

2016

RAPPORT RSE GROUPE SNCF

« SNCF À L'ÉCOUTE DE SES PARTIES PRENANTES »

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

Emplois, échanges économiques, développement des territoires, santé publique et protection de l'environnement, la mobilité est au cœur des grands enjeux de notre société. Notre ambition est de faire de SNCF une entreprise exemplaire et responsable, leader de la mobilité durable, au travers de nos six grands métiers en France et dans le monde¹. Le Groupe, avec ses filiales, assume ce rôle majeur auprès de toutes ses parties prenantes : les voyageurs (5 millions chaque jour dans le monde, transitant dans 3 000 gares en France), les collectivités en charge des transports, les chargeurs, les fournisseurs...

Première exigence de tous, la sécurité est toujours notre priorité absolue, avec un effort financier et humain pour réduire les risques. Intégrant déjà la sécurité au travail des collaborateurs et des prestataires, notre démarche PRISME de management de la sécurité inclut désormais aussi l'environnement.

Présent à la COP22, SNCF a renforcé en 2016 son positionnement d'acteur dans la mise en œuvre des solutions de mobilité durable, bas carbone.

Un comité stratégique énergie et carbone définit désormais la feuille de route du groupe à l'horizon 2025 avec l'objectif d'améliorer de 20% notre performance énergie et de 25% notre performance carbone. Une façon de renforcer les atouts environnementaux de nos solutions porte à porte et partagées pour les voyageurs, massifiées et multimodales pour les marchandises.

« Du côté des solutions », nous souhaitons partager cette dynamique, partout en France ; c'est le sens du nouveau projet d'exposition itinérante, le Train du climat, lancé fin 2016 en partenariat avec Météo & Climat et de nombreux scientifiques, au premier rang desquels Jean Jouzel.

SNCF adhère 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. En 2016, SNCF renouvelle son soutien à ces principes et se maintient dans le « Club advanced » des adhérents du Global Compact. La nouvelle charte éthique du groupe affirme ses valeurs et les comportements de chacun qui sont liés : l'intégrité, la responsabilité, le respect des personnes, la confiance et le courage. SNCF poursuit aussi la démarche d'ouverture de ses données.

2017 verra l'adoption d'un nouveau projet d'entreprise, suivi de la refonte de notre stratégie RSE. Dans cette optique, SNCF a lancé une grande enquête développement durable auprès de ses parties prenantes. Près de 9 000 personnes (salariés des trois EPIC, voyageurs, collectivités, partenaires, associations, fournisseurs...) ont exprimé leur opinion sur l'importance des différents enjeux RSE pour le Groupe et sur notre performance perçue.

Ce dialogue sera poursuivi dans les mois à venir. Il viendra enrichir nos actions en apportant le sens et nous orientera pour améliorer notre efficacité collective.

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.



La présence du logo « Objectifs du développement durable » (ODD) atteste l'intégration de ces ODD dans la politique RSE du groupe SNCF



¹ Transport de voyageurs ferroviaire et routier, gestion et développement du réseau ferroviaire, gestion des gares - pôles d'échanges multimodaux, logistique multimodale, réseaux et services urbains, gestion et valorisation de patrimoine immobilier

SOMMAIRE

GUIDE DE LECTURE

6

ACTUALITÉS	7
A. GOUVERNANCE	14
A.1. PROFIL DU NOUVEAU GROUPE SNCF	15
A.1.1. L'ORGANISATION DU GROUPE	16
A.1.2. GOUVERNANCE D'ENTREPRISE	17
A.1.3. LES CONSEILS	18
A.1.4. LES ÉQUIPES DIRIGEANTES (10 2016)	20
A.1.5. ORGANISATION DU GROUPE ET ACTIVITÉS	22
A.2. GOUVERNANCE RSE	26
A.2.1. GOUVERNANCE GLOBALE	27
A.2.2. LES FILIALES ET LES RÉSEAUX	28
A.2.3. MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE RSE	29
A.2.3.1 ANIMATION	29
A.2.3.2 MOBILISATION DES SALARIÉS	29
A.2.3.3 FORMATION DES SALARIÉS	30
A.2.4. L'ÉTHIQUE	31
A.2.4.1. GOUVERNANCE DE L'ÉTHIQUE	31
A.2.4.2. SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ÉTHIQUE	31
B. ENJEUX ET ENGAGEMENTS	33
B.1. ENJEU 1 : PERMETTRE UNE MOBILITÉ DURABLE DES VOYAGEURS ET DES MARCHANDISES	34
B.1.1. ENGAGEMENT N°1 : GARANTIR LA SÉCURITÉ POUR LES VOYAGEURS ET LES MARCHANDISES	35
B.1.1.1 SÉCURITÉ D'EXPLOITATION	35
B.1.1.2 PRÉVENTION DES RISQUES D'ACCIDENTS ET DES INCIVILITÉS AUPRÈS DES JEUNES	39
B.1.1.3 ACTIONS CONTRE LES INCIVILITÉS ET CONTRE LA DÉLINQUANCE	39
B.1.2. ENGAGEMENT N°2 : AMÉLIORER LA SATISFACTION DES CLIENTS	42
B.1.2.1 PONCTUALITÉ	42
B.1.2.2 INFORMATION CLIENTS	42
B.1.2.3 QUALITÉ DE SERVICE	43
B.1.2.4 ACCESSIBILITÉ TARIFAIRE DES OFFRES	44
B.1.2.5 ACCESSIBILITÉ POUR TOUS LES VOYAGEURS	45
B.1.3. ENGAGEMENT N°3 : DÉVELOPPER LE PORTE-À-PORTE	47
B.1.3.1 LE PORTE-À-PORTE VOYAGEURS	47
B.1.3.2 TRANSPORT DE MARCHANDISES EN PORTE-À-PORTE	48
B.1.4. ENGAGEMENT N°4 : FAVORISER LES NOUVELLES MOBILITÉS À MOINDRE IMPACT	49
B.1.4.1 POUR LES VOYAGEURS	49
B.1.4.2 POUR LES MARCHANDISES	50
B.2. ENJEU 2 : RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	51
B.2.1. ENGAGEMENT N°5 : AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE	52
B.2.1.1 EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE	53
B.2.1.2 RÉDUCTION DE NOS ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE	58
B.2.1.3 ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE	61
B.2.2. ENGAGEMENT N°6 : MAÎTRISER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX	63
B.2.2.1 MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	63
B.2.2.2 FORMATIONS	65
B.2.2.3 ACHATS VERTS	66
B.2.2.4 GESTION DES RISQUES INDUSTRIELS ET MISES EN CONFORMITÉ	67
B.2.2.5 RÉDUCTION DES REJETS : DANS L'EAU, DANS L'AIR ET DANS LE SOL	67
B.2.2.6 MAÎTRISE DES AMBIANCES SONORES	70
B.2.2.7 PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ	72
B.2.3. ENGAGEMENT N°7 : DÉVELOPPER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE	74
B.2.3.1 GESTION DURABLE DES RESSOURCES	74
B.2.3.2 RÉDUCTION, RECYCLAGE ET VALORISATION DES DÉCHETS	76
B.3. ENJEU 3 : FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT HUMAIN	78
B.3.1. ENGAGEMENT N°8 : PORTER ATTENTION AUX COLLABORATEURS : SANTÉ, SÉCURITÉ, VIVRE ENSEMBLE, QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL	79
B.3.1.1 PRÉVENTION, SÉCURITÉ DU PERSONNEL	79
B.3.1.2 RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)	81
B.3.1.3 QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)	81
B.3.1.4 BIEN VIVRE ENSEMBLE	83
B.3.1.5 GESTION DE L'EMPLOI	88

B.3.2. ENGAGEMENT N°9 : CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS	90
B.3.2.1. FORMATION POUR TOUS	90
B.3.2.2. POLITIQUE DE MOBILITÉ PROFESSIONNELLE	91
B.3.3. ENGAGEMENT N°10 : CONSTRUIRE UNE VISION PARTAGÉE DE L'AVENIR	93
B.3.3.1. DIALOGUE SOCIAL	93
B.3.3.2. MANAGEMENT RESPONSABLE	94
B.3.3.3. ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT	94
B.4. ENJEU 4 : CONTRIBUER À LA COHÉSION SOCIALE ET AU DYNAMISME DES TERRITOIRES	95
B.4.1. ENGAGEMENT N°11 : AGIR POUR LES PERSONNES EN FRAGILITÉ	96
B.4.1.1. ACHATS SOLIDAIRES	96
B.4.1.2. INSERTION PROFESSIONNELLE	97
B.4.1.3. COHÉSION SOCIALE	98
B.4.1.4. ERRANCE EN GARE	98
B.4.1.5. ACTIONS CONTRE LA RÉCIDIVE	99
B.4.1.6. MÉCÉNAT	100
B.4.1.7. ACTIONS SOLIDAIRES DANS LE MONDE	101
B.4.2. ENGAGEMENT N°12 : CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE LOCALE	102
B.4.2.1. ACHATS LOCAUX ET EMPLOI	102
B.4.2.2. INNOVATION SOCIALE ET TERRITOIRES	103
B.4.2.3. SOUTIEN À LA CULTURE	104
C. VALEURS ET PRINCIPES	105
C.1. VALEURS ET PRINCIPES ÉTHIQUES DU GROUPE	106
C.1.1. TRANSPARENCE	107
C.1.2. PRÉVENTION ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	108
C.1.3. ALERTE PROFESSIONNELLE ET PROTECTION DES LANCEURS D'ALERTE	109
C.1.4. CONFLITS D'INTÉRÊTS	110
C.1.5. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	110
C.1.6. ACHATS ÉTHIQUES	111
C.2. PROMOTION DE LA RSE DANS SA SPHÈRE D'INFLUENCE	112
C.2.1. MANAGEMENT DE LA PERFORMANCE RSE DE NOS FOURNISSEURS	113
C.2.2. DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES	115
C.2.3. PARTENARIATS	117
C.2.4. RELATIONS INSTITUTIONNELLES	119
C.3. INNOVATION	121
C.3.1. RECHERCHE ET INNOVATION	122
C.3.2. INNOVATION PARTICIPATIVE	123
C.3.3. PROGRAMMES TOURNÉS VERS LES START-UP	124
C.3.4. FORUM VIES MOBILES	125
D. ÉVALUATIONS ET INDICATEURS	126
D.1. ENGAGEMENTS SNCF	128
D.2. INDICATEURS QUANTITATIFS	129
D.2.1. PERMETTRE UNE MOBILITÉ DURABLE DES VOYAGEURS ET DES MARCHANDISES	129
D.2.2. ENJEU 2 : RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE	130
D.2.3. ENJEU 3 : FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT HUMAIN	131
D.2.4. ENJEU 4 : CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES	132
D.3. ATTESTATION ET RAPPORTS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES	133
D.4. AUTRES ÉVALUATIONS	136
D.4.1. ECOVADIS	136
D.4.2. VIGEO	136
D.4.3. BILAN DE LA VALEUR IMMATÉRIELLE DES ACTIONS SOCIÉTALES SNCF	136
D.5. TABLE DES CORRESPONDANCES	137
D.6. NOTE MÉTHODOLOGIQUE	139
D.6.1. PÉRIMÈTRE GLOBAL	139
D.6.2. MOBILITÉ	139
D.6.3. ENVIRONNEMENT	140
D.6.4. SOCIAL	142
D.6.5. SOCIÉTAL	143

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 ».

Les informations attendues pour répondre aux principes du Global Compact sont signalées par le logo :



Les informations attendues pour répondre aux Objectifs de développement durable (ODD) portés par l'ONU sont signalées par les logos suivants :



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

- GPF : Groupe Public Ferroviaire (3 EPIC hors filiales)
- K : Keolis
- G : GEODIS
- A : autres filiales :
 - pour les marchandises : Naviland Cargo, VITA, VFLI, Captrain, STVA, Ermewa,
 - pour les voyageurs : Eurostar, Thalys, Ouibus
 - Immobilier : ICF Habitat

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 »



2016

ACTUALITÉS

COP 22

La 22^{ème} conférence des Nations-Unies sur les changements climatiques s'est tenue à Marrakech du 7 au 18 Novembre 2016. Le Groupe Public Ferroviaire (GPF) s'était engagé officiellement lors de la COP21², en décembre 2015 à Paris, à baisser de 20% ses émissions de GES entre 2015 et 2025. Présent à la COP22, SNCF a souhaité continuer à se positionner comme acteur dans la mise en œuvre des solutions de mobilité bas carbone et durables.

Le Train du Climat marocain

SNCF, sa filiale Société Trains Exposition et les «Messagers du Climat³» ont collaboré avec l'Office National des Chemins de Fer⁴ (ONCF) sur l'adaptation du «Train du Climat⁵» au contexte marocain avant la COP22. Poursuivant les mêmes objectifs que le Train français en amont de la COP21, le Train du Climat Maroc a desservi 12 villes marocaines, puis a stationné à Marrakech lors des 15 jours de la COP. Il a permis de sensibiliser 30 000 visiteurs au Climat de la planète et à son évolution grâce à la médiation de scientifiques et doctorants marocains. L'exposition a également présenté la richesse et la diversité des ressources biologiques du Maroc et les solutions à apporter pour préserver cette richesse. Cette coopération franco-marocaine a illustré la volonté de SNCF et de l'ONCF, associés aux scientifiques spécialistes du climat, d'être des acteurs majeurs en la matière.

Les assises de la mobilité durable

Les Assises de la mobilité durable ont eu lieu à Casablanca, quelques jours avant le début de la COP22. Stéphane VOLANT, Secrétaire général de SNCF, y est intervenu sur le thème « Comment concilier mobilité et lutte contre le changement climatique ? ».

La poursuite des tendances constatées (croissance démographique et urbanisation intense), notamment en Afrique, conduirait à une augmentation très importante de la demande de transport et donc des émissions des GAS.

Dans cette perspective, les débats ont porté à la fois sur la mobilité des personnes, des marchandises et sur la planification des territoires avec une nouvelle urbanisation intégrant la mobilité durable, alternative au modèle urbain actuel.

À l'issue de ces Assises, l'ONCF a préparé un Manifeste remis aux négociateurs de la COP sur l'utilisation des financements Climat pour la mobilité durable. Ce Manifeste, pleinement soutenu par SNCF, propose notamment :

- d'affecter au moins 23% des financements Climat à la mobilité durable (équivalent à la part des émissions de CO₂ du transport dans les émissions mondiales de CO₂ liées à l'énergie) ;
- d'intégrer, en amont des projets d'urbanisme et de mobilité durable, différents critères relatifs au CO₂, à l'environnement, à l'adaptation aux conséquences du changement climatique, à la connectivité, à la mixité fret/voyageurs et à la prise en compte des différents segments de clientèle ;
- de prendre en compte, dans les outils de financement, des modèles qui intègrent les revenus du stationnement ou la valeur ajoutée foncière des projets d'urbanisme ;
- de prendre en compte la rentabilité de longue durée des investissements dans la mobilité durable en apportant des garanties de long-terme afin de permettre la mobilisation de capitaux privés (par exemple via des obligations vertes).



² Dépôt de l'engagement sur la plateforme NAZCA de l'ONU

³ Collectif de scientifiques avec qui SNCF avait développé le projet pédagogique « Le Train du Climat » pour la COP21.

⁴ L'ONCF est chargé de l'exploitation des transports ferroviaires au Maroc.

⁵ Exposition ludique et interactive à bord d'un train itinérant dont le but était d'accueillir et de sensibiliser les publics aux enjeux et aux conséquences du dérèglement climatique avant la COP21.

Les grands projets ferroviaires au service du climat et de la mobilité durable

Le 12 novembre, SNCF, l'ONCF et l'Union internationale des chemins de fer (UIC) organisaient une conférence dans le Train du Climat Maroc en gare de Marrakech sur le thème « Les Grands projets ferroviaires au service du climat et du développement durable ». Cette conférence s'est ouverte avec un message fort d'Alain QUINET, Directeur général délégué de SNCF Réseau :

« Le ferroviaire est bien un mode durable en exploitation ». Mais le développement du rail ne peut s'effectuer sans une totale exemplarité dans la conception et la construction des projets ferroviaires : « la minimisation des atteintes à l'environnement local est nécessaire pour que le ferroviaire libère son potentiel d'amélioration de l'environnement global ».

Par la suite, les différents acteurs ont affirmé que la réussite des projets passe par un dialogue approfondi entre le maître d'ouvrage et les acteurs de terrain porteurs des préoccupations de préservation de la biodiversité et du cadre de vie⁶. En parallèle, le maître d'ouvrage doit développer une démarche d'écoconception qui prenne en compte les différentes dimensions carbone (bilan énergétique de la construction et de l'exploitation de la ligne), environnementales (biodiversité, bruit, eau, sols, ressources naturelles) et sociétales (accessibilité des territoires, effets de coupure des infrastructures linéaires).

L'Union Internationale des Chemins de fer (UIC) représentée notamment par Jean-Pierre LOUBINOX, Directeur général, a souligné à quel point cette préoccupation de préservation de l'environnement était désormais partagée par tous les acteurs ferroviaires du monde entier.

Financements climat et mobilité durable

Un événement majeur de la présence de SNCF durant la COP fut l'organisation d'un side-event le 12 novembre sur le site de la COP22 à Marrakech. Cette conférence, intitulée « Financements climat et mobilité durable » avait pour objectif de promouvoir une mobilité accessible à tous, innovante, sobre en carbone et génératrice de développement.

SNCF et ses partenaires (ONCF, I4CE, UIC, UITP, IPAMED et CODATU⁷) ont eu à cœur de mettre en avant la mobilité durable à travers trois thématiques : le bilan carbone des choix d'urbanisme et de mobilité, la planification de la ville durable et le financement de la ville durable.

Plus spécifiquement, l'objectif de cette conférence était de réfléchir conjointement à l'attribution d'une partie des financements climatiques - 100 milliards de dollars par an - promis d'ici à 2020 par les pays du Nord pour permettre aux pays du Sud de mettre en place des mesures d'atténuation dans le secteur des transports et de s'adapter aux conséquences du changement climatique. Cette attribution des financements climat constitue un enjeu de taille pour le secteur du transport qui représente environ un quart des émissions mondiales de CO₂ liées à l'énergie.

Stéphane VOLANT, Secrétaire général de SNCF, a clos ce moment d'échanges en insistant sur l'importance de penser le rôle social et sociétal de la mobilité durable (distinction mobilité choisie / mobilité subie) et a rappelé le rôle du ferroviaire pour la mobilité bas-carbone lorsqu'il montre de bons taux de remplissage et est combiné avec d'autres modes bas-carbone.

SNCF Réseau émetteur de Green Bonds

SNCF Réseau s'inscrit dans l'esprit de la COP 22 en finançant la modernisation durable de son réseau par la toute première émission publique de « Green Bonds »⁸, en novembre 2016, pour un montant de 900 M € à 15 ans. Cette transaction a été très positivement accueillie par le marché et a permis à SNCF Réseau de se diversifier auprès d'Investisseurs Socialement Responsables (qui ont représenté 62 % des acquéreurs). SNCF Réseau est ainsi devenu le 1^{er} gestionnaire d'infrastructures ferroviaires au monde à émettre un Green Bond et la 1^{ère} entreprise du secteur des transports en Europe. L'émission obligataire de SNCF Réseau bénéficie de l'accréditation Green Bond Principles délivrée par l'agence de notation extra-financière Oekom Research et de la certification Climate Bond Initiative. SNCF Réseau devient ainsi l'un des tout premiers émetteurs à bénéficier de cette double certification.

⁶ SNCF Réseau (RFF à l'époque) et FNE ont d'ailleurs publié conjointement un guide pratique « Biodiversité et grands projets ferroviaires ».

⁷ I4CE : Institute For Climate Economics ;

IPAMED : Institut de Prospective Europe et Méditerranée ;

CODATU : Coordination pour le développement des transports urbains et périurbains

⁸ Tous les documents du programme « Green Bond » de SNCF Réseau sont sur le site : <http://www.sncf-reseau.fr/fr/finance-durable>

L'ANALYSE DE MATÉRIALITÉ 2016



Cible 16.7

L'étude de matérialité de SNCF Groupe

SNCF a donné une nouvelle dynamique à ses démarches de dialogue avec ses parties prenantes en réalisant, via un outil digital innovant et puissant, une grande enquête développement durable auprès de ses parties prenantes internes et externes. L'ensemble des salariés du groupe public ferroviaire et près de 25 000 externes (collectivités, partenaires, fournisseurs, clients) ont reçu le questionnaire en mars 2017. Près de 9000 personnes ont exprimé leur opinion sur l'importance des différents enjeux RSE pour le Groupe et sur sa performance dans ces différents domaines. Un tiers des répondants a déclaré son intérêt à poursuivre le dialogue sur les enjeux RSE du Groupe.

Le questionnaire a été établi en se basant sur les principaux enjeux et référentiels RSE (ISO 26 000, Global Compact, Objectifs du Développement Durable de l'ONU, GRI...) en intégrant les résultats d'une enquête quantitative (interviews face à face) et d'ateliers de travail ayant réuni plusieurs dizaines de collaborateurs d'horizons divers, et un groupe de représentants d'utilisateurs.

Le questionnaire a proposé une vision dynamique de la démarche RSE du Groupe, en quatre étapes :

- Devenir un acteur clé de la mobilité de demain (mode de transports propres, services innovants aux utilisateurs, porte à porte et multi-modalité), etc.,
- ... en étant attentif à ceux et ce qui nous entourent (cadre de vie et santé des personnes, ressources, biodiversité, changement climatique, inégalité et sécurité)...
- ... via un dialogue permanent avec l'ensemble de nos parties prenantes (dialogue avec toutes les parties prenantes, liens contractuels responsables, développement économique des territoires, gouvernance responsable et transparente, promotion de la RSE et exemplarité de la conduite des affaires)...
- ... afin d'atteindre les objectifs pour un futur éco-responsable et solidaire (lutte contre le changement climatique, employeur attractif, innovation responsable, réduction de l'empreinte écologique de ses activités, lutte contre la pauvreté et les inégalités et création de valeur partagée).

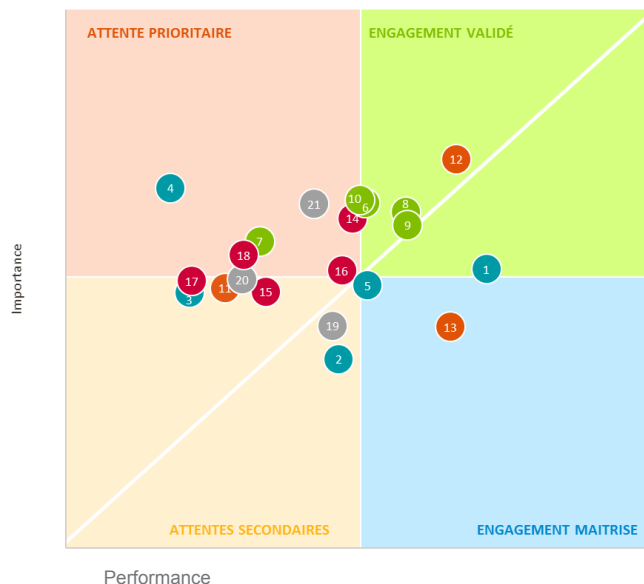


Principaux résultats

Les attentes prioritaires des **parties prenantes externes** concernent surtout des engagements forts en matière de mobilité durable (services porte à porte et multimodaux) et mobilité inclusive (accessible à tous financièrement et physiquement sur tout le territoire, la lutte contre les inégalités et discriminations, la biodiversité et plus globalement la création de valeur partagée).

IMPORTANCE/PERFORMANCE - EXTERNE

	Mobilité durable
1	Modes de transports propres
2	Services innovants aux utilisateurs
3	Porte-à-porte et multi-modalité
4	Mobilité « inclusive »
5	Innovation responsable
	Impact environnemental
6	Ressources
7	Biodiversité
8	Changement climatique
9	Lutte contre le changement climatique
10	Réduction de l'empreinte écologique de ses activités
	Salariés
11	Inégalités
12	Sécurité
13	Employeur attractif
	Développement des territoires
14	Cadre de vie et santé des personnes
15	Dialogue permanent avec toutes les parties prenantes
16	Développement économique des territoires
17	Lutte contre la pauvreté et les inégalités
18	Création de valeur partagée
	Gouvernance
19	Liens contractuels responsables
20	Gouvernance responsable et transparente
21	Exemplarité dans la conduite des affaires
22	Promotion de la RSE



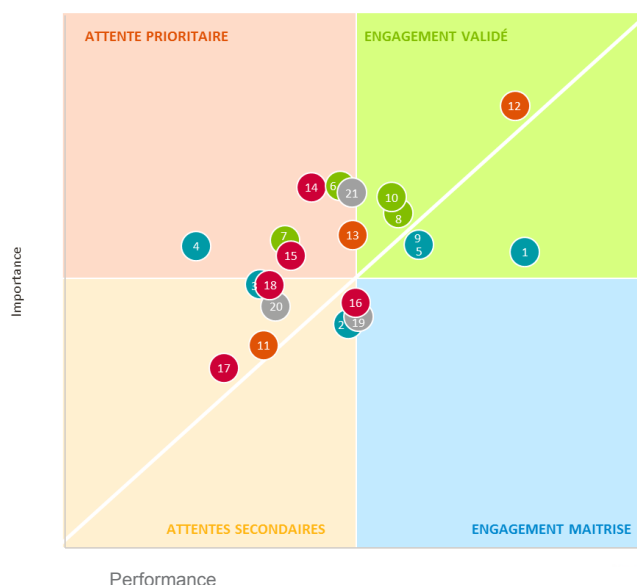
Principaux résultats pour les parties prenantes internes : les salariés

Les attentes prioritaires des **parties prenantes internes** concernent surtout le cadre de vie et la santé des personnes, la préservation des ressources naturelles et de la biodiversité, le dialogue permanent avec toutes les parties prenantes et la mobilité inclusive accessible à tous.

L'analyse des résultats quantitatifs et qualitatifs est en cours et sera poursuivie dans les mois à venir. Elle aidera à redéfinir la stratégie RSE du Groupe - plus robuste, légitime et crédible - afin de la connecter encore davantage à la stratégie globale.

IMPORTANCE/PERFORMANCE - INTERNE

	Mobilité durable
1	Modes de transports propres
2	Services innovants aux utilisateurs
3	Porte-à-porte et multi-modalité
4	Mobilité « inclusive »
5	Innovation responsable
	Impact environnemental
6	Ressources
7	Biodiversité
8	Changement climatique
9	Lutte contre le changement climatique
10	Réduction de l'empreinte écologique de ses activités
	Salariés
11	Inégalités
12	Sécurité
13	Employeur attractif
	Développement des territoires
14	Cadre de vie et santé des personnes
15	Dialogue permanent avec toutes les parties prenantes
16	Développement économique des territoires
17	Lutte contre la pauvreté et les inégalités
18	Création de valeur partagée
	Gouvernance
19	Liens contractuels responsables
20	Gouvernance responsable et transparente
21	Exemplarité dans la conduite des affaires
22	Promotion de la RSE



L'étude de matérialité de SNCF Réseau

Une enquête en ligne sur les 16 enjeux de la politique RSE avait également été effectuée auprès de 4 500 salariés et 25 000 parties prenantes externes (mairies, fournisseurs, clients, ONG et associations) en novembre 2016 avec une méthodologie très proche de celle retenue pour le groupe. 1 400 personnes ont répondu et 250 personnes ont laissé leur adresse mail pour poursuivre le dialogue.

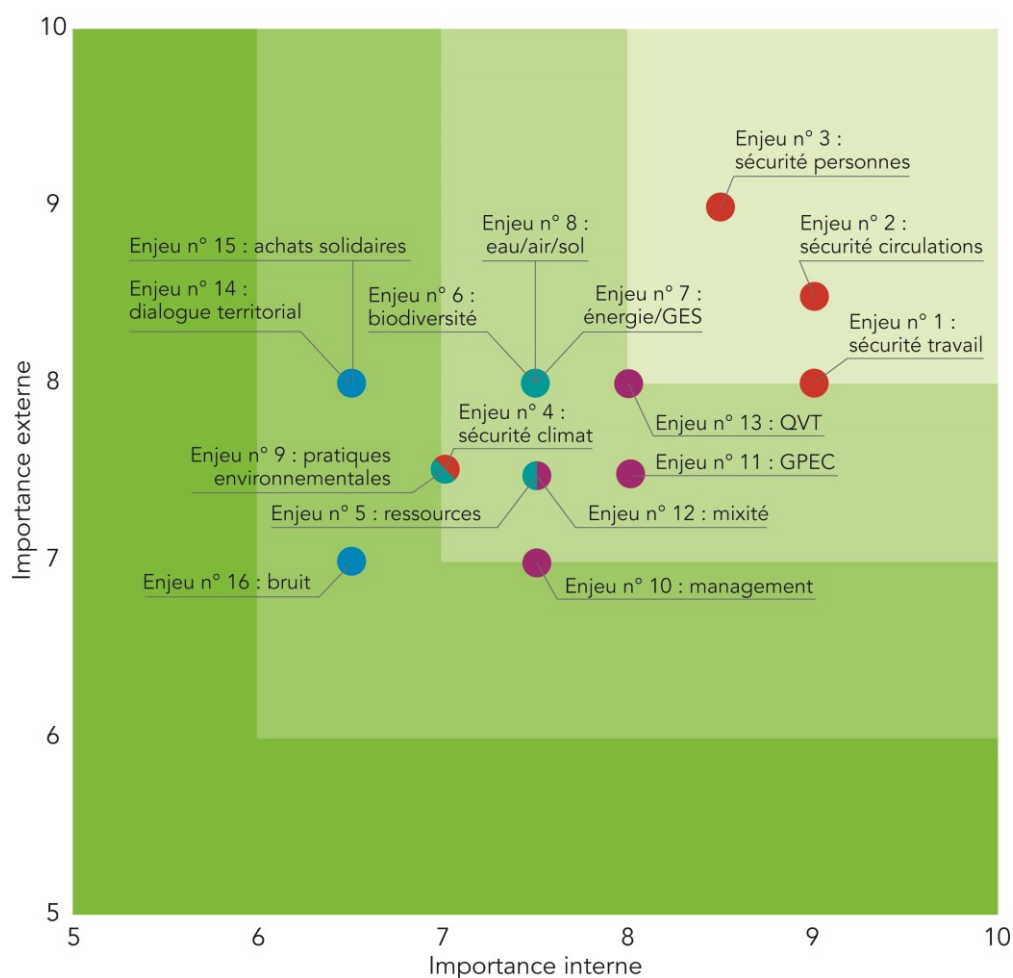
Les résultats de l'enquête ont fait l'objet d'une diffusion progressive au sein de l'entreprise (20 comités de direction et plus de 200 top managers concernés).

L'accueil a été globalement favorable.

Il apparaît que la connaissance de la notion de RSE est inégale, mais supérieure en interne par rapport à l'externe. Les résultats de l'enquête conforte les enjeux prioritaires de la politique RSE de SNCF Réseau telle qu'elle s'exprime au travers ses 16 engagements. Cependant, mis à part pour les thèmes de la sécurité et de la qualité de vie au travail, la politique RSE est perçue comme recelant des marges significatives de performance par les parties prenantes.

L'objectif est maintenant de faire évoluer la politique RSE de SNCF Réseau en prenant en compte les analyses de l'enquête. Elle sera déployée en interne en adaptant les priorités aux métiers (maintenance et travaux, accès au réseau, ingénierie&projet, circulation ferroviaire) et fonctions, pour la fin 2017. Un dialogue avec les parties prenantes volontaires va être mis en place (sollicitations, enquêtes, ateliers,...), mais aussi avec les parties prenantes non connues au travers d'informations et du site internet.

Les 16 enjeux de la politique RSE SNCF Réseau



Sécurité

1. Assurer notre production en toute sécurité
2. Offrir un réseau sûr aux entreprises ferroviaires
3. Réduire la dangerosité du réseau vis-à-vis des personnes
4. Sécuriser nos infrastructures face au changement climatique

Environnement

5. Optimiser les ressources et valoriser les matières dans le cadre de la démarche d'économie circulaire
6. Respecter les écosystèmes naturels en tant que bien commun
7. Réduire nos émissions de gaz à effet de serre et améliorer notre efficacité énergétique
8. Minimiser l'empreinte des activités sur l'eau, l'air et les sols, et maîtriser les rejets
9. Intégrer la performance environnementale dans les pratiques métiers

Social

10. Mettre le management de proximité au cœur de la production
11. Développer l'employabilité
12. Valoriser l'accès des femmes à tous les emplois et lutter contre les discriminations
13. Garantir le bien-être au travail de chacun

Territoire

14. Inscrire le dialogue territorial au cœur de nos pratiques
15. Contribuer activement au développement économique et social des territoires, à travers l'achat solidaire et les PME
16. Prévenir et réduire le bruit ferroviaire



A

GOUVERNANCE



A.1

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, 32,3 milliards d'euros de chiffre d'affaires, dont 1/3 à l'international et 270 000 salariés à fin 2016.

A.1.1. L'ORGANISATION DU GROUPE

Suite à la loi du 4 août 2014 portant réforme du système ferroviaire français, le nouveau Groupe Public Ferroviaire (GPF) est constitué depuis janvier 2015 de 3 ÉPIC (Établissement Public à caractère Industriel et Commercial) indissociables, disposant chacun de l'autonomie de gestion⁹ :

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, etc.)
- Il assume des missions mutualisées pour l'ensemble du Groupe (gestion des ressources humaines, achats généraux, gestion des SI, gestion immobilière et foncière, développement durable, etc.).
- En son sein, SNCF Immobilier assure la gestion et la valorisation des actifs fonciers du groupe SNCF.

L'ÉPIC de tête emploie 10 800 collaborateurs

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 assure la gestion opérationnelle des circulations, la maintenance de l'infrastructure et le développement du réseau.

Il a investi près de 5,2 milliards d'euros en 2016 (tous financements) pour la régénération, la rénovation, la modernisation et le développement du réseau.

Il emploie 54 000 collaborateurs.

Ses clients sont 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.

SNCF Mobilités rassemble l'ensemble des métiers offrant des services de mobilités (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), dont les clients sont les voyageurs à titre privé ou professionnel et les Autorités organisatrices de transport régional.
- SNCF Gares & Connexions (Gestion et développement des gares),
- SNCF Logistics (transport et logistique de marchandises au niveau mondial), dont les clients sont les chargeurs,
- Keolis (mass transit- transports publics en Europe et dans le monde), au service des Autorités organisatrices de transport.

SNCF Mobilités s'appuie sur plus de 192 000 collaborateurs, réalise un chiffre d'affaires de 30,5 milliards d'euros et a investi près de 3,4 milliards (tous financements) en 2016.

UN GROUPE ORGANISÉ EN 6 GRANDS MÉTIERS

— SNCF RÉSEAU —



- + Accès au réseau ferré
- + Gestion des circulations
- + Maintenance
- + Développement Île-de-France

SNCF GROUPE —



SNCF MOBILITÉS



- + Transilien
- + Régions et Intercités
- + Voyages SNCF



- + Gestion et développement des 3 000 gares françaises*
- + Conception, gestion et commercialisation de pôles d'échanges multimodaux



- + Geodis
- + Transport Ferroviaire et Multimodal de Marchandises
- + Gestionnaires d'actifs
- + STVA



- + Grands réseaux urbains
- + Interurbain
- + Stationnement
- + Services digitaux

*Activité régie par la loi. Services fournis de façon non discriminatoire à l'ensemble des opérateurs ferroviaires.

L'organisation du Groupe en 6 métiers avec SNCF Gares & Connexions, métier à part entière, sera effective à compter de l'exercice 2017

⁹ Plus d'informations sur le site :

<http://www.sncf.com/fr/finance/rapports-financiers-groupe-sncf>

A.1.2. GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

L'**EPIC SNCF** est dirigé par un Directoire, composé du président de SNCF Mobilités et du président de SNCF Réseau, il dispose d'un Conseil de Surveillance.

Il constitue la tête du Groupe, en charge du pilotage stratégique et de l'intégration industrielle et sociale du Groupe ferroviaire.

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 l'EPIC SNCF et un tiers par les salariés. SNCF Mobilités et SNCF Réseau conservent leurs dettes et leurs financements propres.

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

- deux contrats opérationnels précisent les objectifs fixés par l'État aux EPIC SNCF Réseau et SNCF Mobilités,
- un contrat-cadre stratégique consolide les objectifs et la trajectoire financière du Groupe.

Ces contrats seront conclus pour une durée de dix ans, et actualisés tous les trois ans.

Leur élaboration s'appuie sur le Rapport Stratégique d'Orientations (RSO), publié en septembre 2016, qui présente la politique de l'État en matière de transport ferroviaire.

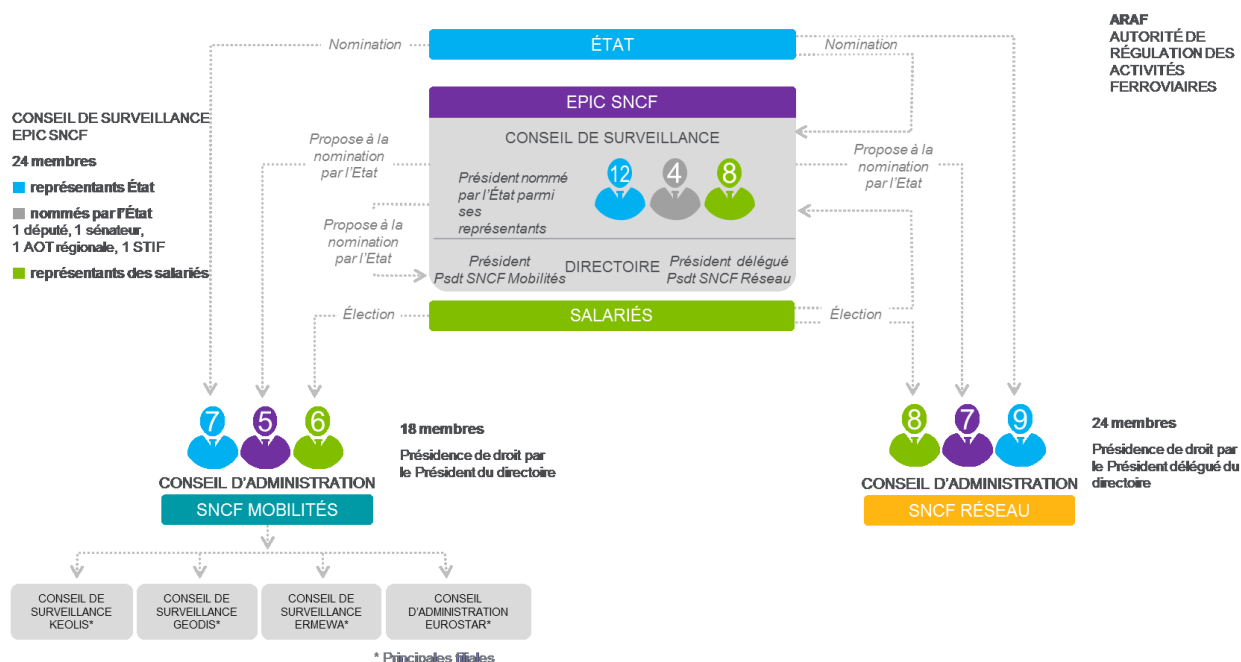
Les trois contrats ont été validés en Conseil d'Administration en décembre 2016.

Le contrat État-SNCF Réseau et le contrat État-GPF ont été soumis à l'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires et Routières (ARAFER) pour avis. Ils seront ensuite transmis au Parlement, et finalement signés au premier semestre 2017.

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.

A.1.3. LES CONSEILS

GOUVERNANCE DU NOUVEAU GROUPE SNCF



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 Public Ferroviaire (GPF) et s'assure de la mise en œuvre des missions de la SNCF par le Directoire. Il exerce le contrôle permanent de la gestion de la SNCF.

