'offres et les réponses à ces formulaires font partie intégrante des critères d'évaluation. D'un point de vue contractuel, tous les fournisseurs ont l'obligation d'adhérer à la politique environnementale et énergétique d'Eurostar. Concernant les contrats avec un impact fort sur l'environnement ou sur les consommations d'énergie, l'équipe « environnement » d'Eurostar est impliquée dans le processus achat.

— Objectif

GPF : 50% des appels d'offres supérieurs à 400 K€ devront comporter des critères développement durable éliminatoires en 2017.

— Évolutions des indicateurs du GPF

En 2015, 45% des marchés supérieurs à 400 K€ comportaient un ou plusieurs critères environnementaux et/ou sociaux éliminatoires, soit une hausse importante par rapport à 2014 (+38%).

— Réalisations 2015

« Emmenez-moi à... », des guides de voyage offerts aux clients TGV en papier recyclé et issus de forêts gérées durablement

Dans le cadre de cet appel d'offres, des exigences fermes ont été mises en place avec un papier recyclé (à hauteur de 60% de fibres recyclées) et issu de forêts gérées durablement (papier labellisé FSC). Au-delà de la réduction de l'impact environnemental, le choix de ce type de papier est vecteur de performance économique pour SNCF car cela lui permettra de diminuer le montant de la taxe Ecofolio que l'entreprise paye en tant qu'émetteur de papier.

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, le Groupe Public Ferroviaire (GPF) s'est donné des orientations générales dans le référentiel RG 00033. Par ailleurs, des politiques ou plans thématiques se déploient ou sont en cours d'élaboration, parmi lesquels :

- la politique économie circulaire ;
- le plan papier ;
- la politique de l'eau ;
- le plan DEEE ;
- le plan phytosanitaire ;
- le plan qualité de l'air intérieur.

Les orientations environnementales couvrant l'année 2016 ont été diffusées à l'automne 2015 à l'ensemble des acteurs de l'environnement du GPF. Les EPIC et/ou directions de branches et métiers ont ensuite déployé leurs orientations et / ou politiques en fonction de leurs enjeux propres :

- l'EPIC SNCF Réseau a publié sa politique RSE comprenant ses problématiques environnementales en décembre 2015 ;
- la branche Matériel de SNCF Mobilités et le métier Maintenance et Travaux de SNCF Réseau ont diffusé au sein de leurs établissements des orientations environnementales spécifiques.

Les organisations des 3 EPIC du GPF ont également été revues avec une prise en compte des risques environnementaux.

La création de SNCF Combustible permet de sécuriser la gestion opérationnelle et la gestion du passif industriel en lien avec les principales stations-services. De ce fait, le projet CUTE (Chantier d'Urgence Traction économie d'Énergie et Environnement), lancé en 2007, se poursuit. La création de SNCF Immobilier garantit la gestion du patrimoine pour le GPF, conformément aux conventions de gestion. Il déploie notamment une stratégie liée à la transition énergétique et coordonne des programmes d'investissement ainsi que des plans d'action pour améliorer la performance

environnementale du patrimoine.

Les Systèmes d'information tels qu'Impact (archivage de données environnementales), le SIG²⁶ (pour visualisation géographique de données environnementales) et ECL-R (vérification de conformité réglementaire) ont évolué pour s'adapter à la nouvelle organisation du GPF.

Un travail de fond a été réalisé courant 2015 pour mettre à jour la dénomination des exploitants ICPE au sein du GPF. Par ailleurs, les modifications de la réglementation ICPE (liées au changement de la nomenclature des installations) initiée en 2014 s'est poursuivie en 2015.

Dans le cadre de la gestion du risque inondation, le GPF s'est engagé dans un plan de continuité d'activité au niveau national. En 2015, SNCF s'est préparé à l'exercice SEQUANA²⁷ 2016.

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

La politique de l'eau du GPF, dont le processus d'élaboration et de partage est en cours de finalisation, prévoit la mise en œuvre de plans d'action sur la période 2016-2020. Elle comprend des objectifs de réduction des impacts directs et indirects des activités du GPF sur la ressource en eau à l'horizon 2020. Les engagements portés par cette politique couvrent entre autres :

- la caractérisation des flux polluants émis par les sites industriels ;
- leur maîtrise et leur réduction ;
- la mise en œuvre de mesures de protection adaptées aux enjeux et à la vulnérabilité des milieux aquatiques exposés ;
- l'amélioration de la connaissance du patrimoine « réseaux ».

Le GPF investit dans la rénovation et la mise en conformité de ses réseaux d'assainissement et d'adduction d'eau. Le programme CEPIA (Conformité Eau Potable, Incendie et Assainissement) décidé en août 2014 prévoit d'engager environ 250 M€ sur une période de 14 ans (2014-2028) sur 60 sites majeurs pour le GPF. Les travaux engagés portant sur la rationalisation des réseaux d'eau et l'amélioration des dispositifs d'assainissement, contribuent à diminuer les consommations d'eau, à mieux maîtriser et à limiter les rejets polluants.

Ce programme a permis de réaliser 29 diagnostics de sites à fin 2015 pour un montant de 3 millions d'euros et d'en lancer 17 qui sont en cours de réalisation. De plus, 7 projets de mise en conformité vis-à-vis de la réglementation ont été réalisés pour un montant de 16 millions d'euros (Saintes, Quatre-Mares, Vaise, VSG

Incendie, Nîmes Courbessac, Nevers, Oullins). 5 projets sont en phase études, 7 en phase études avancées et appel d'offres marché de travaux, soient 80 millions d'euros engagés.

Politique des filiales

Eurostar a mené des actions afin de réduire la consommation d'eau liée à ses activités, en particulier au technicentre de Temple Mills, où l'eau utilisée pour laver les voitures est recyclée à 90%.

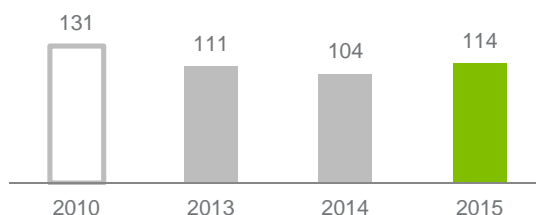
La politique environnementale du Groupe Keolis comprend trois objectifs spécifiques dont la limitation de la consommation d'eau potable pour les activités industrielles. Elle intègre également deux objectifs généraux : prévenir les pollutions et respecter la réglementation en vigueur. Ils concourent tous les deux à limiter les rejets de polluants dans l'eau, l'air et le sol.

— 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) – GPF



Les achats d'herbicides totaux ont augmenté par rapport à 2014 mais ils suivent une tendance générale à la baisse depuis 2010. On constate en 2012 et 2014 des baisses plus fortes qui peuvent être liées à des phénomènes de stockage/déstockage.

L'augmentation des achats d'herbicides sélectifs s'est confirmée en 2015. Elle s'explique par la politique de remise à niveau des abords. En effet, cette politique consiste à mettre en œuvre une ou deux confirmations chimiques suite à un traitement mécanique afin de retrouver un couvert de graminées. Une fois ce couvert restauré, celui-ci pourra être entretenu de façon mécanique.

DANS L'AIR

— Politique

Le mode ferroviaire permet de lutter contre la pollution atmosphérique en ville, via le report modal depuis le mode routier, gros émetteur de gaz et de particules. Mais le transport ferroviaire doit également limiter son empreinte, notamment 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

²⁶ Système d'information géographique

²⁷ Simulation de montée des eaux de la Seine

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.

La convention SNCF/STIF renouvelée en 2015 intègre un volet relatif à la qualité de l'air dans les EFS²⁸, demandant notamment :

- de mettre en place une surveillance de la qualité de l'air ;
- de rendre publique les résultats ;
- de communiquer les résultats en interne ;
- de mettre en œuvre un plan d'actions intégrant des investissements de modernisation des systèmes de ventilation.

— Réalisations 2015

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 est en cours de finalisation et a permis d'identifier quelques procédés de réduction de la pollution qu'il serait intéressant d'investiguer plus avant. Il a également permis de réaliser un état des lieux international des études en cours sur cette problématique.

Surveillance de la qualité de l'air dans les Enceintes Ferroviaires Souterraines

En 2015, un nouveau programme de mesures a été monté, visant à faire un bilan des gares Transilien, souterraines ou mixtes. Ce programme se déroule sur deux ans (2016-2018) et comprend des campagnes de mesures sur 15 jours, ainsi que des mesures en continu sur deux gares. Il concerne 25 gares souterraines et s'organise autour de mesures de santé publique, et de mesures individuelles pour les agents. En parallèle, des études sont lancées pour permettre d'identifier et de chiffrer les travaux nécessaires à l'amélioration de la qualité de l'air intérieur. L'ensemble de ce programme et les actions qui en découlent sont co-pilotés par le directeur Transilien et le directeur des gares d'Île-de-France, avec l'appui de la Direction du Développement Durable.

Mesures de relargage d'aménagements intérieurs

Des mesures ponctuelles de relargage de composés organiques volatiles (COV) par des aménagements intérieurs (sièges en particulier) de trains TER ont été réalisées, avec des résultats satisfaisants, qui montrent des taux de COV faibles.

Filtration performante

Différents projets ont été menés 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. Des réflexions sont en cours pour un déploiement lors de rénovations.

Ventilation dans les gares

L'application des préconisations générales internes à SNCF sur l'usage de la ventilation dite « de confort » des gares existantes, lorsqu'elles en disposent, est maintenue, de façon à améliorer la qualité de l'air dans les gares souterraines.

DANS LE SOL

— Politique

SNCF travaille à la dépollution de ses sites industriels, dont le parc de 130 stations-services ferroviaires, qui délivre 200 000 m³ de gasoil nécessaire à la traction thermique (50% du réseau n'étant pas électrifié). Des opérations de remise en état sont réalisées sur les sites en exploitation. L'entreprise s'engage activement dans la recherche pour les sites et sols pollués en étant partenaire d'organismes comme la fondation INNOVASOL, et l'association Record.

— Réalisations 2015

Dépollution et rénovation d'anciennes stations-services

Plusieurs opérations de démantèlement et de dépollution de stations-services ont été menées en 2015.

Des stations-services totalement rénovées sont en cours de mise en place (cuves de stockage, pompes de distribution, systèmes de récupération, etc.). Ont été rénovés ou équipés en stations neuves les sites de Vierzon, Chartres...

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.

SNCF 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 ;
- les méthodes d'estimation et d'optimisation des quantités de terres polluées à traiter ;
- la qualité de l'air intérieur des espaces fermés.

UTILISATION DE PRODUITS PHYTOSANITAIRES

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 à éviter l'impact sur la ressource en eau.

²⁸ EFS : Enceintes Ferroviaires Souterraines

SNCF développe cette politique de gestion raisonnée de la végétation dans ses différents espaces.

Le long de l'infrastructure, elle est fondée sur la poursuite des actions de professionnalisation par SNCF Réseau afin de limiter l'utilisation de produits phytosanitaires aux abords des voies :

- utilisation de systèmes d'information géographique installés sur les 54 trains et camions désherbeurs dont dispose SNCF Réseau ;
- utilisation de solutions alternatives telles que la pose de nattes anti-végétation ou l'éco-pâturage.

Concernant les gares, la démarche et les réflexions entamées en Île-de-France sur la réduction de l'usage de ces produits se poursuivent également, avec l'arrêt progressif de l'usage de produits phytosanitaires sur un certain nombre de lignes et l'arrêt à terme de leur utilisation. Cette évolution des pratiques passe par l'acceptation de la présence d'une certaine végétation spontanée sur les quais.

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 de limitation et de réduction des impacts sonores de ses infrastructures, de ses matériels roulants, de ses installations fixes et de ses processus (chantiers de voies...) afin d'améliorer le confort de ses clients, de ses salariés et des riverains. 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 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 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 :

- l'homologation acoustique des trains par calcul ;
- le bruit des points singuliers de la voie ferrée tels que les appareils de voie ;
- la combinaison de solutions de réduction du bruit sur l'infrastructure et le matériel roulant ;
- la prédiction fine du bruit au passage du train avec et sans écran.

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 ;
- la mesure du bruit des matériels roulants ;
- la caractérisation des performances acoustiques de la voie, des 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 intègre ces spécifications acoustiques dans les cahiers des charges de ses matériels roulants.

Programme de réduction des points noirs bruit

SNCF Réseau poursuit également la mise en œuvre de la politique nationale de résorption des points noirs bruit ferroviaires, menée par l'État et ses partenaires, qui vise à recenser et résorber les situations d'exposition au bruit les plus critiques. Quelques 58 000 bâtiments et 500 000 habitants sont potentiellement concernés. Des investissements importants y ont été consacrés depuis 2008 (140 M€).

Nuisances sonores sur les chantiers ferroviaires

Lors de chantiers ferroviaires, SNCF Réseau veille à limiter les nuisances acoustiques liées aux différentes phases de travaux et à l'utilisation d'engins de chantier agréés et respectant les normes de bruit. Les riverains sont systématiquement informés sur la nature du chantier, sa durée prévisible, les nuisances sonores attendues ainsi que les mesures prises pour les limiter.

Déploiement de matériels moins bruyants

Le déploiement de matériels ferroviaires récents moins bruyants se poursuit avec le Francilien en Île-de-France et les Régiolis et Regio 2N dans plusieurs régions. GEODIS a également recours à des technologies permettant la baisse du bruit, avec ses véhicules électriques ou GNV (Gaz Naturel pour Véhicules).

Politique des filiales

La lutte contre le bruit est un enjeu majeur de la gestion des actifs d'Ermewa Group, en application des règles fixées par la Commission européenne en matière de respect des valeurs autorisées par les « STI bruit »²⁹. Ermewa impose dans la construction des wagons neufs depuis 2006 des semelles de frein dites « composite » en remplacement des semelles en fonte. Pour les matériels construits avant 2006, l'application graduelle des « STI bruit » à tous les wagons devrait être effective dès 2026. Ermewa a lancé un projet expérimental pour évaluer l'impact de ces nouvelles technologies de réduction de bruit sur la flotte de wagons construits avant 2006. Les résultats de l'expérimentation, ainsi que le retour d'expérience acquis par Ermewa depuis 10 ans permettent d'envisager les solutions les plus pertinentes. Dès cette année, une première partie de la flotte sera modernisée avec ces nouvelles semelles en Allemagne.

²⁹ STI : Spécification Technique d'Interopérabilité

— 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

2015	2014	2013
Pourcentage de matériel roulant ferroviaire fret avec un faible niveau acoustique – GPF		
8,3%	8,1%	8,1%
Pourcentage de matériel roulant ferroviaire voyageur avec un faible niveau acoustique – GPF		
81,1%	80,0%	78,3%

En 2015, la diminution du nombre de matériels freinés par semelle fonte (matériels bruyants) conduit globalement à une amélioration du niveau de l'indicateur bruit fret. Concernant l'indicateur voyageur, l'amélioration de la performance acoustique est liée à l'intégration de la série REGIOLIS (automoteur), à l'augmentation du nombre de caisses Francilien et à l'intégration de la série REGIO 2N.

— Réalisations 2015

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, pour différentes configurations (matériel neuf, matériel modifié...). La suite de ces travaux a été intégrée en 2015 dans la réponse à l'appel à proposition de Shift2Rail et de la Commission européenne, partenariat public-privé européen des industriels du domaine ferroviaire.

Murs antibruit de Noisy-le-Sec / Bondy

2015 a vu la finalisation du chantier de résorption de points noirs bruit sur les communes de Noisy-le-Sec et de Bondy. Il s'agit de la plus importante opération de résorption de points noirs du bruit ferroviaire en milieu urbain dense, en dehors de tout projet d'aménagement. Elle a consisté en l'installation de murs anti-bruit sur un linéaire de 3 km, complétés par une isolation de façade pour les étages les plus hauts. 654 logements ont été ainsi protégés. Le site a été inauguré en juin 2015. Ces travaux ont permis un gain jusqu'à 10dB, et ont été réalisés avec un cofinancement entre l'ADEME, la Région Île-de-France, l'État, SNCF Réseau, la communauté d'agglomération Est Ensemble et le Département de Seine-Saint-Denis.

Vibrations dans le sol

Les vibrations dans le sol peuvent également constituer une source de gêne pour les riverains. SNCF a 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 a travaillé au développement d'attaches « souples » du rail, et testé ces systèmes en voie. Toujours en place, ces dispositifs font l'objet d'une surveillance régulière et sont en attente d'homologation.

6.7. PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

— Politique

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

Du fait de son emprise au sol sur le territoire, SNCF est en interaction directe avec les écosystèmes. La question de la biodiversité est donc adressée pour le système ferroviaire, au niveau du linéaire, mais aussi au niveau des gares, des sites de maintenance et du tertiaire. Des réflexions sont menées depuis plusieurs années sur les pratiques d'entretien de la végétation, qui concilient efficacité et prise en compte de la biodiversité.

Le bon état écologique des milieux aquatiques, objectif fixé par la directive cadre sur l'eau, passe par la bonne prise en compte de la continuité écologique des cours d'eau. SNCF Réseau s'engage à restaurer les ouvrages concernés par le classement des cours d'eau (prévus à l'article L.214-17 du code de l'environnement) en vue de la préservation ou de la restauration de la continuité écologique. La mise en conformité d'environ une centaine d'ouvrages situés sur les infrastructures linéaires, représente un investissement estimé à 12 M€ sur 10 ans. La politique de l'eau du GPF comprend un objectif de restauration de la continuité écologique au niveau des ouvrages hydrauliques des infrastructures linéaires.

L'entretien des abords de voies le long des 30 000 km de réseau ferré nécessite une démarche de type industriel. Si des actions ponctuelles peuvent être imaginées, notamment avec l'appui de chantiers d'insertion qui ont des pratiques favorables à la biodiversité, elles ne peuvent être généralisées tout au long du réseau.

En revanche, SNCF s'emploie à mieux connaître le rôle de ses différentes emprises sur la biodiversité et à faire progresser ses pratiques en étant exemplaire dans ses choix d'usages, dans la traçabilité et le professionnalisme de ses applications.

Ainsi, différentes actions ou expérimentations sont réalisées, en collaboration avec des associations.

Des procédures d'entretien des dépendances vertes sont également en cours d'expérimentation. SNCF fait 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.

Enfin, 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 termes de paysages en gare. Des tests de prairies fleuries se poursuivent en Île-de-France. 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.

À ce titre, SNCF a signé en 2014 une convention avec LPO-Agir pour la biodiversité pour une durée de 3 ans.

— Réalisations 2015

Éco pâturage

L'entretien de talus ferroviaires en faisant appel au pâturage de moutons ou de brebis s'est développé en 2015 (Régions Franche-Comté, Nord-Pas-de-Calais, Centre...). Cette méthode permet, sur des zones ciblées et accessibles, un débroussaillage plus écologique, pour un coût raisonnable, le plus souvent inférieur aux méthodes traditionnelles.

Insertion paysagère du technicentre de Joncherolles

Suite à l'achat du Francilien par la Région Île-de-France, et le choix de le maintenir sur le site de Joncherolles, il s'est avéré nécessaire d'agrandir ce site. Une convention a ainsi été signée entre la Plaine-Commune et SNCF incluant une clause d'insertion urbanistique et paysagère dont les travaux ont été finalisés en 2015.

Le technicentre est situé dans un environnement à la fois urbain et vert, avec la présence d'un cimetière paysager, de zones pavillonnaires, et de zones d'activités. L'insertion a été travaillée autour du thème de l'eau en rapport avec l'histoire et la géographie du site.

Les aménagements réalisés ont porté sur les liens du site avec son environnement (continuité végétale entre l'intérieur et l'entrée du site, grille en forme de joncs). Le parking a été aménagé avec de la végétation et des passages piétons bien marqués, la desserte routière est longée de plantes couvre-sol faciles à entretenir. La protection des riverains est assurée par la présence de buttes de protection contre le bruit et le vent ou la plantation de haies en mélange avec feuillage persistant (sans oublier les abords de l'atelier, du siège et des zones de bureaux). Enfin, un merlon en prairie fleurie sépare le site du cimetière paysager.

En 2015, à Noisy le Sec, SNCF Réseau a également exécuté un traitement paysager remarquable de l'interface urbaine avec, entre autres, la création d'une placette et la pose de murs en gabions, en alternative au mur de soutènement.

Travaux en gare : une meilleure prise en compte des espèces protégées

La prise en compte de la présence de martinets sur le site d'Étampes, lors des travaux sur la verrière, avait donné lieu à la rédaction d'un retour d'expérience en collaboration avec LPO-Agir pour la biodiversité. Cela a permis de réaliser des actions de sensibilisation auprès des directeurs d'opération, afin de mieux prendre en compte la présence d'espèces protégées lors des travaux en gare. Cette sensibilisation a porté ses fruits, certains directeurs d'opération n'ayant pas hésité en 2015 à interroger LPO en amont de la réalisation de certains travaux.

Déploiement de prairies fleuries sur la ligne D

La ligne D avait déployé plusieurs prairies fleuries en jachère d'automne en 2014. En effet, la gestion différenciée permet d'évoluer progressivement vers un nouveau mode d'entretien de la végétation et de rendu dans l'aspect des gares. La démarche a été poursuivie en 2015, avec le déploiement de prairies fleuries à base de mélanges de graines spécifiquement réalisés à partir de plantes locales.

De nouvelles conventions

Le Groupe SNCF a monté des partenariats avec FNE, ou encore LPO-Agir pour la biodiversité. Suite à une première convention signée avec LPO en 2014 pour les gares Transilien, de nouvelles conventions ont été signées en 2015 avec SNCF Réseau pour une durée de 3 ans. L'accompagnement portera notamment sur :

- de la sensibilisation ;
- les pratiques de maintenance (planification...) ;
- la recherche de solutions techniques ;
- la mise en application de préconisations de gestion pour certaines espèces.

Une aire de préservation de la biodiversité au technicentre de Temple Mills

Eurostar entretient un espace de préservation de la biodiversité autour de son technicentre de Temple Mills. Cet espace protégé abrite plus de 120 espèces rares d'arachnides et d'invertébrés. En tant que responsable de la préservation de cet espace, Eurostar coupe la végétation pour que le sol ne soit pas ombragé et pour maîtriser les plantes invasives. De plus, Eurostar a installé 4 ruches, dont le miel est proposé dans les trains et utilisé dans le « Gin » d'Eurostar, boisson développée en 2015 en partenariat avec la distillerie « Silent Pool Distillers ».

Eurostar travaille également avec l'association « Global Generation » et invite des jeunes ambassadeurs environnementaux à concevoir des « hôtels à insectes », afin d'encourager la biodiversité à l'intérieur de l'espace.

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.

En 2013, le Comex a validé la politique d'économie circulaire de SNCF composée de 8 axes et d'un certain nombre de sujets prioritaires : démantèlement des matériels roulants, valorisation des composants de l'infrastructure, fin de vie des déchets d'équipements électriques, électroniques et des textiles, meilleur recyclage des papiers.

Les 8 axes sont les suivants :

- Axe 1 : promouvoir l'écoconception 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, devenu depuis SNCF Réseau ;
- Axe 5 : adapter ces processus industriels, pour optimiser la durée de vie des constituants et pour exploiter de façon optimale les gisements de matières ;
- Axe 6 : développer les partenariats avec les éco-organismes et les filières industrielles de valorisation existantes ou émergentes ;
- Axe 7 : déployer le tri sélectif dans les gares et le renforcer dans les établissements ;
- Axe 8 : limiter les emballages en amont, notamment au niveau de la « supply chain ».

Cette stratégie d'économie circulaire du Groupe intègre les trois piliers du développement durable, y compris les enjeux économiques, avec un programme spécifique. La cible est d'atteindre 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'achat valorisent le recours aux matériaux recyclés et issus de ressources renouvelables. L'innovation environnementale des prestataires de nettoyage, par exemple, constitue l'un des critères de sélection qui visent à réduire les consommations de ressources (eau, énergie) et de produits chimiques à base de pétrole.

Un ambitieux « Plan Papier Groupe SNCF » a été lancé en 2015 et est en cours de déploiement, décliné autour de 3 axes majeurs (volume de 15 000 tonnes) :

- la réduction de la consommation de 30% sur la période 2015-2017 ;
- l'amélioration de la collecte séparée des papiers usagés ;
- le renforcement du recyclage et le développement de l'usage du papier recyclé par son intégration dans les achats à hauteur de 25% minimum en 2017 (40% en 2020).

Un plan similaire est en cours d'élaboration pour les D3E (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques). Il est articulé autour d'une gestion pertinente de la fin de vie des produits en favorisant le réemploi et la valorisation matière selon les caractéristiques des matériels.

Une démarche similaire sera déployée pour les DEA (Déchets d'Équipements et d'Ameublement) fin 2016.

Quant au plan stratégique économie circulaire lié aux produits issus des infrastructures mis en place en 2015, il est notamment basé sur la sécurisation de l'approvisionnement matière à l'horizon 2025/2030. L'objectif est de 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.

SNCF Réseau a pour objectif de mieux gérer et valoriser les produits de dépose (ballast, rails, traverses...) issus des chantiers de régénération ou de maintenance. Pour cela, l'entreprise favorise une approche industrielle qui repose sur la valorisation des matériaux déposés lors de l'entretien ou du renouvellement du réseau, par le réemploi direct ou indirect, le recyclage ou la réparation et la valorisation des matières. En dernier recours, des filières de traitement ou d'enfouissement sont mises en place.