Il est composé de 24 membres dont :

- 12 représentants de l'État¹⁰ ;
- 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 Ile-de-France,
- 1 représentant du syndicat des transports d'Ile-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 est gratuit.

Le Conseil se réunit en séance ordinaire au moins six fois par an.

Le Conseil de Surveillance 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 a également été étendu à l'étude des 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.

¹⁰ Deux sont désignés sur proposition du ministre chargé des transports ; deux du ministre chargé du développement durable ; deux du ministre chargé de l'économie ; un du ministre chargé du budget ; un du ministre chargé de l'industrie ; un du ministre chargé du travail ; un du ministre chargé des affaires européennes ; un du ministre de l'intérieur ; un du ministre chargé de l'aménagement du territoire.

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 dont¹¹ :

- 5 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 est gratuit.

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 3 comités et d'1 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 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 :

- 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 personnalités choisies 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 est non 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 :

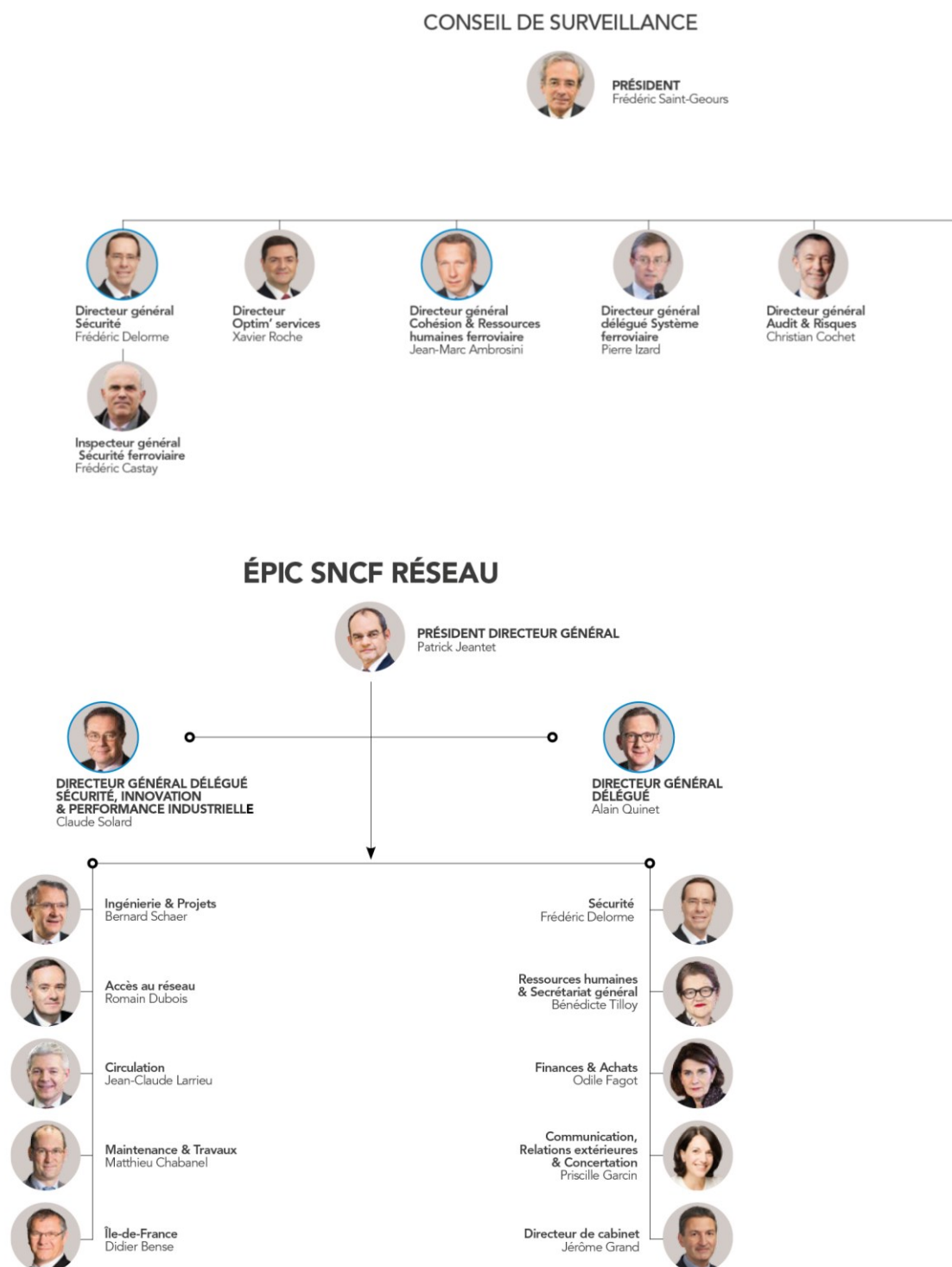
- la Commission des Marchés (COMA), saisie pour avis sur les engagements contractuels concernant les marchés et leurs avenants, à partir de seuils fixés par le Conseil d'Administration ;
- le Comité d'Audit, des Comptes et des Risques, chargé notamment du suivi du processus d'élaboration de l'information 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.

¹¹ <http://www.sncf.com/fr/portrait-du-groupe/conseil-administration>

A.1.4. LES ÉQUIPES DIRIGEANTES (10 2016)

Le Directoire de SNCF EPIC

Composé d'un président et d'un vice-président nommés par décret sur proposition du Conseil de Surveillance, le Directoire assure la direction de la SNCF et est responsable de sa gestion. Le décret n°2015-137 du 10 février 2015 prévoit qu'en cas de désaccord entre les membres du Directoire, le président du Directoire saisit le président du Conseil de Surveillance afin que ce dernier prenne la décision en lieu et place du Directoire. Le président du Conseil de surveillance ne peut alors prendre part aux délibérations du Conseil relatives à cette décision, dont il est responsable dans les mêmes conditions que les membres du Directoire.



ÉPIC SNCF

DIRECTOIRE

PRÉSIDENT
Guillaume Pepy



PRÉSIDENT DÉLÉGUÉ
Patrick Jeantet



Directeur général délégué
Laurent Trevisani



Secrétaire général
Stéphane Volant



Directeur général SNCF Immobilier
Benoît Quignon



Directeur général Digital & Systèmes d'information
Benoît Tiers



Directeur Communication & Information
Christophe Fanichet

ÉPIC SNCF MOBILITÉS



PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL
Guillaume Pepy



SÉCURITÉ
Frédéric Delorme



SNCF VOYAGEURS
Directrice générale
Florence Parly



SNCF LOGISTICS
Directeur général
Alain Picard



KEOLIS
Président du directoire
Jean-Pierre Farandou



PERFORMANCE
Directeur général délégué
Mathias Emmerich



Directrice de cabinet
Zelda Crambert



Sécurité & Capacité
XXXXXXXXXX



Transilien
Alain Krakovitch



Intercités
Jean Ghedira



Directeur général TER
Frank Lacroix



Voyages
Rachel Picard,
dont direction
des Trains :
Tanguy
Cotte-Martinon



Traction
Nicolas Ligner



Gares & Connexions
Patrick Ropert



Geodis
Marie-Christine
Lombard



**Transport ferroviaire
et multimodal
de marchandises**
Sylvie Charles



Ermewa Group
David Zindo



STVA
Jean-Michel Floret



France
Frédéric Baverez



International
Bernard Tabary



Exécutif groupe
Michel Lamboley



Matériel
Xavier Ouin



Finances
Olivier Storch



Ressources humaines
Béatrice Lafaurie



Énergie
Olivier Menuet



Juridique
Anne Guéniot

A.1.5. ORGANISATION DU GROUPE ET ACTIVITÉS

Groupe à large 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 six métiers :

SNCF Réseau	SNCF Voyageurs	SNCF Gares & Connexions	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 Transport public urbain, périurbain, régional et interrégional - TER, - Transilien, - Régions & Intercités	Gestion des gares Gestion et développement de 3000 gares voyageurs françaises. PEM Conception, gestion et commercialisation de Pôles d'Échange Multimodaux : - AREP - R&C	Transport public de voyageurs (urbain et interurbain) Exploitation et maintenance de tous les modes de transport - Keolis France - Keolis International : Grande Bretagne Europe du Nord Australie Amérique du Nord Gestion de services associés et stationnement - EFFIA - Le Cab - Navya	Transport et logistique de marchandises Freight Forwarding (commission de transport aérienne et maritime) Transport routier Logistique contractuelle Distribution express Optimisation de la Supply Chain - GEODIS Transport ferroviaire et multimodal de marchandises (TFMM) Fret ferroviaire conventionnel : - Fret SNCF, - VFLI - Captrain pour l'Europe Transport combiné : - Naviland Cargo - VIIA 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	Gestion et optimisation Immobilière gestion du parc immobilier industriel et tertiaire du groupe - S2FIT - Foncière Immobilière Développement espaces ferroviaires valorisation des actifs immobiliers et fonciers Développement résidentiel gestion et développement du parc résidentiel - ICF Habitat (Novedis)
Circulation Gestion opérationnelle des circulations	Trains longue distance grande vitesse France et Europe - En France : TGV, - iDTGV (fin en 2017), - Ouigo - En Europe : Eurostar, - Thalys, - Alleo, - Lyria, etc				
Ingénierie & Projets Développement, ingénierie, aménagement et mise en valeur du réseau					
Maintenance & Travaux Sécurité opérationnelle, maintenance, entretien et renouvellement de l'infrastructure - Eurailscout - Sferis - Eurailscout BV - CDG Express Études - Linea Figueiras Perpignan SA	Transport routier de voyageurs longue distance - Ouibus Covoiturage et location de véhicule entre particuliers : - IDvroom - Ouicar Distribution - Voyages-sncf.com - CRM Services - Rail Europe - Rail Solutions - Etc. Services associés au transport de voyageurs - Itiremia - Ritmx				

SNCF Réseau	SNCF Voyageurs	SNCF Gares & Connexions	Keolis	SNCF Logistics	SNCF Immobilier
CLIENTS ET MARCHÉS					
26 entreprises ferroviaires circulent sur le réseau ferré national et 12 autres entreprises, appelées candidats (opérateurs de transport combiné, ports, etc.), commandent des sillons qu'elles confient ensuite à l'entreprise ferroviaire de leur choix.	Voyageurs à titre privé ou professionnel, individuels ou groupes, et les Autorités Organisatrices des transports régionaux.		Autorités Organisatrices des Transports, en France et dans le monde	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 2016					
2,4 Mds €	14,8 Mds €		4,97 Mds €	9,94 Mds €	0,16 Md €
CHIFFRES CLÉS 2016					
30 000 km de lignes, dont 2100 de LGV, maintenus et surveillés 24h/24. En 2016, 1 067 km de voies renouvelées	5 millions de voyageurs chaque jour dans les trains.	3000 gares Près de 2 Mds de voyageurs en transit chaque année par les gares	3 Mds de voyageurs transportés 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)

DONNÉES FINANCIÈRES

(en milliards d'euros)	2016	2015	2014
Investissement SNCF	8,6	8,17	8,68
Cash-flow libre	-2,86	-2,67	-2,98
Endettement financier net (Réseau)	44,9	42,18	39,59
Endettement financier net (Mobilité)	8	7,8	7,4

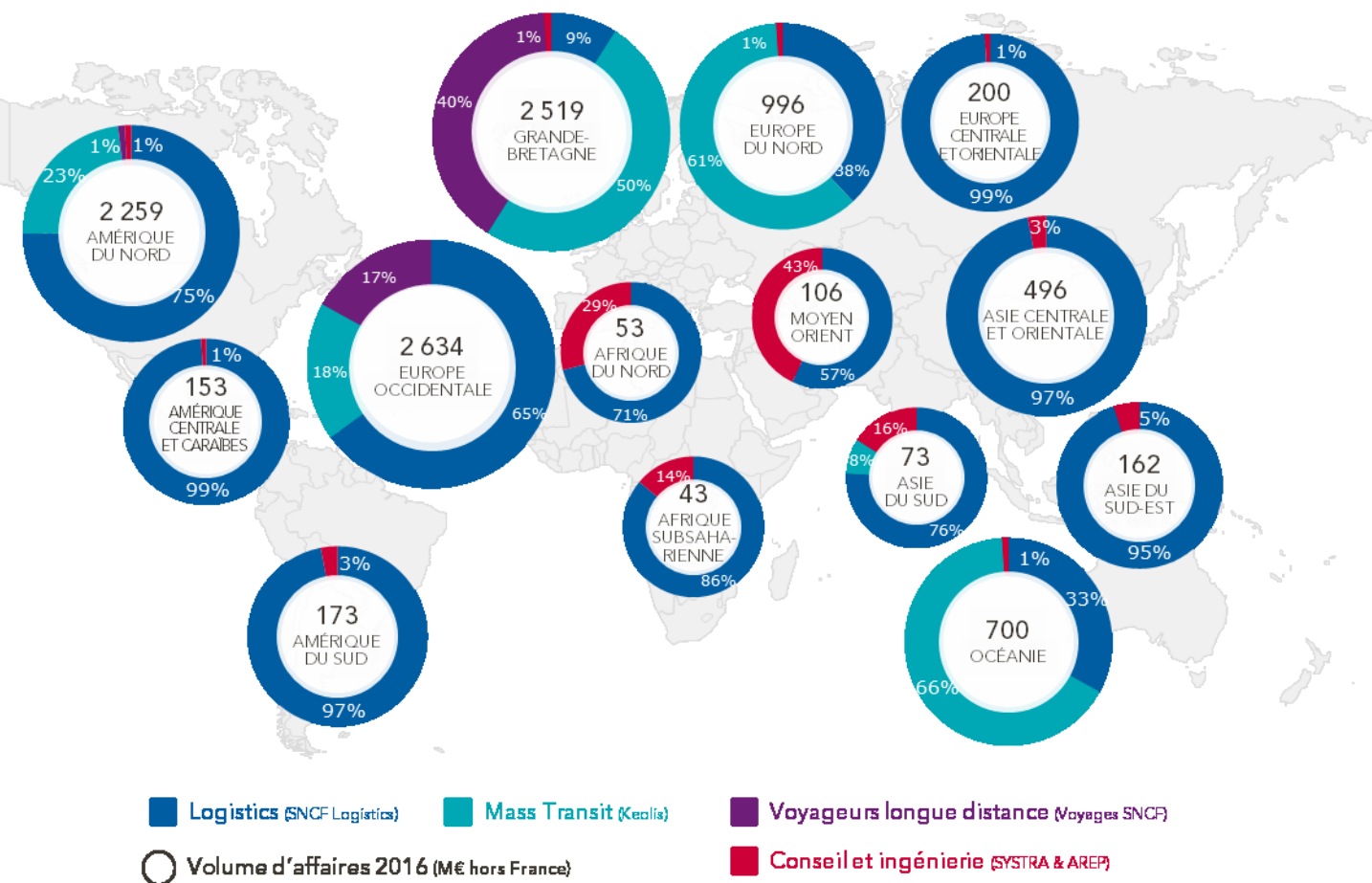
PRÉSENCE GÉOGRAPHIQUE

SNCF réalise aujourd'hui 33% de son volume d'affaires à l'international. Son objectif moyen-long terme est de réaliser 50% de son chiffre d'affaires à l'international dont la moitié hors d'Europe.

Au niveau des branches :

- Près de 50% du chiffre d'affaires de Keolis est réalisé à l'international ;
- SNCF Voyages réalise environ 12% de son chiffre d'affaires à l'international (hors Eurostar International Ltd) ;
- SNCF Logistics est présente sur 5 continents, dans 120 pays, avec 55% de son chiffre d'affaires hors de France ;

LE GROUPE SNCF DANS LE MONDE



DONNÉES SOCIALES

ART.225		2016	2015	2014	GROUPE
Emploi					
I-1°-a)	Nombre total de salariés (situation au 31 décembre) ¹²	✓270 335	259 475	251 092	GPF K G A
I-1°-a)	Nombre total de recrutements	✓34 713	29 604		GPF K G A
I-1°-a)	Nombre total de licenciements	✓2 490	2 622	2 762	GPF K G A
Organisation du travail					
I-1°-b)	Pourcentage de salariés roulants ¹	25,3%	26,1%	25,9%	GPF K G A
I-1°-b)	Pourcentage de salariés à temps partiel	9,8%	10,5%	8,4%	GPF K G A
Rémunération					
I-1°-a)	Salaire moyen mensuel (en euros) ¹	3 087	3 013	2 974	GPF K G A
I-1°-a)	Évolution du salaire moyen mensuel	2,45%	1,3%	1,0%	GPF K G A

Légende :

Colonne « GROUPE » à droite des tableaux : entités intégrées dans la consolidation 2014, « GPF » pour Groupe Public Ferroviaire (3 EPIC hors filiales), « 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.

¹² Voir note méthodologique en fin de rapport.



A.2

GOUVERNANCE RSE

La mise en œuvre des principes liés à la Responsabilité Sociétale d'Entreprise nécessite l'action conjuguée d'acteurs, d'outils et de processus dédiés à cette priorité. Pour cela, le Groupe, les activités, les filiales et les établissements, à une échelle plus « locale », définissent, engagent et assurent le suivi de plans d'actions adaptés. Des réseaux spécifiques et structurés de managers et d'experts sont mobilisés.

A.2.1. GOUVERNANCE GLOBALE

SNCF EPIC a pour mission de « définir la stratégie et les politiques de développement durable du Groupe Public Ferroviaire »¹³. La Direction du Développement Durable, rattachée au Secrétariat Général de SNCF EPIC, agit pour le compte des 3 EPIC et des filiales. Elle 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. Le Conseil de Surveillance de SNCF EPIC 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 juin pour adopter le rapport RSE annuel du Groupe, et, en décembre, pour examiner les grandes orientations de la politique RSE pour l'année suivante. Les Conseils d'Administration de SNCF Mobilités et de SNCF Réseau peuvent être sollicités à titre informatif sur ce dernier rapport.

La politique RSE du Groupe est constituée de 4 enjeux et 12 engagements.

SNCF Réseau comprend une Direction de l'Environnement et du Développement Durable (DEDD) rattachée directement au Directeur général délégué. 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.

La politique RSE de SNCF Réseau a été construite en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes internes en cohérence avec la politique RSE du Groupe Public Ferroviaire. Quatre enjeux structurent sa politique, ainsi que 3 principes d'action (gouvernance adaptée, ouverture aux parties prenantes, l'éthique comme valeur socle de l'entreprise).¹⁴

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.

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 activités et des filiales. Elle anime les réseaux 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.

La communauté RSE/environnement de SNCF comprend environ 500 personnes.

Gouvernance de l'énergie

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 ainsi que le directeur du Développement Durable.

La gouvernance du Groupe SNCF sur l'Énergie s'est structurée autour de 3 points :

- La mise en place d'un Comité Stratégique Énergie où 6 membres des COMEX des 3 EPIC se réunissent chaque trimestre pour décider des orientations stratégiques et arbitrer sur les sujets clés qui leur sont remontés. Ce Comité est piloté et animé par le Directeur de l'Énergie, positionné au sein de SNCF Mobilités et agissant pour l'ensemble du Groupe.
- La nomination par le Comité Stratégique Énergie d'un Référent Énergie dans chacune des Activités du Groupe SNCF pour déployer la Politique Énergie au travers de 5 axes stratégiques, au sein de leurs entités respectives.
- L'élaboration et l'animation d'une feuille de route Énergie par chaque Référent Énergie (RéfEn) qui permet aux salariés de chaque Activité de contribuer au quotidien à l'atteinte des objectifs de performances. Le groupe des Référents Énergie est animé par la Direction de l'Énergie. Cette dernière est en charge des achats d'électricité et de gaz via sa filiale SNCF Énergie.

SNCF Immobilier et ses filiales dont ICF Habitat pour la partie logement, sont en charge de la gestion patrimoniale du GPF. Une politique de transition énergétique est déployée tant pour son parc industriel, tertiaire que logement

¹³ 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

¹⁴ Plus d'informations sur la politique RSE de SNCF Réseau sur le site internet : <http://www.sncf-reseau.fr/fr/a-propos/developpement-durable>

A.2.2. LES FILIALES ET LES RÉSEAUX

LES FILIALES

Les 6 métiers de SNCF se sont dotés de politiques RSE en cohérence avec les spécificités de leurs métiers.

Keolis

La stratégie RSE du Groupe Keolis a été intégrée au projet d'entreprise depuis 2013 et a été construite à partir de la norme ISO26000. Elle s'articule autour de deux conditions et de quatre engagements :

- Condition 1 : Respect des règles générales et politiques du Groupe, en cohérence avec le Pacte Mondial des Nations Unies.
- Condition 2 : Dialogue avec ses clients et autres parties prenantes
- Engagement 1 : Enrichir l'Expérience Client
- Engagement 2 : Garantir la sécurité de ses salariés, leur offrir un cadre de travail équitable et inclusif qui respecte leur diversité
- Engagement 3 : Maîtriser ses impacts sur l'environnement
- Engagement 4 : Agir dans tous les territoires que Keolis dessert

SNCF Logistics

La branche transport et logistique de marchandises de SNCF et ses filiales s'inscrivent dans une démarche de développement durable avec un réseau d'acteurs RSE adapté aux différents métiers de la Branche.

Au sein de GEODIS, le projet d'entreprise « Ambition 2018 » lancé en 2013 s'appuie sur le programme de Business Excellence STS (Satisfaction Totale des parties prenantes). 7 Règles d'Or ont été définies, dont la démarche RSE fait partie sous l'intitulé « Être une entreprise responsable ».

Cette démarche s'articule autour d'un axe environnemental et d'un axe social et sociétal. Elle touche les clients, les collaborateurs, la société, les fournisseurs et les sous-traitants ainsi que l'actionnaire de GEODIS, SNCF.

L'axe environnemental vise la réduction des impacts environnementaux et notamment une optimisation de l'utilisation de ressources naturelles, une amélioration de l'efficacité carbone et une réduction des émissions de polluants locaux.

L'axe social et sociétal comprend une démarche d'Éthique et de Compliance, la sécurité des personnes, l'égalité professionnelle entre les hommes et femmes et l'engagement solidaire et local.

LES ACTEURS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LES TERRITOIRES

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

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 sur les Coordonnateurs environnement régionaux (SNCF Mobilités) et les Chefs de pôle environnement et développement durable (SNCF Réseau).

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, ils 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.

Les Chargés environnement travaillent quant à eux sur des projets spécifiques.

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.

A.2.3. 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.

A.2.3.1 ANIMATION

La Direction du Développement Durable impulse, anime et coordonne la politique Développement Durable du Groupe. Elle assume ce rôle de manière transverse auprès de 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), les outils du management environnemental et les outils d'animation RSE comme la Banque des preuves RSE et la plateforme CAP ECOGESTES.

La démarche RSE du Groupe est examinée deux fois par an par le Comité de la Stratégie de la Cohérence Économique et de la Cohésion Sociale (CSECS) : en juin, avant la validation du rapport RSE par le Conseil de surveillance, et en décembre pour la présentation des orientations de l'année suivante. Un comité stratégique énergie et carbone a été mis en place en 2016 pour définir et suivre la feuille de route à horizon 2025 sur ces sujets majeurs.

Une étude de matérialité des enjeux RSE a été réalisée début 2017. Cette grande enquête en ligne a permis de recueillir la vision de plus de 5 000 salariés et 1 000 parties prenantes externes (clients, fournisseurs, collectivités, partenaires...) sur les enjeux prioritaires et la performance du groupe sur l'ensemble des domaines relevant de sa RSE. Ses résultats seront analysés afin d'enrichir le projet d'entreprise en cours d'écriture, d'orienter la feuille de route de la démarche RSE et d'améliorer son reporting.

Au sein de GEODIS, la Direction RSE dépend de la Direction Générale. Un Comité de pilotage composé de représentants des 5 Métiers de GEODIS et des fonctions support se réunit chaque mois et œuvre pour la mise en place de la stratégie sur le terrain.

Au sein de Keolis, la coordination d'ensemble de sa stratégie RSE est confiée à la Direction Hygiène Sécurité Environnement. Elle se traduit par des interventions auprès des instances de gouvernance et des comités périodiques avec les filières métiers impliquées.

LES OUTILS ENVIRONNEMENTAUX

Des Systèmes d'Informations communs au GPF ou outils Intranet associés sont 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. Chaque année, un concours est organisé afin de récompenser les meilleures « preuves » et de mettre ainsi en avant l'engagement au quotidien de tous les acteurs du Groupe.

A.2.3.2 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, telles que la KeoLifeweek chez Keolis^[1]. 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.

^[1] Semaine dédiée au partage des actions déployées dans les filiales opérationnelles au regard des différents axes du projet d'entreprise, les coups de cœurs solidaires ou encore les Trophées SNCF

—Réalisations 2016

Depuis 2009, SNCF organise annuellement une cérémonie des Trophées qui récompense les actions du quotidien des collaborateurs SNCF. Cette compétition a inauguré une nouvelle formule en 2016, avec une catégorie dédiée à la RSE, aux cotés de domaines aussi variés que la coopération, la sécurité, l'efficacité industrielle et économique ou le digital. La catégorie Responsabilité Sociétale d'Entreprise récompense les actions qui aident à réduire les impacts environnementaux du Groupe, développent la qualité de vie au travail, innovent sur le plan social pour le bénéfice de tous ou contribuent au développement des territoires. Les inscriptions ont démarré en octobre 2016. Début 2017, des jurys pour chaque Métier, se sont réunis afin de choisir les réussites concourant au vote national puis devant un comité d'experts. Les meilleures réussites seront soumises au vote de l'ensemble des collaborateurs en mars 2017, pour peut-être remporter un des 8 Trophées SNCF.

En 2016, un jeu concours national et un kit d'animation ont été réalisés lors de la Semaine Européenne du Développement Durable (SEDD) à l'attention des réseaux environnement et sociétaux du Groupe. Il s'agissait de valoriser les changements de mode de transport des salariés sur leur trajet domicile-travail.

A.2.3.3 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.

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 1 000 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 et disponible sur le site de formation 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 : 419 agents ont bénéficié d'une cinquantaine de sessions organisées en 2016.

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). En 2016, 9 sessions ont été organisées et 68 personnes ont été formées.

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 Responsabilité Sociétale de l'Entreprise ou encore la sécurité.

Chez Keolis, les cadres de Keolis SA sont sensibilisés à la Responsabilité Sociétale lors de leur parcours d'intégration.

A.2.4. 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.

Elle est positionnée au sein de l'EPIC de tête et compétente pour les trois EPIC constituant le Groupe Public Ferroviaire.

A.2.4.1. GOUVERNANCE DE L'ÉTHIQUE

COMITÉ ÉTHIQUE GROUPE

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), est composé de 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 en 2015.

Au cours de l'année 2016, le Comité Éthique Groupe, s'est réuni à 3 reprises et a examiné en particulier la nouvelle Charte éthique du groupe qui se substitue au Guide éthique de 2011.

Un sondage a été effectué auprès de plusieurs milliers de collaborateurs afin de construire une liste de valeurs éthiques possibles. Le comité Éthique Groupe a ensuite validé les cinq valeurs : intégrité, responsabilité, respect des personnes, confiance et courage, ainsi que les onze principes de comportement (les dix premiers concernent l'ensemble des salariés du groupe et le onzième les salariés du GPF et des filiales exerçant une mission de service public). Les principes sont les suivants :

1. protéger le capital humain du groupe,
2. prévenir et lutter contre la corruption,
3. lutter contre la fraude,
4. respecter le droit de la concurrence,
5. éviter les conflits d'intérêts,
6. protéger les informations confidentielles et les données personnelles,
7. gérer et utiliser de manière rigoureuse et intègre les fonds et le patrimoine de SNCF,
8. réduire notre empreinte environnementale,
9. être un groupe responsable et solidaire,
10. s'assurer que nos prestataires, fournisseurs et partenaires appliquent des standards équivalents,
11. assumer nos devoirs spécifiques liés aux missions de service public (laïcité, égalité de traitement, loyauté et réserve).

Un guide d'aide à l'utilisation des médias sociaux par les salariés a été créé :

Afin de les aider à utiliser ces outils en interne comme à l'externe. Cette démarche se veut positive pour faciliter l'expression de tous sur les médias sociaux. Il sera principalement communiqué en ligne sur les médias internes avec le soutien d'une vidéo de sensibilisation.

Un guide de traitement des allégations de discrimination a été approuvé :

Il propose des conseils sur la procédure appropriée de

traitement des allégations de discrimination. Il est principalement destiné aux managers et aux DRH. Sa diffusion a été faite auprès des cadres dirigeants, des personnels de la filière RH, des référents éthiques, des directeurs d'établissements et des dirigeants d'unité opérationnelle.

Le programme de prévention et de lutte contre la corruption mis en place en 2015 est poursuivi. Au cours de l'année 2016, deux actions ont été entreprises :

- la rédaction d'un recueil des clauses anti-corruption à intégrer dans les contrats fournisseurs (à finaliser en 2017),
- la création d'un questionnaire de probité afin de s'assurer de la conformité des prestataires et fournisseurs en matière de prévention de la corruption.

Par ailleurs, un programme de conformité a été lancé avec les Correspondants Informatique et Libertés du groupe et la direction des relations humaines ferroviaire afin d'assurer une meilleure protection des données personnelles contenues dans les traitements informatiques RH.

Au sein de GEODIS, un Comité des Risques a été créé en mars 2016 (remplaçant le Comité d'Éthique créé en 2009) et intègre les sujets éthiques. Il veille à l'efficacité des politiques et des procédures, à leur bonne diffusion, à la prévention et au reporting.

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.

RÉSEAU DE RÉFÉRENTS ÉTHIQUE

Le réseau, fortement étoffé en 2015 (passant de 28 à 46 membres), a conduit, en 2016, de nombreuses actions de communication et de sensibilisations, notamment les principaux principes éthiques, la laïcité au sein du GPF et le programme de prévention de la corruption.

Keolis a structuré sa filière éthique et conformité, composée d'un Comité Éthique et Conformité, de Correspondants Éthique et Conformité et d'un déontologue.

A.2.4.2. SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ÉTHIQUE

En 2016, les déontologues de la DE&D ont assuré 123 sensibilisations en présentiel, soit une hausse de 27 % par rapport à 2015, dont 44 sur l'éthique en général et 79 sur la prévention de la corruption (24 en 2015). En nombre de salariés, les sensibilisations ont concerné 3904 salariés, contre 3015 en 2015, soit +29%.

—Sensibilisations générales aux principes éthiques

- SNCF : une action de sensibilisation a été menée auprès de la Directrice financière de SNCF International et du Directeur des marchés Russie et CEI. Des réunions en Russie ont été organisées où les différents thèmes de l'Éthique ont été présentés à la Directrice (russe) et aux cinq membres du bureau de Moscou.

La Direction Financière, qui avait déployé en 2015

une charte Éthique et Déontologie « Finances » en déclinaison du guide Éthique en vigueur, a pérennisé la démarche en 2016. Tous les nouveaux collaborateurs ont pu ainsi en prendre connaissance et la signer, s'engageant ainsi à en respecter les termes.

- **SNCF MOBILITES** : Transilien a mis en place un module de formation spécifique consacré au principe de laïcité et de neutralité de manière à en expliciter le cadre juridique. 18 modules ont été organisés sensibilisant ainsi plus de 140 managers et Responsables RH dans tous les établissements contributeurs de l'activité Transilien (Établissements Gares Transilien, technicentres, Établissements Traction et Établissements Trains). Des interventions en séminaire des Directeurs d'Établissement, ont également été organisées sur 3 thèmes : la lutte contre le sexisme, les sujets de laïcité et de neutralité et la prévention de la corruption.
- **SNCF RESEAU** : plusieurs interventions ont été réalisées par les référents éthiques concernés en comités de direction et dans les établissements sur les orientations de l'entreprise en cas de non-respect des principes de laïcité et de neutralité.

—Sensibilisation sur le programme de prévention de la corruption

- **SNCF** : la direction des achats Groupe a adopté les règles concrètes d'application du programme de prévention de la corruption sur les thèmes des cadeaux, invitations et risques de conflits d'intérêts. Une note interne Cadeaux/Invitations/Conflits d'intérêt a été diffusée, en mai 2016, à cette fin, auprès de l'ensemble des collaborateurs achats du Groupe Public Ferroviaire, en mai 2016.
- Un groupe de travail a également été lancé sur le renforcement et l'homogénéisation des exigences du Groupe vis-à-vis de ses fournisseurs en matière de RSE et de lutte anti-corruption. Une charte « fournisseurs » a été finalisée. Elle sera déployée en 2017.
- La direction de l'Immobilier a organisé cinq sessions de sensibilisation au risque corruption. Plus de 100 salariés ont pu ainsi être sensibilisés.
- **SNCF MOBILITES** : La direction déléguée des Trains et de l'Escale a élaboré, en lien avec la direction des achats, un plan d'action de lutte contre la corruption.

La sensibilisation s'est aussi concrétisée par la publication de nouvelles fiches pratiques (collection « L'Éthique en pratique ») concernant « Les données personnelles » et « Les bonnes pratiques à l'égard des personnes Trans ».

LES FILIALES

Depuis 2015, GEODIS a publié une nouvelle version de sa Charte éthique ainsi qu'un Code de conduite fournisseurs, accessibles sur l'Intranet. Un système d'alerte éthique est en place.

Une procédure de « Due Diligence » envers les sous-traitants a été lancée, pour s'assurer de leur conformité aux lois et règles internationales.

En matière de formation à l'éthique, plus de 10 000 collaborateurs de GEODIS ont été formés en e-learning sur la corruption en 2016 (sur 38 000 collaborateurs).

Keolis a intégré le programme « Konformité » dans son projet d'entreprise, pour 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.

En 2016, le Groupe a développé un programme de e-learning sur la prévention de la corruption, afin de permettre aux cadres Keolis SA partout dans le monde de :

- Comprendre les enjeux de la prévention de la corruption
- S'approprier les principes éthiques du Groupe
- Connaître les règles et procédures Groupe à appliquer
- Savoir adopter les bons réflexes



B

ENJEUX ET ENGAGEMENTS



B.1

ENJEU 1 : PERMETTRE UNE MOBILITÉ DURABLE DES VOYAGEURS ET DES MARCHANDISES

La mobilité durable éveille des attentes de plus en plus fortes. SNCF a la conviction que c'est en développant une offre adaptée que l'on peut aider à structurer cette demande, encore diffuse, pour se déplacer autrement. Il s'agit d'articuler différents modes de transports complémentaires au train, en enrichissant la gamme de services, tout en gardant comme priorité la sécurité. Pour les voyageurs, l'objectif est de faciliter et fluidifier la mobilité des clients – y compris les plus fragiles –, et de proposer une offre de mobilité partagée financièrement attractive, alternative au véhicule individuel. Cette offre intégrée doit associer les modes doux et collectifs. Pour les marchandises, il s'agit d'offrir un transport plus écologique, avec les autoroutes ferroviaires et les trains longs, ainsi que la combinaison du rail, de la route, du fluvial et du maritime sur leur zone de pertinence.

Ces nouvelles approches impliquent de fédérer tous les acteurs, en coordination avec les organisateurs de transport dans les territoires. SNCF s'y emploie avec ses différentes composantes : voyageurs et fret, ferroviaires, routière et d'ingénierie.

Ce premier enjeu se décline en 4 engagements : garantir la sécurité pour les voyageurs et les marchandises, améliorer la satisfaction des clients, développer le porte-à-porte et favoriser les nouvelles mobilités à moindre impact.

B.1.1. ENGAGEMENT N°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



Cible 9.1



Cible 11.2

B.1.1.1 SÉCURITÉ D'EXPLOITATION

—Politique

La sécurité des circulations et des personnes est la première des valeurs de SNCF et la première performance attendue des activités industrielles et de service du Groupe. Les efforts d'amélioration se poursuivent dans le cadre du programme Excellence Sécurité nommé PRISME. Lancé en 2015, PRISME stimule un effort commun et général pour consolider la culture sécurité de toute l'entreprise.

PRISME 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 :

- P (Proactif) : développer un comportement proactif de la part de chaque agent ;
- R (Risques) : installer un système d'analyse par les risques ;
- I (Interfaces) : maîtriser les interfaces entre les entités jusqu'aux établissements ;
- S (Simplification) : simplifier les procédures et la documentation ;
- M (Management) : créer les conditions managériales pour que chacun s'implique ;
- E (Équipements) : doter l'entreprise d'outils et d'équipements à la pointe.

En 2016, un accent tout particulier a été mis sur les Facteurs Organisationnels et Humains (FOH), les retours d'expérience des accidents/incidents des années précédentes ayant mis en relief leur importance.

Afin d'appréhender ces facteurs organisationnels et humains dans le management des risques liés à la sécurité, plus de 2800 managers ont été formés en 2016, avec pour certains un module dédié au traitement d'écarts de façon « juste & équitable ».

La démarche « Juste & Équitable », a été initiée suite au constat que beaucoup d'agents n'osaient pas dire qu'ils avaient fait un écart de sécurité. Or, sans information, le management ne peut pas prendre les mesures adaptées pour éviter un nouvel écart. Il est donc indispensable de créer un climat de confiance pour libérer la parole, et agir pour progresser. Tout manager est amené à traiter des écarts de sécurité au sein de son équipe et doit être sûr de prendre la bonne décision (sanction ou non). La démarche « Juste & Équitable » propose au manager une méthodologie et des outils pour l'aider à prendre sa décision et éviter que l'écart ne se reproduise. Cette démarche repose sur 5 étapes :

- Recueillir les faits et analyser les causes ;
- Caractériser l'écart du comportement ou de l'acte ;

- Évaluer le caractère acceptable ou inacceptable de l'écart ;
- Prendre les mesures adaptées relatives aux acteurs, au collectif et au système ;
- Faire un retour à l'ensemble des acteurs impliqués.

Le réseau des référents nationaux FOH est opérationnel au côté des managers. Les correspondants « Juste & Équitable » identifiés par les directions d'Activités/Métiers sont à la disposition des établissements pour traiter les écarts.

SNCF entend piloter la sécurité par les risques, afin de donner aux managers de tout niveau les outils leur permettant de maîtriser les risques, de décider et d'arbitrer en toute connaissance de cause. Cette démarche se décompose en 3 étapes :

- Identification des risques et analyse des causes, conséquences et barrières pour chacun de ces risques ;
- Évaluation de l'efficacité et la fiabilité des barrières de sécurité existantes. Éventuelle consolidation de ces barrières ou mise en place de nouvelles ;
- Suivi et analyse des indicateurs à définir (sur les causes, les barrières, les conséquences) en priorisant les actions au regard des analyses réalisées.

Afin de simplifier et d'unifier le pilotage de la sécurité au sein du GPF, il a été créé en janvier 2016 le poste de Directeur Général Délégué Sécurité du Groupe Public Ferroviaire, auprès du Directoire et des Présidents des 2 EPIC.

Un poste d'inspecteur général de la sécurité, a par ailleurs été confié au Général Frédéric Castay. Rattaché directement à la présidence, il a pour mission de 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.

Sécurité du réseau

SNCF Réseau assure un haut niveau de sécurité sur le Réseau Ferré National en s'appuyant sur 3 exigences fondamentales :

- Permettre aux entreprises ferroviaires d'assurer leurs circulations en garantissant la sécurité au niveau de la conception, de la modernisation et de la maintenance du réseau ;
- Fournir aux opérateurs de transport ferroviaire les informations et la documentation nécessaires à l'exploitation du réseau en toute sécurité ;
- Définir et mettre en œuvre des procédés et moyens nécessaires afin de s'assurer de la sécurité des clients, du personnel, des tiers, des biens transportés et de l'environnement.