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

La branche SNCF Immobilier a formalisé sa stratégie pour réaliser des économies d'énergie et d'eau dans les bâtiments dont elle a la gestion. Le patrimoine SNCF étant ancien (74 ans en moyenne) de nombreux réseaux sont vétustes et fuyards. Un plan d'action est engagé en vue notamment de surveiller et d'éradiquer les fuites, par une meilleure connaissance des réseaux (via leurs plans ou schémas de principe) et un meilleur contrôle des consommations. La pose et le suivi de compteurs, sous-compteurs ou compteurs secondaires, ainsi que le contrôle de la facturation, constituent de fait des solutions adaptées pour un repérage rapide d'éventuelles fuites.

La politique environnementale 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. Ainsi, en 2015, 58 sites étaient équipés d'un système de recyclage des eaux de lavage des véhicules et 14 d'un système de récupération d'eau de pluie. À Bordeaux, grâce à l'amélioration d'une infrastructure de lavage des véhicules, 32% de la consommation d'eau a pu être économisée.

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'EPIC, soit près de 10 millions de mètres carrés, n'a pas évolué de manière significative en 2015.

— Évolution des indicateurs

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

2015	2014	2013
Consommation totale d'eau des sites (en millions de m3) – GPF – K – A ³⁰		
--*	6,5	5,6
Quantité de ressources achetées		
- traverses en bois (en milliers d'unités) – GPF		
360	360	335
- traverses en béton (en milliers d'unités) – GPF		
1 340	1 600	1 300
- métaux ferreux (rail, roues, essieux, etc.) (en milliers de tonnes) – GPF		
159	164	171
- ballast (en milliers de tonnes) – GPF		
2 260	2 030	3 298
- cuivre caténaires (en milliers de tonnes) – GPF		
2,07	3,1	1,6
- papier (en milliers de tonnes) – GPF		
12	13,1	15,0

**Concernant les consommations d'eau, le chiffre remonté pour l'année 2015 est incomplet. Suite à la réorganisation et au changement de contrats, les consommations de plusieurs entités n'ont pas pu être consolidées, notamment sur les deux derniers trimestres 2015 (Cf. note méthodologique). En conséquence, ce chiffre n'est pas communiqué pour 2015. La valorisation et le recyclage des produits de dépose usagés (issus de l'entretien du réseau ferré national) constituent une réelle opportunité financière et de valorisation matière vu les volumes en jeu.*

³⁰ Le périmètre évolue sur cet indicateur qui comprend CAPTRAIN (0,44 million de m³) en 2015, mais ne comprend pas GEODIS, qui représentait en 2014 0,3 million de m³. Suite à une réorganisation, celui-ci n'a pas été en mesure de nous communiquer le chiffre pour 2015.

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 ;
- un taux global de recyclage fixé à 75%.

Tri, recyclage et valorisation des déchets

SNCF gère des déchets dangereux et non dangereux par le biais de marchés nationaux spécifiques et de mesures internes de suivi et de traçabilité.

À cet effet, les établissements SNCF mettent en place des mesures pour se conformer à ces exigences :

- mise en service de plateformes mutualisées de gestion des déchets ;
- valorisation optimale des déchets non dangereux ;
- opérations de sensibilisation au tri sélectif dans les gares ;
- sensibilisation des agents des différents métiers au recyclage au quotidien.

Déchets non dangereux

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.

Depuis avril 2013, SNCF adhère à l'association Orée et siège au Conseil d'Administration. Le représentant de SNCF (Référént économie circulaire Groupe 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, véhicules hors d'usage...) ;
- déconstruction BTP et grandes structures (copilotage avec un représentant d'EDF).

Déchets dangereux

En 2014, un nouveau contrat-cadre concernant les Déchets d'Activités de Soins et Risques Infectieux (DASRI) a été mis en place. Il a trouvé son rythme de croisière en 2015. Une même démarche a été menée concernant les 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.

Politique des filiales

GEODIS fait des efforts permanents pour optimiser la gestion de ses déchets :

- 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. En 2015, 98% des déchets non dangereux générés par ses activités dans le monde (664 sites) ont été valorisés ;
- déchets dangereux comme les boues de filtration issues du lavage des véhicules, les huiles usagées, les batteries, etc. : ces déchets sont triés, stockés et acheminés vers des filières de traitement spécifiques.

La politique environnementale du Groupe Keolis comprend, parmi ses trois objectifs spécifiques, un objectif visant à l'amélioration de la gestion des déchets. À cet effet, Keolis met à disposition de ses filiales des outils 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.

— Objectif

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

— Évolution des indicateurs

Art.225-I-2°-b) Quantité totale de déchets dangereux produits (en milliers de tonnes) – GPF K A³¹

2015	2014
79,5	94

La quantité de déchets traitée est en forte diminution (-20%). Cette évolution résulte principalement de l'élimination progressive des stocks historiques de traverses.

La production de déchets de GEODIS a augmenté significativement en 2015, notamment du fait d'une activité importante de "reverse logistics" aux États-Unis. La « reverse logistics », ou logistique des retours, désigne le retour des produits (en particulier les DEEE) depuis les consommateurs vers les fabricants, pour être remis en état de fonctionnement ou être recyclés en milieu ou en fin de vie (retour, démantèlement, reconditionnement, recyclage). Près de 418 000 tonnes de déchets dangereux ont ainsi été revalorisés en 2015. Ce chiffre n'est pas compris dans l'indicateur présenté ci-dessus, car ces déchets ne sont pas issus de l'activité de GEODIS.

³¹ Les chiffres de GEODIS ne sont pas intégrés car il n'a pas été possible de distinguer leur génération de déchets en propre et celle provenant de leur activité de reverse logistics.
A = Naviland Cargo

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

2015	2014	2013
66,1	65,6	43,6

La performance 2015 reste stable alors même que les prix des métaux ont fortement chuté, notamment de 37% pour la ferraille.

On observe une hausse des captations de câbles de signalisation et caténaires de 75%, qui résulte d'une action de sensibilisation conjointe DAG/Réseau forte, auprès des sites producteurs.

Une action spécifique sur la captation et la sécurisation des gisements de rail et le démarrage d'un contrat-cadre de vente pour les gisements faibles devraient permettre une hausse des volumes traités en 2016. En revanche, la baisse d'activité du Matériel aura un impact à la baisse sur le volume des bennes de métaux ferreux en 2016.

Par ailleurs, le réemploi de matériaux en fin de vie a représenté près de 15 M€ en 2015.

— Réalisations 2015

Déchets dangereux

SNCF a mis en service des conventions de collecte et de traitement des DEEE avec l'éco-organisme ECOLOGIC.

Le contrat de traitement des déchets amiante et fibres céramiques a également été renouvelé en 2015 pour 4 ans.

Le contrat Déchets Dangereux mis en place en 2014 ainsi que celui sur les Déchets d'Activités de Soins et Risques Infectieux (DASRI) fonctionnent pleinement.

Déchets non dangereux

En 2015, SNCF a poursuivi le déploiement des 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 sur leurs modes de traitement. Pour SNCF, il s'agit de piloter et de garantir dans la durée l'atteinte de ses objectifs :

- de réduction des déchets mis en décharge ;
- d'augmentation à 75% de la part des déchets recyclés.

Recyclage des tenues

En 2015, SNCF a collecté et recyclé 102,5 tonnes de tenues d'agents. Un volume qui en fait la première entreprise française dans le recyclage des tenues professionnelles. Menée conjointement par trois directions (Achats, Développement Durable et Direction des Trains), cette action a vu le jour grâce à la mobilisation des agents de terrain. 26 tonnes de vêtements, sur les 102,5 collectées, ont été réutilisées directement grâce à un partenariat avec les Restos du Cœur ; 60 tonnes ont été orientées vers le secteur de l'effilochage dont 53 tonnes pour fabriquer de l'isolant et 7 tonnes pour devenir du fil recyclé ; 5 tonnes ont été valorisées énergétiquement.

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.

Réalisations des filiales

Certifiée ISO 14001 depuis 2012, la filiale Keolis Bordeaux Métropole mène une démarche proactive en faveur de la protection de l'environnement, en partenariat avec son Autorité Organisatrice. Cela a permis d'accélérer l'amélioration du tri et de la valorisation des déchets. La mise en place du compostage des déchets alimentaires du restaurant de l'entreprise a permis de composter 8 tonnes de déchets qui étaient jusque-là éliminés avec les ordures ménagères. Entre autres initiatives, la mise en place de nouvelles consignes d'utilisation des aérosols et diluants a permis de diminuer la production de déchets issus de ces produits respectivement de 30 et 50%.

Eurostar a mis l'accent sur la réduction, la réutilisation et le recyclage des déchets générés par ses activités. Ceux-ci sont recyclés autant que possible et moins d'1% des déchets générés est envoyé à la décharge.

Le technicentre de Temple Mills a employé une personne à plein temps en charge du tri sélectif pour s'assurer de maximiser le volume de déchets recyclés sur le site et minimiser les erreurs de tri.

Le technicentre recycle également les déchets alimentaires générés par la cantine au travers de la digestion anaérobie, créant de l'énergie renouvelable et de l'engrais biologique. En 2015, les déchets alimentaires ont produit 17kwh d'énergie renouvelable.

Le technicentre d'Eurostar possède également un appareil de destruction des lampes qui comportent des déchets dangereux. Les matériaux écrasés peuvent être transportés en vrac, ce qui minimise la complexité de la récupération.

Eurostar fait don des couvertures (distribuées dans les trains à destination des stations de ski) et des anciens uniformes à des associations caritatives afin de les transformer en tenues pour les personnes défavorisées en recherche d'emploi.

Les nouveaux trains sont équipés de poubelles de recyclage supplémentaires, ce qui permet aux voyageurs de séparer les déchets recyclables et non recyclables. Ces poubelles ont été conçues de telle façon que le matériel et les fixations soient également recyclables.

ENJEU 3

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT HUMAIN

Dans un contexte de profonde transformation de la société et d'internationalisation, SNCF doit s'adapter pour améliorer sa compétitivité. Le Groupe doit répondre aux besoins de ses clients ; préserver ses fondamentaux de sécurité, de régularité, et ses missions d'entreprise citoyenne, au service de la mobilité des français ; réduire ses coûts et renforcer la culture de service, tournée vers la vision client ; se développer à l'international en tenant compte des spécificités des pays dans lesquels il est présent. Pour réussir, le Groupe s'appuie sur l'engagement et la motivation de ses collaborateurs et fait de leur accompagnement, basé sur des méthodes agiles et innovantes, un axe prioritaire de sa politique des Ressources Humaines.

L'année 2015 s'est caractérisée par la mise en place de l'unité sociale du Groupe Public Ferroviaire (GPF), suite à la loi du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire. La signature de 22 accords collectifs a permis de doter le GPF de politiques sociales communes.

Considérant que la performance sociale est un levier de la performance économique, SNCF mise notamment sur le développement de ses collaborateurs. Cela passe par leur adaptation aux évolutions des métiers, des techniques et des organisations, par des mobilités professionnelles facilitées à l'échelle du Groupe, par des parcours professionnels construits et des formations adaptées. En 2015, le GPF a investi plus de 6% de sa masse salariale dans la formation de ses collaborateurs.

L'université SNCF est au service de l'ambition du Groupe SNCF : devenir la référence mondiale de mobilité durable avec une priorité aux fonctions d'excellence métier, le digital et l'innovation, la conduite des transformations.

Le Groupe veille également à édifier un vivre ensemble de qualité. Il mène pour cela une politique volontariste d'accompagnement de ses salariés dans la lutte contre les discriminations et le respect des principes de laïcité et de neutralité qui s'appliquent de plein droit dans toute entreprise assurant des missions de service public.

En 2015, le Groupe (y compris filiales) a tenu son rôle d'employeur de premier plan en recrutant plus de 10 000 collaborateurs en Contrat à Durée Indéterminée en France.

Les politiques menées par SNCF à l'égard de ses salariés ont été à nouveau saluées en 2015 par le prix Top Employeur, label qui identifie et certifie les bonnes conditions de travail proposées par les employeurs à leurs collaborateurs.

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

Afin de faire de la santé et sécurité au travail l'un des fondamentaux du management et de réduire à la fois la fréquence et la gravité des accidents du travail, le Groupe Public Ferroviaire (GPF) a lancé un plan d'action global dans toutes ses branches et activités.

Les « Orientations nationales Pluriannuelles de Prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail » (OPP) constituent le socle de référence de la politique générale de l'entreprise depuis 2013 jusqu'en 2016 et tiennent compte des impacts de la réforme. Elles sont issues des analyses, évaluations et constats réalisés à tous les niveaux de l'entreprise sur les risques professionnels.

La formation, mise en place avec le Conservatoire national des arts et métiers (qui fait autorité sur ces sujets), s'est déployée depuis début 2015. À la fin de l'année, 4 385 managers du Groupe Public Ferroviaire ont suivi cette journée de formation. 87,8% d'entre eux ont répondu positivement à la question : « Recommanderiez-vous cette formation à un collègue ? ». L'objectif en 2016 est de doubler le nombre des managers formés.

Le Groupe Public Ferroviaire intensifie son action et se donne un objectif ambitieux pour 2016 : réduire de 10% le taux de fréquence des accidents du travail en agissant principalement sur :

- les accidents de plain-pied ;
- les manutentions ;
- les déplacements ;
- le risque alcool.

Politique des filiales

Les entités de SNCF Logistics ont mis en place des actions de prévention spécifiques à leur secteur car les risques rencontrés peuvent différer selon les activités.

Pour GEODIS, la sécurité des collaborateurs, sur les sites et sur la route, est une priorité 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 2015, avec 24% 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'écoconduite, avec un volet sécurité.

La campagne de sensibilisation VIC mise en place depuis 2012 par le Métier Logistique Contractuelle est aujourd'hui étendue à tous ses entrepôts dans le monde. « VIC » (pour veiligheid is crucial), 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 organise chaque matin des réunions de briefing, appelées « Top Conducteurs », pour parler des tournées du jour et rappeler en permanence les consignes de sécurité. 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 sinistrogie. Un rappel des bonnes pratiques est également effectué (conduite par conditions climatiques hivernales, brouillard, feuilles mortes, etc.).

Chez STVA, des protocoles de sécurité et documents uniques d'évaluation des risques sont établis dans chaque filiale pour les identifier, limiter l'exposition à ceux-ci ou mettre en place les moyens de protection adaptés. Des audits sont régulièrement menés par la Direction QSE qui s'appuie sur un réseau de correspondants « qualité et sécurité » basés dans chaque filiale.

STVA a mis en place une application d'audit sur tablette tactile. Cette application modulable permet de réaliser tout type d'audit, selon les besoins. Elle sert par exemple à contrôler 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 manutention et préparation des véhicules transportés.

Au sein du pôle TFMM (Transport Ferroviaire et Multimodal de Marchandises), la sécurité est non seulement prioritaire, mais doit être envisagée à la lumière de la diversité des risques qui peuvent exister.

Ainsi, des mesures de prévention et de protection spécifiques ont été mises en place au sein des filiales :

- formations spécifiques aux risques ferroviaires pour le personnel amené à se déplacer sur sites / emprises ferroviaires,
- informations spécifiques aux collaborateurs par le biais d'un management de proximité et par voie d'affichage sur sites, adapté à la typologie du site (exploitation ou siège, ferroviaire, fluvial, multimodal...).

Au sein d'Ermewa, les indicateurs de sécurité sont suivis mensuellement et sont mentionnés à l'entrée de chaque atelier. Des formations spécifiques de sensibilisation à la sécurité et au port des EPI sont organisées à titre préventif, de façon régulière.

Après le lancement en 2014 de la démarche sécurité comme axe d'amélioration obligatoire du projet d'entreprise de Keolis, la dynamique sur le terrain est constatée dans l'ensemble des filières métiers et plus particulièrement celles de l'exploitation et de la maintenance, en France et à l'international :

- plusieurs exemples d'auto-évaluation ont permis de mesurer l'engagement des équipes en Europe continentale, aux États-Unis et au Canada ;
- la formation aux rôles et responsabilités a été étendue à plus de 400 managers ;
- un guide de prévention sécurité et environnement a également été déployé pour plus de 20 000 collaborateurs ;
- les échanges de pratiques ainsi que la diffusion de prescriptions se sont poursuivis ;
- les audits internes menés ont permis de constater une amélioration continue.

— Objectif

Réduire de 10% le taux de fréquence des accidents du travail en 2016.

— Évolution des indicateurs

Art.225-II-1°-d) Santé et sécurité – GPF K G A³²

2015

Taux de fréquence des accidents du travail

26,11%

Taux de gravité des accidents du travail

1,37%

2015

2014

2013

Nombre de maladies professionnelles déclarées

450

508

552

— Réalisations 2015

Depuis juillet 2015, la politique générale de la santé et de la sécurité au travail pilotée par la Direction RH du GPF est déclinée au sein des activités et métiers des 3 EPIC SNCF. Ils organisent et suivent la prévention des risques générés par leurs activités propres. En 2015, chaque EPIC a donc décrit son système de management de la SST dans un document s'appuyant sur les principes généraux de la prévention ainsi que sur un système de type OHSAS 18001.

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, une enquête Flash Stress, des interventions de la Cellule de soutien psychologique, etc.

Les actions s'inscrivent respectivement dans une prévention primaire (en amont de tout événement), secondaire (traitement), tertiaire (accompagnement des personnes en difficulté). Elles 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 méthodologique d'évaluation des RPS et de la grille d'évaluation associée.

Politique des filiales

Les filiales du Pôle TFMM (Viia, Forwardis) ont fait travailler conjointement directions RH et managers afin d'optimiser les systèmes d'astreintes existants et de limiter le niveau de fatigue des collaborateurs qui y sont soumis, que ce soit la nuit ou le week-end. Un travail a été mené sur l'organisation même de ces astreintes et les effectifs ont été renforcés par des recrutements afin de favoriser les « roulements ».

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) portée par la Direction des Ressources Humaines ferroviaire est l'un des axes majeurs d'action et d'expérimentation. Elle est au cœur du projet d'entreprise.

Créé en 2009, l'Observatoire Qualité de Vie au Travail (Observer et Agir pour la QVT) a depuis élargi son champ d'étude à tous les aspects de la vie au travail. Il rassemble des représentants des 3 EPIC du GPF et des organisations syndicales.

Ce lieu d'échange et de débat a pour mission de se saisir de thèmes et de capitaliser sur les enjeux communs au travers de plans d'action Groupe. Il a pour rôle de suivre globalement des expérimentations et des

³² Concernant le taux de gravité et le taux de fréquence des accidents, les données 2014 et 2013 sont non disponibles car l'indicateur a changé. En 2014 des indices étaient présentés.

travaux transverses, de mutualiser les moyens et partager des dispositifs d'amélioration, de valoriser des bonnes pratiques et enseignements auprès des établissements et entités.

En 2015, l'Observatoire a produit plusieurs recommandations sur les rythmes de travail et sur l'absentéisme. Il s'est saisi des thèmes « amélioration continue », « digital et QVT ».

L'Observatoire QVT a pour rôle de convertir les facteurs clés de la QVT en actions opérationnelles.

Le programme « Mieux vivre au travail », lancé en juillet 2012, 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.

Ce programme a défini 8 facteurs déterminants de qualité de vie au travail et contribue à irriguer tous les axes de la politique RH.

1. La qualité des relations sociales et de travail
2. La qualité du contenu du travail
3. La qualité de l'environnement physique de travail
4. La qualité de l'organisation du travail
5. Les possibilités de réalisation et de développement professionnel
6. La conciliation entre vie au travail et vie hors travail
7. La qualité de l'engagement et de l'information au sein de l'entreprise
8. La qualité de l'information partagée au sein de l'entreprise

Politique des filiales

Dans le cadre de son projet d'entreprise Ambition 2018 lancé en 2013, 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.

Toutes les opérations du Métier Freight Forwarding ainsi que le siège de GEODIS en France ont été certifiés depuis 2014.

En 2015, les certifications IIP se sont poursuivies avec la certification de la quasi-totalité du Métier Logistique Contractuelle. Le Métier Road Transport sera ré-audit en 2016 pour compléter la certification initiée en 2015. Les audits IIP des Métiers Supply Chain Optimization et Distribution & Express sont prévus au deuxième semestre 2016.

Eurostar s'est également engagé pour la qualité de vie au travail. L'entreprise a mis en place une politique favorable à la famille, un rythme de travail hebdomadaire de 35 heures avec des accords locaux sur tous les sites et pour toutes les fonctions, afin de s'assurer qu'un bon équilibre est maintenu entre vie privée et vie professionnelle.

Afin de mieux comprendre ce qui est important pour ses salariés, Eurostar conduit une enquête annuelle

intitulée « Point de Vue », qui comprend 36 questions sur les sujets suivants :

- mon rôle ;
- bien-être et diversité ;
- récompense et reconnaissance ;
- formation ;
- évolution et avancement professionnels ;
- communication ;
- mon responsable hiérarchique ;
- leadership et management ;
- mon entreprise et mon expérience Eurostar.

De plus, Eurostar est attentif à la qualité de l'environnement de travail de ses salariés (espaces de travail confortables et sûrs) par le biais de ses équipes en charge des espaces de travail et de la santé et sécurité.

— Évolution des indicateurs

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

2015	2014	2013
5,22%	5,0%	4,8%

La tendance à la hausse de l'absentéisme maladie se constate également sur les chiffres GPF. Cette augmentation peut s'expliquer par deux phénomènes : une période de grippe forte en janvier et février 2015, et une période de canicule en juin 2015 ayant fait augmenter sensiblement l'absentéisme de courte durée. Ce constat est corroboré par les chiffres de mortalité diffusés par l'INSEE en 2015 sur ces périodes.

— Réalisations 2015

La DRH ferroviaire a continué à mettre à disposition des 3 EPIC les recommandations formulées par son Observatoire QVT, l'une sur les rythmes de travail et l'autre sur la prévention et la gestion de l'absentéisme / présentéisme.

En parallèle, les Rendez-vous de l'Observatoire, avec l'appui de l'ANACT (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) ont eu lieu en juin 2015 à l'occasion de la semaine de la QVT.

Permettre aux salariés de travailler à proximité de leur domicile

SNCF développe, depuis 2014, le travail bilocalisé dans certaines gares en Île-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. SNCF continue également à développer le télétravail.

Enquêtes « Tempo » et « Allure »

Réalisées chaque année par les branches et domaines de l'entreprise, les enquêtes Tempo et Allure ont pour but de mesurer l'engagement et la satisfaction des collaborateurs au sein des 3 EPIC SNCF.

En 2015, 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.

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 2015, SNCF Logistics a mené sa deuxième enquête annuelle auprès de 35 000 collaborateurs, dans 55 pays. 82% des salariés ont répondu à cette enquête et le taux de satisfaction était de 87% contre 86% en 2014. L'enquête a concerné l'ensemble des pôles, hors Fret SNCF qui a participé à l'enquête Tempo de SNCF.

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 l'égalité professionnelle des femmes, des seniors et des personnes en situation de handicap. En 2015, SNCF a mis en place un kit « Manager la diversité & la mixité », accessible via l'Intranet, à destination des managers des 3 EPIC. Il comprend une série d'outils (e-learning, affiches, vidéos, présentations pour les managers, guides,...) pour les aider à mieux comprendre les enjeux des différentes politiques à animer, sensibiliser leurs équipes et favoriser ainsi le vivre ensemble. Ce kit a été récompensé par le Trophée de la diversité en novembre 2015 (organisé par le cabinet Diversity Conseil).

Un nouvel accord pour l'égalité professionnelle et la mixité a été signé en juillet 2015 avec les organisations syndicales. Il réaffirme la volonté de l'entreprise de se féminiser encore plus, de garantir des règles équitables dans les parcours professionnels, de favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle et aussi de lutter contre le sexisme.

Il en est de même pour un nouvel accord sur l'emploi des travailleurs handicapés signé en 2015. C'est le 7^{ème} accord consécutif depuis 1992 avec 6 axes majeurs, dont le renforcement du recrutement, le maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap et la contribution au changement de regard sur le handicap.

Chez Eurostar, 73% des collaborateurs pensent que l'entreprise respecte les différences individuelles (telles que la culture, les origines et les croyances). Au travers de sa politique sur l'égalité des chances, Eurostar veille à ce que tous ses salariés se trouvent dans un environnement de travail harmonieux et stimulant quels que soient leur genre, âge, race, religion, handicap, statut marital ou orientation sexuelle.

L'entreprise s'assure qu'un soutien et des ajustements nécessaires sont mis en place pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap. Elle fournit au besoin un soutien additionnel aux personnes en activité ayant une maladie lourde au travers de son programme d'assistance et de sa politique de gestion maladie.

PRÉVENTION 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, 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, 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.

Tous les services concernés par le traitement des alertes discriminations conduisent les investigations avec sérieux en s'appuyant sur les méthodes du « guide de traitement des allégations de discrimination » qui a été diffusé en mars 2016.