Concernant la maintenance, l'effort de renouvellement engagé depuis 2008 s'est poursuivi en 2016. En dépit d'un environnement complexe (inondations, grèves et attentats du 1^{er} semestre) SNCF Réseau a réalisé 5 milliards d'euros de travaux de maintenance et de régénération du réseau¹⁵. Cela a représenté 1500 chantiers en France, réalisés pour moitié de nuit. Deux mesures guident particulièrement SNCF Réseau en 2016 :

- Le lancement d'un plan spécifique zone dense pour le nœud ferroviaire lyonnais inspiré du plan fiabilité propre à l'Île-de-France.
- La mise en place de mesures de « sévénisation » de la maintenance concrétisées par¹⁶ :
 - Le remplacement de 15 300 coupons de rails et la vérification de plus de 600 appareils de voies supplémentaires (+160% par rapport à 2015) ;
 - Les opérations de débroussaillage qui ont augmenté de 20% privilégiant les moyens mécaniques aux moyens chimiques ;
 - La mise en place de démarches de type « Lean Management » ;
 - Le développement des outils de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) permettent, grâce à une meilleure connaissance du patrimoine et du comportement des composants, d'améliorer le programme de maintenance ;
 - Le test de nouveaux engins visant à automatiser et à moderniser la surveillance du réseau (drones, etc.) ;
 - La mise en place d'une nouvelle technique de correction et de soudure du rail permettant de raccourcir la durée des chantiers et les temps d'interruption des circulations ;
 - Le déploiement des outils numériques et applications de maintenance utilisés par les agents de production (13700 équipements fournis en 2016)

Malgré le développement des dispositifs de surveillance technique, les investigations humaines restent nécessaires et mobilisent des équipes et l'encadrement de SNCF Réseau. L'EPIC s'appuie sur une démarche interne d'efficacité de la production appelée SPI (Système de Production Infra) qui met l'accent sur de meilleures planifications et utilisations des ressources de main d'œuvre et une rationalisation des stocks.

Politique des filiales

Sécurité des voyageurs et des tiers chez Keolis : la démarche sécurité du Groupe Keolis a été lancée en 2014. Le contrôle de la sécurité pour les trains et les métros est maintenant à un niveau élevé de maturité, assuré par l'application de systèmes de management de la sécurité.

Les autres activités de transport (bus et tram, interurbain) restent exposées aux risques notamment de l'environnement de la circulation routière et piétonnière. Les actions engagées en 2016 ont visé à assurer le retour d'expérience des situations dangereuses et des accidents graves survenus. Bien que la majorité de ces accidents soit due au comportement de tiers, ils doivent être intégrés dans le retour d'expérience.

Matières dangereuses : l'activité Fret SNCF est largement reconnue pour son niveau de sécurité selon les standards exigeants de l'industrie chimique¹⁷. En 2016, les Directions de Fret Autochem et Sol&Rail ont obtenu respectivement 96,5 % et 98 % aux évaluations SQAS (Safety and Quality Assessment System).

Par ailleurs, VIIA Connect LB qui exploite le terminal du Boulou¹⁸ obtiendra prochainement le statut OEA (Opérateur Économique Agréé) par les services des douanes, statut qui vise le management de la sûreté. Parallèlement, VIIA Connect BA, qui exploite le terminal français de ferroutage transalpin près de Chambéry, prépare l'agrément SQAS (Safety & Quality Assessment System) qui sanctionne le management de la sécurité des Matières Dangereuses, type de marchandises courant sur le service de l'Autoroute Ferroviaire Alpine.

—Objectif

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

Pour 2017 : réduire de 30% les ESR²⁰ dans les domaines où le nombre d'ESR s'est maintenu ou a progressé par rapport à 2016 et diminuer de 10% le nombre total des ESR sur l'exercice par rapport à 2016.

—Évolution des indicateurs

Art.225-II-3°d) Nombre d'accidents de train en service commercial (ou autres modes) avec conséquences corporelles – GPF A¹⁹

2016	2015	2014
19	23	23

En 2016, SNCF Mobilités déplore 1 accident ayant occasionné 2 blessés graves ; en août un TER est entré en collision avec un arbre tombé sur la voie lors d'une tempête. La bonne application des gestes d'urgence de la part du conducteur du train a permis de réduire les conséquences d'une telle collision. Pour les 14 autres événements il s'agit essentiellement de collisions à un Passage à Niveau.

Globalement, le nombre global d'Accidents Significatifs²⁰ diminue sensiblement depuis 2014 : 119 en 2016, contre 121 en 2015 et 125 en 2014. Parmi eux, 68 accidents de personnes ont été causés par le matériel roulant en mouvement (hors suicide) et 42 aux passages à niveau (y compris impliquant des piétons).

¹⁷ Les règles applicables au transport ferroviaire de matières dangereuses (RID) découlent du droit international et communautaire transposé dans la loi française (arrêté TMD).

¹⁸ Autoroute Ferroviaire entre Le Boulou près de la frontière franco-espagnole et Calais

¹⁹ Concernant l'indicateur « Nombre d'accidents de train (ou autres modes) avec conséquences corporelles – GPF A », A comprend VFLI

²⁰ Définition accident significatif selon l'arrêté du 19 mars 2012.

- Tué : toute personne se trouvant dans le train, tuée sur le coup ou décédant dans les 30 jours

- Blessé grave : toute personne se trouvant dans le train, qui a été hospitalisée pendant plus de 24 heures

- Blessé léger : toute personne se trouvant dans le train, dont la durée de l'hospitalisation est inférieure à 24 heures ou toute personne ayant fait une déclaration de blessure, même s'il n'y a pas eu hospitalisation

¹⁵ Cela comprend les grands projets de développement, le renouvellement, la maintenance et la mise en conformité du réseau.

¹⁶ Pour plus d'information cf. rapport financier SNCF Réseau 2016

Art.225-II-3°d) Nombre d'Événements Sécurité Remarquables²¹ – GPF

2016	Réseau	Mobilités	2015
✓242	129	85	308

Le nombre d'événements de sécurité remarquables (ESR) est en recul de 22% avec 242 ESR enregistrés contre 308 en 2015 (chiffre réévalué fin 2016 par rapport à la première estimation - 296 ESR- Cf. Rapport RSE 2015).

Ces ESR se répartissaient en : 129 Réseau, 85 Mobilités et 28 causes tiers ou indéterminées (essentiellement malveillance et intempéries). Sur l'échelle de gravité comportant six niveaux (1 : événement mineur et 6 : accident grave), ces ESR se situent à une moyenne de 3,79.

En 2016, deux accidents ont provoqué le décès de deux voyageurs, lors de la descente du train en marche, l'un en gare de Montereau et l'autre à Pierrelatte. En 2015, SNCF avait déploré 4 décès de voyageurs.

SNCF porte une attention particulière aux catégories d'événements de sécurité dont le nombre s'est maintenu, voire a augmenté en 2016, en particulier :

- Sur l'Epic Réseau : les ratés de fermetures de passages à niveau, les travaux en dehors du domaine protégé, les erreurs de procédures circulation,
- Sur l'Epic Mobilités : les dépassements de vitesse limite supérieurs à 40 km/h, les franchissements de signaux (notamment lors de manœuvres de refoulement) et les dérives ou défauts d'immobilisation de matériel.

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

2016	2015
3031	2919

—Réalisations 2016

Développement des outils de simplification de la documentation et des procédures

- DigiDoc : ce nouveau moteur de recherche documentaire est testé par 800 salariés depuis octobre 2016. Il a remplacé l'ancien système qui répertoriait les référentiels (Syspré) et est accessible depuis début 2017 à tous les cheminots.
- Doc NG : pour répondre à un objectif d'industrialisation de la documentation, un nouvel outil de rédaction est expérimenté sur trois processus métier. Il doit permettre d'établir des textes adaptés à l'opérateur en fournissant des déclinaisons simplifiées et une meilleure mise à jour. L'outil sera lancé au premier semestre 2017.
- Sharepoint : le site de Prisme (intranet) met à disposition de tous les agents des informations, des espaces collaboratifs, des outils et des vidéos sur les projets majeurs de Prisme.
- Yammer (intranet) : c'est un réseau social interne où chaque salarié peut s'exprimer en temps réel sur les sujets Sécurité et alimenter Prisme avec des propositions de bonnes pratiques.
- Sécurité tv : ce Web TV en libre accès, lancé par SNCF Réseau, a été ouvert en 2016 au groupe

public ferroviaire. Il permet de partager les bonnes pratiques de sécurité. Tous les agents SNCF peuvent y visionner et télécharger des vidéos.

- Canal Sécurité. L'Inspecteur Général Sécurité, a mis en place depuis 2015 un canal direct de remontée d'informations afin de donner aux acteurs du terrain la possibilité de s'exprimer librement sur les questions pouvant avoir une incidence sur la sécurité. La confidentialité des échanges est assurée tout comme l'absence de sanction. Depuis 2 ans Canal Sécurité a reçu plus de 500 messages.

Le bilan des mesures prises suite à l'accident de la rame d'essai à Eckwersheim

Suite à l'accident d'Eckwersheim, le Directoire de SNCF avait pris trois mesures managériales en 2015, déclinées selon les trois niveaux hiérarchiques : dirigeants de proximité (DPx), directeurs d'établissement (DET) et dirigeants d'Activité. Un premier bilan de ces trois mesures a été établi sur 2016 :

- « Décharger les DPx d'attributions administratives ou techniques afin qu'ils consacrent l'essentiel du temps à l'encadrement des opérateurs ». Selon les résultats observés en 2016, la durée de présence des DPx sur le terrain reste stable mais ils consacrent davantage de temps à la sécurité ;
- « Échanger dès le lendemain d'un ESR (Événement Sécurité Remarquable), entre un représentant de l'Activité/Métier, le DET et le directeur général sécurité ». Résultats observés en 2016 : l'échange a systématiquement été réalisé dans un délai inférieur à quatre jours, y compris pour les ESR relatifs aux accidents du travail. Les Directeurs d'Etablissement ont salué la démarche qui réduit la phase d'instruction et permet un rapide plan d'actions ;
- « Priorisation de la sécurité dans les objectifs des dirigeants ». Sur ce premier objectif qui leur a été assigné en 2016, l'amélioration continue de la sécurité, les dirigeants sont désormais évalués à partir d'indicateurs portant sur les ESR, la fréquence des accidents du travail et le baromètre Sécurité. Le principe de ces objectifs Sécurité fixés aux dirigeants sera reconduit en 2017, avec une personnalisation adaptée.

Réduction des déshuntages

Le sujet du déshuntage (rupture de la liaison électrique entre le train et les rails) demeure sensible même si leur nombre a fortement diminué en 2016. L'objectif de réduction de moitié des déshuntages critiques a été atteint et aucun n'est survenu à un passage à niveau (PN). Les mesures décidées par SNCF en novembre 2015 ont porté leurs fruits : renforcement du nettoyage des roues et des rails, constitution de trains en unités multiples pour augmenter la pression exercée, restrictions de circulation de certains matériels roulants, etc.

En 2016, 323 PN ont été équipés de pédales d'aide au shuntage (moyen qui permet de pallier un défaut d'annonce à un PN en raison d'un déshuntage).

²¹ Événements Sécurité Remarquables : événements de non-respect des règles de sécurité, 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).

Baromètre Sécurité stable

Tous les ans, SNCF mesure la perception de la sécurité par les agents du Groupe Public Ferroviaire (GPF). En 2016, la satisfaction de l'ensemble des agents concernant le niveau de sécurité au sein de SNCF, est restée globalement élevée (81%). Au quotidien, la sécurité reste un sujet au cœur des préoccupations : pour 87% d'entre eux, ce sujet est pris en compte sur le lieu de travail (+1point/2015), pour 78%, il est au cœur des priorités de SNCF (-1point).

Des rappels réguliers ou formations sur la sécurité sont effectués pour 74% d'entre eux (+1point).

Une majorité de Dirigeants de Proximité (58%) considère avoir passé plus de temps qu'en 2015 sur les sujets de sécurité, ce qu'approuvent 57% des agents de production.

La dynamique autour de PRISME est positive mais reste à ancrer dans les pratiques quotidiennes : le programme PRISME est connu pour 63% des agents (+ 11 points).

L'adhésion et l'implication des agents progressent (82%, + 8 points). Ils sont plus nombreux à en comprendre l'intérêt (82%, + 8 points) et à avoir une idée précise de leur rôle (65%, +9 points).

Communication sur la Sécurité

En 2016, la Direction de la Sécurité a renforcé la sensibilisation et la pédagogie auprès des agents sur la sécurité ferroviaire en s'appuyant sur plusieurs supports de communication :

- la *Gazette hebdo Incidents* qui reprend tous les événements sécurité marquants de la semaine ;
- « le baromètre mensuel » diffusé par mail à l'ensemble des salariés du GPF, reprend les principaux indicateurs de sécurité le « Flash Sécurité » à destination de tous les agents, présente des exemples concrets d'incidents sécurité survenus sur le réseau (19 Flash édités en 2016) ;
- « 2 mois sécurité », magazine papier bimestriel d'information édité depuis 2015, revient sur les événements sécurité de la période en mettant en lumière les points à retenir et les progrès réalisés en matière de sécurité. Ce journal a été primé au Grand Prix des Top/Com 2017 dans la catégorie Éditions ;

- Hors-série « 12 Mois Sécurité ». Ce Magazine a été édité à l'occasion de la Convention Sécurité de Reims en juillet 2016.

Réalisation sur la maintenance du réseau

En 2016, SNCF Réseau a renouvelé 1067kms de voies pour un budget de 2 785M€²². 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. 463 appareils de voie ont été remplacés (dont 172 en Ile-de-France et 278 en province), soit +10%. Les lignes les plus fréquentées ont bénéficié de 66% des investissements.

La priorité a été donnée à l'Ile-de-France, zone à la densité de trafic exceptionnelle. Le nombre de kilomètres de voies a progressé de 74% par rapport à 2015. Cet effort sera renforcé en 2017 avec la mise en œuvre de la « suite rapide zone dense » (usine roulante intégrant des engins mécanisés lourds pour renouveler la voie). Les équipes d'Ile-de-France ont également poursuivi la modernisation de plusieurs postes de signalisation avec des mises en service prévues en 2017, ce qui contribuera à améliorer la régularité.

Keolis

Suite à l'enquête menée en 2015 sur le port de la ceinture avec l'Association Prévention Routière, une campagne nationale de sensibilisation a été déployée par Keolis avec le soutien de la Fédération Nationale de Transport de Voyageurs (FNTV) et de l'Association Nationale pour les Transports Éducatifs de l'Enseignement Public (ANATEEP). Cette campagne a visé l'ensemble des voyageurs avec comme slogan : « En car, comme en voiture j'attache ma ceinture ». Elle a été largement relayée en France notamment en étroite collaboration avec les départements.

²² Hors mise en conformité du réseau qui représente 246 millions d'euros.

B.1.1.2 PRÉVENTION DES RISQUES D'ACCIDENTS 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 confère 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.

A l'occasion de la célébration des 10 ans du programme pédagogique « Voyageur & Citoyen », l'engagement du groupe SNCF pour l'éducation et les mobilités responsables a été conforté par la signature d'un nouvel accord, conclu avec le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche en novembre 2016.

En 10 ans, 1 314 Volontaires en milieu scolaire (VMS)²³ sont intervenus lors de 87 000 Interventions en Milieu Scolaire, pour rencontrer 2,1 millions d'élèves dans leurs écoles, collèges, lycées (mais aussi dans les prisons, les centres d'accueil, lors de TIG ou de Mesures de Réparations Pénales). Cet anniversaire a été célébré dans chaque région avec le double objectif de mieux faire connaître à l'externe ce dispositif et de saluer l'engagement de ces agents volontaires.

Ce programme de prévention multimédia interactif est fondé sur la pédagogie par l'expérience et décliné pour chaque tranche d'âge. Il permet d'aborder les risques en milieu ferroviaire (passages à niveaux, risques électriques, de heurts par un train, etc.) et les comportements civiques citoyens et responsables à adopter dans les transports publics (respect des autres voyageurs, du matériel mis à disposition, etc.). Également composé de ressources pédagogiques gratuites et accessibles en ligne, il permet aux volontaires en milieu scolaire (VMS) et aux enseignants de créer un lien avec les programmes scolaires avant, pendant et après l'intervention, grâce à des outils variés (fiches pédagogiques, animations multimédias, vidéos, quiz, etc.). Il donne un cadre fort et flexible à tous les agents volontaires des 3 EPIC du Groupe (contrôleurs, conducteurs, agents SUGE (sécurité SNCF), agents de maintenance, etc.) qui vont à la rencontre des élèves du CM1 à la Terminale.

Un centre de 150 ressources pédagogiques conçues en collaboration avec le réseau Canopé d'Amiens est proposé gratuitement aux enseignants. 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).

Les Interventions en Milieu Scolaire (IMS) ont ainsi sensibilisé, sur l'année 2015/2016, plus de 246000 jeunes grâce au réseau de 517 salariés volontaires (VMS) des 3 EPIC.

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. En 2016, environ 64 000 élèves ont bénéficié d'une sensibilisation dans le cadre des interventions en milieu scolaire.

—Réalisations 2016

Interventions adaptées aux migrants

Dans le contexte international actuel, le groupe SNCF se soucie des populations de migrants arrivant sur notre territoire. Les migrants ont souvent méconnaissance du fonctionnement des trains et des règles de sécurité à respecter aux abords des voies. Pour s'adresser à ce public non francophone, les agents volontaires en milieu scolaire savent faire preuve de souplesse et de créativité en utilisant toutes les ressources dont ils disposent. En Auvergne, une intervention auprès d'adultes a pu être développée grâce à un usage détourné et ingénieux du module du programme Voyageur & Citoyen. Les illustrations destinées aux enfants ont permis de transmettre un message clair malgré les barrières de langue. Pour mener à bien cette démarche pédagogique particulière, le Groupe SNCF a choisi de publier deux supports visuels spécialement conçus pour informer ces personnes des risques ferroviaires, en complément du programme Voyageur et Citoyen. Un dictionnaire visuel et un dépliant illustrant clairement les dangers encourus ont ainsi été distribués et utilisés pour communiquer auprès d'elles.

B.1.1.3 ACTIONS CONTRE LES INCIVILITÉS ET CONTRE LA DÉLINQUANCE

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

—Politique

Prévention des incivilités

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'engage²⁴.

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.

En 2016, SNCF a développé un MOOC destiné à ses agents de terrain consacré à la prévention des incivilités afin de leur donner les moyens de mieux agir au quotidien. Près de 3 200 agents en contact clients ont ainsi été formés.

Médiation

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

²³ Agents SNCF actifs.

²⁴ Le règlement d'exploitation spécifique à chaque filiale définit les règles en matière d'incivilités.

dialogue. En Île-de-France, des dispositifs de médiation sont mis en place, en partenariat avec l'association Promévil. Au total, 306 médiateurs sociaux sont intervenus sur les lignes du Transilien en 2016 et ont accompagné 88 205 trains.

Les principales filiales Keolis urbaines françaises disposent également de services de médiation généralement rattachés à la sûreté, prévention, lutte contre la fraude. En fonction du contexte local et des contrats avec les autorités organisatrices, les autres filiales françaises ont, a minima des personnels dédiés à la médiation. Ces emplois sont en général des emplois aidés.

Sûreté

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.

Depuis la réforme ferroviaire, la Sûreté est positionnée au sein de SNCF EPIC 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 2 800 agents de l'ordre chargés de la sûreté ferroviaire (SUGE). Dans ses missions de prévention et de sécurisation, cette direction collabore quotidiennement avec la police, la gendarmerie, les douanes mais aussi le parquet.

Suite aux attentats, le parlement, en mars 2016, a renforcé les pouvoirs et les missions des agents de la SUGE en adoptant une loi pour lutter contre les incivilités, la fraude et les actes de terrorisme dans les transports. Ces agents sont désormais autorisés à procéder à la fouille de bagages et peuvent, en cas de refus, interdire à la personne l'accès à bord ou en gare. Cette loi autorise également leur intervention en civil et armés.

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 profilers, des salariés spécialement formés à repérer des situations à risques ;
- l'entreprise s'est dotée 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 a été renforcé. Ceux-ci seront complétés de dispositifs de détection des explosifs et des armes ;
- les agents de la sûreté « patrouilleurs » peuvent circuler armés et en civil dans les trains.

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.

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 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.

Politique des filiales

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

2016	2015	2014
Atteintes physiques envers les clients et salariés SNCF et vols envers les clients – GPF A		
9 505	8 974	10 902
Nombre d'actes de malveillance contre les biens et le patrimoine financier – GPF A		
27 594	28 666	31 570
Actes d'incivilité et infractions à la législation – GPFA		
110 190	99 580	81 070

En 2016, on note une diminution des actes contre les biens et des vols sans violence. 2016 confirme la baisse des actes de dépôt d'objets sur les voies, d'incendie, de jets de projectile et un recensement plus faible des dommages aux biens dont les graffitis-tags. A l'inverse, 2016 a été marquée par de nombreuses interventions pour présence d'objets suspects (dont 60% en Ile de France) et de manipulations d'appareils de sécurité et d'obstructions aux fermetures de portières.

Les atteintes aux personnes et des actes d'incivilité sont en hausse, avec notamment davantage de mendicité, vente à la sauvette, usage de stupéfiant, intrusions (en gare, en ligne, dans les rames), troubles, altercation, abandon d'objet, usage d'instrument sonore, présence d'objets dangereux, usage de deux roues et souillures.

—Réalisations 2016

Marches Exploratoires

Lors du Conseil National de Sécurité dans les Transports en Commun de décembre 2014, l'État a 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 en mars 2015, 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. Réalisées dans un premier temps en Île-de-France, ces marches se sont généralisées à l'ensemble du territoire. À ce jour, 110 villes ont manifesté leur intérêt et plus de 250 femmes y ont participé dans 24 villes (dont 12 en IDF). De nouvelles marches exploratoires sont en préparation pour 2017.

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 afin de 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 (notamment dans les Hauts-de-France et en 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. Pour sensibiliser aux risques ferroviaires des interventions de prévention ont été réalisées dans les centres d'accueil de ces régions.

Vidéo protection chez Keolis

Depuis 2015, certains réseaux équipent 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 2017. Aujourd'hui, en France, 90% des véhicules urbains (bus et trams) exploités par Keolis dans les villes de plus de 100 000 habitants sont équipés de vidéo-protection.

En 2016, une enquête sur les actions en lien avec la lutte contre le harcèlement sexiste a été faite auprès de 12 filiales françaises. Cette évaluation a permis de recenser les initiatives mises en œuvre par ces filiales, selon les engagements du Plan national de lutte contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles. Les thèmes abordés sont les marches exploratoires, l'arrêt à la demande dans les bus de nuit, le travail de diagnostic et de suivi des phénomènes ou encore l'engagement en faveur de la mixité dans les transports en commun.



B.1.2. ENGAGEMENT N°2 : AMÉLIORER LA SATISFACTION DES CLIENTS



Cible 9.1



Cible 11.2

B.1.2.1 PONCTUALITÉ

—Politique

Début 2017, lors de ses vœux adressés aux cheminots, Guillaume Pepy a fait de la régularité une priorité pour la nouvelle année : « 2017 démarre avec un impératif absolu : l'excellence de notre exploitation (...) ». En effet, 2016 a été une année blanche car la régularité n'a pas progressé ».

L'ambitieux projet de modernisation de la Gestion opérationnelle des circulations (ou GOC 2.0) se poursuit. Il a pour objectifs d'améliorer la productivité des activités, la gestion des incidents et l'information aux voyageurs en cas de perturbation. Il permet aux Entreprises Ferroviaires (EF) de mieux gérer leurs moyens en cas d'incident.

Dans son nouveau plan stratégique « CAP TER 2020 », l'activité affiche sa volonté de « partir à la reconquête des voyageurs ».

Par ailleurs, pour fluidifier le trafic ferroviaire, 1 500 chantiers de modernisation du réseau ont été programmés en 2016 (comme en 2015). 1 067 km de voies ont été renouvelées.

Depuis 2015, pour préserver au mieux la régularité des trains, SNCF et RATP ont mis en service, un centre de commandement unique sur la ligne B du RER, deuxième ligne la plus fréquentée d'Île-de-France.

Par ailleurs, l'ambitieux projet de modernisation de la Gestion Opérationnelle des Circulations (GOC 2.0) lancé en 2015 se poursuit. Il doit permettre d'améliorer la régularité de toutes les activités, la gestion des grands incidents, l'information donnée aux voyageurs procurant ainsi aux Entreprises Ferroviaires (EF) une meilleure gestion de leurs moyens lors des situations perturbées. Un observatoire numérique de la régularité a été créé pour traduire l'incidentologie de la gestion de l'infrastructure et du transport ferroviaire sous forme graphique.

Enfin, un nouvel outil informatique, OpenGOV, est en cours de déploiement. Il permet d'optimiser l'occupation des voies en gare et de fluidifier le trafic, améliorant la régularité et la sécurité et réduisant les délais d'études. Il fonctionne notamment à Paris (Austerlitz, Montparnasse, Saint-Lazare), Lyon (Part Dieu, Perrache).

—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 »).

—Réalizations 2016

Le trafic ferroviaire en France enregistre un recul global en 2016 (-0,5% million de trains.km /2015). Néanmoins, l'irrégularité du fait du réseau augmente de 5% par rapport à 2015, conséquence d'installations vieillissantes, notamment en zones denses.

La concentration de trafics exceptionnelle en Île-de-France et les nombreux travaux de rénovation de l'infrastructure rendent plus compliquée l'organisation du transport. : 40% des circulations ferroviaires transportent 70% des voyageurs sur seulement 10% des lignes du Réseau Ferré National (RFN).

La régularité²⁵ des TGV était de 89,7% en 2016, en baisse par rapport à 2015 (90,4%), notamment en raison notamment de grèves en juin, des travaux importants mis en œuvre pour connecter, au reste du réseau, les deux nouvelles lignes à grande vitesse qui seront inaugurées en 2017, mais également à cause des alertes au colis suspect en gare.

Concernant la régularité des trains INTERCITÉS (à 10 minutes, en cumul 2016), les trains de jour étaient à 87,9% et les trains de nuit à 86,9%. La régularité des trains TER était à 90,2 % et celle de Transilien à 89,5%.

B.1.2.2 INFORMATION CLIENTS

—Politique

Tout voyageur a besoin à un moment ou un autre d'assistance pour s'orienter, connaître les horaires, acheter son titre de transport et d'information en cas de situation perturbée. Une attente à laquelle le Groupe et ses filiales répondent, en offrant et en maîtrisant l'ensemble de la chaîne de services (à la fois digital et humain) sur l'ensemble des canaux. Parce que le contact est plébiscité par de nombreux voyageurs peu familiers du digital, le Groupe attache une grande importance à la présence de ses équipes comme à la qualité du contact clients de ses conducteurs et de son personnel en gare.

²⁵ Les chiffres de ponctualité affichés aux clients sont ceux de la **régularité composite** dont voici la définition :

Dans un fichier paramètre il est associé à chaque train son type « composite » : court, moyen ou long

A chaque type correspond un seuil en minutes

- Court (moins d'1h30) : régulier si l'écart horaire (EH) au terminus est inférieur ou égal à 5 minutes
- Moyen (entre 1h30 et 3h30) : régulier si EH si l'écart horaire au terminus est inférieur ou égal à 10 minutes
- Long (plus de 3h30) : régulier si l'écart horaire au terminus est inférieur ou égal à 15 minutes

—Réalisations 2016

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 les informer en centralisant en une seule application toutes les informations en temps réel nécessaires à leur déplacement. Cette application a été largement développée avec les clients. Elle intègre tous les 15 jours de nouvelles demandes.

Depuis novembre 2016, INTERCITÉS a développé une nouvelle fonctionnalité sur l'application SNCF pour permettre aux voyageurs de visualiser les places non réservées à bord des trains. Cette fonctionnalité innovante, qui fait suite aux rencontres avec les usagers, facilite l'installation des voyageurs à bord des trains et participe à un meilleur confort de voyage. Proposée d'abord aux clients des lignes Paris-Rouen-Le Havre, Paris-Caen-Cherbourg et Paris-Granville, cette fonctionnalité sera déployée en 2017 sur l'ensemble des lignes INTERCITÉS disposant de trains à réservation facultative.

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 SNCF 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.

L'information clients chez Keolis et AREP

En 2016, Keolis et AREP ont redessiné intégralement les supports de représentations cartographiques de quatre filiales pilotes (plan général du réseau, plan de centre-ville, plan de quartier et plan de ligne).

Par la suite, une nouvelle boîte à outils à destination des réseaux a été formalisée grâce à plusieurs initiatives : une étude internationale, l'analyse des parcours et des attentes des différentes typologies de clients, des réunions internes ainsi que des tests utilisateurs menés pendant 8 mois. Ce référentiel permet de proposer aux Autorités Organisatrices une information à l'arrêt innovante mais surtout de la rendre plus lisible pour les voyageurs et de mieux valoriser le potentiel de mobilité et le Territoire.

B.1.2.3 QUALITÉ DE SERVICE

Dans le cadre des plans 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 ou fret et entreprises ferroviaires.

—Politique

Au-delà de l'offre, la certitude de pouvoir compter sur des transports accessibles, fiables, confortables, propres et accueillants est un facteur important de confiance pour le voyageur.

VOYAGEURS

SNCF 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). Le médiateur est une personnalité nommée par le Président, saisissable via www.mediateur.sncf.com. Le nouveau protocole de médiation de février 2016 inclut désormais Thalys et Eurostar. Il reprend les dispositions d'une directive européenne et sa transposition de 2015 et apporte des garanties supplémentaires sur l'indépendance du médiateur.

8 500 dossiers ont été déposés en 2016 (+52% par rapport à 2015). 75% des 6842 saisines du Médiateur SNCF Mobilités relatives à des litiges commerciaux concernaient SNCF Voyages (contre 15% TER, 5% Transilien et 5% à l'international).

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. Les différents responsables y présentent les sujets en cours, qui concernent les voyageurs, mais aussi les marchandises. Les associations ont ainsi connaissance, en amont, d'un certain nombre de projets.

Deux fois par an se tient le Conseil consultatif des consommateurs, en présence du Président Guillaume Pepy et de la Directrice Générale SNCF Voyageurs ainsi que 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 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.

MARCHANDISES

La qualité constitue l'un des éléments clés du programme d'amélioration continue de GEODIS, appelé STS (Satisfaction Totale des parties prenantes), notamment à travers l'une de ses 7 Règles d'Or « offrir une qualité de service parfaite ». En outre, la STS définit les standards communs à l'ensemble du Groupe, en évaluant ses 7 Règles d'Or. À travers trois types de critères :

- des indicateurs de performance internes qui font l'objet d'un reporting mensuel ;
- des benchmarks 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.

—Évolution des indicateurs

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

2016	2015	2014
67,6%	71,0%	68%

Les résultats 2016 ne sont pas comparables à ceux des années précédentes en raison d'un changement de méthodologie. Les interviews sont réalisées en face à face en gare et non plus par téléphone, les questions ont été reformulées et leur ordre modifié suite à un travail commun SNCF/ STIF.

—Réalisations 2016

VOYAGEURS

Mise en service de l'Européenne (TGV Est phase 2)

En juillet 2016, l'Européenne (TGV Est phase 2) a été mise en service commercial. Les clients ont bénéficié d'une offre à grande vitesse améliorée, avec des temps de parcours plus performants. 106 km supplémentaires de ligne à grande vitesse permettent d'atteindre plus rapidement Strasbourg depuis Paris (1 h 46 au lieu de 2h) et les territoires européens. La nouvelle ligne à grande vitesse permet de rejoindre Bruxelles, Francfort, Luxembourg, Munich ou Stuttgart avec, en moyenne, 30 mn de temps de trajet en moins.

Indemnisation en cas de retard quelle que soit son origine

Depuis le 1er décembre 2016, SNCF a mis en place un nouveau service en ligne (baptisé G30) pour les voyageurs des lignes TGV (y compris Ouigo) ou Intercités qui ont subi un retard²⁶. Ce service s'applique à partir de 30 minutes de retard, quelle que soit son origine (conditions météo, problèmes sur les voies, colis suspect, incident voyageur, etc.). Le montant de l'indemnisation varie selon la durée du retard et est plus avantageux que la norme européenne²⁷.

La qualité de service chez Keolis

Pour Keolis, la qualité du service a trois vocations :

- fidéliser les voyageurs par la démonstration

quotidienne de la considération qui leur est portée ;

- agir comme partenaire de la Collectivité en respectant les engagements et en améliorant le service ;
- impulser « l'esprit clients » au cœur de l'entreprise et le goût de progresser.

Keolis Deutschland a donc lancé la semaine de la qualité en novembre dernier. Des employés du siège, de la plateforme Europe Continentale et le personnel administratif de la filiale ont passé cinq jours avec le personnel de terrain, à observer tous les critères de qualité sur le réseau Eurobahn mais également chez ses concurrents. Au total, cinquante personnes ont participé à cette initiative visant à accroître la connaissance générale des opérations et à fournir des données utiles pour élaborer des indicateurs de qualité efficaces.

MARCHANDISES

Enquêtes Clients

La profonde transformation de l'activité Fret SNCF, orientée vers la satisfaction client, a porté ses fruits, avec un taux de clients satisfaits qui atteint 76% en 2016. 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'emport...). Les actions de Fret SNCF pour proposer une offre respectueuse de l'environnement sont aussi reconnues avec une hausse de 11 points en 2016 par rapport à l'enquête précédente.

En 2016, GEODIS a conduit pour la troisième année consécutive, une enquête de satisfaction clients au niveau mondial. Le taux de satisfaction reste élevé avec 86 % des clients se déclarant satisfaits au niveau du Groupe. De plus, avec des taux entre 86% et 88%, GEODIS recueille de bonnes appréciations sur les thèmes de l'IT, des relations commerciales, de la qualité de service, de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise, de la communication orale et écrite et de l'offre de solutions et de service.

B.1.2.4 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 lancée fin 2015 s'adresse au plus grand nombre, avec une ambition forte : répondre à la diversité des besoins et aux nouveaux usages.

²⁶ Selon une transposition de la loi européenne qui concerne les indemnités liées aux retards éventuels des trains

²⁷ SNCF propose 25% du billet remboursés pour un retard entre 30 minutes et moins de 2h, 50% entre 2 h et 3h et 75% au-delà de 3h. La réglementation européenne exige que tous les retards compris entre 1h et 1h59 soient indemnisés à hauteur de 25% du prix du billet et que les retards de plus de 2 heures donnent droit à une compensation de 50%.

Cette offre repose sur une offre tarifaire complétée par une gamme de services différenciés :

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

Le TGV constitue le segment haut de gamme au sein de la nouvelle offre : un voyage à haute qualité de service alliant vitesse, confort et fiabilité. Au cœur de la gamme, l'offre Intercités et TER propose la qualité du voyage en train à prix accessibles.

La gamme #OUI avec OUIGO et OUIBUS, représente le low cost by SNCF pour 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'est étendu en 2016 au nord et à l'ouest de l'Hexagone dans 8 nouvelles gares²⁸. L'objectif était de fournir 6 millions de voyages à partir de 10 euros.

Avec OUIBUS, SNCF continue de développer son offre de bus longue distance en France et en Europe²⁹. Proposant des voyages à partir de 9€, OUIBUS a transporté 3 millions de personnes en 1 an.

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.

Les clients qui voyagent tous les jours ou presque avec TGV peuvent opter pour l'abonnement forfait hebdomadaire, mensuel ou 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 bénéficié de ce programme en 2016.

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

Ainsi, INTERCITÉS propose régulièrement des offres ponctuelles 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. En 2016, INTERCITÉS a mis en vente 26% de billets à petits prix vers plus de 300 destinations en France.

INTERCITÉS propose également des produits innovants vers des destinations touristiques emblématiques afin de faire découvrir les régions françaises et leur patrimoine. Ainsi, sur présentation d'un billet INTERCITES, ses clients bénéficient de réductions sur les entrées de certains châteaux de la Loire, à Nausicaa, à l'aquarium de La Rochelle, sur le chemin de fer de la Baie de Somme, au Centre national du costume de Scène de Moulins, etc.

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) Pourcentage de billets TGV vendus à petits prix (Prem's, IdTGV, Ouigo) – GPF

2016	2015	2014
19,0%	14,0%	13,0%

Ces offres comprennent Prem's, promo, POP, Offres Dernière Minute (ODM) et Prem's carte

—Réalisations 2016

Offre « 100% Eco » d'INTERCITES

En 2016, l'offre « 100% Éco » d'INTERCITES a été enrichie. Proposée sur le trajet Paris-Toulouse depuis 2010, cette offre de billets à partir de 15€ en 2nde classe et 22€ en 1ère classe, avait été étendue en 2015 à Bordeaux, Nantes et Strasbourg. En 2016, des circulations supplémentaires, le lundi et le vendredi, ont été ajoutées sur la ligne 100% Eco Paris-Bordeaux. Les Intercités ECO possèdent également une offre tarifaire propre avec 100% des trains accessibles au tarif Prem's.

L'offre IZY de THALYS

Thalys a lancé en 2016 une nouvelle offre tarifaire IZY (avec des services simplifiés et un temps de parcours allongé), pour voyager entre Bruxelles et Paris à partir de 19 € le trajet. Le client choisit son tarif parmi les catégories disponibles : place assise non garantie, strapontin, siège standard et même une option standard XL pour plus de confort. IZY propose également des tarifs spéciaux à destination des enfants et des personnes à mobilité réduite.

B.1.2.5. 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 voyageurs³⁰.

SNCF a déposé, en septembre 2015, un nouveau schéma directeur national Ad 'AP, auprès du ministre des Transports, qui 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 complément et pour couvrir l'ensemble du territoire national, de nouveaux Ad 'AP sont mis en place dans chaque région.

Créée en juillet 2015 au sein de l'Epic de tête, la Direction de l'Accessibilité a en charge l'élaboration de la politique globale d'accessibilité du GPF et s'assure de sa mise en œuvre par les activités. Afin de prendre en compte les besoins réels des personnes handicapées, la démarche de SNCF repose sur l'écoute et l'échange. Depuis 2006, un protocole de concertation avec des

²⁸ Tourcoing, Nantes, Rennes, Le Mans, Angers, TGV Haute Picardie, Charles de Gaulle et Massy TGV

²⁹ 1500 trajets et 120 destinations à fin 2016

³⁰ A la suite de l'ordonnance du 26 septembre 2014 une nouvelle impulsion avait été donnée 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.

associations nationales représentatives des personnes handicapées permet de bâtir un dialogue constructif. En 2016, un nouveau protocole de concertation avec neuf associations nationales partenaires (intégrant les séniors) est venu renforcer la parole des voyageurs³¹. En 2016, il y a eu 8 Comités techniques d'accessibilité, une quinzaine de tests de matériels, équipements ou applications ainsi que 2 Conseils Consultatifs des Personnes handicapées présidés par le Secrétaire Général du Groupe SNCF.

—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

2016	2015	2014
903	894	670

Le nombre de gares proposant le service Accès Plus, Accès Ter ou Accès Plus Transilien poursuit sa progression au fur et à mesure des mises en place des SDRA et de la volonté des Autorités Organisatrices de proposer ce service

—Réalizations 2016

Accessibilité des TGV Euro Duplex «Océane»

Avec le lancement de deux nouvelles lignes à grande vitesse « Bretagne Pays de la Loire » et « Sud Europe Atlantique » une nouvelle version du TGV Euroduplex a été mise en circulation avec des éléments de confort supplémentaires pour les voyageurs :

- 4 espaces UFR (Utilisateur de Fauteuil Roulant) en 1^{ère} Classe (au lieu de 2)
- la tablette, les boutons et les connections faciles à utiliser
- un système d'information voyageur embarqué extérieur audible avec la télécommande universelle
- un éclairage individuel plus facile d'accès

Aménagements en gare et sur les quais

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). En 2016, sur ces 160 points d'arrêt, 100 ont été rendus accessibles sur le périmètre du bâtiment voyageurs, et 44 sur le périmètre des quais. Sur les deux périmètres confondus 35 points d'arrêt sont maintenant accessibles.