Politique des filiales

Keolis est signataire de la Charte de la diversité depuis 2006 et partenaire de l'AFMD (l'Association Française des Managers de la Diversité) depuis 2014. Le Groupe s'engage à favoriser l'embauche de jeunes, de seniors confirmés ou en reconversion, de demandeurs d'emplois, de travailleurs handicapés, de personnes de nationalité et d'origine diverses.

Le projet Equalis, lancé depuis 2012 par GEODIS pour promouvoir la diversité et lutter contre toutes les discriminations, s'est poursuivi en 2015. La démarche s'appuie sur le label GEES-GEIS (Gender Equality European Standard – Gender Equality International Standard) de Bureau Veritas.

Les campagnes de sensibilisation se sont poursuivies en 2015 avec la mise à disposition pour tous les collaborateurs de modules de formation en e-learning consacrés à la diversité.

— Réalisations 2015

Outils de communication pour le GPF

SNCF a réalisé et mis à disposition des managers du GPF différents outils permettant d'animer les politiques diversité & mixité et de favoriser le bien vivre ensemble. Ces outils (vidéo du Président, affiches, présentations, e-learning, etc.) sont regroupés dans un kit « manager la diversité & la mixité », accessible sur l'Intranet.

Ce kit a été récompensé par le Prix de la diversité, obtenu en novembre 2015 par SNCF.

En 2015, SNCF a poursuivi l'accompagnement des managers dans la gestion des situations en lien avec le fait religieux, en mettant à leur disposition une version actualisée du guide « Principes de laïcité et de neutralité au sein du Groupe Public Ferroviaire ».

La branche Transilien de SNCF Mobilités a mis en place des formations spécifiques pour ses managers.

En 2015, Keolis a impulsé une politique globale de lutte contre les discriminations qui s'appuie sur un réseau collaboratif nommé « Diversité & Inclusion ». Le Groupe a élaboré un programme diversité pour l'ensemble de ses filiales, inscrit dans le parcours d'intégration des cadres. Keolis noue des partenariats forts avec les chercheurs experts des sujets de diversité, pour nourrir des réflexions de fond et élaborer sa stratégie de diversité et d'inclusion. Ainsi, par exemple, il s'est associé à l'Université de Bordeaux pour travailler sur un projet intitulé « les jeunes, l'emploi et les discriminations ».

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

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 a été signé unanimement en juillet 2015 et concerne les 3 EPIC du GPF.

Ce nouvel accord poursuit la politique déjà menée depuis plusieurs années et vise à :

- accroître la féminisation de l'entreprise ;
- garantir des règles équitables dans les parcours professionnels ;
- lutter contre toutes les formes de sexisme ;
- favoriser l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.

En juin 2015, les dirigeants se sont aussi engagés sur la féminisation de l'entreprise, via un manifeste présenté au séminaire de Deauville de SNCF au Féminin, dont les décisions rejoignent les engagements pris dans l'accord Égalité & Mixité.

Ce manifeste pour la féminisation de l'entreprise contient 23 engagements et décisions selon 6 catégories :

- promouvoir les femmes ;
- penser et accompagner la carrière des femmes ;
- recruter des femmes ;
- changer les mentalités en interne ;
- résister à tous les écarts de comportements ;
- créer un comité de suivi de ce plan en faveur de la féminisation de SNCF.

Il a été signé par Guillaume Pepy, Jean-Marc Ambrosini, Directeur des RH de SNCF, Bénédicte Tilloy, directrice des RH de SNCF Réseau, Béatrice Lafaurie, directrice des RH de SNCF Mobilités, Joëlle Bravais, directrice des Cadres dirigeants et Alain Krakovitch, directeur de SNCF Transilien. Chaque signataire a fait siennes deux mesures et sera chargé de suivre leur avancée avec des indicateurs concrets.

SNCF au Féminin, premier réseau féminin d'entreprise en France, 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 (de l'accompagnement, croisé ou non) ;
- l'expertise à travers des groupes de travail et des ateliers de réflexion thématiques.

En 2015, 5 000 femmes du Groupe ont participé aux actions du réseau.

Riche de ses métiers techniques, SNCF Réseau s'inscrit particulièrement dans cette volonté de plus forte parité hommes-femmes et veut faire progresser le taux de féminisation de ses équipes qui reste encore très nettement insuffisant. Un plan d'action est mis en place afin de le faire progresser. La parité est d'ores et déjà respectée au sein de son Conseil d'Administration.

Politique des filiales

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 à travers trois grands projets.

En premier lieu, Keolis veille à inclure l'égalité professionnelle dans les processus organisationnels et de ressources humaines. En 2015, le Groupe a reçu 4 labels égalité pour les filiales suivantes : Keolis Oise, Keolis Artois Gohelle, Keolis Rennes et Keolis Mobilité. Il a également initié une démarche internationale sur l'égalité professionnelle avec la participation de filiales aux États-Unis, en Australie, au Royaume-Uni et en Europe du nord.

Cette démarche internationale a pour premier objectif de partager les pratiques des filiales les plus efficaces et opportunes, comme la campagne « Driven Women » de la filiale australienne KDR Victoria. Cette campagne de communication à destination des femmes a permis à la filiale d'enregistrer une augmentation du nombre de salariées de 38% et de recevoir une récompense de la ville de Melbourne.

Le second objectif est de réunir les énergies des filiales pour mener des actions d'ampleur. En 2015, par exemple, quinze filiales françaises se sont mobilisées pour organiser le Girls' Day, une journée dédiée aux jeunes étudiantes, pour leur présenter les opportunités de carrière dans le Groupe en amont de leur orientation scolaire et susciter des vocations.

Deuxièmement, Keolis a mis en place un réseau interne, Keolis Pluriel, qui permet aux collaborateurs, hommes et femmes, quelle que soit leur filière métier, de s'engager concrètement pour faire avancer l'égalité professionnelle.

En 2015, Keolis Pluriel a travaillé sur le thème « conquérir et fidéliser les femmes clientes des transports », afin de comprendre leurs attentes et leurs besoins. En parallèle, Keolis s'est impliqué pour la 4^{ème} année consécutive dans l'organisation du sommet des réseaux pour la mixité en entreprise, qui a eu lieu à Lyon en octobre, au côté de l'Alliance pour la Mixité en Entreprise (AME).

Enfin, Keolis s'attache à faire rayonner sa démarche égalité dans le Groupe (auprès des directions opérationnelles) et au-delà. L'entreprise promeut l'égalité et la diversité auprès de ses parties-prenantes externes via les médias spécialisés dans le transport. Ainsi, Keolis a expliqué sa démarche lors d'une conférence internationale sur l'égalité hommes-femmes et la sécurité, organisée par la Banque européenne pour la reconstruction et le développement à Almaty au Kazakhstan.

Un grand projet de féminisation a été lancé en 2015 par la branche SNCF Logistics. Un diagnostic a été mené, afin d'identifier l'existence de contraintes ou freins à la féminisation (secteur d'activité, métiers), d'envisager des pistes d'amélioration et des actions au sein de la branche. Dans le cadre de ce projet, les filiales ont décliné des actions spécifiques.

Au sein du pôle Ermewa, des candidatures masculines et féminines sont retenues pour tous les recrutements, internes et/ou externes. En 2015, 60 recrutements ont été effectués, dont 29 femmes et 31 hommes.

En 2016, il est prévu de démarrer une étude comparative de rémunération hommes-femmes pour un emploi identique.

Chez STVA, la Direction des Ressources Humaines donne les orientations et veille au respect des règles, ce qui se vérifie dans les statistiques sur le recrutement : 45% des emplois ouverts sont pourvus par des collaboratrices. Les différentes entités de STVA ont mis en place des accords d'entreprise ou plan d'action sur l'égalité réelle entre les femmes et les hommes.

Chez Naviland Cargo, un accord sur l'égalité professionnelle hommes-femmes a été signé pour 3 ans et porte sur 4 domaines d'action : embauche, formation, promotion professionnelle, rémunération effective.

Un accord relatif à l'égalité hommes-femmes a aussi été signé en 2015 chez VFLI, pour une durée de 3 ans. Les efforts de l'entreprise se poursuivent sur différents

aspects : sélection et recrutement, intégration des salariées VFLI au sein de SNCF au Féminin, égalité professionnelle au sein des Instances Représentatives du Personnel, parentalité, formations, équilibre vie professionnelle / vie personnelle, travail sur les écarts de rémunérations.

GEODIS a initié la démarche « Equalis » en 2012, visant à promouvoir la diversité et à lutter contre les discriminations. Il s'est engagé dans le processus de labellisation GEES-GEIS (Gender Equality European Standard - Gender Equality International Standard). Le label est accordé pour une durée de 4 ans, à la suite d'audits d'évaluation réalisés sur le thème de l'égalité hommes-femmes (formation, équilibre vie professionnelle et vie privée, pratiques salariales...). GEODIS a été labellisé en 2012 pour ses activités en France, en Allemagne, au Royaume-Uni et en Italie ; des audits dits de « mi-parcours » ont eu lieu en 2015 pour renouveler le label pour ces pays et faire un point d'avancement. Le Groupe a aussi obtenu le label en 2014 pour ses activités dans 5 pays supplémentaires : les Pays-Bas, le Canada, le Mexique, l'Australie et Hong-Kong.

Le Groupe a également publié un guide interne début 2013 pour rappeler le contexte du secteur, les bonnes pratiques et le cadre réglementaire. Un plan d'actions a été défini sur les différents critères du label GEES-GEIS : la formation des acteurs RH et des managers, les mesures en faveur de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, les pratiques salariales, etc.

— Objectif

GPF : 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 – GPF K G A

2015	Mobilités	Réseau	2014
23%	25%	13%	23%

— Réalisations 2015

Des campagnes de recrutement tournées vers les femmes ont été réalisées (nouveau visuel et reportages de femmes). 19% de femmes ont été recrutées en 2015 au sein du GPF, en CDI et en France, contre 17% en 2014.

Des vidéos ont été tournées mettant en valeur des femmes sur les métiers techniques.

À l'occasion de la 4^{ème} édition du Girls' Day, en décembre 2015, 1 500 jeunes lycéennes sur toute la France sont venues découvrir les métiers de SNCF et changer leur regard sur les métiers.

Environ 60 étudiantes en écoles d'ingénieurs ou universités sont aussi venues dans les établissements SNCF pour découvrir les métiers techniques.

Un plan d'action national sur 12 mois contre le sexisme, porté au plus haut niveau de l'entreprise, a été réalisé par la DRH ferroviaire en co-construction avec SNCF au Féminin, la Direction de l'Éthique et la Médiation. Ce plan a fait l'objet d'une annonce au séminaire annuel du top management (680 participants). Deux documents ont été mis à disposition de tous les managers :

- un plan d'action qui explique pourquoi il faut parler du sexisme, décrit les différents outils pour y faire face et apporte une feuille de route ;
- un outil intitulé « Ceci n'est pas anodin » servant de présentation sur la lutte contre le sexisme, lors de la prise de parole des comités de direction.

SNCF a réalisé la Semaine de la mixité du 7 au 11 mars 2015, pour la deuxième année, avec notamment des conférences, des jeux concours, des déjeuners de dirigeant(e)s avec des femmes de l'entreprise.

Le réseau GEODIS Women's Network, adossé au réseau SNCF au Féminin et lancé en mai 2013, a poursuivi ses actions en 2015. Un programme de mentoring a été lancé par les membres de la direction générale pour une vingtaine de femmes cadres en France, tous métiers confondus.

Une journée de la féminisation s'est également tenue lors de la semaine de la mixité en Mars 2015. Cette démarche sera amenée à être pérennisée annuellement.

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, 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, sept 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 6 687 travailleurs handicapés travaillant dans le GPF contre un peu plus de 3 000 en 2002.

Le 7^{ème} accord pluriannuel, signé entre l'entreprise (GPF) et les syndicats en septembre 2015 pour la période 2015-2017, prévoit :

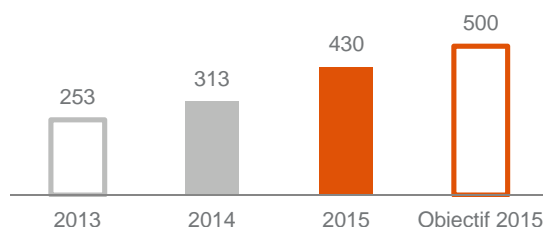
- 300 recrutements de personnes en situation de handicap entre 2015 et 2017 (500 prévus dans le 6^{ème} accord entre 2012 et 2015) ;
- environ 100 alternants en « dispositif piloté » pour une embauche à l'issue de la formation ;
- 100 alternants hors dispositif pré-embauche ;
- 300 stagiaires environ sur la durée de l'accord.

— Objectifs

Pour le GPF :

- embaucher 500 personnes en situation de handicap entre 2012 et 2015 (dont 100 recrutements sur le dispositif d'alternance HANTRAIN) ;
- dans le cadre du nouvel accord, embaucher 300 personnes entre 2015 et 2017.

Évolution du nombre cumulé de travailleurs handicapés recrutés entre 2012 et 2015 – GPF



Le nombre total de travailleurs handicapés recrutés à fin 2015 est de 373 pour un objectif de 400. À ce jour, sur les quatre ans, 57 personnes ont été recrutées dans le dispositif HANTRAIN. La somme des recrutements directs et HANTRAIN est donc de 430 pour un objectif de 500.

— Évolution des indicateurs

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

2015	2014	2013
Taux d'emploi des travailleurs handicapés		
4,41%	4,5%	4,1%

— Réalisations 2015

Hantrain, des promotions d'avenir

L'objectif d'Hantrain est de former cent stagiaires en situation de handicap d'ici à la fin 2015, à divers postes (commercial en gare, opérateur de maintenance des infrastructures, électronique ou travaux, etc.), puis de les recruter sous réserve de la validation du diplôme. Depuis 2012, 124 personnes ont été intégrées dans ce dispositif d'alternance (qui dure 18 mois) et 57 ont été recrutées à la fin de leur contrat d'alternance.

Réalisations des filiales

En 2015, KDR Gold Coast (Australie), filiale de Keolis, a signé un partenariat avec « Special Olympics », 1^{ère} organisation dédiée à l'épanouissement par le sport des personnes qui vivent avec un handicap mental, pour mettre en place un programme destiné à accueillir au sein de l'entreprise des personnes atteintes de trisomie 21 ou ayant des difficultés intellectuelles et de développement. Un premier participant a été accueilli dans la filiale en novembre, à raison d'une journée par semaine pendant dix semaines. Il s'est vu confier des missions d'assistance aux personnels administratifs. Ce programme a pour double objectif de sensibiliser l'ensemble des salariés au handicap mental et aux participants « special olympics » de s'insérer dans la sphère professionnelle.

Keolis SA et sa filiale Kisio ont lancé la rédaction de leur politique handicap à partir d'un diagnostic établi au cours du second semestre 2015.

Les deux entités ont également sensibilisé leurs salariés aux achats auprès du secteur adapté et protégé lors d'une journée co-animée avec l'association Handeco, avec la participation de l'Association des Paralysés de France. Cette action était couplée avec une exposition de photos sur le handicap au travail réalisée par IMS Entreprendre pour la Cité.

Programme des Coups de Cœur Solidaires

Keolis récompense l'engagement associatif des salariés. En 2015, plusieurs prix ont été attribués à des associations œuvrant en faveur de la reconnaissance du handicap et l'accessibilité. Tel est le cas de l'association Handi Cheval qui offre à des personnes porteuses de handicap ou en difficulté d'adaptation la possibilité de pratiquer des activités équestres.

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.

En juillet 2015, 2 sportifs de haut niveau dans les disciplines du Triple saut et de la Lutte gréco-romaine ont intégré le dispositif « Athlètes SNCF » en tant qu'Agents commerciaux Voyageurs. 36 athlètes faisaient partie du dispositif en 2015.

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 est en réalité de 12,2%.

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'est 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 ;
- une transition accompagnée entre l'activité professionnelle et la retraite.

Enfin, ce plan d'action prévoyait 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, 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 ont permis 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 est également passé 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, 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). 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 sont prévues.

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...).

— Objectifs

Pour le GPF :

- 10% de salariés de 55 ans et plus dans les effectifs au 31/12/2015 ;
- réduire de 20% le nombre d'agents de plus de 50 ans n'ayant pas suivi de formation depuis plus de trois ans.

— Évolution des indicateurs GPF

En 2015, le nombre d'agents de 55 ans et plus n'ayant pas bénéficié d'une formation depuis 3 ans s'élève à 2 068 agents, soit 11,68% de la population des salariés en CDI de 55 ans et plus.
Ce taux était de 16,8% en 2014 (12,7% en 2013).

— Réalisations 2015

Transmission des savoirs et compétences

Un groupe de travail portant sur la transmission des savoirs et des compétences a été mis en place en 2014. Il comprend des représentants des branches et domaines du GPF, ainsi que de la DRH. Il a pour objectif, par des benchmarks, des découvertes de bonnes pratiques dans l'entreprise, des apports de spécialistes du sujet, de mettre en place des procédures qui pourront être utilisées par tous mais adaptables aux besoins de chacun. Un séminaire de partage des expériences et bonnes pratiques sur le sujet a été porté par la Direction RH Ferroviaire fin 2015.

Contrats de génération STVA

Les différentes entités de STVA ont mis en place des accords d'entreprise ou plans d'action sur le contrat de génération, conformément aux dispositions légales en la matière. L'objectif est de favoriser l'insertion durable des jeunes, le maintien dans l'emploi des seniors et la transmission des savoir-faire et des compétences, avec des engagements chiffrés sur ces divers volets.

8.5. GESTION DE L'EMPLOI

L'INSERTION DURABLE DES JEUNES DANS L'EMPLOI

— Politique

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 d'aider les jeunes 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 sont 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).

SNCF s'est engagé depuis fin 2012 dans le programme « emplois d'avenir », qui 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 au final recruté 750 jeunes avec ce dispositif.

Par ailleurs, l'entreprise organise 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 2015.

Politique des filiales

Eurostar a développé un programme d'apprentissage en ingénierie dans son technicentre de Temple Mills, près de Stratford dans l'Est de Londres. En septembre 2016, Eurostar va également lancer un programme d'apprentissage lié au service client entre son siège social et la gare de St-Pancras International. Ce nouveau programme cible les jeunes des quartiers de St-Pancras et de King's Cross.

STVA et ses différentes filiales ainsi qu'Inovem³³, filiale du groupe TFMM, ont mis en place des accords d'entreprise ou plans d'action basés sur le contrat de génération, conformément aux dispositions légales en la matière. Il s'agit de favoriser l'insertion durable des jeunes, le maintien dans l'emploi des seniors et la transmission des savoir-faire et compétences, l'anticipation des évolutions professionnelles, l'accès à la formation, avec des engagements chiffrés sur ces divers volets.

STVA a intégré 23 personnes en contrat d'apprentissage en 2015.

Keolis a poursuivi le développement de ses parcours Pépinière destinés aux jeunes managers. Ceux-ci incluent des enseignements pratiques sur le transport et des périodes d'immersion en filiales leur permettant

³³ Inovem : éditeur de progiciels et prestataire de services informatiques

d'appréhender les métiers et les domaines d'activités couverts par l'entreprise. En 2015, 26 personnes ont suivi ces parcours dans les domaines de l'exploitation, du marketing et de la maintenance, soit une hausse de 36% par rapport à 2014. Depuis 2015, les Pépinières sont ouvertes à des candidats internes issus des filières opérationnelles de Keolis, ce qui permet de favoriser la mobilité professionnelle des agents de maîtrise.

— Objectifs

Pour le GPF :

- embaucher 3 000 jeunes de moins de 26 ans par an en 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.

— Évolution des indicateurs GPF

En 2015, pour le GPF, 2 363 jeunes de moins de 26 ans ont été recrutés en CDI, soit 47,31% des recrutements totaux de 2015.

17% de l'ensemble des personnes recrutées sont issues de zones urbaines sensibles (ZUS) et de zones de contrats urbains de cohésion sociale (CUCS) en 2015.

— Réalisations 2015

COP21, SNCF s'engage avec les jeunes du 93

Dans le cadre du dispositif « Welcome », 72 jeunes lycéens (BAC Pro Accueil Relations Clients et Usagers) ont accueilli et orienté les très nombreux visiteurs de la COP21 aux côtés des agents SNCF. Issus de différents lycées de Seine-Saint-Denis, ces jeunes stagiaires ont suivi plusieurs journées de formation et ont participé à 3 semaines d'intense mobilisation du Groupe SNCF pour faciliter les déplacements des voyageurs en gare du Nord, au Bourget ou sur le site de Roissy-Charles de Gaulle.

Grâce à cette immersion dans le monde de l'entreprise, les lycéens ont pu découvrir le monde du travail. Une démarche qui leur ouvre des perspectives sur leur futur métier, tout en développant une réflexion sur leurs projets personnels et professionnels.

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 & 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.

En 2015, SNCF a organisé trois Rendez-vous dont un à Roissy (le 4^{ème} organisé dans le cadre de la charte « Seine-Saint-Denis Égalité »), Juvisy et Lyon (où s'est déroulé le 60^{ème} Rendez-vous Égalité & Compétences organisé depuis 2006). Deux journées spécifiques ont été organisées pour le recrutement de cadres.

Accompagnement des jeunes vers les filières d'excellence

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 (Passeport Avenir, Nos Quartiers ont des Talents, Fondation Villebon Paris Tech), 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 Île-de-France

SNCF Transilien anime depuis 2012 une démarche de promotion des métiers dans les lycées et collèges (de la 3^{ème} 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'Île-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.

NEETs : programme de mentoring

En avril 2016, Eurostar a lancé une nouvelle initiative de mentorat pour les jeunes locaux non scolarisés, sans emploi ou formation (Not in Education Employment or Training ou NEETs), en utilisant un programme personnalisé pour aider ces jeunes à surmonter les barrières à l'emploi.

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. De nombreuses démarches ont été menées en 2015, avec notamment des modalités d'accompagnement de la mise en œuvre de la réforme et des dispositions de mobilité inter-EPIC revisitées, puis concrétisées par un accord conclu à la fin de l'exercice 2015.

Les Espaces initiative emploi ont poursuivi leurs efforts auprès des salariés contraints de connaître une mobilité ou ayant choisi cette voie, pour co-construire avec eux des projets réalistes, conduisant vers des métiers sur lesquels l'entreprise a des besoins prévisibles.

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 et innovants. Le parcours professionnel se conçoit à partir d'une formation initiale fondamentale, suivie d'une formation continue et qualifiante. L'investissement formation permet d'adapter et de développer en permanence les compétences aux postes, aux métiers et à leurs évolutions, mais aussi au maintien dans l'emploi. Il inscrit également ses déclinaisons dans le renforcement de la sécurisation des parcours professionnels.

SNCF conçoit et propose aux « top managers » du Groupe (cadres dirigeants et cadres supérieurs) des programmes de développement et d'accompagnement de haut niveau. 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, vidéos, conférences en ligne, séminaires...), 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 plateforme, refondu et mis à jour en 2015. Des parcours de formation liés aux métiers sont proposés dans les différentes activités.

Les enjeux majeurs de la formation restent principalement la réalisation de la production industrielle et des services dans des conditions de sécurité, de fiabilité, de qualité et de coûts attendus par nos clients et prescripteurs.

La formation professionnelle permet également d'accompagner les projets phares notamment :

- les travaux en Île-de-France, le projet ZIP (nouvelle stratégie de SNCF Transilien) et la mise en œuvre du contrat STIF 2016-2019 ;
- la production de l'infrastructure et le plan de maintenance ferroviaire VIGIRAIL ;
- les plans d'activités dont le PCTS³⁴ et Prisme³⁵ ;
- la mise en œuvre de la régionalisation dans le cadre de la préparation des conventions TER avec les Autorités Organisatrices ;
- la mise en œuvre du nouvel arrêté d'aptitude ;
- la veille sur la qualité de vie au travail ;
- la sécurité du personnel, et les risques psychosociaux ;
- l'insertion professionnelle des jeunes en alternance et leur recrutement en lien avec la GPEC³⁶ ;
- l'aide en interne aux parcours professionnels par le conseil et l'orientation.

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. L'accord du 30 avril 2012 instaure le congé individuel de super longue durée, qui peut aller jusqu'à 36 mois consécutifs, soit au-delà des durées maximales prévues dans le code du travail. Il s'applique aux cycles de l'enseignement secondaire, supérieur et universitaire ou au répertoire national des certifications professionnelles.

Politique des filiales

SNCF Logistics et ses filiales ont poursuivi la mise en œuvre de la réforme de la formation professionnelle. 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. La mise en œuvre des entretiens professionnels est désormais effective dans toutes les filiales.

Les actions de formation sont adaptées aux problématiques des filiales et aux situations rencontrées par les collaborateurs :

- formations sur mesure, équilibre pratique / théorique ;
- immersions et face-à-face ;
- formations sur site en conditions réelles, aussi bien orientées sur la sécurité, que sur le développement personnel, les langues étrangères...

Ces formations s'adressent aussi bien aux non-managers qu'aux managers, quel que soit leur niveau d'expérience.

GEODIS utilise l'outil G-Campus, plateforme qui permet de suivre des programmes Corporate (en 2015, e-learning de sensibilisation à l'éthique et à la compliance) et des programmes propres à chaque Métier (par exemple, sur le management pour Road Transport, sur la sécurité pour le Freight Forwarding).