Services d'assistance Accès Plus, Accès TER et Accès Plus Transilien

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 associées a continué à progresser en 2016 : plus de 490 000 prestations ont été

commandées au service Accès Plus par des clients handicapés et à mobilité réduite (+ 6% par rapport à 2015). Il est à noter une forte augmentation pour l'international avec plus de 10 000 prestations d'assistance.

Accès TER : ce service est décliné avec les Autorités Organisatrices des Transports dans 9 régions (avant leur regroupement). En 2016, 294 gares régionales disposaient de ce service (208 en 2015).

Accès Plus Transilien : le contrat STIF a permis d'étendre le service Accès Plus Transilien à 256 gares supplémentaires. En 2016, ce service était proposé dans les 385 gares et points d'arrêt d'Île-de-France (326 en 2015). Le programme de formation des agents en contact des clients a été intensifié.

2^{ème} édition du Forum ACCESS SOLUTIONS spéciale Accessibilité Numérique

En décembre 2016, en marge de la journée mondiale pour les personnes handicapées et de la 30^{ème} édition du Téléthon, SNCF a proposé des solutions innovantes sur le thème de l'accessibilité numérique.

Un pacte a été signé en présence de Jean-Vincent Placé, secrétaire d'État chargé de la réforme de l'État et de la simplification auprès du 1er ministre.

Ce forum a été l'occasion de lancer 3 partenariats importants nés du 1er Forum Access Solutions 2015 avec :

- Wheeliz qui propose des locations de voitures aménagées entre particuliers ;
- Roger Voice, application qui permet aux sourds de téléphoner ;
- Wheel Share, plateforme collaborative des personnes en situation de handicap.

Ces solutions sont proposées à tous nos clients via www.voyages-sncf.com

L'accessibilité numérique, une priorité pour le Groupe.

En 2016, le site www.accessibilite.sncf.com a obtenu le label Accessiweb niveau Argent répondant ainsi aux exigences du RGAA 3.0 (Référentiel général de l'Accessibilité des administrations)

L'appli SNCF est, elle aussi, 100% accessible. La refonte du site sncf.com est en cours, avec des tests réalisés auprès des salariés handicapés et des représentants des associations partenaires. L'ouverture du site est prévue fin 2017. Les applications et sites SNCF devront être, à terme, 100% accessibles et répondre ainsi à la Loi Accessibilité numérique parue le 7 octobre 2016.

Keolis

Pour répondre à ce défi d'accessibilité universelle et compléter ses offres et solutions sur les territoires, Keolis se rapproche de start-ups afin d'encourager l'innovation. Keolis s'est ainsi associé à Wheeliz, dans le cadre d'un partenariat national et propose à Rennes depuis fin 2016, via le service Handistar, la location entre particuliers de véhicules aménagés soit d'une rampe d'accès pour fauteuil roulant, soit d'un poste de conduite aménagé pour personne à mobilité réduite.

³¹ Association des Paralysés de France (APF) ; Association Française contre les Myopathies-Téléthon (AFM-Téléthon) ; 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)

B.1.3. ENGAGEMENT N°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



Cible 9.1



Cible 11.2

B.1.3.1. LE PORTE-À-PORTE VOYAGEURS

—Politique

Le marché de la mobilité partagée représente aujourd'hui 15% des déplacements (transports collectifs, covoiturage, auto-partage, vélo libre-service, etc.) bien que l'usage de la voiture reste dominant dans les déplacements des Français. 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 et adaptées à leurs besoins.

En 2016, le portefeuille d'offres de nouvelles mobilités a été constitué, les plateformes d'intégration ont été créées, avec des services porte à porte disponibles pour 70% de la population française. Le trafic augmente rapidement sur les applications de mobilité du Groupe SNCF.

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

- l'information voyageur multimodale ;
- les offres de transport multimodes ;
- les offres de services en gare.

L'INFORMATION VOYAGEURS MULTIMODALE

L'application SNCF qui est une plateforme d'information voyageur multimodale. Cette application couvre en information multimodale 80% de la population Française et intègre notamment l'information urbaine de 13 des 15 plus grandes villes Françaises. L'application est la seule sur le marché à intégrer Train, Bus, VTC-Taxi, Covoiturage. Elle permet l'achat de billets TER sur toutes les régions.

L'application SNCF est devenue une plateforme d'audience majeure avec plus de 21 millions de visites mensuelles.

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

Keolis de son côté, a signé en 2016 un partenariat avec la société Transway pour proposer aux filiales du Groupe un programme de fidélisation pour ses clients voyageurs. Lancé à Bordeaux, ce programme a été développé pour inciter les clients à utiliser des modes

alternatifs à la voiture individuelle (intégration des modes de transport urbain ainsi que du vélo et de la marche à pied). Ce programme met également en avant les partenaires locaux qui valorisent les comportements responsables.

LES OFFRES DE TRANSPORT MULTIMODES EN COMPLÉMENT DU TRAIN

iDVROOM

iDVROOM est le leader du covoiturage du quotidien sur courte distance (35km en moyenne). C'est une plateforme nationale qui met en relation conducteurs et utilisateurs pour des trajets occasionnels ou réguliers. Complémentaire au train, il facilite l'accès aux gares et en cas de travaux, permet de proposer une véritable alternative. En Ile de France, 84 gares Transilien offrent des places de stationnement iDVROOM.

En outre, iDVROOM propose une offre BtoB avec 150 partenaires³² ainsi que la ligne de covoiturage, POP and Vroom, destinée aux personnes empruntant régulièrement le même axe routier. Cette solution de covoiturage s'utilise comme un transport en commun avec des points de rendez-vous identifiés le long de la ligne.

Le taxi – VTC avec iDCAB

Avec iDCAB, SNCF propose un service de Véhicules de Tourisme avec Chauffeur (VTC) dans les 27 premières gares françaises, dans 15 grandes métropoles ainsi que dans les principaux aéroports du pays.

Les offres vélo

SNCF favorise l'extension du stationnement vélo à proximité des gares où cette offre est pertinente et en complément des offres existantes. SNCF présente, dans l'application SNCF, les disponibilités des vélos dans les 30 villes proposant des VLS.

En Ile de France, 52 abris vélo Véligo étaient installés fin 2016 (utilisés par 1192 abonnés) et 17 ouvertures sont prévues en 2017. Hors Ile-de-France, Véligo était présent dans 74 gares en 2016. Son implantation se poursuivra en 2017 sur 108 gares. L'objectif est de compléter les 7800 places offertes par 5000 nouvelles places en 2017. Le nombre de places, dans un abri Véligo, varie de 10 à plus de 1000 (144 en moyenne).

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

³² EDF, L'Oréal, Crédit Agricole, Safran, Euralille, Caisse d'Épargne, CAPGEMINI, l'Université de Rennes., Orange, CHU de Limoge...

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, avec plus de 200 loueurs recommandés.

L'autopartage – 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 (France, UK, Espagne).

L'offre, déployée depuis 2015, est disponible dans 15 grandes villes françaises avec iDPASS. Les clients iDPASS peuvent bénéficier de toute la couverture ZipCar en France ainsi qu'à Londres ou Barcelone.

OUICAR

OuiCar est le service de location de voiture entre particuliers intégrée à l'offre porte-à-porte de SNCF. Fin 2016, OuiCar comptait 30 000 voitures de particuliers à louer partout en France et 1 million d'inscrits.

iDPASS

iDPASS est une application gratuite qui offre un socle de services (VTC, véhicule en libre-service, parking avec voiturier, location entre particuliers ...). 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 éco-responsables. 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 complément de ses offres directes, Eurostar travaille avec de nombreux opérateurs de transport pour développer les voyages en correspondance au-delà de ses destinations habituelles.

—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.

—Réalizations 2016

Remplacer l'autosolisme par du train + taxi ou Vélo électrique : le forfait étudiant

Après l'expérimentation au campus de Rennes d'un « forfait mobilité » à destination des étudiants, en 2014, le pack a été étendu à d'autres villes. Depuis 2016, 26 villes proposent un forfait étudiant, soit 90% des villes universitaires françaises et 75 % de la population étudiante (taux de satisfaction client : 83%).

Ces forfaits sont construits localement avec les activités TER et les urbains. Plus de 6 000 forfaits ont été vendus à la rentrée universitaire. À Rennes, 1 630 forfaits ont

été distribués en 2016 (contre 90 en 2014). Le site de vente des forfaits est un succès avec 250 000 visiteurs.

Un seul titre de transport pour toutes les mobilités

SNCF a créé avec Gemalto, Orange, RATP et « Wizway Solutions » (joint-venture dédiée au développement de la mobilité sans contact). SNCF travaille avec ses partenaires sur le développement d'une solution NFC, technologie qui permet l'échange de données sans contact sur Smartphone. L'objectif est de permettre au voyageur d'acheter son billet depuis son smartphone et d'utiliser ce dernier pour prendre le métro ainsi que d'autres réseaux de transport en France et en Europe.

B.1.3.2 TRANSPORT DE MARCHANDISES EN PORTE-À-PORTE

—Politique

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

La place du fret ferroviaire est étudiée en cohérence avec les autres modes de transport, car chacun possède ses qualités et sa pertinence propre, afin de 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, et les autoroutes ferroviaires.

En réponse aux enjeux environnementaux (pollution, bruit, congestion routière) soulevés par la logistique urbaine, GEODIS a lancé en 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 gares ;
- la proposition de solutions techniques adaptées (véhicules au gaz naturel, électriques, etc.).

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

—Réalizations 2016

Train fret eurasiatique de Wuhan (Chine) à Lyon

GEODIS a inauguré une offre rail France-Chine en juin 2016, pour un client du secteur textile. En reliant Wuhan, dans la province de Hubei, à la ville de Lyon, représentant 11 300 km en 18 jours, de considérables gains environnementaux sont réalisés. En moyenne, le mode aérien émet 12 fois plus que le mode ferroviaire sur un trajet Chine-France.

Ce train n'est pas tout à fait le premier convoi Europe-Asie mais le prolongement d'une desserte quotidienne qui existe déjà entre Wuhan et Duisbourg en Allemagne.

B.1.4. ENGAGEMENT N°4 : FAVORISER LES NOUVELLES MOBILITÉS À MOINDRE IMPACT



Cible 9.1



Cible 11.2

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

B.1.4.1. POUR LES VOYAGEURS

—Politique

Le programme porte-à-porte contribue à 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'iDVROOM, ou encore les vélos en libre-service sont autant de modes de transport à moindre impact environnemental 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-France³³.

Politique des filiales

Keolis propose également des offres multimodales à moindre impact carbone pour promouvoir l'usage du vélo en tant que moyen de locomotion propre ou complémentaire à l'offre de transport :

- la location de moyenne et longue durée de vélos (vélo classique, pliant ou assistance électrique). Keolis a signé en 2016 un partenariat avec la société Arcade Cycles pour la fourniture de vélos et accessoires ;
- des emplacements de stationnements vélos (arceau, abris collectifs sécurisés) ;
- un système de Vélo en Libre-Service mis en place par Cycléo.

Keolis exploite ainsi pour le compte d'autorités déléguées une flotte globale de 17 300 vélos (libre-service et location moyenne et longue durée) répartie sur 26 territoires en France et aux Pays Bas.

La mobilité piétonne : Tout déplacement commence et se termine par de la marche à pied. 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 2016, Keolis a mené un projet de signalétique piétonne à Lyon pour favoriser le cheminement piéton depuis le pôle d'échange de la gare de Vaise vers le quartier de l'industrie. L'opération a été un succès et devrait être réitérée dans d'autres lieux du territoire.

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 2016, le service Lilas Autopartage, à Lille, compte plus de 2 200 adhérents pour un total de 34 stations et une flotte de 87 véhicules. Intégré à la carte « Transpôle Pass Pass » du réseau de transport en commun de la métropole lilloise, ce service est disponible en version mobile. Un nouvel accueil a été mis en place en gare Lille Flandres et un véhicule électrique Renault Zoé est désormais proposé aux clients. Enfin depuis octobre 2016, la première station d'autopartage en résidence a été ouverte sur la commune de La Madeleine dans le quartier du Romarin.

Le covoiturage : en matière de mobilité collaborative, Keolis a signé en 2016 un partenariat avec la société Instant System. Ce partenariat permet de développer une solution de covoiturage dynamique et multimodal complémentaire à l'offre de transport en commun. Mis en œuvre à Bordeaux pour une première expérimentation, le service de covoiturage rencontre déjà un certain succès et est appelé à se développer.

—Réalisations 2016

L'Hyperloop

SNCF est sorti de son cœur de métier en investissant dans une start-up californienne à l'origine de la conception de l'Hyperloop.³⁴

Il s'agit d'un ensemble de capsules sur coussin d'air, placées dans un tube à basse pression. La propulsion électromagnétique se fait grâce à des moteurs à induction alimentés par énergie solaire. Ce nouveau mode de transport peut circuler à plus de 1000 km/h. Elon Musk, PDG de Tesla à l'origine du projet, a livré tous les brevets de l'hyperloop en open source, permettant la collaboration entre les tiers. Du point de vue environnemental, l'Hyperloop utilise peu d'énergie, il pourrait même avoir un bilan positif en équipant les

³³ Tangentielle Nord, tangentielle Ouest, Tram Train Massy Evry et prolongement du Tram Train T4.

³⁴En 2016, plusieurs sociétés travaillent sur le développement de la technologie : Hyperloop One (anciennement Hyperloop Technologie Inc.), Hyperloop Transportation Technologies (HTT), lancée par l'allemand Dirk Ahlborn et la société canadienne Transpod.

tubes de panneaux solaires. En tant que partenaire, SNCF aide le consortium à l'analyse du processus de certification auprès des gouvernements et législateurs.

Keolis exploite des véhicules moins polluants

En 2016, Keolis exploite près de 3 500 véhicules alternatifs au gazole et à l'essence, répartis comme suit : 842 Biodiesel, 142 Bioéthanol, 519 Biogaz, 250 Diester, 1 252 GNV (dont au moins 428 contiennent une fraction de biogaz), 107 Électrique, 19 GPL et 359 Hybrides (dont 96 qui fonctionnent au biodiesel).

En mars 2016, le Groupe a conclu un partenariat avec Navya, expert du véhicule autonome. Ces véhicules électriques sont robotisés, sans conducteur et indépendants de toute infrastructure. En septembre 2016, Keolis et Navya, avec le soutien du Sytral et de la Métropole de Lyon, ont réalisé une première exploitation dans l'éco-quartier de Lyon Confluence : une desserte régulière de transport en commun de 1350 mètres sur une voie ouverte au public.

B.1.4.2. 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 transportés.

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 2012 à 2016, les émissions de CO₂ de fret SNCF par tonne transportée ont baissé de 18%. Fret SNCF transporte 90% de ses marchandises en traction électrique. 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 :

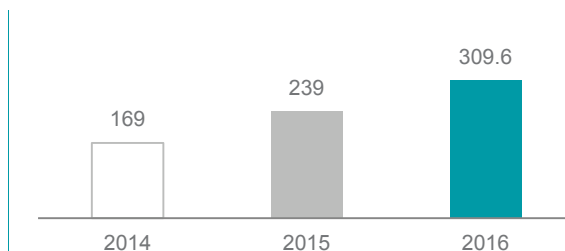
- la nature des marchandises (par exemple, transport de vrac et de produits lourds par mode ferroviaire plutôt que par la route) ;
- les zones géographiques et contraintes de délais (par exemple transport maritime plutôt qu'aérien quand le délai le permet, etc.).

En ligne avec cette tendance, de nouvelles solutions sont développées comme l'utilisation de 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 2016, les autoroutes ferroviaires ont permis d'éviter l'émission de 70 577 tonnes de CO₂. Les volumes transportés ont augmenté notamment grâce au démarrage de deux nouvelles lignes d'autoroutes ferroviaires : l'une relie les terminaux du Boulou et du port de Calais depuis fin mars 2016, la seconde connecte le port de Sète à Noisy le Sec en région parisienne depuis septembre 2016. Ces deux autoroutes ferroviaires ont transporté 2 743 semi-remorques en 2016 et ont permis d'économiser 2 685 tonnes de CO₂.

—Réalizations 2016

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 2016 sa politique de renouvellement de véhicules équipés de moteurs répondant à la norme Euro 5 ou Euro 6. Sur plus de 4 277 véhicules en propre, la part des flottes Euro 5 et 6 était de 88% fin 2016 (contre 85% fin 2015, 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).





B.2

ENJEU 2 : RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

SNCF a pour objectif de minimiser l'empreinte environnementale de ses activités. En conséquence, l'entreprise agit sur la réduction des pollutions, nuisances et consommations de matière, la maîtrise de ses risques et la mise en conformité de ses installations et la protection de la biodiversité.

C'est ainsi que s'est constitué progressivement un réseau d'acteurs dédié à l'environnement au sein des branches du Groupe, des filiales, des domaines, des directions régionales et des établissements. La professionnalisation de ces acteurs s'appuie sur un dispositif de formation et la généralisation des outils de management environnemental.

Cet enjeu se décline en 3 engagements : agir pour le climat et la transition énergétique, maîtriser les impacts environnementaux et développer l'économie circulaire.

B.2.1. ENGAGEMENT N°5 : AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE



Cible 9.4

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 16,9 TWh, dont 9,4 TWh d'électricité, plus de 400 000 m³ de gasoil (environ 4TWh) et 1,2 TWh de gaz, le groupe SNCF est le premier consommateur industriel d'électricité (10% du marché) et l'un des premiers consommateurs d'énergie de France³⁵. Cela représente une dépense annuelle de 1,3 Milliard d'Euros.

En 2016, le groupe SNCF s'est doté d'une nouvelle politique énergie intitulée « Notre énergie : levier de création de valeur(s) pour le groupe SNCF », qui s'applique à l'ensemble des activités et des filiales. Cette politique s'articule autour de 5 axes stratégiques et de 20 leviers d'actions clés :

- renforcer la performance économique (professionnaliser les achats, maîtriser les risques économiques sur des marchés volatils, faire des économies d'énergie en partant du principe que le meilleur achat est le non achat, donc la non consommation) ;
- s'engager dans la transition énergétique (décarboner et verdir le mix énergétique du Groupe par les achats verts, la production d'EnR sur le patrimoine foncier et immobilier, l'hybridation des actifs consommant de l'énergie thermique, etc.) ;

- faire du Groupe un acteur influent sur le secteur de l'énergie au service de ses intérêts et de l'intérêt général ;
- innover et saisir les opportunités de nouveaux business (TER Hybride, Hydrogène stationnaire, etc.),
- structurer et se mettre en mouvement.

À partir de 2017, le groupe SNCF s'est fixé les 2 objectifs suivants :

- améliorer sa performance énergétique de 20% sur 10 ans (période 2015/2025) à activité équivalente de transport de voyageurs ou de marchandises ;
- améliorer sa performance carbone de 25% sur la même période, du fait de l'amélioration de la performance énergétique, mais nécessitant en plus une décarbonation et un verdissement du mix énergétique.

Chacune des branches de l'entreprise doit bâtir son plan d'action pour décliner ces objectifs.

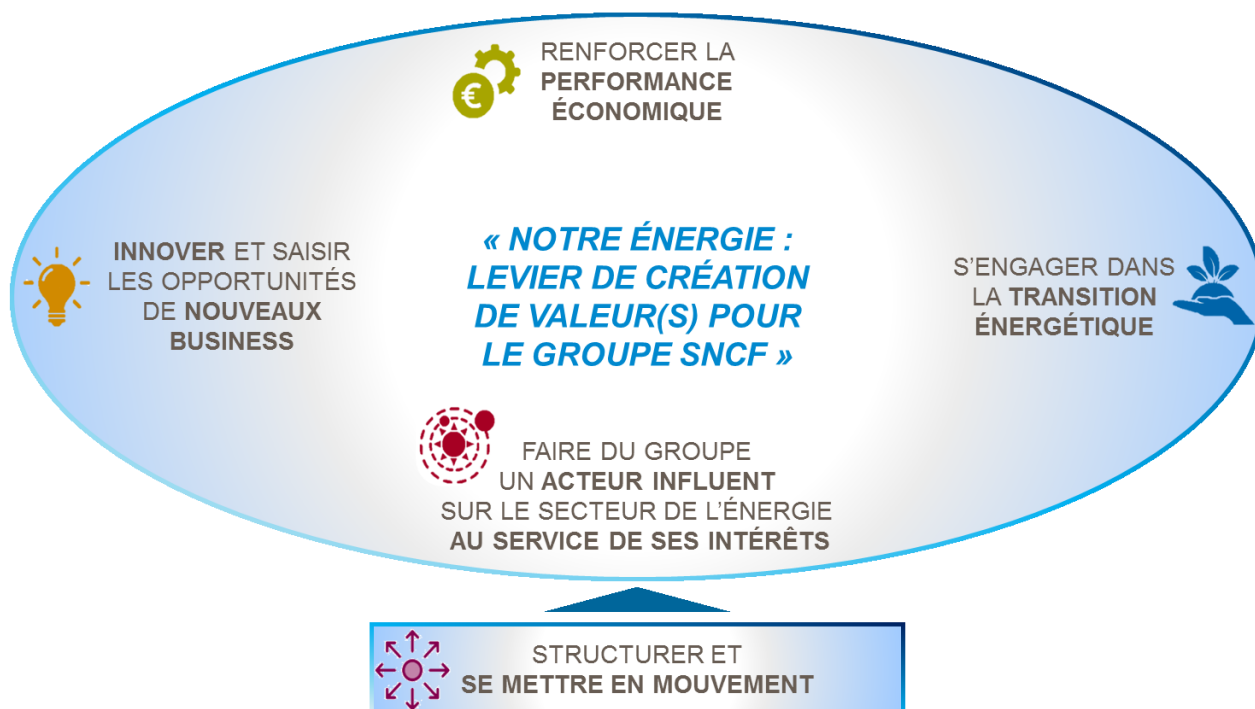
La Direction du Développement Durable et la Direction de l'Énergie coordonnent leur élaboration et leur suivi.

SNCF Immobilier et ses filiales, dont ICF Habitat pour la partie logement, sont en charge de la gestion patrimoniale du GPF. Une politique de transition énergétique est déployée tant pour son parc industriel, tertiaire que logement.



³⁵ Données selon l'étude 2015. La traction ferrée représente 60% des consommations énergétiques, la route 23% et les bâtiments (gares, technicentres industriels, immobilier tertiaire) 17%.

LA POLITIQUE ÉNERGIE DU GROUPE SNCF



B.2.1.1. EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

TRACTION

—Politique

Électrique

80% de la consommation d'énergie de SNCF sont utilisés pour transporter des personnes et des marchandises. Afin d'améliorer la performance énergétique et réduire les impacts environnementaux de ces consommations, l'entreprise a lancé, en 2014, le programme « Économie d'Énergie de Traction ». Il comporte deux volets majeurs :

- la mise en place d'un système global de pilotage des consommations des trains;
- la réalisation de projets visant la réduction de la consommation d'énergie.

À ce jour, 300 engins sont équipés de compteurs d'énergie électriques³⁶. Un investissement de 70 millions d'euros a été lancé afin d'équiper progressivement l'ensemble des flottes pérennes d'ici 2021, à commencer par les flottes TGV et Fret d'ici 2018.

À ce volet industriel, s'ajoute un chantier « SI » d'envergure pour centraliser et exploiter les données de consommation disponibles. Basés sur les nouvelles technologies du big data, les différents pilotes de la transition énergétique pourront analyser les consommations des trains et identifier les potentiels d'économie.

En 2016, un système d'aide à l'écoconduite installé sur l'iPad des conducteurs a été déployé sur TGV. En 2017, ce dispositif sera testé sur des trains Intercités afin de

mesurer les gains potentiels et décider de son déploiement. Les études sont également lancées pour l'activité Fret. Enfin, une démarche de rationalisation des consommations pendant les phases de stationnement est à l'étude.

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 C3 « Valeurs et Principes - innovation » de ce rapport).

Des campagnes de mesures inédites de consommation d'énergie ont été lancées entre 2014 et 2016 sur plus d'une dizaine de matériels. 350 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 exhaustive des postes de consommation des matériels roulant en conditions réelles d'exploitation et d'identifier des postes de réduction des consommations.

Les données ont permis à la fois d'améliorer la fiabilité des modèles de simulation de la consommation d'énergie de traction et d'alimenter un outil innovant de simulation de la consommation du conditionnement d'air, développé par SNCF. Cet outil couple plusieurs modèles (technologies, conditions météorologiques, conditions d'exploitation, prix de l'énergie). Il évalue une consommation annuelle et le retour sur investissement de solutions d'économie d'énergie.

³⁶ Les matériels neufs équipés de série

Thermique

SNCF a déployé un dispositif de détection automatique de l'énergie utilisée par les engins moteurs qui ont été équipés de puces RFID. Ce système permet de connaître précisément les consommations de la flotte thermique pour fiabiliser la facturation des volumes distribués. Chaque mois, les activités qui ont opté pour l'équipement en puces de leur flotte connaissent ainsi les lieux, heures et quantités distribuées par engin.

SNCF Mobilités expérimente le B30 (30% d'agrocaburant dans le gazole) sur la ligne Paris-Granville (cf. chapitre C3 – « Innovation »).

Au sein de SNCF Réseau, un schéma directeur des engins de travaux et véhicules de services 2014-2025 prévoit le renouvellement progressif des moteurs thermiques par des moteurs à moindre impact environnemental (suite de l'engagement de SNCF pris au Grenelle de l'environnement en 2012). Le Groupe Public Ferroviaire (GPF) a passé un accord avec le constructeur Renault pour l'achat de 250 véhicules électriques.

Électrique et thermique

Concernant la climatisation : SNCF teste des solutions innovantes sur du matériel en service commercial :

- Depuis l'été 2015 et pour 2 ans, une rame AGC de la Région Occitanie est équipée d'une nouvelle technologie 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 réduire les émissions de GES sur l'ensemble du cycle de vie.
- À partir de l'été 2015 également, une rame Régiolis de la Région Grand Est a été équipée, durant 18 mois, d'une nouvelle technologie de conditionnement d'air proposée par Alstom. Le système, basé sur une pompe à chaleur associée à une régulation innovante, a permis de diminuer la consommation d'énergie annuelle du système « chauffage, ventilation, froid » de plus de 30%.

Concernant les TER : des études préliminaires ont montré que pour un TER circulant en traction thermique ou en traction électrique sous 1500V, la perte d'énergie sous forme de chaleur dans des rhéostats de freinage atteint en moyenne 30% de l'énergie totale de traction. Différentes options techniques d'hybridation et de stockage pour récupérer l'énergie ont été étudiées³⁷. Les objectifs visés en premier lieu sont de réduire de 20% la consommation d'énergie des engins et d'obtenir des gains de maintenance grâce au remplacement de

groupes motopropulseurs par des batteries.

SNCF a proposé aux Régions disposant de flottes Régiolis de développer un kit de modification pour un Régiolis Hybride et de réaliser avec le soutien d'Alstom une expérimentation afin de valider les performances de cette technologie. En fonction de l'intérêt exprimé par les Régions, un premier test en service pourrait avoir lieu à partir de 2019.

Concernant les trains en stationnement : la réduction des consommations au stationnement est une action menée 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.

La politique d'efficacité énergétique de Keolis

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

- l'amélioration comportementale à travers l'écoconduite. Keolis exploite plus de 3 650 véhicules équipés d'un système d'écoconduite ;
- l'accompagnement des Autorités Organisatrices de Mobilité 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.

Par ailleurs, Keolis poursuit ses actions par une veille technologique active avec les constructeurs et les fournisseurs d'équipements afin d'identifier et éventuellement mettre au point les solutions pouvant optimiser les performances environnementales du parc de véhicules.

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, les formations à l'écoconduite sont dispensées en continu dans le but de réduire les consommations.

En 2016, Le métier Road Transport de GEODIS a poursuivi ses efforts en matière de formation des conducteurs à l'écoconduite 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 la flotte de camions, 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.

³⁷ Les études ont été menées avec des modèles numériques dédiés et en identifiant la maturité des diverses technologies. Des usages innovants possibles ont été définis au cours d'un « miniLAB »³⁷ :

- accélération boostée de l'engin ;
- alimentation des auxiliaires en cas de situation perturbée ;
- parcours autonomes sans émissions de polluants (et avec une forte réduction de l'empreinte, par exemple, en entrée/sortie d'agglomération) ;
- électrification frugale (le principe est celui d'un fonctionnement sous batterie dans les secteurs où l'électrification est très coûteuse : ouvrage d'arts, tunnels, etc.).

Les fonctionnalités ont été priorisées par un dialogue avec des Régions pionnières.

Politique énergie d'Eurostar

Eurostar a mis en place un système de management énergétique (EMS) certifié ISO 50 001 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.

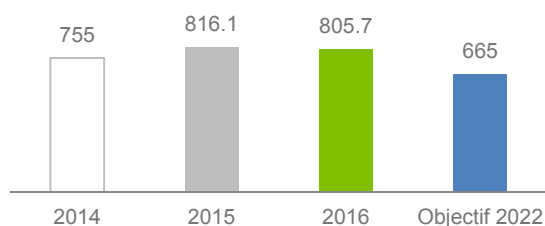
Par ailleurs, Eurostar a lancé en 2015 une nouvelle flotte de trains e320 qui sont en moyenne 17% plus efficaces d'un point de vue énergétique par siège que ceux de la flotte actuelle. Ils bénéficient également de compteurs d'énergie de haute technologie et de systèmes d'assistance à la conduite, permettant 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.

—Objectif

Réduire de 20% la consommation d'énergie de traction ferroviaire entre 2012 et 2022. Cet objectif a été abandonné pour 2017 et remplacé par les objectifs ci-dessous :

- Améliorer la performance énergétique du Groupe de 20% sur 10 ans (période 2015/2025). Cela signifie qu'à activité équivalente de transport de voyageurs ou de marchandises, l'ambition est de consommer 20% d'énergie en moins.
- Améliorer la performance carbone de 25% entre 2015 et 2025.

Évolution de la consommation d'énergie pour la traction ferroviaire entre 2014 et 2016 (en milliers de TEP³⁸) – GPF A



✓✓ Données vérifiées par les Commissaires aux Comptes et bénéficiant d'une « assurance raisonnable »
L'objectif 2022 n'intègre pas la consommation Keolis.

—Évolution des indicateurs

Il n'existe pas encore d'indicateurs liés aux nouveaux objectifs, ceux-ci seront présentés lors du prochain exercice. Sont présentés ci-dessous les indicateurs liés à l'objectif précédent.

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

2016	2015	2014
✓✓858	857	765

Données vérifiées par les Commissaires aux Comptes et bénéficiant d'une « assurance raisonnable »
L'objectif 2022 n'intègre pas la consommation de Keolis. La consommation 2016 avec cette filiale, s'élève à 857,6 ktep.

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

2016	2015	2014
✓✓407	319	320

L'importante variation des consommations de carburants des flottes commerciales est totalement liée à la mise en place de nouveaux contrôles de la cohérence au sein de Keolis SA. Ceux-ci ont permis de mettre à jour les données de Keolis Sverige (Suède) et Keolis Transit America (États-Unis). De leur côté, GEODIS et OUIBUS affichent des consommations de carburants pour leurs flottes commerciales en lien avec l'évolution de leur activité. Les consommations de l'activité soustraite ne sont pas prises en compte.

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

2016	2015	2014
19,2	19,3	19

BÂTIMENTS

—Politique

Jusqu'en 2017, comme pour la Traction, le Groupe Public Ferroviaire avait pour objectif de réduire de 20% ses consommations d'énergie liées aux Bâtiments, entre 2012 et 2022. Cet objectif a été abandonné en 2016.

Dans le même temps, le GPF a lancé un programme d'efficacité énergétique³⁹, dont la déclinaison pour SNCF Immobilier est d'améliorer de 20% la performance énergétique de son parc (25 500 bâtiments tertiaires et industriels et 3 000 gares de SNCF) entre 2015 et 2025.

Pour y répondre, des plans d'action d'efficacité énergétique annuels sont bâtis par les activités de l'entreprise. Ils 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.

³⁸ Tonnes Équivalent Pétrole

³⁹ Ce programme concerne son parc industriel, ferroviaire, tertiaire et social.

Dans ce cadre, la Direction SNCF Immobilier se structure en mode projet afin d'atteindre cet objectif, de porter et déployer le programme au sein de l'entreprise (pour le compte des activités). Elle a décidé :

- d'approfondir sa connaissance des consommations énergétiques de son parc et de leur pilotage ;
- de sensibiliser l'ensemble des utilisateurs du parc immobilier ;
- d'améliorer la performance énergétique de ses équipements et bâtiments ;

Ses objectifs sont déclinés dans son propre plan stratégique définissant une trajectoire annuelle d'économie de 18,6 GWh. Deux leviers principaux sont mis en œuvre :

- la réalisation de travaux d'entretien et de rénovation des bâtiments existants. Ce levier a déjà pu mettre en avant un gain potentiel d'énergie de 26 GWh pour les chantiers mis en œuvre en 2016 ;
- la surveillance accrue des 100 sites les plus consommateurs, via l'outil Deepky.

Par ailleurs, sur la base des recommandations des audits énergétiques réglementaires (loi DDADUE n° 2013-619), SNCF Immobilier a réalisé des plans d'action spécifiques sur un panel représentatif de sa consommation énergétique. 15 sites ont été intégrés à ce pilotage en 2016 auxquels s'ajouteront 9 sites en 2017.

Des expérimentations ont été menées dans le but de déployer une solution de télérelève industrielle. L'objectif est de réaliser des relevés automatiques de consommation compatibles avec les outils déjà connectés et de rester propriétaire des données collectées.

Enfin, des travaux ont été lancés depuis plusieurs 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.

Les gares de Belfort-Montbéliard TGV ou Besançon Franche-Comté TGV sont 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, la consommation d'énergie est de loin le premier poste d'émission de Gaz à Effet de Serre (90% de ses émissions).

ICF Habitat s'est engagé à réduire chaque année ses émissions de 10 000 tonnes équivalent CO₂. Pour ce faire, des plans d'action triennaux ont été mis en œuvre depuis 2013 et ont permis d'éviter 26 800 tonnes équivalent CO₂ entre 2013 et 2016⁴⁰, ce qui équivaut à l'empreinte carbone annuelle de 3800 français.

Le plan d'action 2016-2018 développement durable d'ICF Habitat se positionne sur 6 objectifs :

- l'intégration de critères d'efficacité énergétique dans la stratégie et les travaux de reconfiguration du parc locatif ;
- une meilleure appréhension de l'empreinte environnementale des chantiers (neuf et réhabilitation) ;
- la sensibilisation des locataires aux comportements économes pour réduire leurs charges ;
- le développement des achats responsables ;
- la réduction des consommations de papier ;
- la mobilisation de l'ensemble des collaborateurs autour des objectifs de développement durable du Groupe (vie au travail et éco-mobilité).

Le volet énergie/carbone de ce plan d'action vise à :

- intégrer la performance énergétique dans les réflexions stratégiques liées à l'évolution du patrimoine.
- faire de l'efficacité énergétique un critère de décision dans les programmes.
- valoriser les potentiels d'économie liés au pilotage et à la maintenance des systèmes de chauffage.

Les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables s'orientent en priorité vers les constructions neuves et les réhabilitations.

ICF Habitat a également pour objectif de valoriser un maximum d'opérations éligibles aux Certificats d'Économie d'Énergie. En 2016, 774 300 MWh cumac (cumulés et actualisés) ont pu être valorisés sur le périmètre ICF Habitat dont plus de la moitié sur le périmètre des logements conventionnés, dit « CEE précarités énergétiques ».

Eurostar

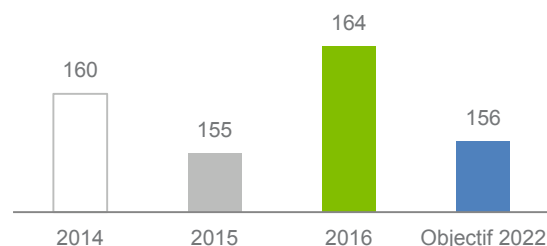
Dans le cadre de la mise en place de la norme ISO 50001, Eurostar a conduit des audits énergétiques sur tous ses sites britanniques et est en cours d'identification d'actions d'économie d'énergie à mettre en place.

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.

—Objectif

L'ancien objectif aujourd'hui abandonné était de réduire de 20% la consommation d'énergie pour le fonctionnement des bâtiments du GPF entre 2012 et 2022. Le nouvel objectif est d'améliorer la performance énergétique des bâtiments de 20% entre 2015 et 2025 (l'indicateur de résultat reste à déterminer).

Consommation d'énergie des bâtiments (en kTEP) - GPF



⁴⁰ 19 300 t pour 2013/2015, 7555 t en 2016.

—Évolution des indicateurs

Il n'existe pas encore d'indicateurs liés aux nouveaux objectifs, ceux-ci seront présentés lors du prochain exercice qui constituera le point zéro de cette politique de performance. Sont présentés ci-dessous les indicateurs liés à l'objectif précédent.

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

2016	2015	2014
247	199	199
- dont électricité (en milliers de TEP) – GPF K G A		
112	89	91
- dont gaz (en milliers de TEP) – GPF K G A		
102,5	59,3	64
- dont fuel domestique (en milliers de TEP) – GPF K A		
10,6	10,548	12
- dont réseaux de chaleur (en milliers de TEP) – GPF A		
21,8	19,295	17

L'augmentation des consommations d'énergie des bâtiments est principalement imputable à l'augmentation de périmètre du reporting (ajout de la filiale ICF Habitat, gestionnaire immobilier, représentant 39,6 milliers de TEP).

Comme depuis plusieurs années, la consommation de fioul se réduit, notamment du fait du remplacement des chaudières au fioul par des chaudières à gaz.

Par ailleurs, le déménagement des sièges de plusieurs entités de SNCF à St Denis et le recours à la chaleur urbaine pour ces nombreux nouveaux immeubles explique la croissance constante de cette énergie (le quartier de la Plaine à St-Denis est relié à un réseau de chaleur urbaine pour le chauffage des bâtiments tertiaires).

À périmètre constant (hors ICF) par rapport à 2015 les consommations ont augmenté de 4,5%.

—Réalizations 2016

Économie de chauffage de l'atelier TER de Nîmes - Lauréat du challenge de la Banque des preuves RSE 2016

Ce projet a consisté à asservir les portes ferroviaires de l'atelier d'entretien des trains au système de chauffage afin que ce dernier se coupe à chaque ouverture pour l'entrée ou la sortie d'un train. Cette idée simple a permis de diviser par deux la consommation de gaz et de réduire la facture annuelle d'énergie.

Des économies dans les gares Transilien

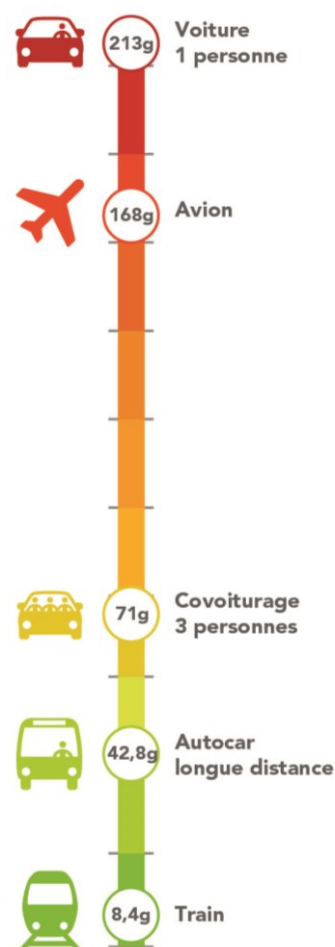
La Direction des Gares d'Ile-de-France pilote la campagne de Diagnostics de Performance Énergétique (DPE) et émet des préconisations en vue de la rénovation énergétique de chacune des gares visitées. Cette rénovation peut être l'occasion d'isoler les combles et les façades, de remplacer la chaudière par un modèle plus performant et souvent de plus faible puissance grâce au bâtiment devenu moins énergivore. Ces campagnes sont aussi une opportunité de supprimer des chaudières et des cuves à fioul. Par exemple, la réussite du projet pilote de chaudière à granulés de bois installé à Gretz Armainvilliers va contribuer à développer cette technologie sur d'autres sites.