³⁴ Produire chaque Chantier en Toute Sécurité (PCTS). Démarche de partage des consignes de sécurité avec tous les acteurs.

³⁵ Programme de sécurité de SNCF Réseau

³⁶ Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

— Évolution des indicateurs

Art.225-I-1°-e) Nombre total d'heures de formation (en milliers)³⁷ – GPF K G A

2015	Réseau	Mobilités	2014
7 700	2 570	4 801	7 131

— Réalisation 2015

Keolis a développé en 2015 le parcours « D'FI » destiné aux directeurs de filiales ayant nouvellement pris leurs fonctions. Ce cursus s'échelonne sur une année et alterne des sessions axées sur le développement du leadership et des sessions d'approfondissement des compétences métier, avec, en fil conducteur, la réalisation d'un projet présenté en fin de cursus à la Direction France.

Keolis a également construit un programme sur-mesure pour la filière Maintenance tramway (formations initiales et continues). Une cinquantaine de personnes a d'ores et déjà été formée en 2015. Afin d'accélérer le renforcement de la culture d'entreprise et le développement d'un socle commun de savoir-faire qui répond mieux aux attentes des cadres, le parcours d'intégration « Welkome » a été refondu.

Keolis est depuis 2015 membre du Club des partenaires, qui réunit des entreprises souhaitant soutenir la formation de cadres et experts du transport urbain en Afrique à travers la mise à disposition de bourses et l'accueil de stagiaires.

Enfin, le Groupe Keolis soutient activement la formation initiale dans le domaine du transport. La DRH Groupe a été choisie pour être la marraine de la promotion 2015 du Master des transports urbains et régionaux de personnes (Master Turp) de l'Université Lumière Lyon 2.

FORMATION DES JEUNES (ALTERNANCE)

— Politique

Le Groupe Public Ferroviaire accueille des alternants sur un très large éventail de formations, du CAP à bac +5. Les EPIC, qui privilégient les formations à dominante technique (maintenance des installations ferroviaires ou du matériel roulant, circulation des trains...), préparent 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 des EPIC SNCF. Ceux-ci recrutent durablement de 600 à 900 d'entre eux chaque année.

Concernant les formations techniques, dans une logique de pré-recrutement, la plupart d'entre elles sont pilotées par SNCF Mobilités et SNCF Réseau, en partenariat avec des lycées, des universités et des écoles.

Les EPIC gèrent une structure dédiée aux métiers ferroviaires : le CFA ferroviaire Île-de-France.

Il propose des dispositifs spécifiques aux diverses activités, du bac pro au BTS, afin de répondre aux

besoins des différents métiers de l'entreprise (opérateur de maintenance, agent d'escorte, 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 vers un diplôme supérieur.

Politique des filiales

Depuis plusieurs années, Keolis SA, conscient de la difficulté d'attirer et de fidéliser les jeunes, a développé le programme « Pépinière », décliné dans trois filières (exploitation, maintenance et marketing) et destiné aux jeunes managers. Ce programme est présenté dans la partie 8.5.

— Réalisations 2015

SNCF a proposé plus de 4 328 nouveaux contrats d'alternance en 2015 (4 000 en 2014) dont près de la moitié en contrat d'apprentissage. Par ailleurs, plus de 760 anciens alternants ont été recrutés sur un emploi pérenne (700 en 2014).

9.2. POLITIQUE DE MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

— Politique

L'ambition du dispositif de mobilité interne est de rendre le processus attractif grâce à des conditions d'accompagnement renouvelées. La priorité est donnée au recrutement interne, dans un contexte de déséquilibre besoins/ressources entre les filières professionnelles et les différentes zones géographiques. C'est grâce à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences que l'entreprise identifie les métiers en fort besoin de renouvellement sur le territoire et anticipe la mise en œuvre de « dispositifs passerelles » dédiés.

La loi du 4 août 2014 portant création du Groupe Public Ferroviaire stipule que les salariés de chaque entreprise, SNCF EPIC, SNCF Réseau et SNCF Mobilités peuvent occuper tout emploi ouvert dans l'un des établissements publics constituant le Groupe Public Ferroviaire, avec continuité de leur contrat de travail. La mise en œuvre de cette disposition légale, avec la création du Groupe Public Ferroviaire le 1^{er} juillet 2015, a nécessité l'adaptation des dispositifs de mobilité interne entre les 3 entreprises afin de permettre à chaque salarié de réaliser son parcours professionnel dans les 3 entreprises.

La bourse interne permet à ce titre d'accompagner la mobilité des salariés du GPF. Celle-ci a été renouvelée et est devenue digitale depuis 2015. Elle est désormais utilisée par l'ensemble des acteurs RH des 3 EPIC du GPF, soit environ 1 000 utilisateurs. Une extension de celle-ci au Groupe est en projet pour fin 2016, pour permettre aux différentes structures des EPIC et aux filiales de publier des offres sur une plateforme commune.

³⁷ Voir note méthodologique en fin de rapport.

Politique des Filiales

SNCF Logistics porte une attention particulière à la mobilité des collaborateurs entre les filiales de la branche et au sein du Groupe SNCF.

14 réunions du Comité de mobilité de la branche se sont tenues en 2015 et ont abouti à plus de 500 mobilités au sein de SNCF Logistics. Le dispositif est en évolution pour aboutir à de nouvelles fonctionnalités au deuxième semestre 2016.

Keolis s'est doté d'un Système d'Information de gestion des Ressources Humaines (SIRH) dont 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 s'attache à développer les compétences de ses collaborateurs en fonction de leur domaine d'activité pour faciliter la mobilité interne. Son offre de formation est construite selon une logique de parcours métier. Afin de favoriser la mobilité professionnelle des agents de maîtrise, les parcours pépinières (présentés en partie 8.5) ont été ouverts en 2015 à des candidats internes issus des filières opérationnelles.

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 constitue 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). Celui-ci a été actualisé en 2015 afin d'englober l'ensemble des salariés du GPF.

La Direction de SNCF et les représentants des salariés de 10 États d'Europe³⁸, où SNCF est implanté ont signé le 6 décembre 2012 un accord créant un Comité d'Entreprise Européen (CEE) Groupe. Composé de 26 membres³⁹, 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.

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.

Chez STVA, le dialogue social s'effectue aussi de manière décentralisée, le Groupe étant présent dans 6 pays. Un Comité d'Information et de Dialogue a été mis en place entre la société Uniroute (filiale du Groupe STVA) et STVA S.A. (siège du Groupe).

³⁸ Allemagne, Danemark, Espagne, France, Hongrie, Italie, Pays-Bas, Roumanie, Royaume-Uni et Suède.

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

— Réalisations 2015

L'année 2015 s'est caractérisée par un intense dialogue social avec les organisations syndicales pour mettre en place l'unité sociale du Groupe Public Ferroviaire créé par la loi du 4 août 2014. Ce dialogue s'est traduit par la signature de 22 accords collectifs nationaux dont la moitié par l'ensemble des organisations syndicales représentatives. Ces accords sont tous accessibles sur le site www.sncf.com⁴⁰.

La première série d'accords signés a permis de fixer les règles pendant la période de transition allant du 1^{er} juillet 2015, date de constitution du Groupe Public Ferroviaire, jusqu'aux nouvelles élections des représentants du personnel, qui ont eu lieu le 19 novembre 2015.

D'autres accords ont permis d'organiser les instances du GPF.

Huit accords ont permis d'harmoniser les politiques sociales sur de grandes thématiques :

- la mixité et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ;
- l'emploi des travailleurs handicapés ;
- l'aide au logement ;
- le Compte Épargne Temps (CET) ;
- le compte épargne de Groupe ;
- le recrutement et la mobilité inter-EPIC ;
- le travail à temps partiel ;
- les modalités de gestion des activités sociales et culturelles mutualisées au sein du GPF.

Par ailleurs, trois accords sur la protection sociale complémentaire des personnels contractuels harmonisent la situation de ceux-ci sur le maintien de salaire en cas de maladie, la prévoyance en cas d'incapacité de travail longue durée, d'invalidité et de décès.

Enfin, deux accords ont été signés afin de mettre en place un dispositif d'intéressement des salariés de SNCF Mobilités et de SNCF Réseau sur la base des critères de performance économique, de qualité de service et de performance sociale de chacun des deux EPIC. Des discussions ont commencé pour signer un tel accord au niveau de l'EPIC SNCF.

Par ailleurs, et afin de permettre au Groupe Public Ferroviaire de se doter d'une représentation du personnel en phase avec les nouvelles structures et organisations, l'année 2015 a également été marquée par l'organisation simultanée, le 19 novembre, de 4 scrutins électoraux concernant les délégations du personnel, les membres des Comités d'établissement, les représentants du personnel dans les deux Conseils d'Administration de SNCF Mobilités et de SNCF Réseau et au Conseil de Surveillance de SNCF.

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.

10.3. ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT

— Politique

Depuis 2011, SNCF Développement a mis en œuvre un dispositif d'essaimage 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. Fort de son expérience et soutenu 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, SNCF Développement a ainsi accompagné 86 cheminots dans leur création d'activité.

Chez Eurostar, une approche standardisée de la conduite du changement a été mise en place. Pour veiller à ce que les programmes de changement soient gérés efficacement, les responsables RH et chefs de projets sont équipés et formés aux meilleures pratiques en matière de conduite du changement. Ceci est porté par le top management.

⁴⁰ <https://ressources.data.sncf.com/explore/dataset/accords-collectifs/?sort=date>

ENJEU 4

CONTRIBUER À LA COHÉSION SOCIALE ET AU DYNAMISME DES TERRITOIRES

Le Groupe SNCF, présent sur l'ensemble du territoire national, se trouve confronté à différents problèmes de cohésion sociale au sein des territoires. Il 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 entreprises du Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA) ou des entreprises d'Insertion par l'Activité Économique. Elle est un partenaire économique majeur des territoires au travers de sa politique achats, notamment auprès de 20 000 PME, et génère près de 100 000 emplois indirects. Aux côtés des collectivités locales et des entreprises de service public, SNCF s'investit dans la création de Points 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 un 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 et contribuer à l'économie locale.

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

11.1. ACHATS SOLIDAIRES

— Politique

SNCF poursuit depuis 2008 une politique ambitieuse d'achats solidaires par le recours direct au Secteur du Travail Protégé & Adapté (STPA) et de l'insertion par l'activité économique. La politique d'achats constitue de fait un des leviers majeurs des politiques d'insertion professionnelle à l'égard des personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap. Ces achats contribuent également au développement économique et social des territoires. L'usage de clauses sociales dans les contrats passés avec des fournisseurs classiques facilite aussi un retour vers l'emploi durable des personnes fragilisées.

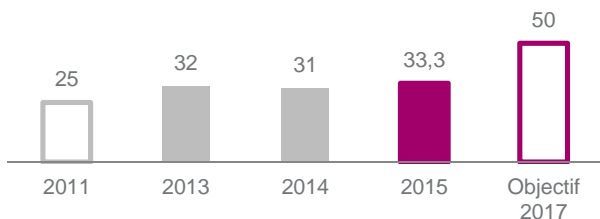
De nombreuses formations et actions de communication sont menées en interne pour sensibiliser les acheteurs. Des objectifs et des feuilles de routes sont établis pour chaque entité, des indicateurs et outils de reporting sont mis en place.

— Objectif

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

— Évolution des indicateurs

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



Les achats solidaires sont constitués de trois composantes : les achats auprès du secteur protégé (13,5 M€ en 2015 et 550 ETP), les clauses d'insertion pour les fournisseurs (7,5 M€ en 2015 soit 250 000 heures et 140 ETP) et l'insertion directe (12,3 M€ en 2015 soit 230 ETP).

Contrairement à l'année précédente, 2015 a renoué avec une forte croissance des achats réalisés auprès du Secteur du Travail Protégé et Adapté (+13%) et de l'insertion par l'activité économique (+12%).

— Réalisations 2015

Afin de mobiliser l'ensemble des acteurs de l'achat autour des achats solidaires et de lutter contre les idées reçues, de nombreux outils ont été mis à leur disposition :

- la Direction des Achats a publié un nouveau guide « Clés pour agir-Insertion » en 2015, pour expliquer ce qu'est l'insertion par l'activité économique et comment mettre en œuvre les achats d'insertion. Il s'adresse aux différents acteurs internes concernés : acheteurs, correspondants achats (CORA), Managers de l'Engagement Sociétal

(MES) et prescripteurs. Un guide « Clés pour agir - STPA » avait été publié en 2014 ;

- un « Manuel achats solidaires » a été rédigé et mis à disposition des acheteurs sur l'intranet afin de mieux faire connaître les processus et la méthodologie liés à ce type d'achat ;
- un film a également été réalisé pour promouvoir les achats auprès du Secteur du Travail Protégé et Adapté.

En 2013, SNCF a conclu un partenariat avec UNEA⁴¹, pour l'accompagnement des entreprises adaptées sous statut associatif, dans le cadre du mécénat de compétences. En 2015, cette démarche a été poursuivie et plusieurs sessions ont été organisées, regroupant une soixantaine d'entreprises adaptées, désireuses de se positionner sur de futurs marchés SNCF.

Récompense

À l'occasion de la convention fournisseurs organisée par la Direction des Achats Groupe fin 2015, le trophée dans la catégorie RSE a été remis à l'association Promevil qui réalise pour Transilien une prestation de médiation dans les gares. Celle-ci a été récompensée pour la qualité de sa prestation aujourd'hui plébiscitée par les clients et la confiance qu'elle a su tisser chaque année avec SNCF.

11.2. INSERTION SOCIALE ET 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 personnes 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.

L'encadrement de ces personnes constitue également un enrichissement pour les agents SNCF concernés.

En 2015, 205 chantiers d'insertion ont vu le jour avec l'aide de 140 associations partenaires créant 1 178 contrats aidés.

⁴¹ Union nationale des entreprises adaptées

— Évolution des indicateurs

Art.225-I-3°-a) Nombre de contrats aidés – GPF A⁴²

2015	2014	2013
1 178	1 301	845

— Réalisations 2015

La Petite Ceinture parisienne : 10 ans de partenariat

Patrimoine ferroviaire exceptionnel, la Petite Ceinture parisienne fait l'objet d'attentes très particulières de la part des riverains et des élus. Depuis 10 ans, la réponse apportée par SNCF Réseau a été l'entretien et la valorisation de cette infrastructure ferroviaire par l'action quotidienne de femmes et d'hommes éloignés de l'emploi et mobilisés par 4 associations d'insertion (Espaces, Études et Chantiers, Halage et Interface Formation) coordonnées par le Réseau Chantier école Île-de-France. Ces chantiers, véritables supports de formations et d'insertion sociale, ont permis à près de 450 personnes de reprendre une activité professionnelle, tout en garantissant l'entretien des lieux et la préservation de la biodiversité locale.

Street art et insertion en Bretagne

Sous la houlette de l'artiste Mathias Breiz, du collectif Graffiteam et de l'association « Tout Atout » de Rennes, 17 jeunes en réinsertion ont réalisé une fresque monumentale de 400 m² sur 120 mètres de long composée d'une farandole de personnages symboliques de la région, visible des voyageurs en provenance de Paris. Ce chantier hors norme s'inscrit dans la politique d'engagement sociétal du Groupe SNCF. Au-delà de l'aspect esthétique des dessins, le graffiti permettra de réduire les tags sauvages qui recouvraient auparavant ce mur abandonné, et fait donc œuvre d'utilité publique.

Chantier d'insertion exemplaire à Paris Gare de Lyon

Un chantier d'insertion innovant est expérimenté en Gare de Lyon depuis juillet 2014. Il s'agit d'un service de portage de bagages proposé gratuitement aux clients.

Gérée par l'association ARIES, cette action d'insertion professionnelle est cofinancée par plusieurs acteurs (État, ville de Paris et Fonds Local Emploi Solidarité Paris, Région Île-de-France et SNCF - Gares & Connexions). Chaque année, 18 personnes sont ainsi employées, accompagnées socialement et professionnellement. En plus des diverses formations dispensées, plusieurs ateliers leur sont proposés pour qu'elles puissent travailler sur leur CV, lettre de motivation et leurs futurs entretiens avec les recruteurs. Cet accompagnement a porté ses fruits : l'un des salariés a réussi les tests de recrutement SNCF et débutera un CDI en tant qu'agent commercial Transilien.

Au vu du bilan positif de cette initiative, SNCF projette de l'étendre en 2016 en Gare du Nord, puis dans d'autres régions de France.

11.3. COHÉSION SOCIALE

— Politique

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

SNCF est signataire depuis 2013 de la Charte « Entreprises & quartiers » qui vise à favoriser l'accès à l'emploi et la création d'entreprise aux habitants des quartiers populaires. Sur ces sujets, SNCF travaille en étroite collaboration avec les pouvoirs publics et les autres signataires de la charte. Cette démarche ancre SNCF dans le développement économique, social et culturel des quartiers prioritaires des politiques de la ville.

PIMMS

Lieux privilégiés de médiation sociale, les PIMMS (Points 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 2015, 64 PIMMS (dont 57 où SNCF est partenaire), ont accueilli 443 000 personnes et traité plus d'un million de motifs d'accueil. À cela s'ajoutent 695 000 personnes contactées par les PIMMS dans le cadre d'actions de médiation sortante (à l'extérieur du point d'accueil). 372 salariés y ont travaillé dont 286 médiateurs.

Par ailleurs, 126 médiateurs ont quitté le dispositif PIMMS en 2015 avec un taux de sorties positives de 63% (40% vers un emploi et 23% vers une formation qualifiante).

Le bilan 2015 du réseau des PIMMS est disponible sur le site : www.pimms.org

Au 31 décembre 2015, 23 filiales du Groupe Keolis étaient partenaires de 42 PIMMS sur les 65 points d'accueil PIMMS existants. Depuis son implication dans les PIMMS, 34 agents de médiation salariés des PIMMS ont été recrutés dans des filiales Keolis.

— Réalisations 2015

Réseau PIMMS : 20 ans d'engagement

Les PIMMS ont fêté le 7 novembre, à Évry, leurs 20 ans d'engagement au service des territoires, en présence de Manuel Valls et de l'ensemble des partenaires membres de l'Union Nationale des PIMMS. Ce fut l'occasion de réunir les entreprises partenaires, les représentants des collectivités locales et de l'État et les acteurs du réseau des PIMMS engagés depuis 20 ans pour faire vivre ces structures de médiation sociale. Le

⁴² A = STVA

Premier Ministre a réaffirmé dans son discours de clôture le soutien de l'État aux PIMMS, avec le déploiement en cours des Maisons de services au public.

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. Huit agents SNCF y sont détachés en tant que « chauffeurs d'équipe mobile d'assistance ».

SNCF soutient les lieux d'accueil de jour situés près des six grandes gares parisiennes et a contribué à l'installation de cinq structures d'hébergement d'urgence en IDF et à Avignon. Les personnes en errance peuvent également trouver un lieu d'écoute et d'orientation dans le Point accueil solidarité implanté en gare de 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 » ou le dispositif « Alerte Exclusion » (Paris uniquement) leur permettent 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 de nombreuses 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 13 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.

— Réalisations 2015

La Suède, 13^{ème} pays signataire de la Charte Gare européenne & Solidarité

Début juin 2015 à Stockholm, SNCF a présenté les

principes de la Charte Gare européenne & Solidarité à l'entreprise ferroviaire suédoise (SJ). Une rencontre très constructive puisque SJ va rejoindre les travaux européens autour des missions sociales en gare.

Convention avec la Ville de Paris et FNARS IDF⁴³

En 2013, SNCF et la Ville de Paris ont signé une convention de 3 ans avec FNARS IDF pour faciliter la prise en charge des personnes en situation d'exclusion sociale dans les 6 grandes gares parisiennes. Un point d'étape a été présenté en décembre 2015, mettant en valeur les constats, propositions et perspectives des actions menées. Les associations, les mairies et SNCF ont mis en place une méthodologie commune, en veillant à la complémentarité des interventions et au partage de l'information : 12 Tours de Gare Sociétaux seront réalisés par an, six forums solidarité, ainsi que des actions spécifiques menées sur les sites (maraudes, connaissance des publics...), notamment en Gare du Nord.

À l'avenir, de nombreuses perspectives sont à l'étude : associer les services de l'État, diversifier les conventions avec les associations en fonction des problématiques, travailler ensemble sur des indicateurs pertinents et qualitatifs, renforcer le lien avec le Samu Social, poursuivre les actions de sensibilisation auprès des agents et commerçants des gares, et créer des groupes de travail spécifiques aux 3 entreprises de transport (SNCF, RATP, ADP).

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 2015, deux chantiers ont été réalisés dans le cadre de ce dispositif :

- 8 jeunes pour une durée de six mois, en gare de Pau. Les jeunes ont effectué des missions de nettoyage des abords de la gare et ont été formés aux métiers d'entretien des espaces verts ;
- une fresque a été réalisée aux couleurs de l'Alsace et de la Lorraine dans la salle d'attente du quai en gare de Sarrebourg, par 3 jeunes suivis par l'association Ithaque.

⁴³ FNARS : Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale. Elle regroupe 870 associations de solidarité et organismes d'accueil aux plus démunis.

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

Dans le cadre de la charte Gare Européenne et Solidarité, SNCF s'est associé 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 « TRAIN in Stations » (Training Railway Agents on INclusion 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 1^{ère} 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 juin 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.

— Évolution des indicateurs

Nombre de personnes accueillies pour des travaux d'intérêt général - GPF

2015	2014	2013
252	274	234

— Réalisations 2015

Une initiative commune de SNCF Mobilités et SNCF Réseau avec le SPIP de Paris et 3 associations de chantiers d'insertion (Interface, Halage et Études et Chantiers) a permis d'accueillir sur le site de la Petite Ceinture parisienne une trentaine de condamnés à 39 heures de TIG. Encadrés par 2 animateurs financés par le SPIP, ils ont participé à des travaux de nettoyage, de

végétalisation, de gestion de potager ou encore de création d'hôtel à insectes.

Pour donner un sens au travail réalisé, l'association « Sauvegarde de la Petite Ceinture » est intervenue auprès de chaque groupe pour fournir des informations sur la biodiversité et présenter l'histoire de la Petite Ceinture.

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 d'aider les personnes en difficultés, en particulier les jeunes, a porté sur trois axes durant le quinquennat 2011-2015 : prévenir l'illettrisme, vivre ensemble et entreprendre pour la mobilité. Depuis la réforme ferroviaire, la gouvernance, l'envergure et les missions de la Fondation SNCF ont changé : présidée par Guillaume PEPY pendant le quinquennat 2011-2015 elle est maintenant présidée par le Président de SNCF Réseau pour le quinquennat 2016-2020.

La Fondation SNCF a par ailleurs pris une nouvelle envergure en devenant une fondation à l'échelle du Groupe. Elle en compte désormais 5 membres fondateurs : SNCF, SNCF Mobilités, SNCF Réseau, le Groupe Keolis, SNCF Logistics.

Acteur majeur de la mobilité, SNCF brasse les populations et fait se rencontrer toutes les diversités.

Pour faire de ces diversités une richesse partagée, la Fondation SNCF a choisi pour 2016-2020 d'agir dans 3 domaines : l'éducation, la culture et la solidarité, socles d'un meilleur vivre ensemble.

L'éducation : la Fondation SNCF continuera d'agir pour la maîtrise des savoirs de base : lecture, écriture, calcul, numérique : 2,5 millions de personnes sont en situation d'illettrisme en France, un handicap qui limite l'autonomie dans la vie courante, l'intégration et l'accès au numérique. Pour lutter contre les fractures, la Fondation SNCF mènera également des opérations de sensibilisation aux sciences et techniques.

La culture : la Fondation SNCF agira pour l'accès à la culture, la pratique d'une discipline et le soutien à la création de spectacles en faveur des personnes qui en sont éloignées.

La solidarité : la Fondation SNCF s'emploiera à soutenir les actions en faveur du « Faire ensemble », avec les différences (intergénérationnelles, valides / handicapés, etc.), dans la diversité. La Fondation SNCF soutiendra également la sensibilisation à la citoyenneté, afin que l'intérêt général devienne une valeur partagée par tous.

La Fondation SNCF promeut également l'engagement des salariés auprès d'une association, sous 2 formes :

— le mécénat de compétences : ce dispositif mis en place avec le soutien de l'entreprise permet à chaque salarié, sur son temps de travail, d'apporter ses compétences à une association, de 1 à 10 jours par an ;

— le bénévolat : à travers le programme « Coups de cœur solidaires », la Fondation SNCF soutient financièrement, depuis 20 ans, les associations dans lesquelles les salariés SNCF sont bénévolement engagés (sur leur temps libre).

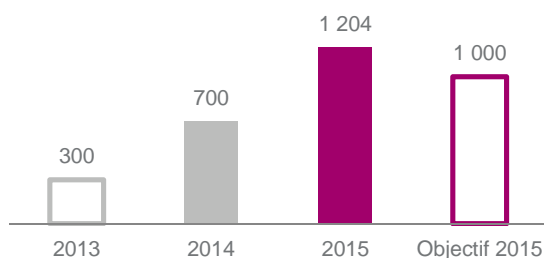
Avec sa nouvelle dimension Groupe, la Fondation SNCF s'appuie aussi sur le savoir-faire des membres fondateurs et filiales du Groupe, notamment pour ses actions à l'international. Elle disposera à partir de 2016 d'un budget de 5 millions d'euros par an.

— Objectif

GPF : atteindre 1 000 salariés engagés dans le mécénat de compétences d'ici 2015 (hors filiales).

— Évolution des indicateurs

Nombre cumulé de salariés engagés dans le mécénat de compétences depuis 2013 au sein du GPF.



— Réalisations 2015

En 2015, la Fondation SNCF a soutenu 960 associations tous dispositifs confondus (3 160 depuis 2011).

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. En 2015, l'appel à projets « Entre les lignes » a retenu 174 projets dont 85 dédiés à la petite enfance et 89 aux années collège (888 projets en 5 ans).

Pour renforcer l'efficacité de son action, la Fondation SNCF a soutenu en 2015 quatre réseaux associatifs nationaux : Lire et Faire Lire, l'AFEV⁴⁴, l'APFÉE⁴⁵ et Quand les livres relient.

Vivre ensemble

La Fondation s'est mobilisée pour permettre aux jeunes de s'ouvrir aux autres, de partager pour aller au-delà des idées reçues, de s'enrichir des différences mais aussi de trouver leur place dans la société. 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 2015, sur l'ensemble du territoire, 105 projets ont été soutenus.

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 2015, 31 projets couvrant des activités diverses de taxi-moto, garages solidaires, vente ambulante... ont été soutenus.

Engagement des salariés

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

- le Mécénat de compétences est un projet d'entreprise qui permet à un collaborateur de consacrer jusqu'à 10 jours par an sur son temps de travail à une association partenaire. En 2015, ce sont 504 salariés qui ont réalisé 586 missions ;
- l'appel à projets « Les coups de cœurs solidaires » salue l'engagement des salariés SNCF qui s'investissent sur leur temps personnel dans une association. En 2015, 316 projets associatifs solidaires portés par des salariés ont été récompensés par les jurys régionaux de la Fondation SNCF.

Réalisation de Keolis

À l'instar de SNCF, Keolis décline depuis 5 ans les « Coups de cœur solidaires ».

Trois associations sont lauréates pour l'édition 2015.

Réalisation d'ICF HABITAT

ICF a également participé au programme « Coups de Cœur solidaires » en récompensant 13 projets en 2015.

⁴⁴ Association de la Fondation Étudiante pour la Ville

⁴⁵ Association Pour Favoriser d'Égalité des chances à l'École

11.7. ACTIONS SOLIDAIRES DANS LE MONDE

— Réalisations 2015

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

GEODIS a initié un partenariat avec Handicap International depuis 2014. Handicap International vient en aide aux populations handicapées ou vulnérables dans des situations de pauvreté, d'exclusion, de conflit ou de catastrophe. Ce partenariat a été renouvelé en 2015 et concrétisé par 3 actions de soutien financier ou logistique :

- soutien au travers de l'enquête clients : GEODIS a reversé un euro par questionnaire de satisfaction clients complété, lors de la 2^{ème} enquête menée au niveau du Groupe dans le monde ;
- soutien aux victimes du Népal : Le samedi 25 avril 2015, un tremblement de terre de magnitude 7,8 sur l'échelle de Richter a ravagé le Népal faisant de nombreuses victimes. L'association a envoyé des kits d'urgence composés d'ustensiles de cuisine, produits d'hygiène, tentes, couvertures de survie. GEODIS a apporté son soutien financier pour répondre à cette situation d'urgence, dans le cadre d'un appel de Handicap International à ses partenaires.
- soutien logistique « Pyramide de chaussures 2015 » : le samedi 26 septembre 2015, dans une trentaine de villes en France, Handicap International a invité la population à ériger une pyramide de chaussures pour obtenir des gouvernements l'éradication des mines anti-personnels et bombes à sous munitions, ainsi que pour apporter une assistance aux victimes. En amont de l'événement, GEODIS a livré gratuitement des palettes de chaussures afin de constituer les bases des pyramides. Près de 2 tonnes de chaussures ont été expédiées depuis l'agence Distribution et Express de Genay à destination de 23 villes en France.

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. Ces partenariats existent déjà dans de nombreuses filiales du Groupe et peuvent revêtir différentes natures (parrainage, mécénat, dons, achats).

12. ENGAGEMENT N°12 : CONTRIBUER A 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 s'est fixé un objectif ambitieux de 30% d'achats auprès des PME en 2017. Pour cela, il s'appuie sur 6 engagements communiqués en juin 2014 au Ministre de l'Économie et des Finances ainsi qu'à l'ensemble de ses parties prenantes, dont les fournisseurs. Le Groupe s'engage à :

- 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 pour faciliter l'accès à ses marchés ;
- mettre en place une démarche favorable à l'innovation ;
- assurer des relations fournisseur responsables ;
- accompagner le développement des fournisseurs PME vers des entreprises de taille intermédiaire.

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

En 2015, la part des achats attribuée aux PME a été de 23% pour un montant de 1,66 milliard d'euros. Le panel fournisseurs de SNCF compte plus de 31 000 entreprises, dont 20 000 sont des PME au sens de la définition européenne soit 64% des fournisseurs.

— Objectif

Groupe : réaliser 30% des achats auprès de PME en 2017.

— Réalisations 2015

Guichet unique PME

La Direction des Achats Groupe met depuis 2011 à la disposition des PME une boîte de messagerie (ContactPME@sncf.fr) destinée à recevoir leurs propositions spontanées et à les mettre en relation avec des interlocuteurs potentiellement intéressés par leurs produits ou services. En 2015, 299 entreprises ont contacté SNCF via le guichet unique.

Label relations fournisseur responsables

Signataire de la Charte relations fournisseur responsables en 2010, SNCF était en 2012 l'une des 4 premières entreprises à obtenir le Label relations fournisseur responsables, remis par la médiation inter-entreprises et la Compagnie des Dirigeants et Acheteurs de France (CDAF). Le label a pour objectif de distinguer les organisations ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs. En décembre 2015, le Groupe Public Ferroviaire faisait partie des premières entreprises à se voir confirmer son renouvellement pour une durée de 3 ans.



Forums PME en région

SNCF participe activement à de nombreuses manifestations locales, en collaboration avec des acteurs économiques régionaux comme les Chambres de Commerce et d'Industrie ou la BPI⁴⁶, pour venir à la rencontre des acteurs économiques locaux.

En 2015 les acheteurs SNCF sont ainsi allés à la rencontre de PME via la participation à des forums ou l'organisation de conventions fournisseurs.

Collaboration avec des partenaires économiques

Pacte PME : SNCF est membre fondateur de Pacte PME, association facilitant la relation entre les PME et les grands donneurs d'ordres. En 2015, SNCF a collaboré activement avec Pacte PME pour la mise en place d'outils communs. Le groupe a notamment :

- déployé le « Baromètre Pacte PME » permettant de mesurer la satisfaction des fournisseurs à travailler avec SNCF ;
- contribué à la rédaction d'un guide sur l'open innovation ;
- participé au programme « Mutualisation » visant à parrainer des PME à fort potentiel de croissance auprès d'autres grands groupes.

Centre des Jeunes Dirigeants : Le Centre des Jeunes Dirigeant (CJD), est un mouvement patronal créé en 1938, présent dans 110 implantations en France et qui rassemble 4 500 adhérents, entrepreneurs et cadres dirigeants. SNCF a participé le 22 octobre 2015 au lancement du « Lab Pareto », une initiative du CJD ayant pour ambition de développer l'emploi sur le territoire et de redynamiser le tissu économique local à travers la collaboration entre grands groupes/TPE-PME, acheteurs/fournisseurs.

Médiation

La médiation constitue un élément fort de la politique achats responsables. Ce dispositif est de plus en plus

connu des entreprises qui y ont recours pour trouver une issue favorable à un litige sans passer par la voie judiciaire. À cette fin, SNCF met à la disposition des entreprises sur son site Internet, une adresse mail spécifique, MediateurPME@sncf.fr, pour qu'elles puissent saisir leur demande. Elles ont aussi la possibilité de contacter les médiateurs régionaux avec lesquels SNCF est en contact régulier pour l'examen et l'instruction des médiations en cours. En 2015, certaines d'entre elles ont ainsi été menées avec succès et d'autres sont encore en cours d'instruction.

Empreinte économique des achats

En 2015, SNCF a fait réaliser par le cabinet Utopies une étude visant à mesurer les impacts des achats de SNCF sur le tissu économique des territoires. Selon cette étude, en 2014, les achats de SNCF ont permis de soutenir 163 797 emplois en France via des emplois indirects (fournisseurs de rangs 1,2...), et des emplois induits par la consommation des ménages et les dépenses publiques.

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 (Nord-Pas-de-Calais, Lorraine, Haute-Marne). Elle 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 de trois façons : accompagner les territoires, soutenir les entrepreneurs et 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 intervenu 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 ;
- 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 98 entreprises, pour un total de 3,4 M€ engagés et 580 créations d'emplois programmées (dont 375 réalisées à fin 2015) 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

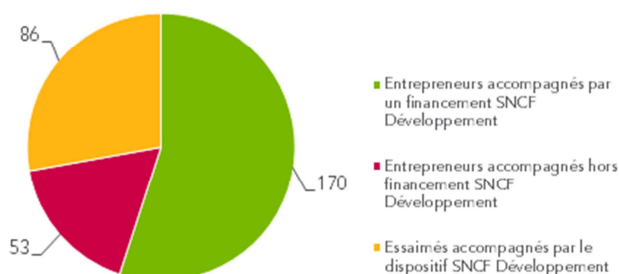
⁴⁶ BPI : Banque Publique d'Investissement

développement ou de reprise d'entreprises, porteurs de croissance et créateurs d'emplois.

Cet accompagnement se fait sur la base d'une analyse détaillée, avant un suivi personnalisé ou l'octroi d'une aide financière, et sous différentes formes (prêt participatif, subvention, aide partiellement remboursable, etc.), par le biais de son propre fonds de redynamisation. Depuis 2011, SNCF Développement a accompagné 309 entrepreneurs, pour un total de 1 762 créations d'emplois programmées sur l'ensemble du territoire français et plus de 8 millions d'euros engagés.

En 2015, SNCF Développement a accompagné 112 entrepreneurs pour un total de 661 créations d'emplois programmées sur l'ensemble du territoire français et 2,22 M€ engagés.

Nombre d'entrepreneurs soutenus par SNCF Développement - depuis 2011



— Objectif

Accompagner la création de 400 nouveaux emplois en 3 ans sur le territoire entre avril 2012 et avril 2015

— Réalisations 2015

Ouverture de l'école Simplon à Boulogne-sur-Mer

Le réseau d'écoles Simplon forme à l'apprentissage du code informatique en 6 mois seulement. Née à Montreuil (93) en 2013, l'initiative a vite essaimé en France. SNCF Développement s'est mobilisé pour accompagner financièrement Simplon dans le cadre de son action de revitalisation du Boulonnais (62), avec à la clé la création de 10 emplois. Activement soutenue par les acteurs publics et privés locaux, l'école Simplon de Boulogne-sur-Mer a été inaugurée fin 2015 et accueille une première promotion de 24 futurs développeurs.

Des formations digitales au FabLab Côte d'Opale

SNCF Développement, dans le cadre de sa mission Calais, a participé activement à la mise en place de la fabrique numérique « FabLab Côte d'Opale », lieu innovant où particuliers, associations ou entreprises peuvent venir y réaliser des prototypes ou de petites séries de pièces conçues par eux-mêmes. C'est également un espace où peut s'exercer la créativité, qui, associée aux nouvelles technologies numériques, permet de repousser les limites entrepreneuriales.

SNCF Développement, à travers son partenariat avec la DRH SNCF, propose une formation digitale aux cadres de l'EIM, dont l'une des journées se passe à Calais. Par groupes de six à huit personnes, ils peuvent

ainsi découvrir les nouveaux outils et possibilités que leur offrent ces nouveaux appareils comme les imprimantes 3D, la découpeuse laser, le scanner 3D, etc.

Valorisation d'espaces en gare vacants à travers des projets de co-working

En 2015, des partenariats ont été signés avec 4 agences Gares & Connexions (Manche-Nord, Grand Est, Aquitaine et Méditerranée) afin de valoriser des espaces vacants à travers des projets de co-working. Une démarche véritablement structurée a été mise en œuvre :

- repérage des lieux disponibles ;
- réalisation de fiches techniques par local disponible ;
- recherche de porteurs de projets désirant animer ces nouveaux lieux ;
- présentation aux forces vives des territoires (élus locaux, institutionnels, réseaux économiques) ;
- accompagnement à la mise en place d'un écosystème.

Les avantages pour le Groupe sont rapides et multiples : service supplémentaire pour les usagers SNCF, sécurisation des biens et des personnes, recettes supplémentaires, conditions d'accès privilégiées pour les salariés SNCF dans le cadre de la réglementation du télétravail, image de marque positive...

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, implanté à Bobigny (93). Il accompagne des jeunes entrepreneurs lors 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 de favoriser la création d'emplois durables sur le territoire.

12.3. SOUTIEN À LA CULTURE

— Politique

Présent sur tout le territoire, le Groupe apporte un soutien à la culture, à l'Histoire, au patrimoine et à l'art via plusieurs événements et actions.

Par exemple, le prix SNCF du polar créé en 2001 est devenu le premier prix de lecteurs en France, avec 2 000 inscrits et 12 comités de lecture dans toute la France. Il récompense chaque année les nouveaux talents du roman policier, français et européens.

En 2015, le prix SNCF du Polar comprenait 3 catégories : le prix SNCF du polar / bande dessinée, le prix SNCF du polar / court métrage et le prix SNCF du polar / roman.

Six ouvrages sont sélectionnés par saison : trois fois par an, la Commission du Prix SNCF du polar soumet trois polars français et trois polars européens à l'appréciation des lecteurs. Ceux-ci votent pour leurs romans favoris via le site <http://polar.sncf.com/>.

SNCF est partenaire de la Cité du train à Mulhouse (ou Musée Français du Chemin de Fer) le plus grand musée ferroviaire d'Europe. L'entreprise a soutenu un programme de 10 ans de travaux de rénovation du musée, entrepris par l'Association du Musée Français du Chemin de Fer.

SNCF s'associe également aux journées du patrimoine, organisées tous les ans par le ministère de la Culture, en ouvrant les portes de ses établissements, gares et bâtiments.

Par ailleurs, le soutien à la culture est l'un des axes forts de la Fondation SNCF.

Eurostar soutient fortement la culture et les échanges culturels, met un point d'honneur à mettre en valeur les grandes villes qu'il dessert. Il a signé des partenariats avec tous les grands musées et galeries situés sur ses destinations principales et propose à ses voyageurs deux entrées pour le prix d'une sur présentation de leur billet Eurostar.

L'entreprise promeut également l'échange culturel par le biais de partenariats avec des écoles britanniques, particulièrement des écoles bilingues ou locales dans lesquelles le français est enseigné. Eurostar a récemment soutenu l'installation d'une nouvelle bibliothèque pour enfants à l'Institut français de Londres, et organise régulièrement des concours de poésie ou de littérature, en partenariat avec d'autres organisations telles que la Chambre de Commerce française et l'association « Betjeman Poetry Prize ».

— Réalisations 2015

Appel à Manifestation d'Intérêt pour 16 sites ferroviaires inoccupés

SNCF met à disposition des opérateurs culturels et artistiques, des sites en l'état, à titre expérimental et pour une durée temporaire. En mai 2015, SNCF Immobilier a en effet annoncé l'ouverture de 16 sites ferroviaires inoccupés sur l'ensemble du territoire national pour les valoriser dans une démarche de création culturelle et artistique ouverte à tous. Un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) a été lancé à travers www.sitesartistiques.sncf.com. L'idée était de proposer à des opérateurs culturels d'investir pour quelques heures, quelques jours ou quelques mois (6 au plus) ces lieux uniques en France. Le comité de sélection de l'AMI a dévoilé en janvier 2016 les 14 lauréats, offrant spectacles, arts plastiques, arts vivants, projets urbains, opéra, théâtre.

Street art à Paris Gare du Nord

En juin 2015, 16 grands noms français et internationaux du street art ont transformé la gare du Nord en lieu d'expression de la culture urbaine avec des fresques, des pochoirs ou encore des collages. Du 18 juin au 23 juillet, un appel à création a également été lancé. En septembre, un jury a désigné un lauréat dont la création a rejoint les 16 autres sur l'un des murs.

La gare de Nancy expose

Ornée d'œuvres du Musée de l'école de Nancy, la gare nancéenne s'est transformée tout l'été 2015 en une galerie d'art. Gares & Connexions s'est associé à la Villa Maorelle et au Musée de l'école de Nancy pour muer la gare de la ville en un véritable lieu culturel et artistique. Les œuvres, créées sur mesure par les artistes, étaient accessibles à tous en façade de gare et dans le hall République. Ces initiatives, imaginées par Gares & Connexions, avaient pour objet de contribuer à la démocratisation de la culture en France en transformant les gares en espaces agréables, où le voyageur, invité à la découverte, peut laisser libre cours à son imagination.

Intercités s'associe au site Konbini

Intercités et Voyages-sncf.com ont lancé l'opération « Greetings From » en s'associant au site « Konbini », site de tendances et de pop-culture avec une communauté très active sur les réseaux sociaux, pour faire découvrir et redécouvrir les régions de France. De septembre à octobre 2015, Intercités a fait la promotion de ces destinations grâce à la publication d'un « city guide » par semaine, suivi de la parution de deux clips vidéos. Chaque « city guide », publié sur Konbini, a été présenté par un collectif culturel local.

SNCF partenaire de Lille 3000

De septembre 2015 à janvier 2016, le Groupe SNCF a été partenaire du programme culturel Lille 3000. Durant 4 mois, expositions, activités et spectacles vivants étaient organisés dans les rues lilloises. Sur le thème de la « Renaissance » culturelle contemporaine, cet événement a présenté des créations artistiques innovantes avec de nouveaux supports d'expression (nouveaux matériaux, œuvres numériques, hybridation, etc.) comme des fermes urbaines communautaires ou le réinvestissement de friches abandonnées.

02— VALEURS ET PRINCIPES

1. VALEURS ET PRINCIPES ÉTHIQUES DU GROUPE	85
2. PROMOTION DE LA RSE DANS SA SPHÈRE D'INFLUENCE	89
3. INNOVATION	96

1. VALEURS ET PRINCIPES ÉTHIQUES DU GROUPE



SNCF adhère depuis 2003 aux 10 principes du Pacte Mondial⁴⁷ de l'ONU. Le Groupe est entré dans le club « Advanced » du Pacte mondial en 2015 en répondant aux 21 critères de la grille d'évaluation.

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 7 : les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution 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.

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, 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

— Politique

Depuis 2010, le Groupe publie sur son site internet 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, le rapport annuel du médiateur ou encore le bilan social.

En 2014, le Groupe a décidé de mettre en place une politique ambitieuse de transparence de ses données afin de mieux répondre aux questions, sans éviter les sujets sensibles. L'objectif est d'ouvrir un accès public au plus grand nombre possible de ses documents d'entreprise (rapports, chiffres et données de toutes natures).

Les données personnelles restent bien entendu protégées, ainsi que celles qui peuvent mettre en cause la sécurité, et les données commerciales qui peuvent compromettre les marchés en concurrence.

Le nombre de jeux de données ouverts est passé de 50 en 2014 à 80 fin 2015 et concerne⁴⁸ :

- la sécurité : le Groupe est devenu 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. Les rapports de sécurité et les échanges avec les associations sont également publiés ;
- la maintenance du réseau : depuis janvier 2016, les caractéristiques du réseau et l'état des actions accomplies pour entretenir les infrastructures, les moderniser, les développer sont ouverts à tous ;
- la régularité : un baromètre a été créé pour les TGV, TER, Transilien et Intercités. Ces chiffres, présentés de manière dynamique et commentée, sont disponibles tous les mois ;
- le contenu des échanges de courriers entre la Présidence de l'entreprise et les élus : depuis fin 2014, tous les courriers sont publiés sauf opposition de l'expéditeur, données personnelles ou touchant au secret des affaires ;
- Gares & Connexions : de nombreux jeux de données ont été ouverts (baromètres opinion sur les gares, équipements en gares, objets trouvés, publication des IRC⁴⁹), dont 5 depuis fin 2015 ;
- le domaine social : SNCF publie les salaires métier par métier, les accords collectifs, le nombre de journées perdues dans les grèves, les accidents du travail ;
- les bulletins officiels des Conseils d'Administration de SNCF sont publiés depuis peu que ce soit pour SNCF, SNCF Réseau et SNCF Mobilités.

⁴⁸ Cf. <https://data.sncf.com/>; <http://www.sncf.com/fr/transparence>; <https://data.sncf.com/news/transparence-gares-connexions-nouveaux-jeux-donnees>; <http://www.sncf.com/fr/transparence-maintenance>; <http://www.sncf.com/fr/portrait-du-groupe/bulletin-officiel-sncf>; <http://www.sncf.com/fr/portrait-du-groupe/bulletin-officiel-sncf-mobilités>

⁴⁹ IRC : Instances Régionales de Concertation

⁴⁷ En anglais "Global Compact"

En 2015, SNCF a accéléré son ouverture aux développeurs en lançant son API (Application Programming Interface). Elle donne accès à plusieurs fonctionnalités d'interrogation des horaires des trains SNCF (dont les TGV). Proposée tout d'abord en version bêta à la communauté des développeurs, elle sera améliorée grâce à leurs retours, puis ouverte à tous les ré-utilisateurs dont les grandes entreprises, avec une tarification "freemium", basée sur les volumes de données utilisés. L'objectif est de proposer davantage de services à valeur ajoutée.

Un partenariat a été signé avec Transparency International en 2014 pour accompagner le Groupe pendant 2 ans dans la mise en œuvre de sa politique de transparence. Cette ONG est libre de publier des avis, y compris négatifs, sur la concrétisation de la politique du Groupe.

Politique des filiales

Keolis se lance également dans une stratégie globale d'Open Data afin d'accompagner au mieux les Autorités Organisatrices dans leur démarche d'ouverture et de partage de données de transport public auprès des citoyens, développeurs et start up. L'ambition est de se positionner comme un acteur clé de l'Open Data en passant du statut de simple producteur de données dans le cadre d'une DSP (Délégation au Service Public) à celui d'exploitants de données mobilités et d'animateur de l'innovation locale.

Pour exemple, Rennes Métropole et Keolis Rennes ont mis en place une nouvelle plateforme, explore.star.fr, développée par Canal TP. Ce site regroupe l'ensemble des données et des fonctionnalités dédiées à la mobilité sur le réseau STAR. Il s'adresse aussi bien aux clients utilisateurs du réseau pour une recherche d'horaires, d'itinéraires et un accès aux alertes trafic, qu'aux développeurs d'applications, webmaster ou aux acteurs de la mobilité qui souhaiteraient réutiliser ou partager l'ensemble des données du réseau STAR (et le vélo STAR).

1.2. PRÉVENTION ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

— Politique

Après l'adoption en décembre 2014 par le Comité d'éthique Groupe du programme de prévention de la corruption et la diffusion de ce programme à tous les cadres dirigeants du Groupe (y compris les filiales) par une lettre du Directoire en date du 13 mars 2015, la Direction de l'Éthique et de la Déontologie (DE&D), en charge du déploiement de ce programme, a pris différentes initiatives :

- diffusion, en mars 2015, d'un document visant à permettre aux entités du GPF d'évaluer leur « risque corruption » et d'identifier les personnels qui doivent participer en priorité à une session de sensibilisation, voire à une formation sur le sujet ;
- diffusion en juin 2015, par courriel du Directeur de l'Éthique et de la Déontologie, de 3 nouveaux documents :

- le premier visant à préciser la nature des Due-Diligences à accomplir à l'égard d'un nouveau partenaire ;
- le second prenant la forme d'une fiche de la collection « L'Éthique en pratique » sur la problématique des cadeaux, invitations et voyages techniques ;
- le troisième comportant des propositions de clauses anticorruption (accompagnées d'une notice d'utilisation) à insérer dans les contrats conclus avec nos co-contractants afin d'avoir toute garantie quant au respect par ces derniers des règles de prévention de la corruption. Ce sujet spécifique est ensuite approfondi dans le cadre d'un groupe de travail associant notamment la Direction des Achats.

Il s'agit là d'un programme majeur pour le Groupe SNCF, lequel se doit en effet, tout à la fois, d'adopter en toutes circonstances des standards éthiques dans la relation commerciale avec ses différentes parties prenantes, de réduire ou d'éviter de s'exposer aux risques lourds (risque pénal, risques financiers et d'exclusion de certains marchés notamment) engendrés par les actes de corruption, et enfin d'être en capacité de mieux se défendre dans l'hypothèse où de tels actes lui seraient imputés.

Politique des filiales

Afin de limiter les risques de mise en cause des managers, de prévenir les risques financiers et juridiques et de 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.