De plus, pour réduire les consommations énergétiques liées à l'éclairage, la politique de relamping LED, initiée en 2014, a été poursuivie dans les gares et sur les quais Transilien en 2016, avec le remplacement des appareils d'éclairage par des LED, lors d'opérations de maintenance.

Cap Ecogestes

Parmi les principales actions menées en 2016, un site internet a été déployé. Il est destiné aux salariés SNCF, pour les sensibiliser à la réduction de leur propre empreinte environnementale sur le lieu de travail, dans les transports et à leur domicile.

Émissions de CO₂e par voyageur pour 1 Km parcouru



B.2.1.2. 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



Cible 12 b

Cible 13.a

La France a émis 456 millions de tonnes de CO₂e en 2015⁴¹. Les transports représentent presque 29% de ces émissions. Quant au mode ferroviaire, il se maintient très en dessous de 1% des émissions du transport, pour 10% des voyageurs et des marchandises transportés par fer. Le mode ferroviaire est donc plus que jamais du côté des solutions pour une mobilité décarbonée. C'est le cas plus largement pour l'ensemble des modes collectifs et partagés.

À Marrakech, lors de la COP22, SNCF a rappelé qu'une mobilité respectueuse des engagements pour le climat passe par une combinaison des modes actifs avec les modes collectifs et partagés, et par le recul de l'autosolisme (déplacement seul en voiture individuelle).

En 2016, le premier poste d'émission de Gaz à Effet de Serre du groupe SNCF reste la consommation d'énergie nécessaire à la traction des trains (électricité et gazole non routier). Viennent ensuite les émissions des offres routières (principalement de Keolis pour les voyageurs et de SNCF Logistics pour les marchandises). En 3^{ème} position, se trouvent les émissions liées à la consommation d'énergie de ses nombreux bâtiments.

En 2015, SNCF avait réalisé son bilan triennal d'émission de Gaz à Effet de Serre réglementaire⁴². Il est toujours disponible sur sncf.com/fr/rse/bilan-carbone. Le prochain bilan sera réalisé en 2018 et portera sur l'activité de l'année 2017.

Politique des filiales

Politique CO₂e de Keolis : Les émissions de CO₂e des activités du groupe Keolis sont directement liées aux consommations d'énergie des véhicules commerciaux (premier poste d'émissions), ainsi que des bâtiments (chauffage, éclairage).

Les démarches d'évaluation et de réduction des émissions de CO₂e 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. En effet, les plans de réduction doivent également être établis et évalués localement, notamment en raison de la multiplicité des contrats et des types de réseaux exploités.

⁴¹ Source : Commission des Comptes Transport de la Nation – février 2017 - <http://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/publications/p/2669/874/chiffres-cles-transport-edition-2017.html>

CO₂e (CO₂ équivalence) : Méthode de mesure des émissions de gaz à effet de serre qui rapporte le potentiel de réchauffement climatique global à 100 ans des gaz du protocole de Kyoto (CO₂, CH₄, N₂O, SF₆, HFC et PFC) à celui du CO₂. Les quantités des différents gaz à effet de serre peuvent ainsi être additionnées par l'intermédiaire de l'équivalence CO₂.

⁴² Art. L. 229-25 à 26 et Art. R. 229-45 à 56 du Code de l'Environnement

Ainsi, le réseau de transport en commun du Grand Dijon a réduit son bilan carbone de 30% depuis 2011, grâce à un centre de maintenance équipé de technologies innovantes en matière de performance énergétique, labellisé Haute Qualité Environnementale (HQE), au tramway et à l'investissement dans des bus hybrides.

Politique CO₂e d'Eurostar : Eurostar a reçu la certification CEMARS⁴³ en 2013, et dans ce cadre calcule et vérifie son empreinte carbone annuellement. Eurostar s'est engagé à réduire ses émissions liées à ses activités dans les gares, dépôts, bureaux et centres d'appels de 25%, et les émissions liées au transport de voyageurs de 35% (par voyageur et par trajet), d'ici 2018.

En 2016, Eurostar a calculé son empreinte carbone de façon indépendante, calculs ensuite évalués par CEMARS. Les résultats ont démontré qu'Eurostar a réduit les émissions liées à ses activités de 28% par rapport à 2010, année de référence, ce qui dépasse l'objectif fixé à 25%.

Politique CO₂e de Thalys : Thalys s'est fixé pour objectif de réduire de 40% ses émissions de CO₂e d'ici 2020 (base 2008). Cet objectif a été élaboré dans le cadre du programme Science Based Targets. Cette initiative conjointe du Global Compact, du WWF, du Carbon Disclosure Project (CDP) et du World Resources Institute (WRI) propose une approche sectorielle et une vision compatible avec l'accord de Paris.

Pour atteindre son objectif, Thalys s'est fixé un plan d'efficacité énergétique à bord des trains et dans les bureaux. Il implique ainsi l'ensemble des métiers de l'entreprise. En 2016, 22 points ont déjà été gagnés sur les 40 à atteindre, qui permettent de limiter l'impact de Thalys sur l'environnement.

L'information sur la quantité de gaz à effet de serre émise à l'occasion d'une prestation de transport

Conformément à la réglementation⁴⁴, SNCF et ses filiales informent leurs clients (voyageurs comme chargeurs), depuis le 1^{er} octobre 2013, sur la quantité de gaz à effet de serre (GES en CO₂e) émise pour leurs déplacements. Cette information est claire et transparente. Elle inclut la totalité des **émissions réelles de GES** liées à l'énergie de traction, conformément à la méthodologie élaborée par l'Observatoire de l'Environnement et de l'Energie des Transports sous l'égide du Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer et de l'ADEME.

Les voyageurs disposent de l'information CO₂e sur l'ensemble des canaux de ventes et de préparation au voyage : Voyages sncf.com, 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 sont de 2,6 kgCO₂e; en voiture (puissance fiscale et motorisation moyennes) occupée par trois personnes, celles-ci atteignent environ 70 kgCO₂e, soit 25 fois plus.

⁴³ CEMARS : Certified Emissions Measurement And Reduction Scheme.

⁴⁴ Art. 1431-3 du code des transports modifié par le Décret n°2017-639 et l'Arrêté ministériel du 26 avril 2017 relatifs à l'information sur la quantité de gaz à effet de serre émise à l'occasion d'une prestation de transport.

En 2016, pour parcourir 1 km, un voyageur émettait :

- 5,3 g CO₂e ✓✓ en Transilien
- 3 g CO₂e ✓✓ en TGV
- 30,1 g CO₂e ✓✓ en TER
- 8,9 g CO₂e ✓✓ en INTERCITES.

Ces données, mises à jour annuellement, constituent la base du calcul de l'information CO₂e mis à disposition de chaque client pour son voyage sur le calculateur SNCF : snf.com/fr/train-emission-co2.

Politique CO₂e pour le transport et la logistique de marchandises

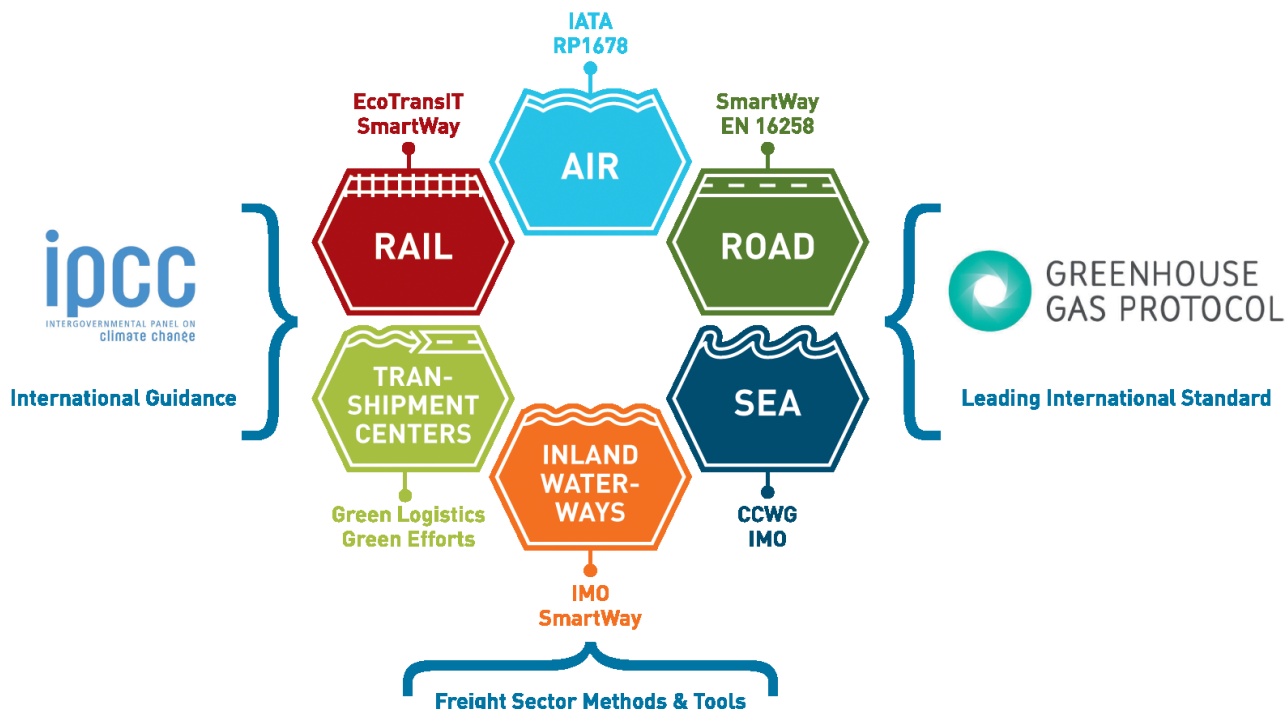
SNCF Logistics contribue à améliorer les méthodologies d'évaluation des émissions de CO₂e du transport de marchandises avec l'objectif d'améliorer la performance environnementale de ce secteur. En effet :

- Fret SNCF met à disposition de ses clients un calculateur qui les informe mensuellement des émissions de Gaz à Effet de Serre et de polluants liés à chacun de leurs trajets. Il prend en compte l'itinéraire emprunté, la masse des envois (wagons et marchandises) ainsi que le type de traction (électrique ou diesel). Cet outil d'évaluation permet aux clients d'intégrer le paramètre environnemental dans leurs prises de décision et de comparer l'impact de chaque mode de transport.

- GEODIS est fortement investi dans EcoTransIT World Initiative, démarche qui réunit de nombreux opérateurs de transport et logistique. 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.
- En participant depuis plusieurs années, avec des instituts scientifiques ainsi que d'autres acteurs du secteur à l'amélioration et au développement d'EcoTransIT World, GEODIS a développé une expertise dans la comptabilisation des émissions de Gaz à Effet de Serre et de calcul des impacts environnementaux.

Par ailleurs, depuis novembre 2016, GEODIS et Fret SNCF font partie des entreprises pionnières ayant adopté le GLEC Framework (Global Logistics Emission Council), qui ambitionne de constituer la référence internationale en matière de comptabilité carbone du transport de marchandises.

VIIA, 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).



—Objectifs

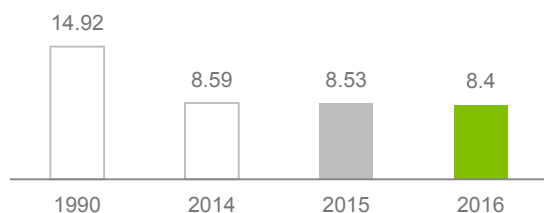
SNCF s'est engagé à réduire de 5,8% ses émissions de Gaz à Effet de Serre entre 2015 et 2017. Cet engagement est en adéquation avec son objectif de réduction de 20% de ses émissions de Gaz à Effet de Serre entre 2014 et 2025, pris lors de la COP21 sur la plateforme de la CCNUCC^[4] (climateaction.unfccc.int/company/sncf).

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 sectoriel.

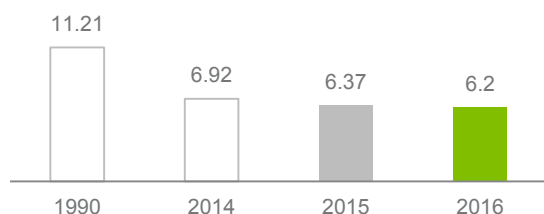
Enfin, dans le cadre de l'axe stratégique « transition énergétique » de la politique de l'énergie, le groupe SNCF s'est fixé un objectif d'amélioration de sa performance CO₂e de 25% entre 2015 et 2025. Chaque entité du Groupe devra proposer, dans le courant 2017, un plan d'actions permettant d'atteindre ces objectifs.

Il n'existe pas d'objectif décliné par entité (voyageurs et fret). Ceux-ci seront établis au cours de l'année 2017.

Évolution des émissions de CO₂e par voyageur.kilomètre (en g/voy.km)^[5] – GPF



Évolution des émissions de CO₂e par tonne.kilomètre (en g/ton.km) – GPF



—Évolution des indicateurs

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

2016	2015	2014
2 915	2 621	2 242
- dont traction ferroviaire (trains, métro, tramway) (thermique et électrique - en milliers de tonnes) – GPF K A		
✓✓1 129	1 207	906
- dont transports routiers commerciaux (en milliers de tonnes) – K G A		
✓✓1300	1 090	1 020
- dont flottes de service (en milliers de tonnes) – GPF		
61	61	59,05
- dont bâtiments (en milliers de tonnes) – GPF K G A		
426	324	316

L'augmentation des émissions de GES entre 2015 et 2016 est principalement imputable à l'ajout d'ICF Habitat dans le périmètre (cf. partie énergie) et à l'extension du périmètre d'exploitation de keolis en engins thermiques (bus) en Suède et aux États-Unis.

En revanche, les émissions liées au transport ferroviaire baissent de 6,6%.

—Réalizations 2016

SNCF rejoint l'initiative Science Based Targets⁴⁵ et se fait accompagner par le WWF France⁴⁶

Suite à une année 2015 marquée par le bilan de ses émissions de gaz à effet de serre et l'Accord de Paris qui a clos la COP 21⁴⁷, SNCF a souhaité lier ces deux événements afin que son bilan d'émissions de gaz à effet de serre constitue un outil pour le respect des objectifs de cet accord historique. Elle a ainsi rejoint l'initiative Science based target qui repose sur des méthodes scientifiques sectorielles et permet d'envisager des voies de croissances d'activité compatibles avec un monde vivable.

SNCF est accompagnée dans cette démarche par le WWF afin :

- d'évaluer la compatibilité des objectifs actuels du Groupe Public Ferroviaire SNCF avec l'approche de l'Initiative Science Based Targets,
- de développer, si nécessaire, un objectif de réduction adéquat, et d'aligner les actions et engagements de SNCF avec l'objectif « 2°C » de l'Accord de Paris.

En 2017, SNCF préparera l'alignement de ses objectifs avec les objectifs de l'Accord de Paris à l'aune de son Bilan des Émissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES) 2017, bilan qui sera établi en 2018.

[4] Convention-Cadre des Nations Unies sur les Changements Climatiques

[5] Émissions moyennes pour tous les types de trains

45 <http://sciencebasedtargets.org/>

46 World Wide Fund for Nature (Fonds mondial pour la nature) - <http://www.wwf.fr/>

47 COP : Conference of the parties

SNCF du côté des solutions pour le climat – De la COP21 à la COP22

L'enchaînement des deux dernières COP constituait une très belle opportunité pour SNCF de contribuer activement aux réflexions sur le devenir de la planète.

Après une COP21 qui fixait les objectifs, la Conférence de Marrakech a été pour SNCF une nouvelle occasion de porter plusieurs messages forts :

- L'importance de prendre davantage en compte les enjeux de mobilité, la lutte contre le changement climatique et son financement ;
- Le rôle clé du transport collectif, notamment ferroviaire ;
- La nécessité de changement de mode pour progresser vers une mobilité durable en privilégiant les modes les moins émetteurs comme le train, le vélo, en évitant également des déplacements non nécessaires ;
- l'amélioration de chaque mode via l'innovation.

À la suite de la COP22, SNCF vient d'adhérer à l'association SLOCAT, référence internationale pour la promotion de la mobilité bas carbone.

Organisation du 2^{ème} forum international des mobilités durables le 18 octobre 2016

SNCF a choisi de construire ce 2^{ème} forum (après celui d'octobre 2015) autour de l'idée que son activité ne se réduit pas au train mais inclut tous les modes de mobilités (parkings, vélo, transports publics, covoiturage, autopartage, etc). Autant de solutions économiques, écologiques, performantes énergétiquement pour la mobilité du plus grand nombre. Le groupe SNCF exploite ses réseaux dans le monde entier.

L'offre Intercités

Avec en moyenne 8 grammes de CO₂e pour un passager parcourant un kilomètre, le train reste le mode de transport le plus efficace au regard des émissions de CO₂e émis par kilomètre parcouru. Pour répondre à la préoccupation environnementale de ses voyageurs, SNCF INTERCITÉS a confié au cabinet Carbone 4, spécialisé dans les enjeux du changement climatique, une étude multicritères sur les externalités de ses trains sur les lignes Paris – Clermont-Ferrand, Paris – Caen – Cherbourg et Bordeaux – Marseille. Les résultats mettent notamment en évidence les qualités tant environnementales qu'économiques des trains INTERCITÉS. Les externalités positives générées se traduisent à la fois par une valorisation de temps utile pour les voyageurs et par une moindre mobilisation de ressources publiques au titre des achats d'énergie, de la congestion évitée et des économies liées à la sécurité.

L'offre INTERCITÉS émet moins de CO₂e qu'un autre mode de transport. Pour les lignes Paris – Clermont-Ferrand, Paris – Caen – Cherbourg, Bordeaux – Marseille, cela représente 240 000 tonnes de CO₂e (450 000 barils) évités chaque année. En considérant également la congestion évitée, les voyageurs de ces trois lignes permettent d'économiser l'équivalent de 70 à 160 millions d'euros à la collectivité en coûts externes.

INTERCITÉS participe au projet Opti-Conduite, initié par l'Activité Voyages. Le logiciel déployé permet d'optimiser la conduite du train en fournissant aux conducteurs des consignes de vitesse destinées à améliorer la qualité des circulations en termes de régularité mais aussi d'efficacité énergétique.

B.2.1.3. 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 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 ;
- la montée du niveau des mers et 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 différenciation entre les enjeux d'adaptation dans la conception des nouvelles infrastructures ou les travaux de régénération et les enjeux d'exploitation et de gestion des circulations ;
- 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 2016, la thèse de 3 ans lancée en 2015⁴⁸ sur l'appropriation des connaissances scientifiques pour la prise de décision en matière d'adaptation au changement climatique, s'est poursuivie en incluant une étude de cas en Languedoc-Roussillon. Elle a donné lieu à la publication d'une première réflexion générale intitulée « Modernisation du système ferroviaire français et changement climatique ».

Elle est disponible sur le site: <http://www.i4ce.org/wp-core/wp-content/uploads/2016/11/PC-Modernisation-du-syst%C3%A8me-ferroviaire-et-changement-climatique-1.pdf>.

⁴⁸ En partenariat avec l'Université de Saint Quentin en Yvelines, I4CE (Institute for Climate Economics), l'Ademe, SNCF et SNCF Réseau

ENJEU 2 RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Par ailleurs, deux études ont été lancées en 2016 avec un consultant spécialisé sur les questions Climat/énergie :

- la première étude porte sur des indicateurs de changement climatique au niveau national définis en fonction de l'analyse sur plusieurs années de la météo-sensibilité de l'exploitation ferroviaire. En effet, la réflexion climatique et celle sur la météo-sensibilité sont étroitement liées ;
- la seconde étude porte sur le périmètre Transilien. Elle vise à identifier les conséquences du changement climatique sur l'exploitation ferroviaire ainsi que sur les clients et à proposer des recommandations d'adaptation.

Les résultats de ces deux études sont attendus en 2017.



B.2.2. 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



Cible 12.4
Cible 12.7
Cible 12.8

B.2.2.1. 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

Une directive interne (RG 00033), fixe le cadre de référence relatif à l'organisation du management environnemental du Groupe Public Ferroviaire (GPF), précisant les missions des trois EPIC.

Début 2016, une nouvelle version simplifiée de la RG 00033 a été adoptée à l'ensemble du GPF afin de s'adapter au nouveau contexte issu de la réforme ferroviaire. Cette directive renforce les liens entre le management des risques dont celui de l'environnement et la démarche de Management de la Sécurité ferroviaire (Projet PRISME) (cf. 1.1 Sécurité d'exploitation). Le nouveau texte a actualisé les enjeux relatifs au management environnemental, tant sur les sites opérationnels que pour l'ensemble des projets déployés au sein du Groupe Public Ferroviaire (GPF).

Chaque entité du groupe décline progressivement ce référentiel au sein de ses équipes afin de définir les rôles et responsabilités de chacun, en fonction de ses enjeux propres. Ces adaptations portent sur l'organisation du métier, les enjeux relatifs à l'environnement, la stratégie et l'articulation avec le management des projets ou celui de la sécurité. Un référentiel dédié aux « gestionnaires des gares » a ainsi été établi.

En complément, un référentiel « Management de l'environnement : principes et outils » a été créé en 2016. Il traite des processus, de la veille réglementaire nationale, des compétences des acteurs de l'environnement ou encore de la qualification et la cotation des Événements Environnementaux au sein du GPF.

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 du tri 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.

L'un des piliers des systèmes de management est la vérification de la conformité, qui s'appuie sur une veille réglementaire stratégique dont les processus ont été refondus. L'application informatique ECL-R (vérification de conformité réglementaire), commune au GPF et à Keolis a été déployée à partir de 2015. Elle permet d'assurer la vérification de conformité légale des sites et le pilotage de leur mise en conformité.

Par ailleurs, les Systèmes d'information Groupe sont essentiels au partage de l'information et au management des données. Au sein du GPF, il existe notamment :

- l'outil Impact, qui centralise les données sur les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE), les Installations « loi sur l'eau » (IOTA), la gestion des déchets, l'auto surveillance et les Événements Environnementaux, dans le cadre de la maîtrise opérationnelle des sites ;
- le Système d'information géographique (Géoprism) qui visualise les données environnementales.

Déploiement des SME dans les entités opérationnelles

Au sein du GPF de nombreux Établissements (plusieurs centaines d'entités locales) réalisent des activités industrielles et de services. Ces Établissements sont plus particulièrement « porteurs de risques », leur activité pouvant être à l'origine d'impacts significatifs sur l'environnement (consommation de ressources ou de nuisances générées). Ces entités sont identifiées dans le référentiel RG 00033. L'objectif est d'atteindre 100 % des SME sur l'ensemble des entités porteuses de risques qui se répartissent en deux types :

- les établissements dotés au moins d'une Installation Classée pour la Protection de l'Environnement (ICPE) soumise à autorisation (« sites « industriels »). Ils englobent, notamment, les

technicentres de maintenance du matériel roulant et les établissements industriels liés à l'infrastructure (EIV) auxquels s'ajoutent les « très grandes gares » (plus de 30 millions de voyages annuels ou 10 millions de voyages dont plus de la moitié en TGV). Ceux-ci font l'objet d'une certification ISO 14001 et concernent 45 établissements en France.

- les « autres établissements porteurs de risques » sont identifiés dans les métiers Maintenance & Travaux, Fret, Gares & Connexions, Voyageurs (Transilien, TER et TGV), Circulation, Optim'services ou les cabinets médicaux. Ils font l'objet d'un système de management de l'environnement selon des exigences SNCF internes, sans qu'il y ait une certification. Il est considéré qu'un établissement a déployé un SME dès qu'il s'est engagé sur l'application d'une politique environnementale, avec des objectifs de performance et un plan d'action suivi qui s'inscrit dans une dynamique d'amélioration⁴⁹.

Politique des filiales

La démarche environnement du Groupe Keolis, basée en grande partie sur le retour d'expérience de ses filiales, est certifiée ISO14001 depuis 2014. En 2016, ce certificat intègre 15 filiales du Groupe. 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 localement. En 2016, Keolis compte plus de 18 460 salariés exerçant une activité certifiée ISO 14001, soit environ 33% des salariés du Groupe Keolis.

Concernant la branche SNCF Logistics, fin 2016, 45% des 657 sites de GEODIS dans le monde étaient certifiés ISO 14001 et 100% des sites de Naviland Cargo. La société VIIA Connect BA qui exploite le terminal Français de ferroutage transalpin, a également été certifiée ISO 9001 et ISO 14001 en 2016.

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.

⁴⁹Un établissement a déployé un SME dès lors qu'il s'est engagé sur une politique environnementale (ensemble de principes formulés sous forme d'engagements dans lesquels la direction définit les intentions de l'organisme pour le soutien et l'amélioration de sa performance environnementale. Il permet de définir les objectifs environnementaux et de mener des actions afin d'obtenir les résultats escomptés et de s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue), qu'il a mis en place un suivi des actions et qu'il réalise au moins une fois par an une revue de direction qui traite des sujets relatifs à l'environnement (a minima : état d'avancement des actions décidées à la revue précédente, modification/évolution du contexte environnemental, niveau de réalisation des objectifs environnementaux, communications pertinentes provenant des parties intéressées y/c plaintes, opportunités d'amélioration continue).

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 des indicateurs

Art.225-I-2°-a) Nombre d'établissements/sites dotés d'un SME certifié ISO 14001 – GPF (Évolution du pourcentage d'établissements certifiés ISO 14001 en 2016 – GPF K G A)

2016	2015	2014
95%	100%	100%

95% des établissements du GPF devant être certifiés ISO 14001 (représentant 45 établissements pour le GPF) le sont. Une perte de certification a eu lieu lors de la séparation d'un établissement en deux, mais un plan d'action est prévu pour obtenir la certification dans le cadre du prochain audit.

La direction du Matériel (pour les technicentres de Maintenance) et la direction Maintenance & Travaux (pour les EIV) se sont engagées dans l'accompagnement des établissements pour de nouvelles certifications ISO 14001. Par ailleurs, sur le périmètre des gares la certification selon de nouveaux référentiels adaptés à leurs activités est en cours d'expérimentation

Nombre de sites certifiés au niveau du Groupe :

- GPF : **45**
- Filiales (A K G) : **463**

% d'établissements « porteurs de risques » faisant l'objet d'un SME interne

- Établissements Maintenance & Travaux: 100 %
- Établissements Fret : 100 %⁵⁰,
- TechniGares / Établissements Voyageurs : chiffre non disponible, modification d'organisation en 2016
- Établissements Circulation : 100 %
- Établissements Optim'services (gestion et maintenance de sites tertiaires) : 75 %
- Cabinets médicaux : 100 %

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

2016	2015	2014
910	836	762

Pour l'essentiel, l'abondement des provisions pour risques environnementaux est lié au désamiantage du matériel roulant en fin de vie (146M€/127M€ en 2015) et à la dépollution des sites (734M€/680M€ en 2015).

⁵⁰ Avec une adaptation du SME en cours en raison de la modification du périmètre suite à la réforme ferroviaire

—Réalisations 2016

Suivi du parc des Stations-Services

SNCF dispose de 75 Stations-Services proposées à l'offre de référence aux différentes entreprises ferroviaires. Elles font l'objet d'un management de l'environnement particulier, avec des contrôles réglementaires, le suivi de leur mise en conformité technique et administrative. Lors de leur cessation d'activité, si elles sont ICPE, ces Stations-Services font l'objet du suivi de la dépollution du site concerné.

SNCF s'appuie sur une équipe d'experts pour suivre ces sujets. Un programme de dépollution de sites de stations-services SNCF (approuvé par l'ADEME en 2012) se poursuit. Depuis 2015, SNCF a entrepris l'état des lieux des stations-service à démanteler ou à remettre aux normes. La mise en conformité des stations-service à traiter en priorité a débuté au second trimestre 2016.

Identification des métiers liés à l'environnement

Les compétences en environnement au sein de SNCF sont multiples. En 2016, les différents acteurs ont été recensés, permettant une meilleure connaissance de ces métiers par la DRH et la clarification de la compétence « environnement » grâce à l'élaboration de trois fiches métiers : chargé de missions Environnement Ingénieries, coordinateur territorial Environnement et coordinateur local Environnement.

Audit du Système de Management de l'Environnement (SME)

Pour évaluer le niveau de maturité des SME, un système d'audit a été lancé en expérimentation au sein du GPF. Ces audits sont commandités par les lignes métiers et permettent de s'assurer de la maîtrise opérationnelle de l'environnement.

Système de Management de l'Environnement (SME) et gestion de site

« Optim'services Environnement de Travail », cette direction en charge de la gestion et maintenance de l'immobilier tertiaire du GPF, a engagé une politique SME en 2014.

En 2016, en Ile de France, 33 sites sur 39 bénéficient d'un SME soit 85 % du périmètre géré (soit 439 200 m² avec 27 419 salariés impactés). L'objectif de 100% sur l'ensemble des sites est prévu pour fin 2017.

En régions, 65 % des sites bénéficient d'un SME (soit 233 519 m² et 10 087 salariés).

Pour accompagner les déploiements en cours, une formation a été apportée tant aux managers (pilotes SME) qu'aux équipes responsables de la mise en place et du suivi des SME dans les cellules opérationnelles.

B.2.2.2. 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 2016, 419 agents des 3 EPIC ont bénéficié d'une cinquantaine de sessions assurées essentiellement par la filiale KISIO.

Les thèmes des sessions proposées couvrent les domaines liés à l'environnement :

- les bases du droit de l'environnement et Actualités;
- les déchets ;
- les produits dangereux ;
- les SME Systèmes de Management de l'Environnement et SME adaptés aux Activités ;
- 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.

Politique des filiales

Chez Keolis, l'offre de formation en matière d'environnement est développée en partenariat avec son Institut de formation. Différents modules sont intégrés au catalogue pour répondre aux besoins spécifiques des filiales du Groupe.

Les problématiques environnementales sont également intégrées dans le parcours de formation obligatoire des conducteurs du Groupe et dans le parcours d'intégration Welcome à destination des cadres de Keolis SA.

Eurostar : 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.

— Évolution des indicateurs

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

2016	2015	2014
419	376	476

B.2.2.3. 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 (13,61 milliards d'euros en 2016) et de son influence sur le tissu économique et social dans lequel elle s'inscrit.

Dans le cadre de sa politique d'achats responsables, SNCF veille à réduire son impact sur l'environnement :

- Par l'intégration de critères environnementaux tout au long du processus achats (de la définition du besoin à l'attribution du marché). 50% des appels d'offres supérieurs à 400 K€ devront comporter des critères développement durable éliminatoires en 2017 ;
- Par l'évolution du contenu des produits et services achetés en révisant les cahiers des charges ;
- 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.

Politique des filiales

Eurostar : 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.

Keolis : la politique Achats du Groupe Keolis a été complétée par 3 engagements portant sur les Achats Durables et Solidaires. Le deuxième de ces engagements aborde notamment la prise en compte dans le processus achats de la politique environnementale de Keolis ainsi que des risques liés à la sécurité des personnes et des biens.

Certaines grilles d'analyses des offres intègrent des critères de notation sur les aspects environnementaux et/ou sociaux. C'est le cas par exemple des consultations relatives aux matériels roulants, imprimeurs, tenues de travail et batteries.

Lors des consultations, une présentation du fournisseur ainsi qu'une présentation de sa politique de Responsabilité Sociétale sont demandées. Keolis intègre dans son questionnaire de sélection des fournisseurs, ou dans ses cahiers des charges, un certain nombre de questions liées à l'Environnement et à la Sécurité, adaptées au segment d'achats concerné.

Plusieurs initiatives ont également été développées dans le cadre de ce deuxième engagement, comme le référencement de véhicules à énergies alternatives (véhicules de service et véhicules destinés à l'exploitation), le référencement d'une gamme de produits d'entretien «verts», fontaines de dégraissage biologique (dispositif de traitement de l'eau dans l'industrie).

Différentes clauses spécifiques au traitement des déchets et au respect de l'environnement sont également intégrées aux accords-cadres sur des produits sensibles (notamment les constructeurs, batteries, pneumatiques, lubrifiants). La présence des labels ou certifications est prise en compte dans la sélection des produits.

—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

Appels d'offres comportant des critères Développement Durable éliminatoires :

2016	2015	2014
En % du nombre de dossiers		
47 %	45 %	37 %
En % du montant total des achats		
48%	51%	37%

En 2016, 47% des marchés supérieurs à 400 K€ comportaient un ou plusieurs critères environnementaux et/ou sociaux éliminatoires.

—Réalizations 2016

Appel d'offres « Entretien des Espaces Verts Gares d'Ile-de-France »

Dans le cadre du renouvellement du marché d'entretien des espaces verts des 362 gares d'Ile-de-France, un dispositif RSE renforcé a été mis en place afin de répondre aux enjeux environnementaux et aux opportunités sociétales présentées par le marché, dont notamment :

- En anticipation des réglementations à venir et parce que Transilien souhaite se placer en véritable partenaire des villes dans leurs efforts de préservation de l'environnement, il a été décidé de supprimer le recours aux produits phytosanitaires. Ainsi, les prestataires devront utiliser des méthodes alternatives semi-mécaniques ou manuelles pour réaliser les opérations utilisant traditionnellement des produits phytosanitaires, comme le désherbage.
- Les titulaires ont proposé des mesures afin de diminuer les impacts environnementaux des prestations :
 - des actions pour réduire les consommations de ressources (Eau, Energie, émissions de GES...) ;
 - la valorisation des déchets verts ;
 - des actions de préservation de la biodiversité.

B.2.2.4. GESTION DES RISQUES INDUSTRIELS ET MISES EN CONFORMITÉ



Cible 9.4

—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) a fixé des orientations générales dans le référentiel RG 00033. Par ailleurs, des politiques et des plans thématiques ont été déployés 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 pour 2017 ont été diffusées, à l'automne 2016, à l'ensemble des acteurs de l'environnement du GPF. Les EPIC et/ou directions d'activités ont ensuite adapté leurs politiques en fonction de leurs enjeux propres. Gares et Connexions a ainsi décliné ses orientations en trois Fiches du Plan d'Actions Sécurité à destination des établissements, afin d'améliorer sa performance environnementale.

Les projets de mises en conformité, en cours depuis plusieurs années, se sont poursuivis en 2016, comme la dépollution des sols réalisés lors du démantèlement des stations-services. SNCF Immobilier qui assure la gestion du patrimoine pour le GPF (hors périmètre des gares) pilote des programmes de rénovation et de mise en conformité des réseaux d'assainissement et d'adduction d'eau, et de maîtrise des consommations d'énergie.

Pour répondre à la législation sur le risque inondation⁵¹, SNCF s'est engagé dans un Plan de Continuité d'Activité (PCA) au niveau national. Il comporte plusieurs volets dont un diagnostic des vulnérabilités, des modalités de protection des actifs stratégiques, la cartographie des capacités de production résiduelle à l'échelon des établissements et régions et l'entraînement à la gestion de crise inondations.

Le GPF a complété son PCA national par des PCA dans les Territoires à Risque d'Inondations jugés majeurs ou significatifs. Chaque entité participant à la production des activités vitales de l'entreprise est ainsi concernée. Le Plan de Protection Contre les Inondations (PPCI) en Ile-de-France a été établi en 2016 (à vérifier) et les autres sont attendus pour mi 2017. En 2016 SNCF a réalisé un exercice de simulation de scénario de crise inondation (appelé SEQUANA⁵²).

⁵¹ Directive européenne 2007/60/CE et ordre de la préfecture de région de fournir un Plan de Protection Contre les Inondations (PPCI).

⁵² Simulation de montée des eaux de la Seine

Politique des filiales

La politique Environnement du Groupe Keolis comporte un engagement de respect des exigences réglementaires et donc de mises en conformité, à travers une veille et des évaluations de conformités systématiques assorties de mises en œuvre des actions visant à répondre aux exigences, pratiques minimums à respecter dans le cadre du projet environnement de KeoLife.

— Évolution des indicateurs

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

2016	2015	2014
5	9	9

Les mises en demeure concernent les installations industrielles rattachées à SNCF Mobilités.

Par ailleurs, SNCF Réseau soumet ses projets à l'autorité environnementale du Conseil Général de l'Environnement et du Développement Durable (AE-CGEDD⁵³), et suit des indicateurs complémentaires dans le cadre de ses projets majeurs :

	2016	2015
Nombre d'avis sur études d'impact émis par l'AE	18	9
Nombre de cas par cas déposés auprès de l'AE	24	11

B.2.2.5. RÉDUCTION DES REJETS : DANS L'EAU, DANS L'AIR ET DANS LE SOL



Cible 6.3



Cible 11.6

DANS L'EAU

—Politique

L'engagement du GPF dans une stratégie de gestion et de préservation de la ressource en eau, a pris effet en septembre 2016, avec le lancement d'une politique interne de l'eau. Cette politique valorise les actions déjà en cours au sein du GPF et formalise les plans d'actions afin de les ancrer dans un processus d'amélioration continue avec des objectifs à l'horizon 2020. Elle vise à réduire l'impact des activités du GPF sur la ressource en eau et les milieux aquatiques, tout au long de la durée de vie des installations, en cherchant à :

- améliorer la connaissance et la gestion patrimoniale des réseaux d'eau et des ouvrages sur les sites à enjeux environnementaux significatifs ;
- limiter les prélèvements et les consommations en promouvant une gestion économe et en luttant contre le gaspillage ;

⁵³ Cette instance indépendante créée en 2009 a pour rôle de :

- Prendre la décision de soumettre ou non un projet d'investissement à la réalisation d'une étude d'impact, en application de la procédure d'examen au cas par cas,
- D'émettre un avis sur la qualité des études et de l'information apportée au public, sur les études d'impact des projets ferroviaires, avis publié et joint au dossier d'enquête publique.

- limiter les émissions polluantes en provenance des activités industrielles via une meilleure maîtrise et la réduction de rejets polluants dans l'eau ;
- préserver les milieux aquatiques souterrains et de surface, ainsi que les écosystèmes associés, en réduisant l'impact des infrastructures ferroviaires existantes ;
- concevoir des aménagements et projets dans une perspective de gestion durable de l'eau et via une meilleure gestion des eaux de pluie.

Cette politique va se traduire par l'élaboration, en 2017, de plans de déploiement dans chacune des activités du groupe ayant une empreinte significative.

SNCF 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) lancé en août 2014, prévoit d'engager environ 250 millions d'euros sur 14 ans (2014-2028) sur 60 sites majeurs. 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.

En 2016, ce programme a permis de réaliser 38 diagnostics de site, pour un montant d'environ 3,6 millions d'euros. De plus, 15 diagnostics sont en cours de réalisation.

Parallèlement, 13 projets sont en cours d'étude dont 4 sont en phase de réalisation⁵⁴ pour un investissement d'environ 60 millions d'euros. Enfin, 8 projets de mise en conformité ont déjà été finalisés pour un investissement de près de 17 millions d'euros.

2016 a vu s'achever les travaux sur un site ferroviaire emblématique : l'EIV de Bretenoux, seul établissement SEVESO (seuil bas) du GPF. Au cours de ce projet de 3,2 millions d'euros, SNCF a profité des travaux de mise en conformité des réseaux pour dépolluer des sols, résorbant aussi une partie du passif industriel du site.

Le sujet plus spécifique de la réduction des consommations d'eau de SNCF est abordé au chapitre « B.2.3.1 - Gestion durable des ressources » de ce rapport.

Politique des filiales

Eurostar mène des actions afin de réduire la consommation d'eau liée à ses activités. Au technicentre de Temple Mills, l'eau utilisée pour laver les voitures est recyclée à 90%.

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 (EFS) où les niveaux en particules sont souvent plus élevés que dans l'air extérieur avec une composition différente. Des études sont menées depuis début 2000 afin d'améliorer les connaissances (niveaux, sources...) et d'identifier des solutions de réduction des

niveaux particuliers. Dans les gares où cela est possible, la mise en place d'un système de ventilation constitue une piste d'amélioration, ainsi que le recours accru au freinage électrique pour les trains. Concernant les émissions de composés organiques volatiles liées aux matériaux d'aménagement, SNCF demande, dans les cahiers des charges des matériels roulants, l'usage de matériaux peu émissifs.

La convention SNCF/STIF renouvelée en 2015 intègre un volet relatif à la qualité de l'air dans les enceintes Ferroviaires Souterraines (EFS), demandant notamment de :

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

—Réalisations 2016

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

L'association Record, dont SNCF est membre, a lancé depuis 2014 un projet portant sur la qualité de l'air intérieur dans les centres de tri des déchets et dans les Enceintes Ferroviaires Souterraines. Il a permis d'identifier des procédés de réduction de la pollution qui méritent d'être investigués plus avant. Il a également permis de réaliser un état des lieux international des études en cours sur cette problématique. Ces résultats ont été partagés en interne.

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

Le programme de mesures lancé en 2015, visant à faire un bilan des gares Transilien, souterraines ou mixtes, se poursuit jusqu'en 2018. Il comprend des campagnes de mesures sur 2 à 3 semaines, ainsi que des mesures en continu sur deux gares (Magenta et Saint-Michel Notre Dame)⁵⁵. Il concerne au total 25 gares souterraines ou mixtes et s'organise autour de mesures de santé publique, et de mesures individuelles pour les agents. Ces mesures sont réalisées pour partie par AIRPARIF et par l'Agence d'essais ferroviaire. Les premiers résultats ont fait l'objet de présentations en CHSCT. Le protocole mis en œuvre pour les mesures de santé publique a été réalisé en cohérence avec les travaux en cours menés par l'INERIS pour le compte du ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer auxquels SNCF contribue.

Filtration performante

Différents projets ont été menés pour mesurer l'impact d'une filtration plus performante sur la qualité de l'air rejeté par les systèmes de ventilation à l'intérieur des matériels roulants. De nouveaux filtres retenant des particules plus fines ont été testés et la fréquence de maintenance permettant de contrôler leur taux d'encrassement a été optimisée. Les résultats positifs de ces projets, qui ont conduit à une amélioration de la qualité de l'air respiré par les voyageurs, seront mis en application lors d'une prochaine rénovation de matériel

⁵⁴ (St Pierre des Corps, Achères, Paris Conflans et Bordeaux)

⁵⁵ Résultats de mesures disponibles sur les sites d'Airparif et de SNCF.
<https://www.transilien.com/fr/page-editoriale/mesurer-la-qualite-de-lair-interieur>, et d'Airparif
<https://www.airparif.asso.fr/pollution/air-interieur-gare>.

roulant Transilien, apportant également une réduction des coûts et une amélioration des conditions de maintenance.

Ventilation dans les gares

SNCF applique les préconisations générales internes établies en 2013⁵⁶ sur l'usage de la ventilation « de confort » des gares existantes (lorsqu'elles en disposent), de façon à améliorer la qualité de l'air dans les gares souterraines. Pour les gares non équipées d'une telle ventilation, des études sont également réalisées pour permettre d'identifier et de chiffrer les travaux nécessaires à l'amélioration de la qualité de l'air intérieur.

Ventilation dans les tunnels lors des chantiers

Pour des raisons évidentes de sécurité, il est impératif de prendre en compte la problématique qualité de l'air en amont de travaux en tunnel afin de limiter la pollution à la source et de ventiler le chantier. Les outils utilisés pour dimensionner la ventilation d'un chantier en tunnel sont adaptés pour des tunnels simples, mais peuvent se révéler inadaptés pour les réseaux complexes ou en présence de salles, comme une gare souterraine. Un projet a été lancé afin d'étudier l'utilisation d'outils de modélisation 3D permettant de représenter les écoulements, notamment autour des obstacles, et de dimensionner et positionner la ventilation de façon à optimiser son fonctionnement. En parallèle, une synthèse bibliographique sur les pollutions atmosphériques lors de travaux en tunnels ferroviaires a été établie. Cette bibliographie précise la nature des polluants, leurs origines et leur localisation lors de travaux en tunnels ferroviaires.

DANS LE SOL

—Politique

Le GPF est engagé dans une politique de restauration des sites et sols pollués via :

- des opérations de maintenance curative et de surveillance des sites et sols ;
- des actions de sécurisation des actes de ventes ;
- la recherche (R&D).

À travers sa direction SNCF Combustible, SNCF travaille à la surveillance et la dépollution de sites industriels du Groupe Public ferroviaire. Elle assure :

- la gestion du parc de 75 stations-services ferroviaires qui délivrent le gasoil (165 000 m³ en 2016) aux entreprises ferroviaires pour leur traction thermique (50% du réseau n'est pas électrifié). Ce fonctionnement centralisé permet de réduire l'impact environnemental de ces installations (pour la plupart ICPE) par une politique de massification des actions préventives et réglementaires (maintenance, contrôles périodiques,...) ;
- la construction ou rénovation des stations-services sur les sites industriels pour le compte de SNCF Réseau et SNCF Mobilités. Ceci permet de standardiser les cahiers des charges, les dossiers techniques et les dossiers de consultation des entreprises en lien avec une MOE en charge des études spécialisées, de mieux négocier les montants des marchés tout en garantissant la prise en compte des contraintes réglementaires des installations

ICPE ;

- la réalisation pour le compte de SNCF Mobilités, du démantèlement des stations-services fermées et la dépollution des sols de leurs sites industriels, avec des techniques de dépollution adaptées au site concerné (dont excavation) ;
- la surveillance des eaux souterraines des sites industriels avec station-service (en activité ou fermée) afin de pouvoir intervenir rapidement en cas de pollution détectée.

SNCF Immobilier inscrit le GPF dans une démarche responsable en matière de gestion des sites et sols pollués lors des opérations de vente de terrains, en systématisant la réalisation de diagnostics ayant pour but de fournir l'information la plus exhaustive.

Enfin, l'entreprise est engagée activement dans la recherche pour les sites et sols pollués et est un acteur reconnu dans le domaine. En 2016, elle a continué à assurer la présidence du consortium INNOVASOL (dans la continuité de la fondation dont elle assurait la présidence depuis 2011).

Ce consortium vise à répondre aux préoccupations des maîtres d'ouvrage en matière de diagnostic, de traitement in situ et d'évaluation des risques, en développant un programme de recherche dédié aux membres sur ces 3 thèmes.

—Réalisation 2016

Dépollution et rénovation d'anciennes stations-services

Plusieurs opérations de démantèlement et de dépollution de stations-services ont été menées en 2016 pour un montant de 3,2 millions d'euros, avec :

- le remplacement des cuves de stockage gasoil de la station-service de Marseille Blancarde ;
- la construction d'une nouvelle station-service à Chartres ;
- la modernisation et mise en conformité des stations du Bourget, de Besançon et de Lyon-Vaise ;
- le lancement de 2 packs de démantèlement/dépollution contenant chacun une dizaine d'anciennes stations-services.

UTILISATION DE PRODUITS PHYTOSANITAIRES

—Politique

Dans un souci de préservation de la ressource en eau, le Groupe met en œuvre depuis 2005 une politique d'actions raisonnées en matière de maîtrise de la végétation, basée notamment 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).

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

Le long de l'infrastructure, SNCF Réseau agit pour limiter l'utilisation de produits phytosanitaires aux abords des voies par :

- l'utilisation de systèmes d'information géographique installés sur les 54 trains et camions désherbeurs dont il dispose ;
- le recours à des solutions alternatives sur des zones très ciblées : pose de nattes anti-végétation, éco-pâturage ;
- un chantier de recherches de solutions alternatives :

⁵⁶ Cf. Rapport RSE SNCF 2013

dialogue auprès d'industriels d'outillage mécanique, travaux lancés avec des start-ups, challenge international d'étudiants, marathon innovation en mars 2017 ;

- une réflexion sur l'évolution des standards du couvert de végétation sur les voies et pistes ;
- la recherche de solutions préventives sur les voies et pistes pour éviter la pousse de végétation.

Dans les gares, en Île-de-France, les produits phytosanitaires ont cessé d'être utilisés sur l'ensemble des lignes. Cette évolution des pratiques passe par l'acceptation de la présence d'une certaine végétation spontanée sur les quais.

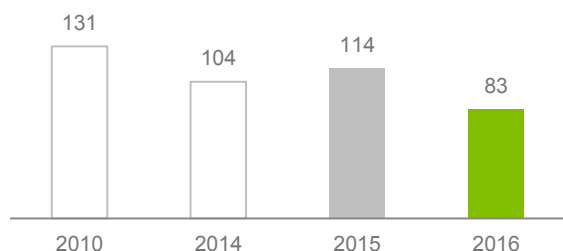
Des actions sont également en cours pour appliquer ces mêmes démarches sur l'ensemble du territoire : les cahiers des charges pour les prestations d'entretien des espaces verts ont évolué et les nouveaux contrats prennent en compte les évolutions réglementaires.

—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



On constate une forte diminution des achats d'herbicides (-27% par rapport à 2015), qui peut s'expliquer par l'interdiction des produits à base d'Aminotriazole (effective au 1er janvier 2016), plus concentrés que ceux à base de Glyphosate, qui les ont remplacés dans les itinéraires techniques. L'année 2016 a également vu de nombreuses annulations de traitement (inondations, pannes des engins, etc.).

B.2.2.6. 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 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.

Pour cela, 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.

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 et 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 (STI 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.

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€).

Enfin, le déploiement de matériels ferroviaires récents moins bruyants se poursuit avec le Francilien en Île-de-France et les Régiliolis et Regio 2N dans plusieurs régions. GEODIS a également recours à des technologies permettant la baisse du bruit, avec ses véhicules électriques.

Politique des filiales

La lutte contre le bruit est un enjeu majeur d'Ermewa Group, en application de la « STI Bruit »⁵⁷ fixée par la Commission européenne. Depuis 2006, Ermewa impose dans la construction des wagons neufs des semelles de frein dites « composite » en remplacement des semelles en fonte. Pour les matériels construits avant 2006, ERMEWA expérimente depuis 3 ans les semelles composite LL sur différents véhicules, afin d'être prêt à procéder à la modernisation de la flotte concernée dans les meilleures conditions nécessaires. L'objectif pour ERMEWA est de rendre la totalité de la flotte

⁵⁷ STI : Spécification Technique d'Interopérabilité. La Directive Interopérabilité EU 2016/797 nouvellement entrée en vigueur prévoit de finaliser un processus de révision de la STI « Bruit » au premier semestre 2018. La STI actuelle exige l'application de la technologie des semelles « composite » pour équiper le système de freinage des wagons neufs, dans le cadre de leur autorisation de mise en circulation. Le projet de révision de la nouvelle STI « Bruit » prévoit de rendre obligatoire l'application des semelles « composite » à tous les matériels roulants, les nouveaux ainsi que ceux existants mis en service avant 2006. Les discussions sont en cours au niveau européen pour examiner les modalités de mise en œuvre de telles dispositions.

silencieuse, donc équipée de semelle composite LL ou K à l'horizon 2023. Pour cela, Ermewa a déposé, dans le cadre du Mécanisme pour l'interconnexion en Europe – Transports MIE-T (Connecting Europe Facility), un dossier de demande de subvention en vue d'obtenir un cofinancement de cette opération.

—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 - GPF

2016	2015	2014
Pourcentage de matériel roulant ferroviaire fret avec un faible bruit de roulement (semelles composites) – GPF A		
✓12,8%	8,3%	8,1%
Pourcentage de matériel roulant ferroviaire voyageur avec un faible bruit de roulement (semelles composites) – GPF		
✓81,8%	81,1%	80,0%

Augmentation de 12% de wagon équipé de semelle K (composite), diminution de 31 % de wagon équipé de semelle F (fonte), pas d'évolution de wagon équipé de frein disque, diminution de 28% de matériel wagon total (commercial et infrastructure).

—Réalisations 2016

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 éviter de gêner les riverains des gares. Le concept de « gare sereine », qui adapte la politique d'annonces en fonction de la situation de circulation a été développé, et se déploie progressivement.

En complément, d'autres réflexions sont menées sur les équipements d'information en gare :

- les travaux menés par le minilab⁵⁸ « Gare adaptative » sur le renouvellement des équipements de sonorisation et de télé-affichage en gare ont notamment porté sur les usages potentiels d'équipements plus directifs innovants ;
- pour les riverains très exposés situés en bordure de quai, SNCF a conçu un système pour assurer une bonne intelligibilité des annonces sur les quais tout en diminuant significativement l'impact sonore chez les riverains. Le prototype déployé en gare de Saint-Cloud en avril 2016 est un succès. Le système, qui supprime automatiquement les annonces inutiles lorsqu'il n'y a aucun voyageur sur une portion de quai, est particulièrement efficace aux heures « sensibles » (début et fin de journée). Il permet également de normaliser les niveaux sonores quels que soient la source (en central ou opérateur local) et l'opérateur qui prononce l'annonce. De plus, le type et l'implantation des haut-parleurs ont été étudiés de façon à réduire l'énergie émise vers les riverains. Pour ce système de sonorisation « intelligent », la filiale AREP de SNCF a reçu un Décibel d'Argent dans la catégorie « Produits, outils et méthodes » au concours 2016 organisé par le Conseil National du Bruit, instance consultative placée auprès du ministre chargé de l'écologie.

« Auralisation »⁵⁹ des transports ferroviaires en milieux urbains

L'ambiance sonore des zones urbaines à laquelle sont exposées les populations est générée par des sources multiples (transports, industries, aménagements, personnes) et variables (temporalité, trafic). Des travaux de thèse menés par SNCF en collaboration avec le CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment) ont pour objectif d'inclure les sources ferroviaires au logiciel MithraSON qui simule en temps-réel l'ambiance sonore urbaine, tout en permettant à l'utilisateur de se déplacer. Cet outil répondra ainsi à différents besoins pour SNCF comme la concertation avec les riverains ou la prise en compte de la dimension acoustique dans les études d'implantation.

Monitoring du bruit sur Vanves-Malakoff

À l'entrée du technicentre Montparnasse, des TGV sont amenés à stationner avec les turbines de ventilation en marche, dans un secteur fortement urbanisé. Conscient de la gêne occasionnée, SNCF Réseau a signé une charte avec les communes et communautés d'agglomération de Vanves et de Malakoff pour mettre en place un observatoire du bruit. Une station de mesures de bruit a été installée sur un immeuble situé au niveau de la zone d'arrêt. Les résultats sont disponibles sur un site internet dédié. Il permet aux riverains, à SNCF Réseau et à l'exploitant de disposer d'informations objectives partagées concernant ces arrêts. Parallèlement, des réunions sont régulièrement organisées avec les riverains et les élus pour échanger sur les solutions physiques et/ou d'exploitation qui peuvent être mises en œuvre pour réduire la gêne.

Poursuite du programme de résorption des Points Noirs Bruit (PNB)

Les conventions de financement des études projet et des travaux de l'opération de résorption des PNB le long de la ligne classique traversant les communes de Vanves et de Malakoff ont été signées par l'ensemble des partenaires et notifiées en fin d'année permettant ainsi la poursuite du programme de réalisation d'écrans antibruit et de protections de façades complémentaires sur ce site.

Des prototypes moins bruyants

SNCF, en tant qu'opérateur ferroviaire de première importance en Europe, est membre associé de la coentreprise ferroviaire Shift2Rail. Ce programme subventionné par l'Europe vise à promouvoir l'innovation dans le système ferroviaire. Des prototypes de voies, de matériels roulants sont en cours de développement dans les différents programmes d'innovation jusqu'en 2021. SNCF intervient dans un programme transverse qui vise notamment à s'assurer que les sous-systèmes développés sont moins bruyants, à le vérifier et à quantifier l'impact de cette réduction sur des scénarii de bruit en environnements représentatifs de notre territoire.

Des meulages de rail contribuant à réduire le bruit

Des critères de performances acoustiques ont été ajoutés au nouveau cahier des charges d'opérations de meulage des rails. L'objectif est de mieux contrôler l'état de surface du rail à l'issue de l'opération de meulage et de limiter ainsi le bruit de roulement des trains. Cette nouvelle exigence acoustique est le résultat d'un projet de recherche pluriannuel mené par SNCF-Réseau.

⁵⁸ Minilab : démarche interne de la Direction Innovation et Recherche permettant de générer de nouvelles idées.

⁵⁹ Procédé visant à recréer un environnement acoustique à partir de données mesurées ou simulées.

Nouvelles solutions d'atténuation du bruit : étude d'une application ferroviaire des cristaux soniques

Les écrans acoustiques en bord de voie sont l'un des dispositifs classiques pour réduire l'impact du trafic ferroviaire auprès des riverains. De nouvelles technologies d'écrans sont aujourd'hui envisageables comme les cristaux soniques⁶⁰. L'intérêt de ces cristaux soniques réside dans l'atténuation acoustique qu'ils peuvent apporter dans une certaine gamme de fréquences selon leurs caractéristiques, notamment géométriques. Il peut s'agir par exemple d'un réseau de tubes métalliques ou de troncs de bambous. L'objectif de ce projet consiste à adapter cette technologie aux écrans acoustiques ferroviaires pour une réduction acoustique optimale vis-à-vis des sources de bruit (bruit de roulement & des équipements principalement). Les cristaux soniques peuvent également présenter des avantages en termes d'intégration dans l'environnement (notamment en zones urbaines denses) et de mise en œuvre par rapport aux écrans classiques.

Vibrations dans le sol

Les vibrations dans le sol peuvent également constituer une source de gêne pour les riverains. SNCF a 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.

B.2.2.7 PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ

—Politique

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



Cible 15.1

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 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'eau⁶¹ en vue de la préservation ou de la restauration de la continuité

écologique. 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.

L'évolution progressive de l'entretien des espaces verts en gare (réduction de l'utilisation de produits phytosanitaires, débouchant à court terme à 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.

Enfin, le secteur tertiaire n'est pas oublié, avec l'établissement d'un plan d'actions sur trois axes :

- le déploiement des ruches : projet d'hébergement d'apiculteurs locaux sur les périmètres hospitaliers, avec proposition de formations/sensibilisations à l'intention des salariés ;
- la mise en place de potagers et de jardins : recensement des espaces disponibles, appel à mobilisation des salariés pour l'installation et le suivi sur les sites ;
- l'expérimentation de refuges artificiels sur les sites tertiaires : diagnostic et inventaire biodiversité de sites pilotes avec signalétique et communication associées.

Politique des filiales

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'araignées 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. Un hôtel à insectes a été ajouté en 2016.

—Réalizations 2016

Éco pâturage

L'entretien de talus ferroviaires par le pâturage de moutons se poursuit en 2016 (Régions Franche-Comté, Nord-Pas-de-Calais, Centre, Aquitaine et Poitou-Charentes). Cette méthode permet, sur des zones ciblées, un débroussaillage plus écologique, pour un coût raisonnable, le plus souvent inférieur aux méthodes traditionnelles.

⁶⁰ Les cristaux soniques sont des milieux inhomogènes constitués d'un réseau périodique (sur la longueur et la largeur) de diffuseurs (sans propriétés acoustiques spécifiques) dans un milieu fluide

⁶¹ (prévus à l'article L.214-17 du code de l'environnement)

Travaux et aménagements 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 un retour d'expérience en collaboration avec LPO-Agir pour la biodiversité. Cela a permis de sensibiliser des directeurs d'opération et de mieux intégrer la présence d'espèces protégées lors de travaux en gare. Par exemple, un nouveau nid de cigognes a été aménagé sur la cheminée d'une gare de Lorraine, en partenariat avec une association de protection des cigognes.

Projets d'aménagement : l'exemple de la Tangentielle Nord

Reliant Épinay au Bourget, la Tangentielle Nord (nouvelle ligne ferroviaire qui sera opérationnelle en juin 2017) traversera le parc Georges-Valbon, parc de 415 ha classé en zone Natura 2000. Afin de réduire l'impact sur cet environnement, et en collaboration avec le Département de la Seine-Saint-Denis, gestionnaire du parc, le projet a fait l'objet d'études approfondies :

- le parc abritant de nombreuses espèces d'animaux sauvages, dont certaines protégées, des mesures de protection ont été prises, comme l'aménagement aux abords des voies de clôtures équipées de dispositifs infranchissables, ou la création d'habitats reconstitués pour les lézards, les crapauds calamites et les insectes ;
- le projet prévoit également la création d'un « cône d'envol », écran végétal constitué d'arbres de grandes hauteurs, d'arbustes et de buissons pour limiter le risque de collision des oiseaux avec les trains et les caténaires ;
- les entreprises intervenant sur les chantiers adhèrent à un plan de respect de l'environnement (PRE) qui fixe les modalités d'intervention. Une partie du chantier a ainsi été arrêtée sept mois pour prendre de nouvelles mesures en faveur des crapauds calamites. Les chantiers ont été organisés de façon à respecter les périodes de reproduction, et afin de veiller à la pérennité des mesures mises en place. Un accord-cadre entre le gestionnaire du parc et le maître d'ouvrage confie au parc une mission d'entretien et de suivi.

Pour une intégration de la biodiversité dans le tertiaire et une sensibilisation des agents

SNCF participe à des actions concrètes pour intégrer les sujets de biodiversité dans le périmètre tertiaire de l'entreprise et dans le quotidien de travail des agents.

En 2016, 2 ruches ont été installées sur le toit de son centre d'édition. Les agents ont pu découvrir les enjeux liés à la sauvegarde des pollinisateurs lors de 2 animations organisées par la société d'apiculture partenaire (BEEOPIC).

Par la suite, SNCF souhaite intégrer cette démarche dans un modèle de biodiversité plus ambitieux qui permettrait de renforcer et de pérenniser le soutien aux pollinisateurs en réaménageant des espaces extérieurs sur les sites tertiaires en gestion (verdissement, jardins partagés, potager d'entreprise, murs végétaux...)

Aménagements en faveur de la biodiversité sur la ligne D

La ligne D avait déployé plusieurs prairies fleuries en jachère d'automne en 2014. Cette 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 jusqu'en 2016, avec le déploiement de prairies fleuries à base de graines de plantes locales. Dans certaines gares, des hôtels à insectes ont été installés avec l'appui de chantiers d'insertion. Villeneuve-Saint-Georges accueille des nichoirs à oiseaux. Avec l'appui d'agents de la ligne, un herbier a également été réalisé le long de la ligne D, pour faire connaître le patrimoine de la ligne et sensibiliser les acteurs.

Analyse des continuités écologiques avec le réseau ferré en IDF

En Ile de France, SNCF Réseau a lancé un projet conséquent, en partenariat avec les acteurs du territoire, afin d'analyser les continuités écologiques et les fonctionnalités du réseau. Les objectifs du projet sont de valoriser les potentialités du réseau ferré francilien tout en luttant contre les discontinuités écologiques dont les voies ferrées sont une des causes sur le territoire.

Un premier travail visant à établir l'état initial de la trame verte et bleue en interaction avec le réseau ferré francilien a été réalisé. Il s'est poursuivi par une phase visant à identifier les secteurs à enjeux écologiques sur le réseau ferré. L'étape suivante consistera en la sélection des secteurs à enjeux « prioritaires ».

Participation aux inventaires du patrimoine naturel

SNCF Réseau verse à l'INPN (Inventaire National du Patrimoine Naturel) l'ensemble des inventaires écologiques réalisés dans le cadre des projets d'infrastructure. Pour ce faire, SNCF a participé au développement de l'outil cartobs.r

Club apiculture

En 2016, Eurostar a travaillé avec HS1⁶² pour identifier un espace le long de la voie et y poser 4 nouvelles ruches, finalement installées à Mersham (Kent). Le Club des apiculteurs d'Eurostar a été créé avec des membres venant de toute l'entreprise. Les 4 ruches qui avaient déjà été installées dans le dépôt de Temple Mills en 2015 ont été également déplacées à Mersham pour permettre aux abeilles de bénéficier d'espaces plus fleuris. Le miel récolté à l'été 2016 a été utilisé dans les desserts proposés à bord des trains Eurostar en classe Business Premier.

⁶² HS1 : ligne à grande vitesse n° 1, est la première ligne à grande vitesse du Royaume-Uni. Elle relie l'extrémité britannique du tunnel sous la Manche à Londres

B.2.3. ENGAGEMENT N°7 : DÉVELOPPER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE



Cible 11.6



Cible 12.2
Cible 12.5

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.

B.2.3.1. 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

Valorisation, recyclage et impact sur la 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.

Ce plan préconise un usage amplifié de papier recyclé dans les établissements tertiaires à minima et progressivement dans tous les sites du Groupe.

Un plan similaire pour les D3E (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques). Il s'articule autour d'une gestion pertinente de la fin de vie des produits en favorisant le réemploi des 3E et la valorisation matière selon les caractéristiques des matériels. Pour ces 2 plans, des relations partenariales sont développées avec les éco-organismes ad-hoc.

Une nouvelle démarche pour les DEA (Déchets d'Équipements d'Ameublement) a été initiée en 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

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 et 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. En 2016, 89 sites étaient équipés d'un système de recyclage des eaux de lavage des véhicules et 56 d'un système de récupération d'eau de pluie.

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 2016.

—Évolution des indicateurs

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

2016	2015	2014
Consommation totale d'eau des sites (en millions de m3) – GPF K G A		
6,2	5,6	5,6
Quantité de ressources achetées		
- traverses en bois (en milliers d'unités) – GPF		
374	360	360
- traverses en béton (en milliers d'unités) – GPF		
1 500	1 340	1 600
- métaux ferreux (rail, roues, essieux, etc.) (en milliers de tonnes) – GPF		
154	159	164
- ballast (en milliers de tonnes) – GPF		
2 350	2 260	2 030
- cuivre caténaires (en milliers de tonnes) – GPF		
1,7	2,1	3,1
- papier (en milliers de tonnes) – GPF		
9,5	12,0	13,1

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

	2016	2015
Parts des matériaux réemployés - GPF		
Part des rails réemployés (%)	3,5	7
Part des rails recyclés (%)	96,5	93
Part de ballast réemployé en suite rapide (%)	30 à 50	30 à 50



B.2.3.2. 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%.

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 :

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

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

Depuis avril 2013, SNCF adhère à l'association Orée et siège au Conseil d'Administration. Le représentant de SNCF (Réfèrent économie circulaire groupe SNCF) est vice-président d'Orée et anime des clubs métiers spécifiques :

- valorisation des mousses & textiles ;
- gestion des déchets dans les Établissements Recevant du Public (ERP) ;
- déconstruction BTP et grandes structures (copilotage avec un représentant d'EDF).

Déchets dangereux

Le contrat-cadre mis en place en 2014, sur les Déchets d'Activités de Soins et Risques Infectieux (DASRI) fonctionne dans de bonnes conditions.

Un nouveau marché national spécifique aux batteries plomb a été mis en place pour 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 poursuit ses efforts pour optimiser la gestion de ses déchets :

- Les déchets non dangereux, comme le bois des palettes, cartons, papiers, plastiques, etc., sont triés, stockés et évacués vers les filières de traitement et de valorisation. En 2016, 96% des déchets non dangereux générés par ses activités dans le monde (657 sites) ont été valorisés ;
- Les déchets dangereux, comme les boues de filtration issues du lavage des véhicules, les huiles usagées, les batteries, etc., 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.

Eurostar a mis l'accent sur la réduction, la réutilisation et le recyclage des déchets générés par ses activités, en conséquence, moins d'1% des déchets générés est envoyé à la décharge.

Au technicentre de Temple Mills une personne à plein temps est en charge du tri sélectif pour 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 grâce à la digestion anaérobie, créant de l'énergie renouvelable et de l'engrais biologique. Celui-ci possède également un appareil de destruction des lampes composées de 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) à des chenils 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. Les trains ont été conçus de telle façon que le matériel et les fixations soient également recyclables à l'avenir.

—Objectif

Pour le Groupe SNCF : Réaliser 400 millions d'euros de valorisation des matières premières en fin de vie sur la période 2013-2017 (revente et réemploi).

—Évolution des indicateurs

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

2016	2015	2014
103	80	94

La quantité de déchets traitée est en forte progression (+ 15%). Cette évolution résulte principalement de la forte activité de dépose de traverses bois par RESEAU en 2016, et d'une progression de l'utilisation des contrats Déchets Dangereux nationaux.

La production de déchets de GEODIS a augmenté significativement depuis 2015, du fait d'une activité importante de "reverse logistics" aux États-Unis. La « reverse logistics »⁶³ 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 370 000 tonnes de déchets dangereux ont ainsi été revalorisés en 2016 (418 000 tonnes 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 GEODIS⁶⁴.

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

2016	2015	2014
59,7	66,1	65,6

La performance 2016 est en repli de 11%, résultant de cours métaux restant faibles. On observe une hausse des volumes de rails traités de +9% en volume, conséquence d'une action spécifique initiée en 2016 sur la sécurisation des gisements et le démarrage d'un contrat-cadre de vente pour les gisements faibles (<400 tonnes).

En revanche, la baisse globale d'activité du domaine Matériel a eu comme impact une baisse sur le volume de métaux ferreux vendus en 2016 (- 5%).

Par ailleurs, les économies comptabilisées liées au réemploi de produits en fin de vie a représenté près de 20 M€ en 2016, en hausse de près de 25 %.

Le plan « Excellence Achat » lancé en 2017 pour la période 2017-2020 prévoit une progression du montant des ventes de produits en fin de vie, atteignant 45 M€/an en fin de période. Dans le même temps le montant des économies liées au réemploi des produits en fin de vie devrait atteindre 25 M€/an. Soit une performance globale de 70 M€/an.

—Réalizations 2016

Recyclage des tenues

En 2015, SNCF avait collecté et recyclé 102,5 tonnes de tenues d'agents. Un volume qui en a fait la première entreprise française dans le recyclage des tenues professionnelles. Cette action a vu le jour grâce à la mobilisation volontaire des agents de terrain.

En 2016, SNCF a fortement contribué à la reconnaissance du projet FRIVEP⁶⁵ par les ministères de l'Environnement et de l'Industrie. Le projet a été présenté à Bercy en avril devant les ministres parmi les 4 premiers ECV français (Engagement pour la Croissance Verte). Plusieurs donneurs d'ordre et industriels sont partenaires de ce projet piloté par Orée avec le concours actif de SNCF, dont l'étude de faisabilité a été lancée fin 2106.

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.

Recyclage des trains Transilien

En mars 2016, un marché de démantèlement d'une durée de 5 ans a débuté, pour un volume de 250 caisses d'automotrices électriques Transilien. Ce marché a été confié au groupement GDE/WIG qui possède tous les prérequis industriels, administratifs et réglementaires (certification Amiante).

Ces marchés de démantèlement permettent à Transilien de respecter ses obligations réglementaires et environnementales, de limiter les risques de vandalisme et de minimiser l'utilisation de voies de service pour le stockage de matériels en attente de démantèlement.

Réalizations des filiales

Il y a deux ans, Keolis Dijon a mis en place quatre nouvelles filières de tri au sein de ses sites de maintenance. Aujourd'hui, 21 filières sont utilisées et 84% des déchets triés sont valorisés.

En travaillant avec son prestataire déchets, Keolis Amey Docklands (filiale Keolis au Royaume Uni) a augmenté significativement ses taux de recyclage plutôt que la mise en décharge. Des objectifs de recyclage et d'énergie ont été inclus dès le départ dans le contrat avec le prestataire et intégrés dans un reporting mensuel. Grâce à ces engagements, la filiale a atteint 0% de déchets mis en décharge et 82% de déchets recyclés.

⁶³ Reverse logistics » : logistique des retours

⁶⁴ 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.

⁶⁵ Filière de Réemploi/Recyclage Industrielle des VEtements Professionnels, projet validé comme Engagement pour la Croissance Verte (ECV/ Green deals à la française)



B.3

ENJEU 3 : FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT HUMAIN

Dans un contexte de plus en plus concurrentiel sous l'effet de la digitalisation et des nouvelles attentes des voyageurs, SNCF doit s'adapter pour améliorer sa compétitivité. Le Groupe doit préserver ses fondamentaux de sécurité, de régularité, et ses missions d'entreprise citoyenne, au service de la mobilité des français ; 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.

Considérant que la performance sociale est un levier de la performance économique, SNCF mise 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.

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 2016, le Groupe (y compris filiales) a tenu son rôle d'employeur de premier plan en recrutant plus de 12 000 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 2016 par le prix Top Employeur, label qui identifie et certifie les bonnes conditions de travail proposées par les employeurs à leurs collaborateurs.

B.3.1. ENGAGEMENT N°8 : PORTER ATTENTION AUX COLLABORATEURS : SANTÉ, SÉCURITÉ, VIVRE ENSEMBLE, QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



Cible 3.4

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

B.3.1.1. 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 activités à travers le programme Excellence Sécurité (présenté dans la partie sécurité d'exploitation B.1.1.1).

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.

Le Groupe Public Ferroviaire intensifie son action et se donne un nouvel objectif pour 2017 : réduire de 10% le taux de fréquence des accidents du travail en agissant prioritairement sur trois risques majeurs :

- le risque routier
- le risque alcool et produits psychoactifs,
- les distracteurs d'attention (outils digitaux, etc.).

L'analyse a montré que les récents accidents mortels sont principalement liés au risque de heurt par circulation ferroviaire et au risque routier. La réponse apportée a été de mettre en place des mesures de prévention face aux risques générés par les activités propres de l'entreprise, appelées les « Règles Qui Sauvent » (RQS). Elles s'appuient sur une analyse des risques et la mise en place effective d'actions compensatoires. Elles ne peuvent a priori être contournées ou peuvent l'être de façon exceptionnelle dans certains cas particuliers notamment dans le cadre d'un processus de dérogation formel officiellement validé.

Enfin, une refonte des formations managériales intégrant la Sécurité au Travail est en cours et devrait se terminer fin 2017.

L'amélioration de la sécurité et de la santé des salariés reste un axe de progrès permanent des conditions de

travail. La poursuite de la démarche sécurité lancée en 2014 a permis de structurer une organisation plus robuste dans l'ensemble des filiales françaises quelle que soit leur taille. La démarche est dorénavant soutenue par 25 animateurs qui appuient les équipes d'exploitation et de maintenance pour garantir la pérennité des actions mises en œuvre (systèmes d'autoévaluation et d'audits internes, formations auprès des managers, guide de prévention diffusé à 20 000 collaborateurs, etc.). Ce dispositif constitue une 2ème phase de l'organisation après la mise en place en 2014 de coordinateurs au niveau national.

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 : Au sein de SNCF Logistics Services (SLS), où le personnel est principalement sédentaire, le « document unique » a été mis à jour, le personnel a été sensibilisé à l'occasion de la semaine de la QVT et participe aux exercices d'incendie.

Pour GEODIS, la sécurité des collaborateurs est 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.

L'entreprise poursuit ses démarches de formation et de sensibilisation : un nouveau Manuel Conducteur est diffusé depuis 2015 auprès des conducteurs du métier « Road transport ». La campagne de sensibilisation « VIC » (pour veiligheid is cruciaal, ou « la sécurité est essentielle » en néerlandais) mise en place par le Métier Logistique Contractuelle dans tous ses entrepôts dans le monde depuis 2015 se poursuit. Par ailleurs, GEODIS a testé des exosquelettes aux Pays-Bas afin de soulager certaines contraintes physiques et diminuer la pénibilité du travail. Enfin, GEODIS organise des Journées Sécurité, pour partager les bonnes pratiques avec ses clients.

La démarche de certification OHSAS 18001 (Operational Health and Safety Assessment System) s'est maintenue en 2016, avec 34% des sites certifiés.

Au sein de NAVILAND CARGO, la politique QHSE 2015-2017 est portée par le Président :

Depuis 2015, les managers opérationnels de l'entreprise sont formés, des Correspondants Sécurité ont été identifiés, des formateurs internes ont été formés aux gestes et postures.

Au sein de CAPTRAIN DEUTSCHLAND, la méthode d'analyse des accidents de travail des 5M (ou diagramme d'Ishikawa) a été mise en place. C'est un

outil qui permet d'identifier les causes d'un problème, de limiter l'oubli des causes et de fournir des éléments d'étude des solutions pour différentes « familles » : matières, matériel, main d'œuvre, milieu et méthode. Par ailleurs, un groupe de travail est constitué regroupant des correspondants santé au travail et sécurité et des membres du personnel de ses filiales. Le Personnel de Traction de CAPTRAIN ITALIA reçoit une formation continue sur la sécurité, et 53% des employés ont participé, Au sein de VIIA (Autoroutes ferroviaires), plusieurs formations sont déployées :

- formations aux risques électriques pour le personnel en poste sur les Terminaux, mais aussi pour les collaborateurs du siège qui sont concernés (HO / BO)
- formations à la réglementation du transport de matières dangereuses (ADR), formations au risque ferroviaire pour le personnel siège de VIIA

Pour FORWARDIS (commissionnaires de transport), la mise en place de systèmes de protection pour les travailleurs isolés (PTI) est à l'étude. Un travail a été mené conjointement entre RH et managers afin d'optimiser les systèmes d'astreintes existants et ainsi de limiter le niveau de fatigue des collaborateurs qui y sont soumis. Un travail a été mené sur l'organisation même de ces astreintes et les effectifs ont été renforcés en 2016 afin de favoriser les « roulements ».

—Objectif

Réduire de 10% le taux de fréquence des accidents du travail en 2017 pour le GPF.

—Évolution des indicateurs

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

2016	2015	2014
Taux de gravité des accidents du travail (pour 1000 heures travaillées) ⁶⁶		
1,45	1,37	NR
Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt hors trajets (par million d'heures de travail)		
23,56	26,11	NR
Nombre de maladies professionnelles déclarées		
445	450	508

—Réalisations 2016

Convention sécurité

La Convention Sécurité, qui s'est tenue en juillet 2016, avait pour objectif de renforcer la capacité des managers à gérer la sécurité tout en respectant un cadre donné. Réunissant 750 participants, elle a été l'occasion pour les dirigeants d'affirmer aux managers que la « Santé & Sécurité au Travail » doit être portée au même niveau d'attention que la « Sécurité de l'Exploitation Ferroviaire ». Ils ont énoncé les trois axes prioritaires de la politique sécurité du GPF à partir des travaux menés par les membres du Comex des 3 EPIC :

- La Plateforme Sécurité au Travail, utilisée depuis 2015 au sein de SNCF Réseau, sera déployée dans les deux autres EPIC dès 2017. Elle regroupe tous les outils dont le manager a besoin pour remplir son

rôle en matière de prévention des risques, et permet de développer le pilotage par les risques. Cet outil intégrera la nouvelle grille d'évaluation des risques psycho-sociaux, la nouvelle procédure de déclaration des accidents de travail ainsi que la cartographie des risques.

- Les messages véhiculés au travers de la formation qui a été mise en place avec le Conservatoire National des Arts et Métiers en 2015 pour les managers seront diffusés au sein des formations « Dimensions Manager » et « Dimensions DU ». Celles-ci intègrent le développement des postures managériales fondamentales de sécurité. Un des objectifs est de permettre aux managers de participer davantage à l'intégration des Facteurs Organisationnels et Humains (FOH). Depuis 2015, plus de 9600 managers ont été formés au CNAM.
- La documentation, notamment les textes portant sur la santé et la sécurité au travail, sont en cours de réécriture de manière à les simplifier pour chacun des trois EPIC.

Par ailleurs, depuis cette convention, la direction générale de la sécurité applique pour les ESR relatifs aux accidents du travail le même dispositif d'analyse et de traitement que pour les ESR liés à la sécurité de l'exploitation ferroviaire. En effet, une instruction formelle est partagée dès le lendemain entre un représentant de l'activité, le DET (directeur d'établissement) et le directeur général sécurité. La démarche a pour but de réduire l'ensemble des formalités et de mettre en place rapidement un plan d'action.