En 2015, le Groupe a mis l'accent sur le domaine de la prévention de la corruption. À travers son Guide éthique de conduite des affaires et du programme « Konformité », il affirme le rejet de toute forme de corruption et, dès lors une tolérance zéro en la matière, s'inscrivant ainsi totalement dans le respect du Pacte Mondial (Global Compact) de l'ONU dont il est signataire.

En mai 2015, le Président du Groupe a adressé un message à l'ensemble des managers rappelant les enjeux du programme Konformité, qui doit constituer un élément d'exemplarité et aussi un levier de réduction des risques liés à la corruption. Tous les managers du Groupe sont ainsi appelés à contribuer à la diffusion du programme, à soutenir sa mise en œuvre, à assurer régulièrement un suivi et à sensibiliser leurs équipes.

Le Groupe met à disposition de ses cadres un référentiel documentaire, accompagné d'outils d'aide à la mise en œuvre. Sont couverts notamment les cadeaux et invitations, les actions de mécénat, parrainages et dons, ainsi que les relations avec les partenaires commerciaux.

Les actions de sensibilisation et de formation se sont poursuivies en 2015.

1.3. ALERTE PROFESSIONNELLE ET PROTECTION DES LANCEURS D'ALERTE

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

— Politique

La Direction de l'Éthique et de la Déontologie (DE&D) a reçu et traité un nombre important d'alertes professionnelles et a pu mesurer, à l'occasion du traitement de ces alertes, qu'il était essentiel de pouvoir offrir aux lanceurs d'alerte de bonne foi, la garantie qu'ils ne seraient pas susceptibles de faire l'objet de mesures ultérieures de représailles du fait de l'alerte. Ce constat a conduit l'entreprise à redoubler de vigilance sur la protection des salariés à l'origine d'alertes professionnelles et à assurer un suivi spécifique sur ce point. Il lui est apparu cependant souhaitable d'aller plus loin afin de rendre le dispositif plus visible et plus attractif. Après approbation par le Comité d'Éthique Groupe, un « Guide sur l'alerte professionnelle au sein du Groupe Public Ferroviaire » a été diffusé en février 2015. Ce guide expose :

- ce qu'est l'alerte professionnelle ;
- quel est son champ d'application ;
- quelles sont ses caractéristiques ;
- comment les salariés peuvent l'utiliser ;
- les modalités selon lesquelles la DE&D traite ces alertes ;
- quelles sont les garanties données aux lanceurs d'alerte.

Par ailleurs, une carte de visite a été élaborée, présentant l'alerte professionnelle et indiquant les coordonnées utiles (adresse e-mail et postales dédiées, numéro de téléphone spécifique) pour saisir la DE&D. 40 000 exemplaires de cette « carte de visite » ont été édités et sont distribués à chaque occasion utile.

Politique des filiales

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 financiers, 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

Dans le cadre de la politique de transparence souhaitée par le Président, la Direction de l'Éthique et de la Déontologie a élaboré et diffusé en juin 2015 un guide sur les conflits d'intérêts à destination des salariés du GPF et de ses filiales. Ce guide a pour objet de sensibiliser salariés et dirigeants aux conflits d'intérêts, de les prévenir de la survenance de tels conflits et de les aider à les gérer au mieux s'ils surviennent. Il définit par conséquent ce que sont les conflits d'intérêts,

comment les identifier, et formule quatre séries de recommandations pour traiter ce type de situation.

Par ailleurs, une Charte des affaires publiques a été rédigée et diffusée au sein du Groupe par le Secrétariat Général, dans le cadre du partenariat conclu avec Transparency International France.

Le Guide éthique des affaires du Groupe Keolis appelle les collaborateurs à la vigilance sur les risques qui peuvent surgir en cas de conflit d'intérêts et la conduite à tenir dans une telle situation. Ces principes sont repris notamment dans le cadre de la Charte de la fonction achats.

1.5. ACHATS ÉTHIQUES

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

— Politique

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 (CADES) 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.

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. La fiche éthique relative à la fraude ainsi que celle relative aux conflits d'intérêts ont été communiquées à tous les acheteurs du GPF.

SNCF a obtenu en 2015 et pour 3 ans le label « Relations fournisseurs responsables »⁵⁰ l'engageant à respecter les intérêts des fournisseurs, à assurer la qualité de ses relations avec eux, en particulier les PME, et à favoriser les entreprises innovantes. L'entreprise avait déjà obtenu ce label en 2012.

Politique des filiales

La Charte de la fonction achats, approuvée par le Comité exécutif du Groupe Keolis, définit 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. Conformément aux engagements de responsabilité sociétale du Groupe, tout collaborateur concerné par l'acte d'achat doit promouvoir le développement durable auprès de ses partenaires.

En 2015, la Direction des Achats du Groupe Keolis a complété sa politique en intégrant 3 nouveaux axes de travail pour renforcer la démarche des Achats Durables et Solidaires.

Le premier axe porte sur la promotion de la démarche achats solidaires en favorisant le recours aux secteurs du handicap et de l'insertion, la participation à la vie économique locale et le développement de l'ancrage territorial.

Le second axe aborde la prise en compte, dans le processus achats, de la politique environnementale de Keolis, des risques liés à la sécurité des personnes et des biens ainsi qu'à la protection des données et des savoir-faire, en particulier dans :

- les questionnaires de sélection des fournisseurs ;
- les cahiers des charges ;
- les critères de sélections et les contrats.

Le troisième et dernier axe porte sur la systématisation de l'approche en coût complet, ainsi que sur la transparence des relations et l'égalité de traitement des fournisseurs en réduisant notamment les risques de dépendance réciproque et de situation monopolistique.

Depuis plusieurs années, Keolis développe différentes initiatives dans ce sens à travers ses accords-cadres.

Ceux liés au référencement de la gamme de produits d'entretien « verts », des fontaines de dégraissage biologique, d'imprimeurs labellisés Imprim'Vert ou issus du secteur protégé et adapté.

Le contrat-cadre sur la fourniture d'électricité comporte une option permettant à chacune des filiales de souscrire sur demande à de la fourniture d'électricité issue des énergies renouvelables.

Certains types d'achats sont traités localement sur la base de recommandations de la Direction des Achats Groupe. Ces postes d'achats sont significatifs dans les dépenses des filiales et nécessitent une relation de proximité. Deux guides ont ainsi été créés pour les aider à réaliser leurs achats de prestations de nettoyage et gardiennage. Ces deux guides intègrent notamment des recommandations en lien avec la responsabilité sociétale.

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

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.

⁵⁰ <http://www.sncf.com/fr/fournisseurs/achats-responsables>

2. PROMOTION DE 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. Pour assurer le déploiement de cette démarche, des modules « achats responsables » sont intégrés depuis 2009 aux formations métiers obligatoires pour les acheteurs. En 2014, un module spécifique a été mis en place pour les qualitiens (audits RSE). Plus de 600 collaborateurs ont été formés entre 2009 et 2015.

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. Les résultats pour 2015 sont présentés ci-dessous :

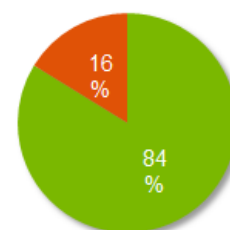
Note moyenne EcoVadis :	Global	Tendance 2015	Obj. 2017
Note moyenne panel actif	52	↗ 4%	50
Note moyenne des réévaluations	54	↗ 3%	

*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 2015
Non à risque*	114	84%	↗ 9%
A risque*	22	16%	↘ -31%
> dont sans rép.	3		

*Seuil de maîtrise du risque : 45/100



En 2015 une étape supplémentaire a été franchie avec le lancement officiel de Railsponsible, une initiative dans laquelle SNCF figure parmi les membres fondateurs aux côtés de 5 autres grandes entreprises de l'industrie ferroviaire (Alstom Transport, Bombardier Transportation, Deutsche Bahn, Knorr Bremse, Nederlandse Spoorwegen).

L'objectif de Railsponsible est d'améliorer progressivement la performance RSE des membres tout au long de leur processus achat. Pour cela, Railsponsible entend favoriser le partage de bonnes pratiques, promouvoir une vision et des outils communs pour une plus grande efficacité au sein de l'industrie ferroviaire.

Railsponsible veut parvenir à une industrie ferroviaire mondiale dans laquelle l'ensemble des fournisseurs aurait des pratiques sociales, éthiques, environnementales et économiques responsables.

Politique des filiales

La branche SNCF Logistics a entrepris d'inclure une exigence de respect environnemental vis-à-vis de ses fournisseurs comme de ses sous-traitants.

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 différenciants lors du choix d'un nouveau fournisseur ou du renouvellement d'un contrat. En 2015, un « Supplier Code of Conduct » a également été élaboré et transmis aux fournisseurs.

Pour Fret SNCF, 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.

GEODIS a adhéré depuis 2011 à la plateforme EcoVadis, pour évaluer :

- l'engagement et la performance RSE de ses principaux fournisseurs (immobilier, intérim, carburants, emballages, consommables d'exploitation, informatique, véhicules, etc.) ;
- l'engagement et la performance RSE des sous-traitants de transport (routier, ferroviaire, maritime et aérien) ;
- sa propre performance RSE, au niveau du Groupe ou des métiers de GEODIS.

Parmi les initiatives notables menées en partenariat étroit avec un fournisseur, GEODIS a signé en 2015 un partenariat avec le transporteur maritime Maersk Line, appelé le Carbon Pact. Cet accord, d'une durée de 5 ans, scelle l'engagement des deux entreprises pour réduire de 20% d'ici à 2020 les émissions de CO₂ par conteneur affrété par GEODIS.

— Objectif

GPF : obtenir une note moyenne des fournisseurs SNCF sur leur performance RSE à 50/100 (EcoVadis) en 2017.

— Évolution des indicateurs

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

2015	2014	2013
Montant des achats et charges externes (en milliards d'euros) – GPF K G A		
11,46	14,1	15,6
Performance RSE fournisseurs (note moyenne sur 100 des évaluations EcoVadis) – GPF		
52	50	47

La note moyenne des fournisseurs évalués sur leur performance RSE par le cabinet EcoVadis a progressé, passant de 45/100 en 2012 à 52/100 en 2015.

83% des fournisseurs évalués améliorent leur score entre deux évaluations. Cette forte progression s'explique, d'une part, par la mise en place de plans d'action 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. La démarche se déploie et concerne désormais plus de 340 fournisseurs (60 nouveaux en 2015).

— Réalisations 2015

Intégration des clauses dans le processus d'appel d'offres

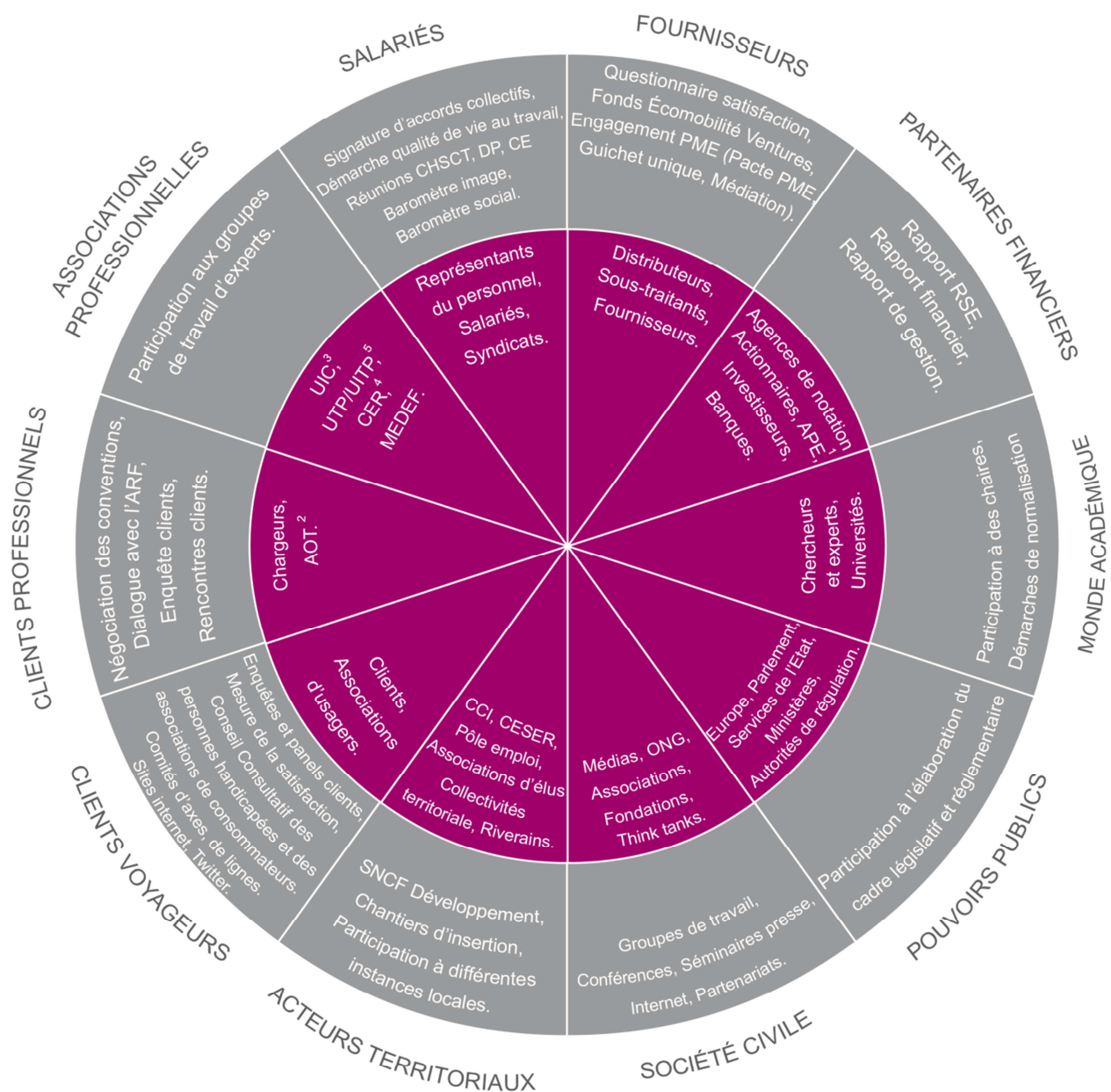
Depuis 2015, la performance RSE des fournisseurs est progressivement intégrée dans les processus achats de SNCF. Ainsi, elle est désormais prise en compte dans le système de qualification des fournisseurs.

Sur certains marchés à risques, une clause contractuelle « plan de progrès RSE » est également déployée. Le titulaire du marché est ainsi tenu de fournir une évaluation et de s'engager à atteindre un niveau de maîtrise des risques et de mettre en place un plan de progrès jusqu'à atteinte de l'objectif fixé.

2.2. DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

INSTANCES DE DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

SNCF a de multiples parties prenantes, avec lesquelles il a organisé, au cours du temps, un dialogue à différents niveaux. Pour cela, il 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(1)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 reposent sur divers outils (enquêtes, sondages d'opinion, partenariats ONG, dialogue sur Internet, médiation, etc.), notamment avec les associations de consommateurs.

SNCF Réseau met en place une politique de concertation et de participation du public autour de trois piliers : la prise en compte des besoins du territoire, la performance économique et publique, et la préservation de l'environnement. Cette démarche de dialogue et d'écoute est mise en œuvre pour chacun des projets développés. SNCF Réseau a acquis un véritable savoir-faire en matière de concertation. À l'impulsion donnée par le législateur, se sont ajoutées des démarches innovantes et volontaristes dès 1997. Depuis, SNCF Réseau a développé une véritable culture du dialogue avec les parties prenantes et le grand public.

Keolis a réuni le 29 octobre 2015 pour la 5^{ème} année consécutive ses parties prenantes externes, composées de représentants d'associations, État,

entreprises, experts. Keolis a conçu ce dialogue avec la volonté d'apprendre et d'entendre ce que ces acteurs ont à dire sur ses activités, son positionnement, son projet d'entreprise et a mobilisé pour ce faire, une partie du Comex. L'échange a été très riche autour de plusieurs thématiques notamment la desserte du milieu rural et les achats responsables.

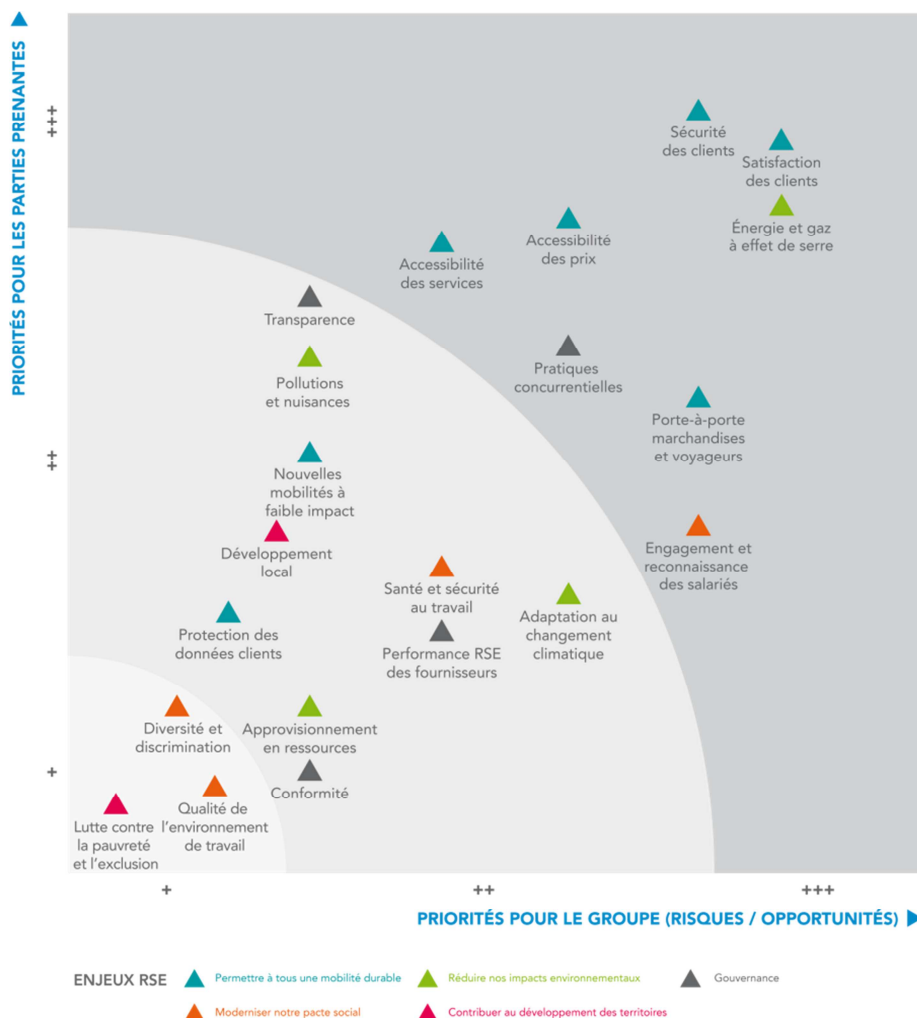
Dans le cadre de la démarche « Dialogue avec les parties prenantes externes », Keolis apporte à ses filiales des outils et méthodes leur permettant d'engager et/ou d'organiser le dialogue avec leurs propres parties prenantes. Un modèle de cartographie leur est proposé ainsi que des critères de hiérarchisation, à utiliser en fonction du dialogue engagé. Les filiales disposent également d'un modèle de règles du jeu à appliquer.

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. Ce travail a constitué la base d'élaboration du rapport 2013, refondu autour de 4 enjeux majeurs. Le recueil des attentes des parties prenantes a permis de compléter la liste des enjeux et d'en évaluer l'importance (axe vertical). 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).

En 2016, SNCF et SNCF Réseau vont renouveler cet exercice de construction de leur matrice de matérialité, dans le cadre de la nouvelle organisation du GPF.

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 Polytechnique (chaire Énergie et prospérité), École des Mines - ParisTech (chaire « Théorie et méthode de la conception innovante »), Centrale Supélec & IRT System X (chaire Anthropolis). SNCF est membre depuis 2013 de l'association de recherche Record qui intervient dans les domaines des déchets et des 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, EDF et GDF Suez.

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

En 2015, SNCF Réseau a signé un partenariat avec le Museum national d'histoire naturelle (MNHN) afin que la totalité de ses inventaires écologiques soient versés progressivement à l'INPN (Inventaire National du Patrimoine Naturel) et soient donc comptabilisés à partir de 2016.

L'entreprise est membre fondateur du CILB (Club Infrastructures Linéaires et Biodiversité). Cet organisme, qui regroupe plusieurs gestionnaires d'infrastructures linéaires (transport ferroviaire, infrastructures autoroutières et routières, énergies, fluviales), soutient des projets de recherche pour favoriser la protection écologique dans la gestion de leurs réseaux.

L'entreprise collabore également avec France Nature Environnement (FNE).

Par ailleurs, SNCF Logistics a décidé d'adhérer à AIRPARIF en 2015 et devient ainsi le premier transporteur de marchandises, membre de cette Association.

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.

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.

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 :

- avec Fret SNCF, il est impliqué dans EcoTransIT ;
- il participe à plusieurs initiatives à vocation régionale ou nationale, pour réduire les impacts environnementaux du transport routier comme SmartWay (États-Unis, Canada), Transporte Limpio (Mexique), et Green Freight Europe.

GEODIS a également rejoint de nouvelles initiatives en 2015 :

- le Global Logistics Emissions Council (GLEC), instance coordonnée par le Smart Freight Centre, pour rendre le secteur du transport de marchandises et de la logistique plus efficace, respectueux de l'environnement et durable ;
- le Club Demeter Environnement et Logistique, association française regroupant des acteurs de la supply chain ;
- le Clean Cargo Working Group, structure internationale réunissant des transporteurs de marchandises sur les questions liées au transport maritime.

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 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 que groupe public 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 le Groupe fasse entendre sa voix au moment de déterminer le cadre au sein duquel il exerce ses métiers.

SNCF, avec ses filiales, participe ainsi aux réflexions et travaux relatifs aux évolutions réglementaires françaises et européennes notamment dans le secteur du transport de voyageurs et de marchandises, dans le domaine du développement durable ou, plus largement, sur toute réglementation pouvant concerner le Groupe, 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 l'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 présent 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 il 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. 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 2015, 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 – ainsi que sur les thématiques du report modal, des droits des voyageurs, de la fiscalité (TVA) et de la sûreté. Le Groupe SNCF a également pris position sur les questions environnementales et climatiques en contribuant à des consultations publiques sur des sujets tels que le système européen d'échange de quotas d'émissions de CO₂ (ETS) ou l'économie circulaire, ainsi qu'en participant à un groupe de travail de la Commission européenne sur les carburants alternatifs. Le groupe s'est également positionné très fortement en faveur de l'innovation en soutenant la mise en place de l'entreprise commune européenne de recherche Shift2Rail, ainsi qu'en impulsant la constitution de groupes de travail sur la numérisation du mode ferroviaire réunissant les associations du secteur.

AU PLAN NATIONAL

Dans le cadre des travaux parlementaires, SNCF est régulièrement sollicitée par l'Assemblée nationale et le Sénat afin de partager sa vision ou son retour d'expérience. Des représentants de l'entreprise sont ainsi amenés à contribuer aux travaux des parlementaires.

Pour le Groupe, l'année 2015 a été principalement marquée par :

- la préparation puis l'examen au Parlement du projet de loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques (loi 2015-990 du 6 août 2015). Ce projet de loi comportait de nombreuses dispositions concernant le Groupe public ferroviaire, parmi lesquelles les dispositions sur la mobilité, l'aménagement de la règle d'or relative à l'endettement de SNCF Réseau ou encore l'ouverture des commerces en gare le dimanche. Des représentants du Groupe ont été auditionnés dans ce cadre ;
- la préparation puis le début de l'examen (qui se poursuit au premier trimestre 2016) de la proposition de loi relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs ;
- les auditions et le vote par les commissions du développement durable de l'Assemblée nationale et du Sénat sur les nominations du Président et du Président délégué du directoire, du président du conseil de surveillance du Groupe SNCF.

Les travaux liés au projet de loi pour la transition énergétique et la croissance verte ont également été suivis.

D'autres sujets ont donné lieu à des auditions au Parlement : parmi lesquels la commission d'enquête du Sénat sur le coût économique de la pollution de l'air, la mission d'information du Sénat sur la commande publique, ou la proposition de loi pour l'économie bleue. Enfin, comme chaque année, plusieurs auditions à l'Assemblée nationale et au Sénat se sont tenues 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 les présidents et / ou des membres des comités exécutifs du Groupe et des parlementaires afin d'évoquer des problématiques précises ou plus largement les sujets d'actualité et les enjeux auxquels le Groupe est confronté.

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 charte des affaires publiques a été rédigée et diffusée au sein du Groupe.

Enfin, SNCF expose sa vision et fait valoir ses intérêts via son adhésion 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 travaux du Parlement français à suivre en 2016

Le Groupe accompagnera les travaux que les parlementaires pourraient entreprendre sur l'application de la loi de réforme ferroviaire (loi 2014-872 du 4 août 2014).

Au plan législatif, le Groupe suivra la poursuite de l'examen de la proposition de loi relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs.

Une attention particulière sera également portée au projet de loi pour une République numérique, qui consacre le principe de publication en ligne de l'ensemble des données publiques et leur réutilisation.

AU NIVEAU DES TERRITOIRES

Piloté sur le plan national par le Secrétariat Général et la Direction des Affaires Publiques, le dialogue avec les élus locaux est également assuré conjointement par les représentants du Groupe en régions (directeurs régionaux de SNCF Mobilités et directeurs territoriaux de SNCF Réseau).

SNCF développe des partenariats avec les principales associations d'élus telles que l'ARF, l'ADF, l'AMF, France urbaine, Villes de France, l'APVF, l'AdCF...

SNCF est présent sur la majorité des événements annuels de ces partenaires.

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. Au total, cela représente plus de 250 projets.

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 »⁵¹ - Énergie (30 projets en 2015) et Développement Durable (36 projets en 2015) - 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.

Les projets d'innovation en matière d'efficacité énergétique ont été présentés lors de manifestations grand public dans le cadre de la COP 21.

Un troisième cluster, le cluster « Services et expérience voyageur », explore des innovations en matière d'accessibilité pour tous dans les gares.

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

⁵¹ 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.

sur des sujets précis dans des délais serrés de quatre à huit mois.

Le réseau « Synapses » réunit 324 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 avec quelque 60 thèses en cours, une politique en matière de brevets avec 38 brevets déposés en 2015.

Politique des filiales

GEODIS a nommé en 2014 un directeur de l'Innovation Groupe 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 depuis 2014 à travailler sur des chantiers qui auront des impacts significatifs sur les métiers du transport de marchandises et de la logistique dans les prochaines années :

- les Megacities (mégapoles) ;
- le E-Commerce ;
- le Big Data ;
- l'impression 3D.

En 2015, GEODIS a également rejoint l'Open Lab MCB (Michelin Challenge Bibendum). Ce « Think and do Tank » est un haut lieu collaboratif de réflexion prospective, d'innovation et d'expérimentation en écosystème. En fédérant des décideurs d'entités privées et publiques, innovantes et complémentaires (grandes entreprises, autorités publiques, villes, organisations professionnelles ou internationales, start-ups, scientifiques et académiques) autour d'expériences communes, l'Open Lab MCB co-construit une vision du futur de la mobilité durable.

Par ailleurs, GEODIS a renouvelé en 2015 ses Golden Globes de l'innovation initiés en 2014.

— Réalisations 2015

Projet Smart Gare

Le programme « Smart Gare », composé de 7 projets, participe à l'édification de la ville de demain avec l'ambition de répondre aux enjeux énergétiques associés au fonctionnement des gares et des Pôles d'Echanges Multimodaux (PEM), tout en tenant compte de la dimension sociale des services de mobilité. Ce programme de démonstrateur vise à prendre appui sur une gare pilote en Île-de-France pour déployer, à destination du territoire et de sa population, toute une gamme de services et d'infrastructures énergétiques associés à la mobilité. Ce programme s'inscrit dans le double objectif de SNCF : la maîtrise de sa consommation énergétique et la création de nouveaux services de mobilité porte-à-porte.



En 2015, SNCF a étudié l'intérêt économique d'implanter un système de stockage d'énergie en gare de Sarcelles Saint-Brie pour le pilotage et la gestion de la demande énergétique. Ce système assurera en même temps le secours énergétique du poste de signalisation. Il verra le jour début 2017.

Projet Conifer

Ce projet collaboratif qui s'est achevé en octobre 2015 présente des solutions innovantes pour le renfort de l'alimentation électrique du réseau, en favorisant l'intégration d'énergies renouvelables couplées avec des moyens de stockage, afin d'optimiser la facture énergétique des infrastructures électriques.

En 2016, le projet CONIFER 2 permettra à SNCF de disposer d'outils de simulation et d'optimisation qui seront industrialisés dans les services d'ingénierie de l'infrastructure et par la filiale SNCF Énergie.

Projet ECO CLIM

Une technologie innovante de climatisation n'utilisant pas de gaz fluoré est testée depuis l'été 2015 en service commercial sur une rame TER de Midi-Pyrénées. Cette expérimentation durera 2 ans et demi.

Projet CLIM-PAC

Dans le cadre de ce projet, un prototype de pompe à chaleur (PAC) a été testé en Alsace sur les nouvelles rames TER Régionalis. La PAC a été mise en service sur un Régionalis en août 2015. Les résultats confirment une réduction possible de 30% sur une année de la consommation d'énergie liée au conditionnement d'air (test en service commercial).

Recherches sur l'environnement sonore des riverains et des voyageurs

Un minilab Acoustique a été lancé et l'écriture des projets est en cours, qu'ils soient axés sur des technologies innovantes ou sur l'impact sociétal du bruit.

Minilab Accessibilité

Suite à ce minilab, deux projets ont été menés en partenariat avec THIM, le laboratoire de Paris 8 spécialiste en technologies et handicap.

Le projet « Besoin d'humain » a réalisé des focus groupes et des parcours client en gare (PMR principalement) pour étudier où et quand l'aide humaine est réellement nécessaire et au contraire les situations pour lesquelles SNCF pourrait chercher à augmenter l'autonomie des voyageurs.

Le projet « Ma lanterne » a cherché à développer une application smartphone qui permette aux malvoyants de s'orienter pas à pas en gare (utilisant géolocalisation indoor⁵², calcul d'itinéraires prenant en compte le handicap, une interface vocale et visio-tactile...).

L'application « Répète-moi l'annonce », expérimentée en 2015 en gare d'Amiens, permet de réécouter ou de lire, depuis son smartphone, les annonces sonores diffusées dans une gare.

Tech4Rail

Fin 2015, un ambitieux programme de renouveau technologique, baptisé Tech4Rail, a été lancé. Dans ce cadre, un SpeedLab « Repenser l'alimentation énergétique » a démarré début 2016.

Politique des filiales

Keolis a annoncé en avril 2015 un investissement de 30 M€ sur trois ans pour soutenir sa stratégie de mobilité connectée, investissement consacré au développement de solutions digitales pour aider les voyageurs à se déplacer le plus facilement possible.

Le Groupe a également annoncé la création d'un pôle de solutions et services filialisé, représentant plus de 600 personnes et 60 M€ de chiffre d'affaires et la signature d'accords de partenariat avec six start-up françaises spécialisées dans la mobilité, l'ouverture des données et la ville intelligente.

Par ailleurs, en partenariat avec NETEXPLO, Keolis a lancé en juin 2015 le premier Observatoire de mobilités digitales, « Keoscopie Digitale » afin d'anticiper au mieux les attentes de ses clients et proposer les solutions de demain adaptées à leurs besoins.

3.3. INNOVATION PARTICIPATIVE

La démarche Léonard incite chaque salarié à proposer des idées simples et réalistes, apportant des solutions concrètes et des améliorations significatives dans son métier. Les idées retenues sont portées par les managers jusqu'à leur mise en œuvre. À titre d'exemple, 12 779 idées ont été déposées en 2015, dont 7066 idées clôturées avec succès, c'est-à-dire testées et mises en œuvre, répondant aux attentes.

Léonard permet ainsi aux managers de stimuler et d'encourager la créativité, de valoriser l'initiative et l'implication de tous leurs collaborateurs. La démarche a des impacts forts et concrets sur les performances économiques et environnementales des établissements impliqués.

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 mission première de la Fabrique Digitale 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-créant 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.

La Fabrique Digitale a lancé en février 2015 le programme #DigitalSNCF qui s'articule autour de huit grands projets. Ceux-ci vont dans le sens d'une plus grande efficacité dans le fonctionnement de l'entreprise en optimisant la couverture du réseau ou encore en dématérialisant les procédures dans plusieurs métiers. Les applications sont nombreuses, parmi lesquelles

⁵² La géolocalisation indoor permet la localisation dans les lieux fermés à l'aide de technologies sans fil (wifi...), GPS et satellites étant inopérants dans ces lieux.

l'utilisation des technologies digitales pour optimiser la réalisation des études des flux de voyageurs en temps réel.

Par ailleurs, SNCF a lancé en octobre 2015 le fonds SNCF Digital Ventures, doté de 30 millions d'euros et dédié à l'investissement dans le domaine du digital. L'internet des objets, les drones de surveillance, le big data, les applications mobiles dédiées à l'information, au service client et à l'économie de partage, ainsi que les outils digitaux à destination des agents sont autant de domaines d'investissement possibles.

Le fonds investira en priorité dans de jeunes sociétés spécialisées dans le digital en France, en Europe mais aussi aux États-Unis et en Israël sur des montants pouvant aller de 500 000 à 4 millions d'euros.

PROGRAMMES DE SNCF DÉVELOPPEMENT

— Politique

SNCF Développement 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. Pour ce faire, SNCF Développement a élaboré en 2015 un programme d'accompagnement spécifique baptisé « Jeune Pousse ». Ce programme affinitaire propose un accompagnement qualitatif des start-up reposant sur :

- leur mise en réseau ;
- la valorisation de leur projet via diverses opportunités de communication (site Internet, réseaux sociaux, presse papier et audio-visuelle, événements thématiques, concours, etc.) ;
- la fourniture de services développés par d'autres start-up de l'écosystème SNCF Développement.

Plusieurs domaines sont ciblés : objets connectés, accessibilité, économie circulaire, digital...

— Réalisations 2015

NFC-Interactive, le sans contact au service de la maintenance industrielle

L'entreprise bordelaise développe des solutions de communication par technologie sans contact de type NFC. Des tags NFC contenant des données, placés sur des chantiers connectés ou non, permettent aux ouvriers de stocker et d'échanger des informations relatives à l'opération en cours. Détectée lors du challenge NFC organisé en 2015 par des grands acteurs industriels dont SNCF, NFC Interactive bénéficie la même année d'un soutien financier de SNCF Développement en prévision de 22 créations d'emplois, et d'un accompagnement de SNCF Réseau pour le développement d'une application de maintenance du matériel dans les zones non connectées.

Centimeo, les petits prix dans les gares

Incubée au Comptoir de l'Innovation, la jeune entreprise a imaginé un distributeur qui, en échange de pièces de petite monnaie souvent peu utilisées, propose chewing-gums, carrés de chocolat et biscuits bio. Une solution fûtée qui vient égayer utilement de nombreux lieux de

passage : les gares bien sûr, mais aussi les universités, les hôpitaux, les sièges sociaux, etc. Soutenu par SNCF Développement, le projet favorise les filières durables, l'économie locale et l'insertion de jeunes par l'emploi.

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 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 sur les territoires par les individus, les entreprises et les acteurs publics.

Le Forum Vies Mobiles pilote une trentaine de projets de recherche. En 2015, il a lancé cinq nouveaux projets et a reçu les résultats de deux autres.

Le premier projet porte sur l'influence du cadre de vie résidentiel sur la mobilité de loisir des habitants.

Le second porte sur l'évolution des mobilités et ses liens avec l'imaginaire de la modernité en Chine.

Les résultats de ces recherches seront valorisés en 2016.

Après évaluation, l'expérimentation Marche à suivre, menée à Bordeaux en 2014, a montré qu'il est possible de désaturer sensiblement les lignes de tram dans le centre bordelais en favorisant la marche sur de courts trajets.

Une nouvelle expérimentation, Texel, a été conduite en partenariat avec l'EnsAD (École nationale supérieure des Arts Décoratifs) en gare d'Ermont-Eaubonne (Val-d'Oise). Il s'agissait de l'installation d'une œuvre d'art, composée de sabliers interactifs, incitant les voyageurs à revisiter leur expérience du temps de déplacement. L'ensemble a fait l'objet d'un dispositif d'évaluation en sciences sociales dont les résultats sont attendus courant 2016.

Le Forum a organisé deux conférences ouvertes à tous en 2015 qui ont rassemblé plus de 200 personnes.

La première, intitulée « Travail et grande mobilité, qu'est-ce qui est en train de changer ? », a vu le sociologue Emmanuel Ravalet soumettre les résultats du projet de recherche européen sur la grande mobilité liée au travail mené avec l'École polytechnique de Lausanne pour le Forum Vies Mobiles.

La seconde conférence, qui s'est tenue juste avant la COP21, s'intitulait : « Quelle mobilité après le pétrole ? ». Le sociologue britannique John Urry est venu présenter l'ouvrage *Post Petroleum*, édité par le Forum en 2014, dans lequel il décryptait les enjeux de la mobilité dans un futur sans pétrole.

Lors de ces deux conférences, le critique de cinéma Xavier Leherpeur a montré à l'audience ce qu'en dit le cinéma en s'appuyant sur des séries d'extraits vidéo.

Le Forum édite une newsletter bimensuelle envoyée désormais à plus de 6 000 lecteurs dans laquelle sont présentés ses projets et l'actualité de la recherche sur les modes de vie mobile.

03— ÉVALUATIONS ET INDICATEURS

1. ENGAGEMENTS SNCF	101
2. INDICATEURS QUANTITATIFS – ARTICLE 225	102
3. ATTESTATION ET RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES	107
4. AUTRES ÉVALUATIONS	110
5. TABLE DES CORRESPONDANCES	111
6. NOTE MÉTHODOLOGIQUE	113

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 2015, 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 (SIDD), 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 aux différents niveaux de management de l'entreprise et a pour vocation à nourrir un reporting à différents niveaux, et notamment au sein du 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)

— 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 pâte »

— 2014

Chartes départementales, déclinaisons de la charte « Entreprendre dans les quartiers »

— 2015

- Engagement collectif avec l'UIC de réduire de 50% les GES spécifiques émis d'ici 2030 et de 75% d'ici 2050 par rapport à 1990, présenté sur la plateforme NAZCA
- Engagement individuel SNCF de réduire de 20% les émissions de GES entre 2014 et 2025

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'échanges 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		2015	Réseau Mobilités &filiales & filiales		2014	2013	Groupe
	Garantir la sécurité des voyageurs et des marchandises						
II-3°-d)	Nombre d'accidents de train (ou autres modes) avec conséquences corporelles	23			23	22	GPF A
	Nombre d'évènements de sécurité remarquables	296✓	149	112	278		GPF
II-3°-d)	Atteintes physiques envers les clients et salariés SNCF et vols envers les clients	8 974			10 902	11 660	GPF A
II-3°-d)	Nombre d'actes de malveillance contre les biens et le patrimoine financier	28 666			31 570	33 581	GPF A
II-3°-d)	Actes d'incivilité et infractions à la législation	99 580			81 070	74 368	GPF
	Améliorer la satisfaction des clients						
I-3°-b)	Pourcentage de clients satisfaits de Transilien (situations normales et perturbées)	71%			68%	69,4%	GPF
I-3°-a)	Part des tarifs promotionnels (Prem's et promotions diverses)	14%			13%		GPF
II-3°-d)	Nombre de gares proposant des services d'accessibilité aux PMR (service Accès Plus)	894			670	624	GPF
	Développer le porte-à-porte						
I-2°-c)	Nombre de places vélos vendues dans les trains à réservation obligatoire	60 666			54 388	52 779	GPF
	Favoriser les nouvelles mobilités à moindre impact						
I-2°-d)	Tonnes de CO2 cumulées évitées grâce aux autoroutes ferroviaires (en milliers)	239			169	109	A

Légende :

Colonne « GROUPE » à droite des tableaux : entités intégrées dans la consolidation 2015, « GPF » pour le groupe public ferroviaire, « 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 2015 présentées couvrent les périmètres France et International.

2.2. ENJEU 2 : RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

ART.225		2015	Réseau & filiales	Mobilités & filiales	2014	2013	Groupe
Agir pour le climat et la transition énergétique							
I-2°-c)	Consommation d'énergie pour la traction ferroviaire (en milliers de tep)	857✓✓	10	735	765 ✓✓	791	GPF K A
I-2°-c)	Consommation de carburants des véhicules routiers des flottes commerciales (en milliers de tep)	319✓✓			318 ✓✓	101	K G A
I-2°-c)	Consommation d'énergie des bâtiments (en milliers de tep)	197,3			199,3	200	GPF K G A
I-2°-c)	- dont électricité (en milliers de tep)	89			91	89	GPF G A
I-2°-c)	- dont gaz (en milliers de tep)	59,3			64	81	GPF G A
I-2°-c)	- dont fuel domestique (en milliers de tep)	11,5			12	17	GPF A
I-2°-c)	- dont réseaux de chaleur (en milliers de tep)	16,45			17	13	GPF A
I-2°-d)	Émissions de gaz à effet de serre (CO ₂ en milliers de tonnes)	2 621			2 246	1 657	GPF K G A
I-2°-d)	- dont traction ferroviaire (trains, métro, tramway) (thermique et électrique - en milliers de tonnes)	1 207 ✓✓	31,4	790	906 ✓✓	913	GPF K A
I-2°-d)	- dont transports routiers commerciaux (en milliers de tonnes)	1 090 ✓✓			1020 ✓✓	341	K G A
I-2°-d)	- dont bâtiments (en milliers de tonnes)	324			320	349	GPF K G A
Maîtriser les impacts environnementaux							
II-2°-a)	Montant des provisions pour risques environnementaux (en millions d'euros)	837	147	658,3	613	425	GPF K A
I-2°-a)	Nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation en matière de protection de l'environnement	376			476	430	GPF
I-2°-b)	Achats de produits phytosanitaires (en tonnes)	114			104	111	GPF
I-2°-b)	Pourcentage de matériel roulant ferroviaire fret avec un faible niveau acoustique	8,3%			8,1%	8,1%	GPF
I-2°-b)	Pourcentage de matériel roulant ferroviaire voyageur avec un faible niveau acoustique	81,1%			80%	78,3%	GPF
Développer l'économie circulaire							
I-2°-b)	Quantité totale de déchets dangereux produits (en milliers de tonnes)	79,5			94	96	GPF K A
I-2°-c)	Consommation totale d'eau des sites (en millions de m ³)	4,3			6,5	5,6	GPF K A
I-2°-c)	Quantité de ressources achetées	360			360	335	GPF
I-2°-c)	- traverses en bois (en milliers d'unités)						
I-2°-c)	- traverses en béton (en milliers d'unités)	1 340			1 600	1 300	GPF
I-2°-c)	- métaux ferreux (rail, roues, essieux, etc.) (en milliers de tonnes)	159			164	171	GPF
I-2°-c)	- ballast (en milliers de tonnes)	2 260			2 030	3 298	GPF
I-2°-c)	- cuivre caténaires (en milliers de tonnes)	2,07			3,1	1,6	GPF
I-2°-c)	- papier (en milliers de tonnes)	12			13,1	15,0	GPF
I-2°-b)	Ventes de matériaux en fin de vie (en millions d'euros)	66,1			65,6	43,6	GPF

Légende :

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		2015	Réseau & filiales	Mobilités & filiales	2014	2013	Groupe
	Emploi						
I-1°-a)	Nombre total de salariés (situation au 31 décembre)	259 475✓	58 116	190 386	251 092 ✓	257 248	GPF K G A
I-1°-a)	Nombre total de recrutements	29 604✓					GPF K G A
I-1°-a)	- dont CDD France	12 868✓					GPF K G A
I-1°-a)	- dont CDI France	10 626✓			13 622	14 039	GPF K G A
I-1°-a)	Nombre total de licenciements	2 622			2 762	2 312	GPF K G A
	Organisation du travail						
I-1°-b)	Pourcentage de salariés roulants	26%	0%	36%	25,9%	26,6%	GPF K G A
I-1°-b)	Pourcentage de salariés à temps partiel	11%	6%	12%	8,4%	9,6%	GPF K G A
	Rémunération						
I-1°-a)	Salaire moyen mensuel (en euros)	3 013			2 974	2 945	GPF K G A
I-1°-a)	Évolution du salaire moyen mensuel	1,3			1,0%	1,6%	GPF 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	23%	13%	25%	23%	22,0%	GPF K G A
I-1°-f)	Taux d'emploi des travailleurs handicapés	4,4%			4,5%	4,1%	GPF K G A
	— dont prévention, sécurité du personnel						
II-1°-b)	Taux d'absentéisme pour maladie	5,22%			5,0%	4,8%	GPF K G A
II-1°-d)	Taux de gravité des accidents du travail	1,37%					GPF K G A
II-1°-d)	Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt hors trajets	26,11%					GPF K G A
II-1°-d)	Nombre de maladies professionnelles déclarées	450			508	552	GPF K G A
	Contribuer au développement des collaborateurs						
I-1°-e)	Nombre total d'heures de formation (en milliers)	7 700	2 570	4 801	7 131	7 036	GPF 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		2015	2014	2013	Groupe
	Contribuer à l'économie locale				
II-3°-C)	Pourcentage des achats auprès des PME	23%	22%	21%	GPF
II-3°-C)	Montant des achats et charges externes (en milliards d'euros)	11,46	14,1	15,6	GPF K G A
II-3°-C)	Performance RSE fournisseurs (note moyenne sur 100 des évaluations EcoVadis)	52	50	47	GPF
	Agir pour les personnes en fragilité				
I-3°-C)	Montant des achats solidaires (en millions d'euros)	33,3	31	32	GPF
I-3°-A)	Nombre de contrats aidés	1 178	1 301	845	GPF A

2.5. INDICATEURS DÉTAILLÉS

ART.225 ENVIRONNEMENT		2015	2014	2013	GROUPE
I-2°-c)	Consommation d'eau par région administrative				GPF
	Alsace	--	0,6%	0,7%	
	Aquitaine	--	2,4%	3,0%	
	Auvergne	--	1,0%	1,0%	
	Basse-Normandie	--	0,1%	0,1%	
	Bourgogne	--	1,3%	1,5%	
	Bretagne	--	1,2%	1,4%	
	Centre	--	0,4%	0,3%	
	Champagne-Ardenne	--	0,3%	0,4%	
	Franche-Comté	--	0,1%	0,1%	
	Haute-Normandie	--	3,3%	3,1%	
	Île-de-France	--	68,7%	65,5%	
	Languedoc-Roussillon	--	2,1%	1,7%	
	Limousin	--	0,2%	0,3%	
	Lorraine	--	1,3%	2,0%	
	Midi-Pyrénées	--	1,1%	2,3%	
	Nord	--	1,3%	1,6%	
	Pays de Loire	--	0,4%	0,7%	
	Poitou-Charentes	--	0,2%	0,1%	
	Picardie	--	0,5%	0,7%	
	Provence-Alpes-Côte d'Azur	--	4,6%	4,3%	
	Rhône-Alpes	--	5,6%	4,6%	
	Non réparti	--	3,4%	2,5%	
	-- Total --	--	100,0%	100,0%	
ART.225 SOCIAL		2015	2014	2013	GROUPE
I-1°-a)	Effectif total par tranche d'âge⁵³				E K G A
	Nombre - de 25 ans	8%	8%	6%	
	Nombre de 26-30 ans	10%	10%	10%	
	Nombre de 31-35 ans	13%	13%	13%	
	Nombre de 36-40 ans	15%	15%	16%	
	Nombre de 41-45 ans	16%	15%	14%	
	Nombre de 46-50 ans	13%	12%	13%	
	Nombre de 51-55 ans	15%	17%	19%	
	Nombre + de 55 ans	11%	10%	10%	
	-- Total effectif (nombre d'agents) --	100%	100%	100%	
I-1°-a)	Effectif total par zone géographique				E K G A
	France	221 351	217 898	222 679	
	Europe (hors France)	23 137	19 931	17 120	
	Hors Europe	14 987	13 263	5 298	
	Sous-total International	38 124	33 194	34 569	
	-- Total --	259 475	251 092	257 248	

⁵³ L'effectif de référence est l'effectif réel pour l'ÉPIC, l'effectif total pour les filiales ; la filiale Ermewa Group est exclue du périmètre.

3. ATTESTATION ET RAPPORTS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

SNCF

Rapport de l'un des commissaires aux comptes sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le Rapport RSE 2015

Exercice clos le 31 décembre 2015

En notre qualité de commissaire aux comptes de SNCF (ci-après « l'Établissement ») et à la suite de la demande qui nous a été faite par SNCF, nous avons établi le présent rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2015 (ci-après les « Informations RSE ») que SNCF a choisi de présenter dans son Rapport RSE 2015, par référence aux dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

— Responsabilité de l'Établissement

Il appartient au Secrétariat général de SNCF d'établir un Rapport RSE qui, dans le cadre de la démarche volontaire de SNCF, comprend les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du code de commerce, préparées conformément aux référentiels utilisés par SNCF et disponibles sur demande auprès de la Direction Développement Durable de SNCF (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 2015 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 l'Établissement, une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les indicateurs sociaux « Nombre total de salariés » et « Recrutements » et l'indicateur de sécurité ferroviaire « Nombre d'événements de sécurité remarquables » sélectionnés par l'Établissement et identifiés par le signe ✓ dans le Rapport RSE 2015 sont présentés, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (*Assurance modérée sur une sélection d'indicateurs sociaux et de sécurité ferroviaire*) ;

- d'exprimer, à la demande de l'Établissement, une conclusion d'assurance raisonnable sur le fait que les indicateurs environnementaux sélectionnés par l'Établissement et identifiés par le signe ✓ dans le Rapport RSE 2015⁵⁴ ont été établis, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux Référentiels (*Assurance raisonnable sur une sélection d'indicateurs environnementaux*).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 6 personnes et se sont déroulés entre novembre 2015 et juin 2016 sur une durée totale d'intervention d'environ 7 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 aux normes d'exercice professionnel applicables en France 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

— Nature et étendue des travaux

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 l'Établissement 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 2015 de SNCF avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies tel que prévu par les dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir l'Établissement ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce, avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au chapitre « 6. Note méthodologique » du Rapport RSE 2015.