Le risque routier

SNCF a engagé une démarche Groupe pour réduire le risque routier et a signé le 11 octobre une charte en faveur de l'amélioration de la sécurité des salariés sur les routes pour répondre à l'appel national de la Sécurité Routière et du Ministère de l'Intérieur. En effet, le risque routier est aujourd'hui le premier risque mortel pour les agents (3 accidents mortels au premier semestre 2016). Dans ce cadre, un Marathon de l'Innovation sur le risque routier sera organisé les 17 et 18 janvier 2017.

Les audits

Au sein de la Direction des Audits, un nouveau modèle de présentation expose les résultats sécurité au travail des établissements s'appuyant sur celui des audits de sécurité de l'exploitation ferroviaire.

Par ailleurs, depuis le mois de juillet, les programmes d'audit intègrent les entités hors établissements de production. À ce titre, des entités de la SUGE (Direction de la Police Ferroviaire) ont été auditées fin 2016.

Protection auditive pour les agents exposés au bruit

Face au risque mortel de heurt par un train, la protection auditive des opérateurs travaillant dans la zone dangereuse a toujours été une interdiction pour éviter de diminuer le sens de perception d'un danger imminent. La protection auditive des agents étant néanmoins une nécessité, de nombreux tests en laboratoire ont été menés en 2013 et 2014, en collaboration avec le CNRS et l'INRS, la médecine du travail, et l'Agence d'Essai Ferroviaire. Il a été démontré que les protecteurs choisis étaient adaptés à de nombreux cas d'exposition au bruit et que le port de ces protections en poste de travail pouvait être engagé.

L'EPIC SNCF Réseau a engagé un projet pour tester

⁶⁶ Voir note méthodologique en fin de rapport.

ces mêmes protecteurs sur des agents présentant de légères pertes auditives. Les essais en laboratoire viennent de commencer sur le site de l'INRS près de Nancy. Les résultats sont attendus l'année prochaine.

À la fin de l'année 2016, des projets ont été mis en place pour intégrer les accidents de travail des sous-traitants et améliorer le processus de gestion des accidents de travail afin de fiabiliser les indicateurs (taux de fréquence).

GEODIS : « VIC » pour veiligheid is cruciaal », ou « la sécurité est essentielle »

En 2016, une campagne d'affichage avec VIC a sensibilisé les collaborateurs sur différents thèmes (équipements de protection individuelle, variations de température, alcool et drogue, stress, etc.).

L'ensemble des sites gérés en propre par le Métier Logistique Contractuelle de GEODIS en France dispose depuis 2016 d'un écran LED affichant trois données essentielles en matière de sécurité : le nombre record de jours sans accident pour le site, la date du dernier accident, le nombre de jours sans accident. La mise à jour est automatisée et permet aux sites d'être transparent et d'encourager les équipes.

En outre, une campagne de sensibilisation originale a été déployée sur les plateformes du Métier Distribution & Express de GEODIS en France, avec la mise en situation de membres du comité de direction sur des affiches rappelant des règles de sécurité dans certains gestes du quotidien des collaborateurs (par exemple, porter les équipements de protection individuelle comme les gants sur les plateformes).

Keolis

En 2016, un nouveau référentiel de contrôle interne sur la sécurité a été mis en œuvre, couvrant l'ensemble des modes exploités dans le Groupe. À l'issue de retours d'expériences internationaux (Inde, Royaume-Uni, Australie), une attention particulière a été portée sur la gestion du risque d'électrocution. Des bonnes pratiques ont été partagées.

B.3.1.2. RISQUES PSYCHOSOCIAUX (RPS)

—Politique

Comme pour les risques physiques, l'employeur évalue les risques psychosociaux (RPS) et les formalise dans le document unique⁶⁷.

La démarche d'évaluation des RPS 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 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 du CHSCT.

Tous les établissements et services de directions s'inscrivent dans la démarche d'évaluation des risques.

Pour les aider, une plateforme de prévention informatique, intégrant la grille d'évaluation des risques psychosociaux réactualisée, a été déployée sur l'ensemble du GPF en 2016. Le texte de référence sur la méthodologie à adopter a été réécrit en concertation avec les représentants du CNHSCT.

Politique des filiales

Pour toutes les filiales du pôle Transport Ferroviaire et Multimodal de Marchandises (TFMM), les salariés soumis à un ou plusieurs facteurs de pénibilité sont surveillés, des coachings pour certains collaborateurs sont mis en place, les recrutements sont réactifs quand les équipes nécessitent un renfort. À ce titre, au sein de VIIA et de FORWARDIS, les équipes soumises aux astreintes ont été renforcées.

B.3.1.3. QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

—Politique

Considérée depuis 2011 comme un levier de performance globale et durable de l'entreprise, la Qualité de Vie au Travail (QVT) est l'un des axes majeurs d'action et d'expérimentation, au cœur du projet d'entreprise.

Le programme « Mieux vivre au travail », lancé en juillet 2012, donne 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 continue d'irriguer tous les axes de la politique RH du Groupe Public Ferroviaire.

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

Les politiques sont déclinées dans chaque EPIC et chaque activité, autour de problématiques spécifiques.

Créé en 2009, l'Observatoire Qualité de Vie au Travail (Observer et Agir pour la QVT), lieu d'échange et de dialogue paritaire et pluridisciplinaire, expérimente et veille à traduire de manière opérationnelle le programme « Mieux Vivre au Travail ».

En 2016, les différents groupes de travail ont formulé des recommandations sur les thèmes « le digital et la QVT », « l'absentéisme et le présentéisme ».

⁶⁷ 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.

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. La quasi-totalité du Métier Logistique Contractuelle avait été certifiée en 2015. En 2016, les principales nouvelles certifications ont été attribuées aux Métiers Road Transport et Supply Chain Optimization.

Au sein de CAPTRAIN ITALIA, filiale du pôle TFMM, le document d'évaluation du risque stress provoqué par le travail est en cours de révision.

Par ailleurs, un accord sur l'expérimentation du télétravail a été signé au niveau de VFLI.

Eurostar 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 liés au bien-être et à la diversité, à la reconnaissance, à la formation, à l'évolution professionnelle, au management, etc.

—Évolution des indicateurs

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

2016	2015	2014
✓5,5%	5,2%	5,0%

—Réalisations 2016

L'Observatoire de la Qualité de Vie au Travail, qui mène des recherches pour favoriser l'amélioration continue, avait formulé des recommandations en 2015 sur les questions de l'absentéisme et du présentisme. Dans ce cadre, un guide pratique, nommé aux Trophées SNCF 2016, a été adressé à l'ensemble de la ligne managériale et aux responsables RH. Son objectif est de permettre aux managers de comprendre l'origine des absences des salariés pour agir au quotidien et apporter les solutions les plus appropriées.

Outil managérial conçu autour de l'engagement et la QVT

Le Triangle du Manager, utilisé comme un référentiel managérial, donne aux managers vingt-six leviers d'actions qui permettent de prioriser et de mettre en place des plans d'action en faveur de l'engagement et de la QVT. Il a été déployé et diffusé depuis septembre 2016.

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 »

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

Les salariés, via un questionnaire en ligne, peuvent s'exprimer de manière anonyme sur divers sujets : environnement de travail, rémunération, formation et développement personnel, opportunités de carrière, etc. En 2016, l'EPIC SNCF a enregistré un taux de participation de 68% (contre 52 en 2015) et un taux d'engagement⁶⁸ de 66% (contre 70 en 2015). Pour l'EPIC Mobilités, le taux de participation était de 65% (contre 61 en 2015) et le taux d'engagement était de 64% (contre 67 en 2015). Pour l'EPIC Réseau, le taux de participation était de 58% (contre 48 en 2015). Le taux d'engagement est un indicateur qui a été rajouté en 2016, il était de 69%.

Groupe VSC

En 2016, 91% des collaborateurs ont répondu avoir plaisir à travailler dans le Groupe. Ce résultat a été obtenu lors de la dernière étude réalisée par Inergie auprès de 903 collaborateurs (soit un taux de participation de 84%).

Par ailleurs, VSC a reçu le label « Happy at Work »⁶⁹ en obtenant une note globale de 4,34/5 avec un taux de participation des collaborateurs de 61,4% et un taux de recommandation de 88,5%. Ainsi, le Groupe VSC est placé à la troisième place dans la catégorie des entreprises entre 250 et 4999 salariés.

Pour l'année 2017, VSC lancera la démarche de bien-être au travail « I Feel Good » qui s'articule autour de trois grands thèmes :

- « Team Player » (vis ma vie, principes pour bien vivre ensemble),
- « Générosité » (possibilité de dédier des congés à une association humanitaire, mécénat de compétences, corbeilles de fruits dans les locaux),
- « Hygge Spirit » (ateliers de méditation, pause petit-déjeuner proposé chaque mois).

Keolis

Pour la seconde fois, Keolis SA a réalisé auprès de l'ensemble de ses collaborateurs une mesure du « mieux-être au travail » par le biais d'un questionnaire élaboré par le CSA.

L'opération s'est déroulée en juin 2016 et 817 salariés,

⁶⁸ Taux d'engagement : somme du pourcentage de collaborateurs presque engagés et très engagés.

⁶⁹ La démarche "Happy" propose une analyse de la motivation et de l'engagement en s'appuyant sur les principes du développement personnel. Le label « Happy at work » classe et valorise les entreprises dans lesquelles les salariés sont heureux.

soit 54% de l'effectif, y ont participé. Les résultats sont globalement positifs et en amélioration par rapport au précédent baromètre réalisé en 2010.

B.3.1.4. BIEN VIVRE ENSEMBLE



Cilbe 5.5



Cible 10.2

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.

Chez Eurostar, 73% des collaborateurs pensent que l'entreprise respecte les différences individuelles (telles que la culture, les origines et les croyances). Par 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 programme de prévention et de lutte contre les discriminations qui s'articule autour de trois axes :

- l'objectivation des processus de gestion des ressources humaines (recrutement, formation, carrière, etc.) ;
- 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.

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

Politique des filiales

En France, 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.

Depuis 2015, Keolis est doté d'une politique à l'échelle du Groupe, qui établit ses engagements en faveur de la diversité et de l'inclusion. Celle-ci, intégrée au projet d'entreprise du Groupe en 2016, affirme cinq engagements à respecter :

- se conformer au droit du travail des territoires dans lesquels il est implanté et aux standards internationaux en matière de respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales, de non-discrimination, de lutte contre le harcèlement ;
- créer un environnement de travail équitable et inclusif où chacun se sent valorisé pour ses compétences sur son poste, son implication et son niveau de performance ;
- respecter chaque personne, sa dignité et sa culture dans les limites imposées par les conditions d'hygiène, de sécurité et du règlement intérieur ;
- adopter une posture d'ouverture et d'empathie à l'égard de chacun dans son individualité pour comprendre ses attentes et ses besoins ;
- promouvoir la diversité et l'égalité professionnelle femmes-hommes auprès des parties prenantes. La priorité est donnée au dialogue.

Le Groupe entend former la ligne managériale et l'ensemble des acteurs RH aux aspects juridiques en matière de discrimination en fonction des contextes locaux.

Keolis encourage ses managers à prendre en main les problèmes relatifs à la diversité. Ils sont réglés au cas par cas et peuvent donner lieu à des sanctions si des comportements sont en inadéquation avec les valeurs et les politiques d'intégration portées par le Groupe.

VFLI : Le règlement intérieur de VFLI intègre des dispositions de lutte contre les discriminations et l'équipe de recrutement est formée à la non-discrimination à l'embauche.

—Réalizations 2016

Nouveaux outils de formation

En 2016, SNCF a développé avec la RATP un Serious Game « ProDiversité ». Il vient en complément du Kit « Manager la diversité & la mixité » accessible à tous les managers pour animer leurs équipes sur les enjeux de la diversité et du « bien vivre ensemble ». A travers sept séquences correspondant à autant de critères de discrimination (genre, convictions religieuses, origine, orientation sexuelle, handicap, âge et appartenance syndicale), le Serious Game « ProDiversité » propose au salarié de s'entraîner à mettre en œuvre, dans des situations proches de celles qu'il peut rencontrer au travail, les bonnes attitudes en matière de prévention de la discrimination. Au fil de l'expérience, le participant,

incarné par un avatar, se retrouve dans la peau de la personne discriminée et de celui qui discrimine. Le jeu permet aussi de se placer en position de témoin d'une situation de discrimination.

Ce projet a été récompensé par le Trophée de la diversité⁷⁰ en novembre 2016.

Par ailleurs, 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 ».

Keolis

Au sein de Keolis, un autodiagnostic diversité et inclusion a été mis en place pour les filiales et revu à l'occasion de la mise à jour du projet d'entreprise KeoLife en 2016. Grâce à cet outil, chaque filiale du Groupe Keolis peut mesurer son niveau de maturité et se fixer des objectifs d'amélioration.

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 complément, SNCF au Féminin, réseau de femmes cadres et encadrantes du Groupe (premier réseau féminin d'entreprise en France) 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 2016, 5 000 femmes du Groupe ont participé aux actions du réseau.

Politique des filiales

Le Groupe Keolis mène depuis 10 ans une politique active en matière d'égalité professionnelle femmes-hommes avec pour objectif de promouvoir la mixité et d'assurer une équité de traitement entre tous les collaborateurs.

Aujourd'hui, les grands objectifs de Keolis en matière d'égalité professionnelle sont les suivants :

- atteindre la mixité des effectifs dans toutes les filières métiers (répartition égale ou supérieure à 30% - 70%) ;
- garantir un meilleur accès des femmes aux postes à responsabilité ;
- sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux de l'égalité professionnelle et de la diversité, au fonctionnement des stéréotypes et au contexte légal de non-discrimination ;
- appliquer dans toutes les filiales le principe de l'égalité salariale « à travail égal, salaire égal ».

Keolis veille à inclure l'égalité professionnelle dans les processus organisationnels et de ressources humaines.

Par ailleurs, les collaborateurs ont l'opportunité d'agir concrètement, quel que soit leur métier, en adhérant à l'un des réseaux internes pour l'égalité et la diversité (Keolis Pluriel en France, WoW-women on Workforce en Inde, WIN à Boston en sont des exemples). Ces réseaux sont tous connectés et regroupés au sein de SNCF au Féminin. L'ensemble représente plus de 3 500 membres et constitue l'un des réseaux internes les plus importants en volume d'adhésion et en budget sur le territoire français.

En 2016, Keolis a obtenu le Gender European Equality and International Standard (GEEIS), qui récompense les sociétés qui entreprennent des actions en faveur de l'équité et de l'égalité des genres.

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. Un plan d'action a été lancé en 2016.

GEODIS a poursuivi en 2016 ses actions lancées en 2012 pour promouvoir l'égalité hommes-femmes et lutter contre les discriminations, en s'appuyant sur le label GEEIS (Gender Equality European and International Standard). Le label est accordé pour une durée de 4 ans, à la suite d'audits d'évaluation sur l'égalité hommes-femmes (formation des managers et des populations RH, diversité, équilibre vie professionnelle et vie privée, pratiques salariales, etc.). A fin 2016, GEODIS est labellisé GEEIS pour 10 pays engagés dans une démarche d'amélioration en matière d'égalité professionnelle⁷¹.

Par ailleurs, le réseau GEODIS Women's Network, adossé au réseau SNCF au Féminin et lancé en mai 2013, a poursuivi ses actions en 2016. Près de 300 femmes cadres sont membres du réseau GEODIS Women's Network en France mais aussi aux Pays-Bas,

⁷⁰ Le Trophée de la diversité récompense tous les ans les entreprises innovantes en matière de diversité. Il est décerné par le cabinet Diversity selon plusieurs critères (le caractère innovant de la démarche, l'articulation avec la stratégie de l'entreprise, la pérennité des actions mises en œuvre, la capacité de la démarche à être reproduite ou exportée à d'autres périmètres). Neufs catégories sont récompensées dont la formation.

⁷¹ GEODIS avait été labellisé fin 2012 pour ses activités en France, en Allemagne, au Royaume-Uni et en Italie, label renouvelé en 2015 suite aux audits de mi-parcours. Les Pays-Bas, le Canada, le Mexique, Hong Kong et l'Australie ont reçu le label GEEIS en 2014. En 2016, des audits de mi-parcours ont eu lieu pour ces 5 pays et l'Irlande a été labellisée pour la première fois.

en Allemagne, en Irlande et désormais aux Etats-Unis. Pour renforcer l'esprit d'appartenance au réseau, un groupe d'échange privé sur LinkedIn a été lancé en octobre dernier permettant de partager des informations sur le thème du leadership.

Le réseau GEODIS Women's Network s'est défini trois objectifs :

- la formation et le développement personnel pour permettre aux femmes d'acquérir et de renforcer leur posture managériale ;
- favoriser les rencontres et les échanges, développer la solidarité et promouvoir la transversalité au sein du Groupe ;
- favoriser des actions concrètes au sein du Groupe pour contribuer à la féminisation des équipes.

Un programme de mentoring a été lancé en 2015 par les membres de la direction générale pour une vingtaine de femmes cadres en France, tous métiers confondus. Il s'est poursuivi en 2016.

Pour le pôle TFMM, un diagnostic complet a été effectué en 2016, tant pour la France que pour les filiales implantées à l'étranger. Il a permis de mettre en lumière les points sur lesquels il était essentiel de se concentrer dès 2016-2017 dont :

- le recrutement et accompagnement des potentiels féminins, notamment par le biais de coachings,
- le développement des potentiels féminins, notamment chez les jeunes diplômé(e)s et hauts potentiels,
- la mise en place d'indicateurs spécifiques,
- une gestion plus équitable de la parentalité,
- un travail sur les stéréotypes.

NAVILAND CARGO a conclu un accord d'entreprise sur l'Égalité Professionnelle entre les Femmes et les Hommes avec mise en place d'actions auxquelles sont associés des indicateurs de suivi comprenant :

- la sensibilisation des acteurs du recrutement afin de renforcer la proportion d'embauches de femmes,
- la mixité des emplois dans lesquels les femmes ou les hommes sont sous-représentés en présentant au moins une candidature féminine ou masculine,
- l'accès à la formation après un congé familial de longue durée (objectif de 100% des demandes de formation validées),
- la garantie d'une égalité de traitement en cas de mobilité professionnelle,
- la garantie d'une égalité salariale entre les femmes et les hommes (objectif de régularisation de 100% des écarts constatés non justifiés).

VFLI a signé avec les organisations syndicales un accord relatif à l'égalité femmes / hommes en 2015 pour une durée de 3 ans. L'entreprise a également réalisé une campagne de communication auprès des écoles en mettant en avant la féminisation des métiers du ferroviaire.

—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

2016	2015	2014
✓24,2%	23,3%	22,6%

Taux de féminisation au sein du GPF : 22%

dans les collèges « cadres supérieurs » et « cadres dirigeants » : 25% ;
au sein du collège « cadres » : 28% ;
au sein du collège « non cadres sédentaires » : 23% ;
au sein du collège « roulants » : 13%.

—Réalizations 2016

Recrutements

Des campagnes de recrutement tournées vers les femmes ont été réalisées (nouveau visuel et reportages de femmes). 20% de femmes ont été recrutées en 2016 au sein du GPF, en CDI et en France, contre 19% en 2015 et 17% en 2014.

À l'occasion de la 5^{ème} édition du Girls' Day, en décembre 2016, 1 500 jeunes lycéennes sur toute la France sont venues découvrir les métiers de SNCF et changer leur regard dessus. Une centaine d'étudiantes en écoles d'ingénieurs ou universités se sont également rendues dans les établissements SNCF pour découvrir les métiers techniques.

Lutte contre le sexisme

Un plan d'action national sur 12 mois contre le sexisme, a été réalisé et porté au plus haut niveau de l'entreprise. Il 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 expliquant pourquoi il faut parler du sexisme, décrivant les différents outils pour y faire face et apportant 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.

Il est à noter qu'en 2016, l'écart sur la rémunération moyenne mensuelle brute entre les hommes et les femmes du cadre permanent hors cadres supérieurs et cadres dirigeants était de 5%.

Semaine de la mixité

SNCF a participé activement à la semaine de la mixité début mars 2016, pour la troisième année, avec notamment des conférences, des jeux concours, des déjeuners de dirigeant(e)s avec des femmes de l'entreprise.

Keolis

En 2016, Keolis a mené des actions en faveur des femmes clientes des transports en travaillant sur l'analyse de leurs besoins et attentes. Dans plusieurs filiales, des marches exploratoires ont été mises en place pour permettre aux femmes de communiquer leurs impressions sur un itinéraire donné et ainsi d'identifier les causes générant un sentiment d'insécurité. Quelques réseaux, à Lyon par exemple, expérimentent la « descente à la demande » des clientes entre deux arrêts en fin de service.

Le Groupe a participé activement en France au plan national de lutte contre les violences faites aux femmes dans les transports en commun : l'entreprise a notamment co-construit un kit de formation à destination

des agents de contrôle et médiation pour repérer les situations critiques et prendre en charge les victimes.

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

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.

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 ;
- 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.

La mise en place des actions est portée par une quarantaine de correspondants « handicaps et emploi » répartis sur toute la France et dans les 3 EPIC.

En 2016, 6 726 travailleurs handicapés travaillaient dans le GPF contre un peu plus de 3 000 en 2002. Cela représente 4,52% des effectifs.

Politique des filiales

Au-delà de ses obligations légales, Keolis engage des actions volontaristes de sensibilisation et d'insertion dans le souci de lutter contre toutes formes de discrimination et d'exclusion :

- les équipes Recrutement et Mobilité ont été formées au recrutement de travailleurs en situation de handicap.
- Keolis a travaillé sur l'adaptation des travailleurs handicapés de Keolis SA à leur poste de travail et sur leur intégration.
- une conférence intitulée « Faire de sa différence une force » présentée par Arnaud Assoumani, athlète handisport, a été organisée au siège du Groupe pour sensibiliser plus largement l'ensemble des managers au sujet du handicap.

En tant qu'opérateur de transport, Keolis joue également un rôle majeur pour l'accès des personnes handicapées à la mobilité. Le Groupe Keolis est le premier transporteur de personnes à mobilité réduite (TPMR) en France.

Au sein de SNCF Logistics, chaque pôle anime sa propre politique handicap :

- NAVILAND CARGO se fournit en papeterie par le biais d'ateliers protégés, adapte les postes de travail quand cela est nécessaire, sensibilise les managers et les collaborateurs au statut de travailleur handicapé.
- CAPTRAIN ITALIA compte 7% de collaborateurs appartenant aux catégories dites protégées en Italie (en prenant en considération le personnel sédentaire).

—Objectifs

Pour le GPF : dans le cadre du nouvel accord, embaucher 300 personnes entre 2015 et 2017.
Pour l'année 2016, l'objectif était de 100 recrutements.

—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

Évolution du nombre cumulé de travailleurs handicapés recrutés entre 2015 et 2017 – GPF



L'objectif fixé est de recruter 300 travailleurs handicapés sur la durée de l'accord. Les personnes recrutées directement ainsi que celles issues de la formation HANTRAIN ayant réussi leur diplôme sont comptabilisées pour mesurer l'atteinte de l'objectif. Sur les deux ans, le nombre total de travailleurs handicapés recrutés hors HANTRAIN à fin 2016 est de 139 et 78 personnes ont été recrutées dans le dispositif HANTRAIN. La somme des recrutements directs et HANTRAIN est donc de 217 pour un objectif de 200 à fin 2016.

2016	2015	2014
Taux d'emploi des travailleurs handicapés		
4,5%	4,4%	4,5%

—Réalizations 2016

Hantrain, des promotions d'avenir

L'objectif d'Hantrain est de former 75 stagiaires en situation de handicap d'ici à la fin 2017, 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, 159 personnes ont été intégrées dans ce dispositif d'alternance (qui dure 18 mois) et 100 ont été recrutées à la fin de leur contrat d'alternance. Les autres sont en cours de formation.

Réalizations des filiales

Keolis Rennes a signé une convention avec l'Agefiph, association française ayant notamment pour missions de favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées dans les entreprises privées. Il s'agit de la 1^{ère} convention signée par une entreprise de transport public.

Keolis Bordeaux Métropole a mis en œuvre une démarche intégrée de maintien dans l'emploi des salariés handicapés qui se traduit notamment par :

- la mise en place d'une instance pluridisciplinaire (RH, service médical et social) qui anticipe les situations de restriction d'aptitude ou d'inaptitude et recherche les solutions d'adaptation de poste, de formation, de reclassement, etc.
- l'appui du service social envers les salariés handicapés (accompagnement dans leurs démarches auprès des différents organismes) ;
- le partenariat avec le SAMETH (Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés). En 2016, 13 dossiers ont été constitués.

KDR Goldcoast (Australie) a collaboré avec l'association « Special Olympics », une organisation dédiée à l'épanouissement par le sport des personnes qui vivent avec un handicap mental. Ce programme a pour objectif de sensibiliser l'ensemble des salariés sur le handicap mental et également de participer à l'insertion dans la sphère professionnelle de participants «Special Olympics». Une matinée par semaine, l'entreprise a reçu une nageuse participante de ce programme. Elle s'est vue confier des missions d'assistance aux personnels administratifs.

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, etc.), d'athlétisme, de glisse et du triathlon.

En 2016, 32 athlètes faisaient partie du dispositif. 12 se sont qualifiés pour les Jeux Olympiques de Rio, 5 d'entre eux se sont distingués en ramenant à la France une médaille d'or par équipe, une médaille d'argent et trois médailles de bronze.

LES SENIORS

—Politique

En 2014-2015, SNCF avait instauré un plan d'action relatif au contrat de génération pour être en mesure de répondre à ses obligations légales. En 2016, SNCF a mis en place différentes actions autour de trois axes de travail, dans la continuité de ce contrat de génération :

- 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.

Comme tout salarié, les seniors de l'entreprise peuvent rencontrer, hors temps de travail, leur conseil en évolution professionnelle (CEP) qui propose des dispositifs adaptés à leur situation parmi une palette d'outils (bilans de compétence, formations, etc.).

Par ailleurs, le maintien dans l'emploi des seniors est également passé par la formation, l'entreprise s'était fixée 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) permet de cumuler jusqu'à 250 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, etc.).

—Évolution des indicateurs GPF

En 2016, 2341 agents de 55 ans et plus n'ont pas bénéficié d'une formation depuis 3 ans, soit 14,6 % de la population des salariés en CDI de 55 ans et plus. Ce taux était de 11,68% en 2015 (16,8% en 2014).

B.3.1.5. GESTION DE L'EMPLOI



Cible 8.6

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.

À ce jour, 224 jeunes ont été embauchés, 27 ont poursuivi par le biais d'un contrat d'apprentissage, 133 poursuivent encore leur contrat « emploi d'avenir ».

Le service militaire volontaire, mis en place après les attentats de janvier 2015, vise à faciliter l'insertion professionnelle des jeunes en leur proposant un parcours de formation et d'insertion rémunéré d'une durée de 6 à 12 mois. En mars 2016, la première promotion a rejoint les différents établissements de SNCF. Au cours de ce stage, les jeunes volontaires se sont formés à un métier parmi lesquels opérateur de la voie ferrée, agent de sûreté ferroviaire, agent commercial, opérateur de maintenance matériel. À l'issue d'une double évaluation par l'armée et par SNCF, les stagiaires ayant validé ces deux formations complémentaires ont la garantie de pouvoir se présenter aux épreuves de recrutement SNCF pour une embauche en CDI, CDD ou en contrat d'apprentissage. Sur les 48 engagés qui s'étaient au départ orientés vers les

métiers de la SNCF, seuls 36 sont allés au bout du cursus. En 2016, 6 jeunes ont été embauchés au statut de cheminot et 7 en CDD avant de passer les tests.

Par ailleurs, 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 2016, à l'occasion des 10 ans des « Rendez-Vous Égalité & Compétences », un grand événement a été organisé. Ce dernier a été également l'occasion de faire un bilan sur cette opération et de signer un avenant à la « Charte Entreprise et Quartiers ».

Ces rendez-vous ont contribué à ce que 18% de l'ensemble des personnes recrutées (soit 850 personnes) soient issues de zones urbaines sensibles (ZUS) et de zones de contrats urbains de cohésion sociale (CUCS) en 2016. En 10 ans, plus de 7000 personnes issues de ces quartiers ont été recrutées.

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. Eurostar prépare également 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 et sera lancé en 2017.

Par ailleurs, l'entreprise accueille régulièrement des jeunes issus de lycées ou d'universités pour leur donner un aperçu de ce qu'est une activité commerciale internationale composée d'une main d'œuvre multidisciplinaire et de forts enjeux clients.

—Objectifs

20% de l'ensemble des personnes recrutées par SNCF devraient être issues des zones urbaines sensibles (ZUS) et des zones de contrats urbains de cohésion sociale (CUCS).

—Évolution des indicateurs GPF

18% de l'ensemble des personnes recrutées sont issues de zones urbaines sensibles (ZUS) et de zones de contrats urbains de cohésion sociale (CUCS) en 2016 (contre 17% en 2015).

—Réalizations 2016

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

Depuis 2012, SNCF Transilien anime la démarche de la Promotion des métiers Ferroviaires en Ile-de-France. Un réseau de 50 intervenants volontaires permet de répondre à la demande croissante des collèges et lycées de la région en quête d'information métiers et d'orientation pour leurs élèves.

Issus de divers horizons au sein de l'entreprise, les intervenants renseignent les jeunes sur les métiers et les formations en alternance proposées par SNCF à travers des interventions en classe ou des forums au sein des établissements. Certaines villes et CIO (centre d'information et d'orientation) organisent également des rencontres pour les élèves de leur périmètre. Lors de l'année scolaire 2015-2016, une centaine d'établissements secondaires ont reçu la visite de SNCF soit environ 200 classes et plus de 6 200 élèves.

Keolis

En Ile-de-France, l'Institut Keolis est agréé pour dispenser le titre professionnel AMIS (Agent de Médiation d'Information et Services). En 2016, il a accueilli 6 sessions de 12 stagiaires, principalement des jeunes entre 18 et 25 ans en recherche d'emploi et recrutés par ses filiales partout en France. L'AMIS a pour mission de :

- participer au maintien du lien social, prévenir ou apaiser les situations de conflits,
- détecter les dysfonctionnements techniques,
- sensibiliser au respect des règles, informer, orienter,
- veiller à la sécurité des personnes et effectuer les premiers gestes d'urgence,
- participer à des actions d'animation ponctuelles ou à des projets partenariaux. (ex : intervention en milieu scolaire).

Programme de mentoring à l'attention des lycéens

En avril 2016, Eurostar a lancé une nouvelle initiative de mentorat pour les jeunes lycéens en classe de première ou terminale dans le quartier de Camden à Londres. Ce programme est basé sur un mentoring individuel avec un manager d'Eurostar. Celui-ci fournit aide et soutien scolaire régulier pendant deux ans jusqu'à l'obtention du diplôme du lycéen. Ce programme a été également conçu pour aider les étudiants à explorer des opportunités de carrière auxquelles ils n'auraient pas forcément pensé.



B.3.2. 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.

Cible 4.4

B.3.2.1. 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 permettent des parcours professionnels solides et innovants. L'investissement formation permet d'adapter en permanence les compétences aux postes, aux métiers et à leurs évolutions, mais aussi de sécuriser les parcours professionnels et de maintenir les salariés dans l'emploi. En 2016, 78% des salariés⁷² du GPF ont bénéficié d'une formation.

SNCF conçoit et propose aux « top managers » du Groupe (cadres dirigeants et cadres supérieurs) des programmes de développement et d'accompagnement de haut niveau. Dans ce cadre, 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, etc.), programmes d'approfondissement des connaissances autour de sujets transverses. Des parcours de formation liés aux métiers sont proposés dans les différentes activités.

Par ailleurs, la formation professionnelle permet d'accompagner les enjeux phares de l'entreprise. En 2016, les bases de la relation client ont été revisitées grâce à de nouvelles formations mises en place afin d'aider les agents à s'adapter à chaque situation. Celles-ci intègrent une reconsidération de la relation client et leur permettent de prévenir et de gérer des conflits, d'être formés aux relations avec des personnes en situation de handicap. Par ailleurs, elles accompagnent les collaborateurs dans la transformation digitale de l'entreprise et la maîtrise de nouveaux outils déjà utilisés par les clients.

La formation professionnelle s'est axée également sur les projets phares de l'année 2016 tels que :

- la démarche excellence sécurité axée sur la sécurité ferroviaire ;
- la démarche excellence opérationnelle, proposée à tous les métiers et qui se traduit par une certification ;
- le programme Usine du Futur qui vise la transformation digitale des technicentres industriels en 4 ans ;
- les travaux en Ile-de France : le projet ZIP (programme d'actions mis en place pour répondre

aux demandes en termes d'information et de prise en charge des usagers) et la mise en œuvre du contrat STIF 2016-2019 qui nécessitent un niveau de service renforcé ;

- la production de l'infrastructure et le plan de maintenance ferroviaire VIGIRAIL mis en place pour renforcer la sécurité des aiguillages ;
- la mise en œuvre de la régionalisation dans le cadre de la préparation des conventions entre SNCF et les Autorités Organisatrices de Transport.

Concernant les risques professionnels, les messages véhiculés au travers de la formation mise en place en 2015 ont été diffusés en 2016 au sein des autres dispositifs qui intègrent le développement des postures managériales fondamentales de sécurité.

—Évolution des indicateurs

Art.225-I-1°-e) Nombre total d'heures de formation (en milliers)⁷³ – GPF K G A

2016	2015	2014
7 569	7 7001	7 131

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, etc.), préparent aussi à d'autres métiers plus généralistes : commerce, gestion, communication, etc. Les EPIC travaillent directement avec de nombreux lycées et centres de formation mais une structure dédiée aux métiers ferroviaires existe également : le CFA ferroviaire. 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, le taux de réussite aux examens a été de 96% en 2016. Les alternants sortants diplômés du CFA sont généralement embauchés ou continuent vers un diplôme supérieur.

SNCF a, par ailleurs, contribué à la création fin 2015, par l'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP), d'une Association pour le Développement de la Formation et la Promotion des Métiers Ferroviaires (ADFPMPF).

⁷² Sur la base de l'effectif réel.

⁷³ Voir note méthodologique en fin de rapport.

L'association s'est donné pour objectifs :

- de soutenir le développement des formations technologiques et professionnelles ferroviaires, des diplômes et des certifications ;
- de promouvoir les métiers ferroviaires (création et distribution d'outils d'information, de sensibilisation, de promotion auprès des jeunes ; création et gestion d'espaces d'information et d'orientation en collaboration avec les entreprises, le ministère de l'Éducation nationale, les Régions ; participation à des manifestations d'information et d'orientation, etc.).

Politique des filiales

Keolis a poursuivi le développement de ses parcours Pépinières (lancés en 2014) destinés à intégrer et former les futurs jeunes managers dans différentes filières (exploitation, marketing, ferroviaire, maintenance). Ces parcours incluent des enseignements pratiques sur le transport et des périodes d'immersion en filiales leur permettant d'appréhender les métiers et les domaines d'activités couverts par l'entreprise. En 2016, Keolis a intégré 31 «pépins» soit une augmentation de 24% par rapport à 2015.

De plus, Keolis est membre du Club des partenaires depuis 2015, créé sous la présidence de M. Olivier Marembaud (SNCF). Ce club 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. Ainsi, Keolis apporte une aide financière aux étudiants du Master « Transport et mobilité durable dans les villes africaines ».

—Réalisations 2016

En 2016, SNCF a proposé 7179 contrats en alternance et 1180 anciens alternants ont été recrutés sur un emploi pérenne (ce chiffre comprend le recrutement d'alternants sortis d'alternance avant 2016). SNCF Transilien a réalisé un peu plus de 10% de ses recrutements par le biais de dispositifs de formation en alternance. Les jeunes ont été formés puis recrutés dans le même établissement.

Par ailleurs, l'année 2016 a été marquée par la signature d'un nouveau partenariat entre SNCF Transilien et le lycée Beaugrenelle et la mise en place de deux nouveaux dispositifs répondant aux attentes des établissements : un BTS Management des unités commerciales et une mention complémentaire accueil dans les transports (Bac+1).

Du 7 au 23 novembre 2016, Trains Expo Événements a lancé l'opération « Train pour l'Emploi et l'Alternance. Les équipes de la Direction RH ont sillonné l'Île-de-France à bord d'un camion afin d'aller à la rencontre des collégiens et lycéens pour leur présenter des métiers et des formations diplômantes en alternance proposées par « l'École des métiers ». Celle-ci offre aux jeunes l'opportunité d'intégrer une quarantaine de formations et la possibilité de rejoindre le groupe SNCF afin d'exercer des métiers techniques (conduite des trains, maintenance du réseau, circulation ferroviaire, entretien des trains, commerciaux en gare, etc.). 18000 visiteurs ont été comptabilisés lors de l'événement.

SNCF Logistics et les filiales de TFMM favorisent les

contrats en alternance, notamment les contrats de professionnalisation et d'apprentissage. En 2016, VFLI a réalisé une campagne de communication en direction des écoles qui perçoivent leur taxe d'apprentissage. 28 contrats de professionnalisation et 3 contrats d'apprentissage ont été signés.

B.3.2.2. POLITIQUE DE MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

—Politique

Le Groupe Public Ferroviaire a connu en 2015 une évolution organisationnelle avec la création des trois EPIC.

Un des enjeux forts de l'année 2016 a été de conserver la fluidité de la mobilité interne. A ce titre, un accord relatif au recrutement et à la mobilité inter-EPIC avait été signé avec les partenaires sociaux le 30 décembre 2015, permettant aux salariés de bénéficier d'un parcours professionnel sur le périmètre étendu du GPF.

En effet, la mobilité est une opportunité, pour l'ensemble des sociétés du groupe SNCF, de bénéficier des apports de la diversité d'origine, de parcours et de culture professionnels différents par le partage et la mise en commun des expériences et des bonnes pratiques. La mobilité au sein du groupe SNCF constitue une priorité pour le GPF. L'ouverture d'une bourse de l'emploi destinée à tous les collaborateurs est en construction afin de faciliter les échanges et les mobilités.

Afin d'aider les personnes dont le poste a été supprimé, les Espaces Initiatives Mobilités (EIM) au service des trois EPIC proposent différents types d'accompagnements adaptés en fonction des situations individuelles :

- forums, sessions d'information ;
- formations sur les fondamentaux ;
- missions pour développer les compétences ;
- création de parcours de transition ;
- construction d'un projet professionnel ;
- prestations individuelles ou collectives pour faciliter le retour à l'emploi.

En complément, des dispositifs innovants sont également proposés pour :

- faciliter les reconversions, aménager certaines situations de fins de carrière, accompagner des salariés pendant des périodes d'inaptitude temporaire ;
- former à de nouvelles compétences des salariés touchés par une inaptitude, en les accueillant dans un dispositif de transition professionnelle qui leur permet de retrouver un collectif de travail stable ;
- mettre les compétences de ces salariés au service des établissements

SNCF Transilien effectue des recrutements à l'externe mais en réalise également en interne, avec une volonté forte de développer l'employabilité des collaborateurs, et de les fidéliser, notamment en Ile-de-France, en leur offrant des parcours professionnels valorisants.

Ces programmes de mobilité interne ont permis à près de 130 agents de changer de métier et de participer ainsi au développement des compétences collectives.

En 2016, le programme Mass Transit Initiative (MTI) a débuté. Celui-ci est destiné à accroître les compétences

ENJEU 3 FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT HUMAIN

exploitation en Ile-de-France par la création de parcours transverses entre SNCF Réseau et l'activité Transilien. Ce dispositif, s'appuyant sur une coopération renforcée entre l'opérateur et le gestionnaire d'infrastructure, contribuera à une meilleure qualité de la production

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. Pour cela, SNCF Logistics a mis en place la bourse emploi de la Branche (inJOB[®]). Celle-ci a ainsi accompagné 7 personnes en mobilité professionnelle en 2016.