— Conclusion

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le Rapport RSE 2015 des Informations RSE mentionnées à l'article R. 225-105-1 du code de commerce.

⁵⁴ « Consommation d'énergie pour la traction ferroviaire », « Consommation de carburants des véhicules routiers des flottes commerciales », « Émissions de CO₂ par voyageur.kilomètre », « Émissions de gaz à effet de serre des flottes commerciales »

3.2 Assurance modérée sur une sélection d'indicateurs sociaux et de sécurité ferroviaire

— Nature et étendue des travaux

Concernant les indicateurs sociaux « Nombre total de salariés » et « Recrutements » et l'indicateur de sécurité ferroviaire « Nombre d'événements de sécurité remarquables » sélectionnés par l'Établissement et identifiés par le signe ✓, nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE dans les directions de SNCF et de ses filiales 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 des indicateurs sociaux « Nombre total de salariés » et « Recrutements » et de l'indicateur de sécurité ferroviaire « Nombre d'événements de sécurité remarquables » 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 l'Établissement, 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 les indicateurs sociaux « Nombre total de salariés » et « Recrutements » et de l'indicateur de sécurité ferroviaire « Nombre d'événements de sécurité remarquables » :

- au niveau de l'entité consolidante SNCF, nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives utilisées pour élaborer les indicateurs sélectionnés 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 sélectionnées⁵⁵ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs sociaux consolidés « Nombre total de salariés » et « Recrutements » et à l'indicateur de sécurité

ferroviaire « Nombre d'événements de sécurité remarquables », 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 63% 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 les indicateurs sociaux « Nombre total de salariés » et « Recrutements » et l'indicateur de sécurité ferroviaire « Nombre d'événements de sécurité remarquables » 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 les indicateurs sociaux « Nombre total de salariés » et « Recrutements » et l'indicateur de sécurité ferroviaire « Nombre d'événements de sécurité remarquables » sélectionnés par l'Établissement, pris dans leur ensemble, sont présentés 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 l'Établissement 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 de 66 à 91% des indicateurs environnementaux identifiés par le signe ✓✓.

Nous estimons que ces travaux nous permettent d'exprimer une assurance raisonnable sur les informations sélectionnées par l'Établissement et identifiées par le signe ✓✓.

⁵⁵ Les entités sélectionnées pour la vérification sont l'EPIC SNCF (indicateurs sociaux et indicateur de sécurité ferroviaire), l'EPIC SNCF Mobilités (indicateurs environnementaux), THI Factory (Thalys – indicateurs sociaux et environnementaux), Eurostar International Ltd (indicateurs sociaux et environnementaux), Geodis RT Lekkerkerk et Geodis CL Venlo – Pays-Bas, Geodis FF Madrid – Espagne, Geodis DE Compiègne et Geodis RT Lognes – France (indicateurs sociaux et environnementaux), Keolis Rennes, NET Nottingham – Royaume-Uni (indicateurs sociaux et environnementaux)

— Conclusion

À notre avis, les informations sélectionnées par SNCF et identifiées par le signe  ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux Référentiels.

Neuilly-sur-Seine, le 24 juin 2016

L'un des Commissaires aux comptes de SNCF

PricewaterhouseCoopers Audit

Laurent Daniel,

Associé

Sylvain Lambert,

Associé du département développement durable

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 2016, progresse de cinq points par rapport à la précédente évaluation, avec 75/100 (70/100 en 2014). Cela place la performance RSE de SNCF à un niveau « Avancé », soit le 4^e niveau sur une échelle de 5.

En 2015, GEODIS a mis à jour l'évaluation de sa performance RSE par EcoVadis. GEODIS a obtenu la note de 67/100. En constante progression depuis 2009, GEODIS affiche ici sa meilleure note depuis le démarrage du processus d'évaluation et atteint pour la première fois le niveau « Avancé ». GEODIS se place ainsi à la première place de sa catégorie sur les 252 entreprises évaluées. Le Groupe fait également partie du top 2% des fournisseurs étudiés par EcoVadis, toutes catégories confondues.

4.2. VIGEO

SNCF est évalué par Vigeo depuis 2007, à la demande d'investisseurs. En 2014, 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.

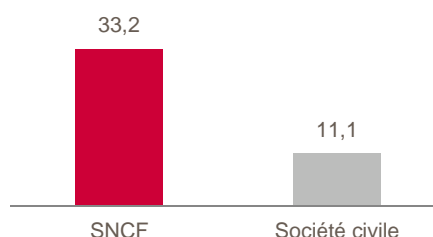
4.3. BILAN DE LA VALEUR IMMATERIELLE DES ACTIONS SOCIÉTALES SNCF

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 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 2015 (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	13 - 14 - 64
I-1°-b)	Organisation du travail	10	6.4.3	# 3	8	61 - 62
I-1°-c)	Relations sociales	15	6.4.5	# 3	10	72 - 73
I-1°-d)	Santé & sécurité	LA 6 à LA 8	6.4.6	# 4 - 5	8	60 – 61 - 62
I-1°-e)	Formation	LA 9 - LA 10	6.4.7		9	14 - 15 - 16 - 70 - 71
I-1°-f)	Égalité de traitement	LA 12 - LA 13	6.3.7	# 1 - 2 - 6	8	63 - 64 - 65 - 66

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	37 - 38 - 39 - 41 - 43 - 47 - 48 - 49
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	47 - 48 - 50 - 52
I-2°-c)	Utilisation durable des ressources	EN 7 - EN 1 - EN 3 - EN 8	6.5.4	# 7 - 8 - 9	3 - 5 - 7	55 - 56 - 57
I-2°-d)	Changement climatique	EN 15 - EN 16 - EN 27	6.5.5	# 7 - 8 - 9	4 - 5	40 - 42 - 45 - 46
I-2°-e)	Protection de la biodiversité	EN 11 à EN 14	6.5.6	# 7 - 8 - 9	6	53 - 54

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	30 - 74 - 76 - 80
I-3°-b)	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées	SO 1	6.8.9		2 - 11 - Promotion RSE	26 - 78
I-3°-c)	Sous-traitance et fournisseurs	EC 8	6.6.6	# 1 & 2	11 - Promotion RSE	75 - 89 - 90

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	62 - 104
II-1°-d)	Santé & sécurité	LA 6 - LA 7	6.4.6	# 3	8	61 - 104
II-1°-g)	Organisation Internationale du Travail	LA 6	6.4.4	# 3	Principes éthiques	81

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	103
II-2°-c)	Utilisation des sols	9	6.5.4	# 7 - 8 - 9	7	55 - 103
II-2°-d)	Changement climatique	EN 18 - EN 19	6.5.5	# 7 - 8 - 9	5	43 - 46 - 103

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	89 - 90
II-3°-d)	Loyauté des pratiques	EC 7 - LA 6 - PR 1	6.7.3	# 10	1 - 2 - Principes éthiques	21 - 22 - 86 - 87
II-3°-e)	Autres actions en faveur des droits de l'homme	HR 9	6.3.10	# 1 - 2	Principes éthiques	85 - 87 - 89 - 101

6. NOTE MÉTHODOLOGIQUE

6.1. PÉRIMÈTRE GLOBAL

Concernant le contenu du reporting 2015 les particularités suivantes sont à noter en préambule :

- L'organisation du Groupe SNCF a considérablement évolué par rapport à l'année 2014. En effet la loi du 4 août 2014 a réformé le système ferroviaire français en créant un Groupe Public Ferroviaire (GPF). SNCF est dorénavant composé de trois établissements publics à savoir l'EPIC de tête (SNCF), le transporteur (SNCF Mobilités) ainsi que le gestionnaire d'infrastructure (SNCF Réseau).
Le reporting présenté pour l'exercice 2015 couvre le périmètre consolidé des trois EPIC et des filiales suivantes : Keolis, GEODIS, Eurostar, Thalys, VFLI, STVA, Naviland Cargo, Ermewa, Captrain, VITA et Ouibus.
Eurostar et Thalys contribuent pour la première fois au reporting en 2015.
- Les indicateurs quantitatifs du présent rapport n'intègrent pas de données historiques 2013 et 2014 pour l'ex-RFF.
- Concernant les chiffres de l'année 2015, le découpage Réseau / Mobilités a été possible pour quelques indicateurs seulement. Les systèmes et méthodes de collecte d'informations s'adaptent progressivement à ce nouvel exercice.
- En 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 »).

Sauf mention contraire pour des indicateurs spécifiés, ce reporting intègre la part internationale des activités. 99% des effectifs du Groupe sont couverts 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 2015, les initiales indiquent les entités suivies :

- "GPF" pour le Groupe Public Ferroviaire ;
- "K" pour Keolis ;
- "G" pour GEODIS ;
- "A" pour les autres filiales intégrées (VFLI, STVA, Naviland Cargo, Ermewa Group, Captrain, VITA, Groupe, Ouibus, Thalys et Eurostar).

Chaque indicateur peut faire l'objet de mentions spécifiques dans le texte ou dans la présente note méthodologique en cas de modification de périmètre.

En 2014, Keolis a procédé à une refonte complète de ses indicateurs et du périmètre de son reporting RSE. Ce travail de mise en conformité de l'article 225 de la Loi Grenelle II n'a pas permis à Keolis de reconstituer un historique pro forma des données annuelles antérieures à 2014 pour les indicateurs environnementaux.

De ce fait, les indicateurs environnementaux Groupe intégrant Keolis ne présentent que les années 2014 et 2015.

Parmi les objectifs affichés dans le présent rapport, l'objectif de réduction des consommations d'énergie de traction ferroviaire à 2022 (p.40) n'intègre pas Keolis.

6.2. MOBILITÉ

Nombre d'accidents de train (ou autres modes) avec conséquences corporelles – GPF A

Les définitions d'accidents et types d'accidents sont celles de l'annexe VI de l'arrêté du 19 mars 2012, concernant l'ensemble des circulations SNCF sur le RFN.

Les conséquences corporelles incluent les tués, blessés graves et légers (selon règlement CE n°91/2003).

Les accidents de trains avec conséquences corporelles sont entendus comme les accidents ayant eu des conséquences corporelles sur les personnes se trouvant dans le train.

Pour les autres modes, il s'agit des accidents répertoriés par les filiales (bus, camions, métros, tramways...).

Périmètre : « A » comprend Captrain et VFLI. Captrain contribue pour la première fois en 2015 à cet indicateur.

Nombre d'Événements Sécurité Remarquable

L'ESR est un nouvel indicateur suivi sur le périmètre du GPF. Un événement de sécurité remarquable est un incident qui met en risque l'intégrité physique des personnes transportées ou présentes aux abords des installations ferroviaires (y compris les personnels, salariés de prestataires et sous-traitants).

Atteintes physiques envers les clients et salariés SNCF et vols envers les clients – GPF A

La définition retenue est la suivante : nombre d'atteintes physiques contre les clients et personnel (GPF et filiales) ainsi que le nombre de vols simples contre les clients (vols menace - vols violence - vols simple client). Populations éligibles : clients voyageurs et personnel (SNCF et filiales).

Actes hors périmètre : violence, vols aggravés, actes de malveillance sur les biens, actes d'environnement.

Périmètre : « A » comprend STVA et Naviland Cargo.

Nombre d'actes de malveillance contre les biens et le patrimoine financier – E A

Actes de malveillance, vols SNCF (matériaux, matériels de voies, outillages, fonds,...) et escroqueries. Ensemble des actes de malveillance sur les biens - Vols Escroquerie SNCF - Vols avec effraction SNCF - Vols Simple SNCF.

Périmètre : « A » comprend STVA et VFLI.

Actes d'incivilités et infractions à la législation

Infractions (à la loi EVIN contre le tabagisme, pieds sur banquettes, crachats ..), insultes et outrages, menaces, présences (intrusions et entraves à la circulation) et activités illicites (trafic et usage de stupéfiants, mendicité, vente à la sauvette).

Périmètre : GPF uniquement.

Pourcentage de clients satisfaits de Transilien (situations normales et perturbées)

Résultats de la synthèse annuelle T° Mesure de la Direction des Services Transilien.

Part de tarifs Promotionnels – (Prem's et promotions diverses) – GPF

Pour s'aligner sur les éléments communiqués à la DGITM dans le cadre du contrôle a posteriori des petits prix, l'indicateur « Pourcentage de billets TGV vendus à petits prix (Prem's, iDTGV, Ouigo) », publié dans les précédents rapports, est remplacé par la « part de tarifs promotionnels (Prem's et promotions diverses) » sur le périmètre TGV France uniquement. Il s'agit du nombre de billets tarifs Prem's et promotions ramené au trafic global TGV.

Nombre de gares proposant des services d'accessibilité aux PMR (service Accès Plus, Accès TER, Accès Plus Transilien)

Définition retenue : périmètre des « prestations d'accueil et d'accompagnement Accès Plus, Accès TER, Accès Plus Transilien », qui offrent une prise en charge de bout en bout de la personne, sur toute la chaîne des déplacements, de la réservation, au départ, à l'arrivée et les gares de correspondance.

Tonnes de CO₂ cumulées évitées grâce aux autoroutes ferroviaires (en milliers)

Définition : calcul de tonnes de CO₂ évitées par trajet par semi-remorque : Un wagon transporte 2 semi-remorques ; le calcul est basé sur une moyenne de chargement de 16 tonnes de marchandises par semi-remorque.

Méthode de calcul :

Poids transporté par wagon : 2 semi-remorques à vides (7 tonnes) et 16 tonnes de chargement.

Soit : $2 \times (16 + 7) = 46$ tonnes

Calcul des émissions de l'autoroute ferroviaire :

A : Nombre de kms parcourus \times 46 \times Facteur émission Transport routier : poids transporté pour 2 semi-remorques, avec un chargement moyen de 16T: $2 \times 16 = 32$ tonnes.

Calcul des émissions du transport routier :

B : Nbre de kms parcourus \times (2x16) \times Facteur émission Tonnes CO₂ évitées par trajet pour une remorque : (A-B)/2

6.3. ENVIRONNEMENT

Consommations d'énergie pour les offres de transport en Tonne Équivalent Pétrole (tep).

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, Eurostar, Thalys et CAPTRAIN sont également consolidées dans le total.

Consommations de carburants routiers

Sont prises en compte les consommations de l'ensemble des filiales GEODIS, Keolis, VFLI, STVA, Ouibus, pour, selon les cas, leurs flottes commerciales détenues en propre ou exploitées.

Consommations d'énergie des bâtiments

Pour l'ÉPIC, les consommations 2015 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 : Directon de l'Énergie et du Climat & Association AMORCE).

Les consommations d'énergie des bâtiments des filiales suivantes sont consolidées dans le total : GEODIS, Keolis, VFLI, STVA, Naviland Cargo, ERMEWA, VITA, CAPTRAIN et Eurostar.

Émissions de CO₂ du transport

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).

Émissions de gaz à effet de serre des flottes de service (CO₂ en milliers de tonnes)

Les émissions de CO₂ de la flotte de service ont été recalculées pour l'année 2014 à partir du GHG Protocol. En 2014, elles avaient par erreur été calculées à partir de la Base Carbone.

Émissions de CO₂ 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.

Voyageur.kilomètre

Unité de mesure du trafic correspondant au transport d'un voyageur sur une distance d'un kilomètre. Pour la SNCF, la distance prise en compte est tarifaire.

Calcul de l'évolution des émissions de CO₂ par voyageur.kilomètre (en g/voy.km)

L'indicateur permet de suivre les émissions de CO₂ générées par les activités de transport ferroviaire de l'ÉPIC SNCF, conformément à la méthodologie établie pour l'affichage obligatoire des émissions des prestations de transport dans le cadre de l'art. L1431-3 du Code des transports - Information CO₂ des prestations de transport (ex article 228 de la loi Grenelle II).

Le protocole de reporting des émissions de CO₂ de la traction ferroviaire détaillant la méthodologie de calcul

de ces indicateurs est disponible auprès de la Direction du Développement Durable de SNCF.

Eau – protection de l'eau et du sol

En 2014, les consommations d'eau étaient estimées sur la base des dépenses comptabilisées 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).

Pour 2015, il n'est pas possible de donner les volumes de consommation d'eau :

- Les chiffres remontés pour l'année 2015 sont incomplets. Suite à la réorganisation et au changement de contrats, les consommations de plusieurs entités n'ont pas pu être consolidées, notamment sur les deux derniers trimestres 2015.

- Le système d'information suivant les consommations d'eau montre en effet que de nombreuses données manquent : 122 établissements généraient des consommations d'eau en 2014. En 2015, 43 établissements ont perdu 2 trimestres de données entre 2014 et 2015.

Périmètre : La consommation totale d'eau des sites reflète les consommations du GPF, de Keolis, VFLI, STVA, Naviland Cargo, ERMEWA. Captrain a élargi le périmètre des filiales en 2015, sa consommation s'élève à 0,44 million de m³. Suite à une réorganisation, GEODIS n'a pas été en mesure de nous communiquer sa consommation pour 2015, sa consommation représentait 0,3 million de m³ en 2014.

Management environnemental

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. Dans le présent rapport, nous les présentons en deux catégories : les établissements à risques environnementaux modérés et les établissements à risques environnementaux moindres. Pour Keolis, plusieurs filiales sont certifiées pour l'ensemble de leurs activités (yc. transport, agences commerciales et parcs relais).

Périmètre : « A » comprend STVA, Naviland Cargo et Captrain depuis 2015.

Montant des provisions pour risques environnementaux (en millions d'€) – GPF – K – A

Périmètre : GPF K A. VFLI et ERMEWA intègrent cet indicateur en 2015.

Produits phytosanitaires - GPF

En accord avec la nomenclature 06 13 01 (produits phytosanitaires inorganiques, agents de protection du bois et autres biocides), 07 04 (déchets provenant de la FFDD de produits phytosanitaires organiques (sauf rubriques 02 01 08 et 02 01 09), d'agents de protection du bois (sauf section 03 02) et d'autres biocides) dans le Catalogue Européen des Déchets.

Bruit (GPF)

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.

Déchets dangereux

Pour le GPF, 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 de Keolis et Naviland Cargo, il s'agit des déchets dangereux produits.

Les chiffres de GEODIS ne sont pas intégrés car il n'a pas été possible de distinguer leur génération de déchets en propre et celle provenant de leur activité de Reverse Logistics.

Périmètre : « A » comprend Naviland Cargo.

Ventes de matières et produits en fin de vie (en millions d'euros) GPF

Les matériaux en fin de vie pris en compte dans l'indicateur sont les suivants : voies, rails, bennes, signalisation caténaire, matériel radié, véhicules voie, outillages et autres gisements. La catégorie réemploi comporte principalement des pièces réparables du matériel.

6.4. SOCIAL

— Spécificités de périmètre relatives aux exercices présentés pour l'ensemble des indicateurs RH

2015

GPF (y compris RFF pour les effectifs et déclinaisons, hors RFF pour les autres indicateurs), filiales de la branche SNCF Logistics (hors Ozburn Hessey Logistics qui a intégré le Groupe GEODIS en novembre 2015), Keolis, AREP, Eurostar, ICF Habitat, Itiremia, Orfea, Ouibus, Sferis, VSC Groupe, Thalys.

Soit les filiales en intégration globale au sens de la consolidation financière pour le Groupe SNCF avec :

- l'ensemble de la branche SNCF Logistics ;
- l'ensemble du Groupe Keolis ;
- les filiales de plus de 200 salariés (sur la base du fichier Effectifs Finances) pour les autres filiales : Eurostar, Thalys, VSC Groupe, Ouibus, AREP, Itiremia, ICF et Orfea.

2014

EPIC, Keolis, GEODIS, Naviland Cargo, Pôle TFMM (Vcba, VIIA, Ecorail transport, Itinovem, Transport ferroviaire service, Captraindeutschland, Captrain italia, Ermechem), VFLI, Idbus, VSC technologies. Pas de remontées STVA et Ermewa.

2013

EPIC, Keolis, GEODIS, STVA, Ermewa, Naviland cargo, VFLI, Nrs, Stl (Logistica, Ecorail, VIIA, VIIA connect, Ermechem, Transport ferroviaire service, Itinovem), Idbus, Vsc technologies

En 2013, les chiffres GEODIS ne concernent que la France sauf pour la ligne effectif total. Dans la publication RSE 2013, l'effectif total GEODIS a été

considéré hors effectif international suite à intervention des commissaires aux comptes.

Nombre total de salariés du Groupe SNCF au 31 décembre

L'effectif se compose des salariés liés à l'employeur par un contrat de travail en cours d'exécution ou suspendu à l'occasion de congés ou de maladie, et ce, quelle que soit la nature de ce contrat.

Hors stagiaires. Hors médecins pour SNCF. Y compris contrats de professionnalisation, d'apprentissage, contrat unique d'insertion...

Y compris Caisse de Prévoyance et de Retraite SNCF. Les salariés à temps partiel sont pris en compte comme ceux à temps complet.

2013

Effectif Geodis France.

Taux de féminisation

Effectif de référence

2013

Effectif total France et international, sauf Geodis uniquement France.

Pourcentage par tranche d'âge

Effectif de référence

2015

Effectif total par tranche d'âge déclaré par les entités, la décomposition n'étant pas toujours disponible à l'international.

2014

Effectif remonté par tranche indisponible dans certaines filiales internationales, l'effectif total par tranche d'âge remonté est donc différent de l'effectif total.

2013

Idem.

Recrutements

En 2015, recrutements CDI et CDD (un salarié ayant eu plusieurs cdd sur l'année n'est compté qu'une seule fois).

Pour Keolis, les recrutements 2015 correspondent à toutes les entrées y compris les nouvelles filiales intégrées. Un salarié peut compter pour plusieurs entrées s'il entre plusieurs fois dans l'année.

Les recrutements CDI 2013 et 2014 correspondent au nombre total d'entrées-sorties pour motif fin de CDD pour la France et pour l'international nombre total d'entrées sans distinction CDD/CDI.

Licenciements

En 2015, pour le GPF, le chiffre correspond aux ruptures de fin de contrats de travail à l'initiative de l'employeur. Aux licenciements ont été ajoutés les radiations des cadres, les révocations, les ruptures de contrats pendant la période d'essai et les congédiements pour motif disciplinaire pour les salariés au statut à l'essai.

Heures de formation

En 2014 les filiales se sont limitées au périmètre France, excepté GEODIS et Naviland Cargo.

Nombre de salariés roulants et nombre de salariés à temps partiel

2015

Effectif total par catégorie déclaré par les entités, la décomposition roulants / non roulants n'étant pas toujours disponible à l'international.

2014

Effectif total par tranche d'âge déclaré par les entités, la décomposition n'étant pas toujours disponible à l'international.

2013

Pour le GPF, ratio effectué sur l'effectif réel.

Absentéisme

Les données GEODIS et Keolis ne concernent que la France.

Le taux d'absentéisme Groupe 2013 correspond à la moyenne des taux déclarés pondérée par les effectifs.

Salaire moyen mensuel

Celui-ci est 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

Le taux de fréquence est le nombre d'accidents avec arrêt de travail (hors trajet) supérieur à un jour, survenus au cours de la période par million d'heures de travail.

Pas d'historique disponible sur cet indicateur.

Keolis : périmètre France.

Les rapports RSE Groupe SNCF précédents affichaient un indice de fréquence des accidents du travail.

Indice de gravité des accidents du travail

Le taux de gravité est le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1 000 heures travaillées. (Hors accidents de trajet)

Pas d'historique disponible sur cet indicateur.

Keolis : périmètre France.

Les rapports RSE Groupe SNCF précédents affichaient un indice de gravité des accidents du travail.

Suppression de l'indicateur

« Nombre de travailleurs handicapés »

Le système de suivi et les définitions sont très différents d'une structure à l'autre, notamment à l'international, ce qui met en question la fiabilité des données. Ce constat nous a amenés à supprimer cet indicateur et à conserver le taux d'emploi pour lequel les définitions sont partagées.

Taux travailleurs handicapés France

Nombre d'unités déclarées dans la Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés (DOETH) / effectif d'assujettissement déclaré dans la DOETH.

GEODIS : effectif de référence 2015 : effectif total au 31 décembre 2015.

GPF : effectif de référence 2013 : effectif réel.

Nombre de maladies professionnelles déclarées

Pas d'informations en 2014 pour les filiales en dehors de Keolis.

6.5. SOCIÉTAL

Montant des achats solidaires annuel (en millions d'euros) – GPF

Achats réalisés auprès de fournisseurs employant du personnel handicapé, en phase d'insertion professionnelle (secteur de l'insertion direct et assimilé ou personnes éloignées de l'emploi) ou commerce équitable.

Nombre de contrats aidés – GPF A

Contrat unique d'insertion (CUI),
contrat d'accompagnement dans l'emploi (CAE),
contrat initiative emploi (CIE).
Périmètre : « A » comprend STVA.

6.6. 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
93 633 La Plaine Saint-Denis Cedex

sncf.com