Au sein des filiales de TFMM, la mobilité professionnelle est favorisée et les démarches sont facilitées et accompagnées à travers un dialogue transparent entre les parties prenantes (RH, managers). Il existe des aides à la mobilité (prise en charge du déménagement, etc.) et un accompagnement lors de l'intégration. Ainsi, au sein de NAVILAND CARGO, par exemple, sur 54 embauches, 8 ont été faites dans le cadre d'une mobilité professionnelle et 2 départs ont eu lieu dans le cadre de la mobilité Groupe.

Keolis SA 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.

Par ailleurs, les parcours pépinières (présentés en partie B.3.2) sont ouverts depuis 2015 à des candidats internes issus des filières opérationnelles afin de favoriser la mobilité professionnelle des agents de maîtrise.

À l'instar de la Talent Review pour les cadres Keolis SA, une Talent Review pour les techniciens et agents de maîtrise a été organisée dans deux régions en 2016 (Ile-de-France et Nord-Ouest) ainsi que dans certains réseaux comme Keolis Lyon. Ce rendez-vous annuel individuel permet d'identifier les compétences clefs et les potentiels d'évolution.

—Réalisations 2016

Mobilités inter-EPIC

En 2016, 2347 mobilités inter-EPIC ont été enregistrées au sein du Groupe Public Ferroviaire. Les mobilités entre SNCF Mobilités et SNCF Réseau représentent le plus grand nombre. L'EPIC SNCF enregistre également de nombreux mouvements vers et depuis les deux autres EPIC. Ainsi, les salariés ont pu évoluer dans l'ensemble du GPF.

Mobilité Groupe

Les recrutements ont été facilités au niveau du groupe SNCF grâce au projet d'une bourse groupe unique nommée VISEO GROUP[®]. Il a été mené tout au long de l'année afin d'accompagner la politique de mobilité et de maintenir la fluidité des mouvements du personnel en associant les trois EPIC et les filiales. Son lancement aura lieu en janvier 2017. Cette bourse à l'emploi, simplifiée et connectée aux solutions existantes, permet aux acteurs RH de diffuser des offres et aux collaborateurs de candidater au sein du groupe SNCF.

Accompagnement EIM intra et inter EPIC

En 2016, environ 4400 salariés ont été accompagnés par les EIM. En dehors des mobilités volontaires, près de 60% d'entre eux sont en reconversion professionnelle.



B.3.3. ENGAGEMENT N°10 : CONSTRUIRE UNE VISION PARTAGÉE DE L'AVENIR



Cible 8.8

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

B.3.3.1 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, SNCF Réseau, SNCF Mobilités (constituant le Groupe Public Ferroviaire) et ses personnels (référentiel RH00001). Celui-ci a été actualisé après concertation avec les organisations syndicales réunies en Commission du Statut courant 2015. Le nouveau Statut a été approuvé en 2016 par le Ministère des Transports et s'applique désormais à tous les agents du cadre permanent, salariés des 3 EPIC.

L'année 2016 a débuté par la mise en place des nouvelles instances représentatives du personnel (IRP) légales ou statutaires issues du scrutin CE/DP de novembre 2015.

Au-delà des 31 CE et des 304 délégations du personnel, 2016 a notamment permis de renouveler 604 CHSCT du GPF. Une concertation approfondie a pu répartir les compétences entre le Comité Central d'Entreprise à l'échelle du GPF (CCGPF) et les 2 commissions consultatives prévues pour SNCF Mobilités et SNCF Réseau.

Par ailleurs, la Direction de SNCF et les représentants des salariés de 10 États d'Europe⁷⁴ où SNCF est implanté ont signé le 6 décembre 2012 un accord créant un Comité d'Entreprise Européen (CEE) Groupe. Composé de 26 membres⁷⁵, 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. Les mandats des représentants du personnel du CEE SNCF arrivent à leur terme en avril 2017. Dans ce cadre, l'entreprise examine les évolutions du périmètre et procèdera aux ajustements nécessaires pour cette instance en termes d'États représentés, de nombre de

sièges et de leur répartition entre les pays.

—Réalisations 2016

L'année aura connu un agenda social toujours riche et un dialogue qui s'est traduit par la signature de 4 accords (tous accessibles sur le site www.sncf.com) :

- un accord mettant en place au bénéfice des anciens apprentis et élèves de la SNCF, un dispositif destiné à favoriser le rachat des trimestres de retraite d'apprentissage non validés par la sécurité sociale, signé le 28 octobre 2016 ;
- un accord, conclu pour une durée de trois ans, mettant en place un dispositif d'intéressement sur le périmètre de l'EPIC SNCF. Avec la signature de cet accord le 24 juin 2016, tous les salariés du Groupe Public Ferroviaire bénéficient désormais du dispositif d'intéressement. En effet, SNCF Mobilités et SNCF Réseau avaient déjà chacun signé un accord sur ce sujet le 30 juin 2015 ;
- un accord collectif fixant les règles d'organisation du travail au sein du Groupe Public Ferroviaire, signé le 14 juin 2016. En effet, le nouveau régime de travail est désormais défini par trois dispositifs (un décret socle pris par l'État qui pose les règles de travail communes à toutes les entreprises du secteur ferroviaire en termes de sécurité ferroviaire, de continuité de service, de santé et de sécurité du personnel ; l'accord de branche qui fixe l'organisation de travail de la branche ferroviaire et assure l'attractivité de ses métiers et l'accord d'entreprise) ;
- un accord fixant les conditions d'octroi des congés de formation économique, sociale et syndicale, signé le 8 mars 2016.

Une longue négociation a été organisée pour obtenir un accord sur l'amélioration du dialogue social. Cependant, elle a fait l'objet d'un droit d'opposition par l'alliance CGT/SUD-Rail.

Enfin, un accord collectif portant sur la gestion prévisionnelle des emplois et des carrières (en y incluant la formation professionnelle) est en discussion et devrait aboutir en 2017.

Par ailleurs, l'année 2016 aura également vu la mise en œuvre de l'accord permettant aux salariés du GPF ne disposant pas d'un restaurant d'entreprise à proximité de leur lieu de travail, de bénéficier de titres restaurant dématérialisés.

⁷⁴ Allemagne, Danemark, Espagne, France, Hongrie, Italie Pays-Bas, Roumanie, Royaume-Uni et Suède.

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

Réalisations des filiales

VFLI a signé 6 accords d'entreprise en 2016 avec les organisations syndicales :

- un avenant à l'accord de participation
- des avenants à l'accord d'intéressement
- un avenant à l'accord sur le plan d'épargne entreprise
- un accord de révision et d'harmonisation sociale
- un accord sur l'expérimentation du télétravail

B.3.3.2. MANAGEMENT RESPONSABLE

—Politique

L'Agence d'Accompagnement des Managers (AAM) a été créée en 2014 au sein de la Direction RH de l'EPIC SNCF. Elle a pour l'objectif de professionnaliser les managers et d'organiser les coopérations des acteurs internes et externes dans le domaine du développement managérial et de l'accompagnement des transformations. L'agence intervient auprès des managers pour développer leurs compétences managériales telles que l'accompagnement dans leur stratégie sociale, le développement de leurs équipes, la prévention ou le traitement de certains conflits difficiles ou encore pour leur proposer des clés de lecture pour mieux comprendre et agir dans leur environnement professionnel.

L'agence organise également la professionnalisation des acteurs internes de l'accompagnement (consultants, coachs et médiateurs) et sélectionne des acteurs externes selon des critères reconnus par la profession. Ainsi, l'AAM favorise la transversalité, les échanges inter-EPIC et les coopérations inter-métiers afin de diffuser un socle managérial pour SNCF.

L'agence propose plusieurs offres d'accompagnement :

- le développement managérial par les parcours « métier manager » (formations Dimensions Manager, Dimensions DU, Dimensions Leadership, Dimension Débats, Manager les relations difficiles, etc.) ;
- le Coaching individuel, pour un approfondissement dans les domaines relevant des comportements, de la gestion des émotions et des relations ;
- la Médiation, qui fait intervenir un tiers « neutre » dans le but de rétablir la communication et la relation de travail lorsque les conflits entre personnes sont préjudiciables ;
- l'intervention en dynamique sociale pour sortir des situations difficiles, développer la qualité de vie au travail, stimuler l'intelligence collective ;
- les études, recherches et sensibilisations en sciences humaines et sociales pour anticiper et comprendre les évolutions du monde du travail.

L'AAM est un centre de compétences sollicité et utilisé par les 3 EPIC, avec de nouveaux clients à l'échelle du groupe SNCF (IFF, Keolis, ICF).

—Réalizations 2016

Formation « Dimensions Manager »

Parmi les formations, « Dimensions Manager », proposée en France, permet aux managers, accédant pour la première fois à cette fonction, d'intégrer les fondamentaux du management.

En 2016, 660 managers en ont bénéficié.

Ce même dispositif, proposé au Maroc, via la filiale IFF (Institut de Formation Ferroviaire), permet en complément d'intégrer la dimension interculturelle dans le management. En 2016, 314 managers ont suivi cette formation.

IFF est un centre de formation qui a été créé par l'Office National des Chemins de Fer marocains (ONCF) et SNCF. Les formations s'adressent aux salariés marocains et français des deux entreprises mais aussi aux cheminots des pays africains.

Formation « Dimension DU »

Destinée à tout nouveau dirigeant d'unité, elle lui permet de cibler et de développer des compétences de management et de leadership, nécessaires à ce niveau.

En 2016, 114 managers ont été formés.

L'IFF

Le 30 mars 2016, l'Institut de Formation Ferroviaire (IFF) a ouvert ses portes à Rabat. Ce centre de formation concrétise le partenariat entre SNCF et l'ONCF.

L'IFF, détenu à parts égales par les deux entreprises, permettra de former près de 200 stagiaires par semaine, français et marocains, aux métiers du ferroviaire.

L'ouverture de l'IFF s'inscrit dans le projet d'accompagnement de l'ONCF : la modernisation de son réseau mais aussi la construction de sa LGV entre Tanger et Casa Blanca. SNCF est ainsi impliqué dans le seul projet de LGV du monde occidental africain. L'inauguration officielle de l'IFF devrait avoir lieu courant juin avec la venue du secrétaire d'État aux Transports Alain Vidalies.

B.3.3.3. 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. Forte 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 104 cheminots dans leur création d'activité (dont 18 en 2016).

—Réalizations 2016

Réalisations des filiales

Pour répondre à des besoins exprimés par les managers, SNCF Logistics Service a organisé un échange autour de l'accompagnement du changement. Un prestataire externe est intervenu sur la thématique « manager dans l'incertitude » devant 22 managers. Par ailleurs, une communication régulière sur les évolutions de l'entreprise est assurée à travers des réunions d'information, des séminaires managériaux.



B.4

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 aux grandes problématiques 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.

B.4.1. ENGAGEMENT N°11 : AGIR POUR LES PERSONNES EN FRAGILITÉ



Cible 10.3

B.4.1.1. ACHATS SOLIDAIRES

—Politique

La politique achats solidaires du Groupe reste l'un des leviers majeurs des politiques d'insertion professionnelle à l'égard des personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap. L'intégration de clauses sociales dans les marchés passés avec les fournisseurs est également un levier de retour vers l'emploi de ces personnes fragilisées.

De plus, cette politique contribue pleinement au développement économique et social des territoires par la création ou le maintien de l'emploi.

Pour cela, SNCF travaille en partenariat avec HANDECO, UNEA et le Réseau GESAT, permettant ainsi un accompagnement (AMOA) sur ses dossiers d'achat à fort enjeu.

Politique des filiales

La politique achat du Groupe Keolis intègre trois engagements achats durables et solidaires, dont le premier engagement porte sur l'économie solidaire et l'ancrage territorial. Cela passe par

- le recours aux secteurs du Handicap et de l'insertion,
- la relation de proximité pour certains domaines d'achats,
- le développement de relations avec les PME, ETI et TPE,
- le développement de partenariats avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire locale.

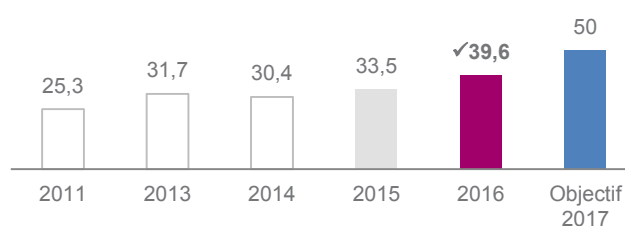
Au niveau du Groupe, Keolis a développé différentes initiatives dans le cadre de ce premier engagement. L'accord cadre pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) établi avec une entreprise du secteur protégé et adapté en est un exemple. Une gamme de produits d'entretien «verts», fontaines de dégraissage biologique, etc., ont également été référencés avec des entreprises du secteur protégé et adapté.

—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 (en millions d'euros) – GPF K



Les achats solidaires du GPF, avec un résultat global de 38 M€, sont constitués de trois composantes répartis comme suit :
les achats auprès du Secteur du Travail Protégé & Adapté : 13,3 M€ (incluant intérim) soit 487 Unités bénéficiaires,
les clauses insertion pour les fournisseurs : 12,9 M€ soit 426 000 heures soit 234 ETP,
et l'insertion directe : 11,8 M€ soit 133 ETP.
Keolis a réalisé 1,6 M€ d'achats solidaires, dont 1,5 M€ auprès du STPA.

2016	SNCF hors filiales	Mobilités hors filiales	Réseau hors filiales	Filiales (Keolis)
Répartition par EPIC	2 M€	28 M€	8 M€	1.6 M€

—Réalizations 2016

Pour continuer à mobiliser l'ensemble des acteurs de l'achat autour des achats solidaires et à lutter contre les idées reçues, de nouveaux outils ont été mis à leur disposition :

- une note sur la nouvelle ordonnance⁷⁶ a été communiquée aux Coordinateurs Achats Durables et Solidaires.
- le « Manuel achats solidaires » à disposition des acheteurs a été mis à jour sur l'intranet afin de mieux faire connaître les processus et la méthodologie liés à ce type d'achat ;
- des sessions de sensibilisation et de présentation des politiques achats auprès du STPA⁷⁷ ont été réalisées auprès des activités du Groupe Public Ferroviaire.
- un nouveau « CLE POUR AGIR » sur la thématique de la cotraitance du secteur protégé et adapté a été rédigé et sera disponible au 1^{er} trimestre 2017.

L'accompagnement des acheteurs a permis de confier

⁷⁶ L'ordonnance du 23 juillet 2015 présente de nouveaux leviers pour développer les achats solidaires :

- le sourcing qui permet d'avoir des échanges avec les opérateurs économiques en amont de la passation d'un marché,
- la prise en compte des considérations relatives à l'économie, à l'innovation, à l'environnement et au domaine social ou à l'emploi telles que des procédures adaptées et l'intégration de critères d'attribution pour les clauses sociales d'insertion.

- l'allotissement maintenant obligatoire et les marchés réservés à l'insertion par l'activité économique et à l'économie sociale et solidaire.

⁷⁷ Secteur du Travail Protégé & Adapté

des marchés au STPA ou en insertion pour :

- la prestation de la carte famille nombreuse (12^e année consécutive), de numérisation des notes de frais, de plateaux repas, de numérisation des courriers de réclamation ;
- des prestations de nettoyage de Gares & Locaux, sur une grande partie du territoire national ;
- le marché de propreté 2016 du siège social de l'EPIC SNCF Réseau ;
- certains lots d'un contrat d'entretien des espaces verts des gares en Ile de France ;
- des prestations de Transport de personnel ;
- un nouveau marché de Palettes et Rehausses ;
- le marché de tri des déchets 2016 de l'ensemble des sites SNCF situés à la Plaine St-Denis (6 bâtiments).

B.4.1.2. INSERTION PROFESSIONNELLE

—Politique

Le Groupe agit pour l'insertion sociale et la reprise d'activité professionnelle de personnes très éloignées de l'emploi grâce à un partenariat mis en place depuis 2008 avec le réseau national « Chantier Ecole ». A partir d'initiatives locales, dans toutes les régions, des agents SNCF collaborent sur le terrain avec des animateurs et des professionnels de ce réseau pour organiser des chantiers d'insertion dans les gares et leurs abords. Ce dispositif permet d'accueillir et d'embaucher des personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières. Il contribue ainsi au développement des conditions idéales d'une reprise de vie professionnelle stable sur le long terme.

Les chantiers proposés par SNCF sont nombreux : entretien d'espaces verts, embellissement, travaux de rénovation, peinture, maçonnerie, pose de clôtures, petits travaux de démolition, etc. Et les bénéfices 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, des riverains ou des salariés.

Grâce à ces travaux, SNCF sauvegarde ainsi son patrimoine, améliore le cadre de vie des citoyens, des clients ou des salariés, et agit pour une gestion écologique de ses espaces.

L'encadrement de ces personnes constitue également un enrichissement pour les agents SNCF concernés.

En 2016, les chantiers d'insertion ont représenté 50 856 heures de mise en situation professionnelle et ont permis 367 sorties positives⁷⁸.

—Évolution des indicateurs

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

2016	2015	2014
1217	1 178	1301

En 2016, 170 chantiers d'insertion ont été réalisés avec l'aide de 136 associations partenaires créant 1 164 contrats aidés.

⁷⁸ « Sortie positive » : lorsqu'une personne quitte le dispositif d'accompagnement du parcours professionnel pour retrouver un emploi pérenne.

—Réalizations 2016

Le dispositif de Travail Alternatif Payé A la Journée (TAPAJ) : les projets se poursuivent à Bordeaux

A Bordeaux, SNCF fait partie des 8 employeurs qui se sont engagés avec l'association TAPAJ pour accueillir 35 jeunes, encadrés par trois éducateurs spécialisés. Sur les sites du Groupe, ils ont accompli des missions de nettoyage particulièrement efficaces, reconnues et appréciées par les agents sur place. Ces jeunes hommes et femmes en situation de grande fragilité ont pu être accompagnés pendant 3500 heures travaillées sur l'ensemble des sites des partenaires du projet (SNCF, mairie, bibliothèque et musées de Bordeaux, fan zone de l'Euro 2016, etc.). Le résultat est un taux de 45% de sortie positive. En 2017, une extension de la collaboration avec TAPAJ est prévue, notamment sur les Gares de Paris Est et Paris Gare du Nord.

Portage des bagages : un chantier exemplaire

En 2016, le nouveau chantier d'insertion de portage de bagages, développé en Gare de Lyon et en Gare du Nord a employé 39 personnes accompagnées socialement et professionnellement. Outre les diverses formations dispensées, plusieurs ateliers leur ont été proposés afin qu'elles puissent travailler sur leur CV, lettre de motivation et leurs futurs entretiens d'embauche. Cet accompagnement a porté ses fruits puisque l'un des salariés a réussi les tests de recrutement SNCF et débutera un CDI en tant qu'agent commercial Transilien. Ce projet, cofinancé par un réseau d'acteurs (État, Ville de Paris et Fonds Local Emploi Solidarité Paris, Région Ile-de-France et SNCF), est encadré par l'association ARIES. Un essaimage est à ce jour à l'étude sur d'autres sites dans différentes régions.

Un chantier d'insertion écologique et innovant sur les lignes D et R du Transilien

Deux structures d'Insertion par l'Activité Économique (IAE), PIJE-ADSEA et Études et Chantiers, ont développé avec les agents des lignes D et R du Transilien des chantiers originaux de gestion des espaces verts. Les salariés en insertion, chômeurs de longue durée ou jeunes peu qualifiés, encadrés par des professionnels, sont intervenus pour planter des prairies fleuries, construire et installer des hôtels à insectes, ou encore cultiver des « potagers citoyens ».

Le programme TREMLIN de GEODIS

GEODIS a lancé en 2016 le programme TREMLIN pour l'insertion professionnelle, qui s'adresse principalement à des personnes durablement éloignées de l'emploi (chômeurs de longue durée, jeunes non diplômés de moins de 26 ans sans emploi, personne en reconversion, etc.). Une première promotion de 10 stagiaires a été mise en place de janvier à juillet 2016 en Ile-de-France, à des postes de manutentionnaires-caristes, agents de quai ou préparateurs de commandes. Tous les candidats ont obtenu le CACES (permis de conduire pour les chariots élévateurs), huit sont allés au terme de la formation théorique et pratique après 6 mois et ont obtenu leur diplôme professionnel. Ces huit personnes se sont vues proposer un CDI chez GEODIS ou chez GEL, le partenaire logistique. Depuis fin 2016, une deuxième promotion de 10 personnes bénéficie de ce programme en région lyonnaise.

B.4.1.3. 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 ouvrir 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 l'ancre dans le développement économique, social et culturel des quartiers prioritaires des politiques de la ville.

PIMMS

Les PIMMS (Point d'Information et de Médiation Multi Services) sont des dispositifs territoriaux permettant aux habitants de territoires variés, urbains, périurbains ou ruraux d'avoir accès aux services publics et de bénéficier si besoin d'un accompagnement personnalisé, pour toutes les démarches de la vie quotidienne.

Créés en 1995 par un groupe d'entreprises de services publics, dont SNCF et sa filiale Keolis, et constitués en associations Loi 1901, les PIMMS sont indispensables aujourd'hui pour offrir des services complémentaires aux compétences traditionnelles de leurs partenaires (État, collectivités locales et opérateurs publics et privés), sur des territoires présentant souvent des difficultés d'accès aux services publics.

Les PIMMS sont également un vecteur original d'insertion professionnelle : les salariés qui les animent sont formés à la médiation sociale et accompagnés dans leur projet professionnel. Une quinzaine de salariés des PIMMS ont également été recrutés par SNCF sur des postes d'agent commercial (en gare ou dans les trains) grâce à un dispositif « objectif emploi » contractualisé depuis 2012 entre SNCF et l'Union Nationale des PIMMS.

En 2016, les PIMMS comprenaient 64 sites (dont 57 où SNCF est partenaire) portés par 35 associations. 20 filiales du Groupe Keolis étaient partenaires de 41 PIMMS. Depuis son implication dans les PIMMS, 34 agents de médiation salariés des PIMMS ont été recrutés dans des filiales Keolis.

—Réalizations 2016

Inauguration de Garges-Sarcelles

En 2016, un PIMMS a ouvert en gare de Garges-Sarcelles site de la ligne du RER D qui est l'un des plus fréquenté du territoire francilien. Reconnu « Maison de Services au Public » par l'État, il permet de compléter et mutualiser l'offre de services existante. Il propose un accompagnement aux habitants en fragilité sociale dans leurs démarches administratives, leur accès aux services publics et leurs droits essentiels de la vie quotidienne.

Il a pour vocation de devenir un élément indispensable du territoire urbain avec un objectif d'accueil de près de 1000 personnes par mois.

B.4.1.4. 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 à intervalle régulier, un diagnostic social partagé des situations afin d'y répondre le plus efficacement possible, dans de nombreuses gares de France.

Plus spécifiquement en Ile-de-France, le Pacte parisien⁷⁹ a été signé le 18 février 2015 pour une durée de 5 ans. Son objectif est de lutter contre l'exclusion et d'apporter conjointement des solutions efficaces et durables à la grande pauvreté. Signataire de ce Pacte, SNCF s'est engagé à collaborer activement avec 12 autres organisations mobilisées pour rendre cohérentes les actions menées sur le territoire.

⁷⁹ Le Pacte parisien : Impulsé par la mairie de Paris, il engage et réunit les acteurs sociétaux pour prévenir, intervenir et insérer durablement les personnes en difficulté telles que les familles, SDF, Migrants etc. Les organismes signataires sont la préfecture de la région d'Ile-de-France, la préfecture de Paris, la Ville de Paris, la préfecture de police, l'AP-HP, Pôle Emploi, la CAF Paris, l'Assurance Maladie, l'AR S, SNCF, EDF et la RATP, ainsi que les acteurs associatifs locaux FNARS et FACE.

Un an après sa signature, ces organisations ont pu formaliser un premier bilan d'étape des réalisations concrètes menées sur les cinq axes du Pacte parisien (sur les 106 engagements prévus à l'origine) que sont :

- l'accès aux droits, préalable indispensable de la lutte contre l'exclusion ;
- la prévention, pour éviter que des personnes ne se retrouvent à la rue ;
- l'intervention, pour apporter des solutions efficaces aux situations de rue, dans le respect des droits fondamentaux des personnes ;
- l'insertion durable, pour permettre l'insertion sociale et professionnelle de tous ;
- la coordination, le pilotage et la mise en place d'une gouvernance partenariale.

Coopération européenne

En 2008, à partir d'un constat sur les problèmes liés à l'errance et l'exclusion sociale, SNCF et Ferrovie dello Stato italienne (Chemins de fer italiens) ont entamé une réflexion commune sur l'analyse des phénomènes et sur les modalités d'intervention.

Depuis, d'autres pays les ont rejoints au sein de la charte « Gare Européenne et Solidarité ». Celle-ci affirme la volonté de mettre en place des actions communes pour la meilleure réussite des interventions en réponse au phénomène de l'errance dans les gares.

Dans le cadre de cette charte, la Commission européenne a financé 3 projets depuis 2010 : HOPE in Stations, WORK in Stations et le programme TRAIN in Stations. Ce dernier, dont l'objectif était de construire un programme commun de formation relatif à la prise en charge de l'errance en gare, s'est déroulé de 2014 à 2016.

En 2016, la charte regroupait 16 entreprises ferroviaires européennes.

—Réalisations 2016

La charte Gare Européenne et Solidarité

Les membres de la Charte ont réuni à Paris deux comités de direction, sous la coprésidence de SNCF et FSI, au printemps et à l'automne 2016. Le dernier comité a porté sur l'élargissement du dispositif à 4 nouvelles entreprises nationales ferroviaires européennes (Deutsche Bahn pour l'Allemagne, HZ Infrastruktura pour la Croatie, Trainose pour la Grèce et ŽS Infrastruktura pour la Serbie).

Le programme de e-learning de « TRAIN in Stations »

Le projet européen TRAIN in Stations (Training Railway Agents on INclusion in stations) a rassemblé 6 organisations de 4 pays membres de l'Union Européenne (Bulgarie, France, Luxembourg et Italie). La mise en œuvre de ce programme de formation des agents aux problématiques liées à l'errance dans les gares s'est appuyée sur des méthodes innovantes d'apprentissage, en particulier d'e-learning.

Ce module a été construit à partir de la mise en commun des connaissances et expériences de chacun. Achievé en juin, il aura permis à 148 agents français de réaliser un parcours complet d'information sur la prise en charge de l'errance en gare, avec un taux de réussite de 57%.

B.4.1.5. ACTIONS CONTRE LA RÉCIDIVE

—Politique

Depuis 2011, SNCF se mobilise aux côtés du ministère de la Justice et des Libertés pour mettre en œuvre des actions de prévention, de lutte contre la récidive et de sortie de la délinquance. L'accord national de partenariat, renouvelé en présence de la Garde des Sceaux en début d'année 2016, prévoit la mise en place de mesures alternatives à l'incarcération, pour des personnes mineures ou majeures. Cet accord vise à favoriser l'accueil par l'entreprise de personnes condamnées à effectuer des Mesures de Réparations Pénales (MRP), des Travaux d'Intérêt Général (TIG) ou des stages de citoyenneté. Ces différentes alternatives constituent des réponses à l'acte délictueux à la fois éducatives, réparatrices et responsabilisantes, en cohérence avec la politique d'engagement sociétal du Groupe.

Des agents SNCF animent des sessions collectives lors de stages de citoyenneté pour sensibiliser les participants au respect des biens et des personnes. Les échanges et les mises en situation permettent d'amener les délinquants à réfléchir aux conséquences de leurs actes.

Les personnes condamnées réparent les dégradations en gares (vitres brisées, bancs tagués, déchets, etc.), classent les archives ou nettoient les espaces extérieurs. L'encadrant ou tuteur volontaire SNCF est l'interlocuteur direct de la personne condamnée au sein de l'établissement d'accueil. Il contrôle et vérifie le bon déroulement des travaux.

—Évolution des indicateurs

Nombre de personnes accueillies pour des travaux d'intérêt général – GPF

2016	2015	2014
170	252	274

En 2016, les demandes d'accueil pour des TIG (émises par le ministère de la Justice) ont été moins importantes qu'en 2015 au bénéfice des stages de citoyenneté adultes.

—Réalisations 2016

En 2016, 170 personnes ont été accueillies pour effectuer des TIG soit 13 570 heures d'accueil (contre 252 soit 16 489 heures d'accueil en 2015), 230 personnes pour effectuer des stages citoyenneté dont 45 mineurs (contre 189 uniquement mineurs en 2015) et 36 pour des mesures de réparation pénale (contre 65 en 2015).

Un TIG pour une rénovation réussie en gare de Sélestat

L'accord conclu avec le ministère de la Justice se traduit sur le terrain par un rapprochement avec les différentes directions du ministère, dont la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ). Celle-ci développe des actions d'insertion sociale et socio-professionnelles afin d'accompagner les jeunes dans le droit commun. Dans ce cadre, SNCF a accueilli 7 jeunes volontaires placés au service de la PJJ pour leur proposer un chantier en gare de Sélestat. Encadrés par deux éducateurs, les adolescents ont entièrement rénové la salle d'attente de la gare. Pendant les deux mois, les jeunes ont pu se

retrouver en situation professionnelle, apprendre un métier, développer des savoir-faire et faire face à des contraintes.

Réparations pénales

Le technicentre SNCF de St-Pierre-des-Corps a accueilli cinq jeunes pour une mission d'une journée. Ces derniers, tous auteurs de dégradations, ont gratté et lessivé les tags recouvrant les parois d'une rame avant qu'elle ne soit remise en service commercial. En suivant les cours d'entretiens et de réflexion de groupe animés par un agent de la SUGE (Direction de la Police Ferroviaire) spécialement formé, les jeunes ont pu travailler et réfléchir ensemble sur la responsabilisation et sur le respect des règles.

B.4.1.6. 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 21 ans, la Fondation SNCF porte les valeurs de solidarité de l'entreprise. Sa vocation est d'aider les personnes en difficulté. En 2016, elle est devenue la Fondation du groupe SNCF, présidée par Patrick JEANTET, président délégué du directoire SNCF, président directeur général de SNCF Réseau.

Elle compte désormais 5 membres fondateurs représentant SNCF, SNCF Mobilités, SNCF Réseau, SNCF Logistics et Keolis. Elle s'ouvre à l'international et dispose d'un budget de 5 millions d'euros par an pour le quinquennat 2016-2020.

« Pour mieux vivre ensemble » est la raison d'être de la Fondation SNCF. Ainsi, elle s'investit dans trois domaines (l'éducation, la culture et la solidarité) et s'appuie sur trois leviers :

- l'engagement des salariés, un supplément de ressources et de sens,
- l'ancrage territorial en prise avec la réalité locale,
- la co-construction inter associations et inter entreprises

L'éducation: la Fondation SNCF aide les personnes fragilisées dans leur parcours éducatif à acquérir les connaissances nécessaires pour prendre leur place dans la société. Pour cela, elle soutient des projets qui favorisent la maîtrise des savoirs de base (lecture, écriture, calcul, numérique) ainsi que des projets de sensibilisation aux sciences et techniques.

La culture : la Fondation SNCF agit 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 culture est un levier d'ouverture au monde, qui éveille les sens et l'esprit dans une vision de la société plurielle et partagée.

La solidarité : la Fondation SNCF soutient des actions de mixité, de cohésion, de partage et de pratique de la citoyenneté permettant à chacun de bien vivre avec les autres.

Au-delà du simple soutien financier, la Fondation SNCF anime 2 dispositifs qui permettent d'aider les associations par l'engagement des salariés :

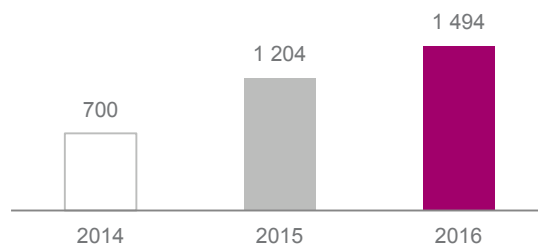
- le mécénat de compétences : ce dispositif, mis en

place avec le soutien des RH 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 ;

- les « Coups de Cœur solidaires » : la Fondation SNCF soutient financièrement, et depuis 21 ans, des projets solidaires dans lesquelles les salariés SNCF sont bénévolement engagés (sur leur temps libre).

—Évolution des indicateurs

Nombre cumulé de salariés engagés dans le mécénat de compétences depuis 2014 au sein du GPF.



—Réalisations 2016

En 2016, la Fondation SNCF a soutenu 984 associations tous dispositifs confondus (4144 depuis 2011).

Éducation

Forte de son expérience sur la prévention de l'illettrisme, la Fondation SNCF a élargi ses soutiens. En 2016, l'appel à projets « Apprendre pour grandir », a retenu 126 projets dont 57 dédiés à la petite enfance et 69 aux années collège.

Les projets numériques pour les adolescents représentaient 40% des projets soutenus par la Fondation.

Par ailleurs, de nouveaux partenariats nationaux ont été établis (Le labo des histoires et ses ateliers d'écritures, Lecture jeunesse et le déploiement de son livre numérique, Crée ton avenir et ses ateliers de sensibilisation à l'entreprise chez les CM2, Le réseau des écoles de la 2^{ème} chance, Les petits débrouillards, Exploradom, Planète sciences, etc.).

Les partenariats avec l'AFEV, Coup de pouce, France Bénévolat, Simplon et Lire et Faire lire se sont poursuivis avec de nouveaux projets.

Solidarité

La Fondation encourage le « faire ensemble » pour aller au-delà des idées reçues et s'enrichir des différences. Associée au Réseau National des Maisons des Associations (RNMA), elle a lancé l'appel à projets « Faire ensemble avec nos différences ». En 2016, elle a ainsi soutenu 94 projets interassociatifs portés par 313 associations sur l'ensemble du territoire.

Dans le cadre de partenariats nationaux, la Fondation soutient des acteurs associatifs favorisant l'intérêt général tels que :

- l'ODAS pour l'essaimage de la journée citoyenne,
- France Bénévolat qui réalise des recherches pour développer l'inclusion des personnes handicapées dans l'exercice du bénévolat et de la gouvernance associative,

- l'Institut de l'Engagement pour son accompagnement de jeunes ayant pour projet professionnel de s'engager dans les métiers sociaux,
- l'ANACEJ pour le développement de la participation des enfants et des jeunes à la décision publique,
- l'AVISE pour son programme de promotion et de développement de l'économie sociale et solidaire auprès des jeunes.

Culture

La culture est l'un des domaines d'action de la Fondation SNCF. En 2016, 20 partenariats pluriannuels au niveau national ont été mis en place, dont 10 dans l'axe « Accès à la Culture », 7 dans l'axe « Pratique d'une discipline » et 3 dans l'axe « Soutien à la création ».

De plus, la Fondation soutient des projets qui œuvrent pour favoriser l'accès à la culture à ceux qui en sont éloignés. De nouveaux partenariats ont été mis en place notamment avec :

- La Villette et son projet Micro-Folie de construction d'un musée au cœur du quartier des Beaudottes de Sevrin,
- Le MuMo, qui a imaginé un bus-musée afin d'amener les œuvres d'art dans les territoires les plus reculés,
- Le plus petit cirque du monde et son projet Antipodes de créations et de formations artistiques dans des territoires périphériques et prioritaires,
- Les Beaux-Arts de Paris, qui ont ouvert la première classe préparatoire Via Ferrata pour des jeunes issus de la diversité,
- La Philharmonie de Paris avec son programme DEMOS qui démocratise la pratique musicale en orchestre auprès des jeunes.

Engagement des salariés

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

- l'appel à projets « Les Coups de Cœur solidaires » saluait l'engagement des salariés SNCF qui s'investissent sur leur temps libre dans une association. En 2016, 350 projets associatifs solidaires portés par des salariés ont été récompensés par les jurys régionaux de la Fondation SNCF.

Pour la première fois, les « Coups de Cœur solidaires » ont été lancés à l'échelle du Groupe⁸⁰.

- le mécénat de compétences : Entre 2013 et 2016, 1494 salariés se sont engagés dans le mécénat de compétences et 1768 missions ont été réalisées, soit l'équivalent de 5304 jours pour un total de 37128 heures.

B.4.1.7. ACTIONS SOLIDAIRES DANS LE MONDE

—Politique des filiales

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

À titre d'exemple, 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 partenariats existent déjà dans de nombreuses filiales du Groupe et peuvent revêtir différentes natures (parrainage, mécénat, dons, achats).

—Réalisations 2016

Fondation SNCF

En 2016, la Fondation SNCF a mis en place deux partenariats au Maroc : une collaboration avec la Fondation SANADY pour soutenir la scolarité de 200 jeunes dans la région de Kenitra et une association avec INJAZ81 pour développer les initiatives citoyennes de 1200 jeunes afin de les encourager à devenir acteurs du changement socioéconomique et solidaire des zones urbaines de Tanger, Kenitra et Rabat.

GEODIS

Depuis 2014, GEODIS est partenaire de Handicap International, ONG qui vient en aide aux populations handicapées ou vulnérables dans des situations de pauvreté, d'exclusion, de conflit ou de catastrophe. Ce partenariat a apporté en 2016 un soutien financier à l'ONG par le biais de la 3^{ème} enquête clients menée au niveau du Groupe dans le monde: GEODIS a reversé un euro par questionnaire de satisfaction clients complété.

Par ailleurs, 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, nettoyage de plages, etc. Cet engagement prend différentes formes : collectes de dons, parrainages, soutiens financiers, mobilisation des collaborateurs mais aussi appui logistique ou envoi de matériels.

En particulier, aux Etats-Unis, la Fondation créée en 2010 par le Métier Contract Logistics USA a donné 222 000 € et 2500 heures de temps de volontariat à 15 organisations caritatives en 2016, spécialisées sur la jeunesse et l'éducation, parmi lesquelles l'association United Way à Nashville.

Keolis

Le 2 juillet 2016, une équipe de Keolis Commuter Services s'est portée volontaire pour aider à trier l'alimentation destinée à la banque alimentaire de Boston, dont dépendent de nombreuses familles. Au total, plus de 14 230 livres de pain et de pâtes ont été triés, permettant la confection de 11 858 repas. Les équipes participantes ont été satisfaites de cette première édition et souhaite réitérer cette action de solidarité.

⁸⁰ avec l'EPIC SNCF, l'EPIC SNCF Mobilités, VSC, l'EPIC SNCF Réseau, SNCF Logistics (Branche), SNCF Fret, TFMM, GEODIS, STVA, ERMEWA, GROUPE KEOLIS.

⁸¹ Association qui favorise l'esprit d'initiative des jeunes.

B.4.2. ENGAGEMENT N°12 : CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE LOCALE

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

En matière d'emploi et de développement régional
Sur les populations riveraines ou locales



Cible 8.3.

B.4.2.1. 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.

En 2016, la part des achats attribuée aux PME a été de 22,6% pour un montant de 1,8 milliards d'euros. Le panel fournisseurs de SNCF compte plus de 30 000, dont 20 000 sont des PME au sens de la définition européenne soit 65% des fournisseurs.

La médiation constitue un élément fort de la politique achats responsables auprès des PME. Elle permet aux entreprises qui y ont recours de 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.



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.

Politique des filiales

La politique achats du Groupe Keolis intègre trois engagements achats durables et solidaires dont l'un porte sur l'économie solidaire et l'ancrage territorial par la relation de proximité pour certains domaines d'achats, le développement de relations avec les PME, ETI et TPE ainsi que le développement de partenariats avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire locale.

Depuis 2015, Keolis a noué un partenariat avec Biom Work permettant aux filiales d'évaluer leur contribution au développement durable de leur territoire en termes d'emploi, de services publics et de préservation de l'environnement. Le résultat est exprimé en % du chiffre d'affaires redistribué sur le territoire. 7 filiales du Groupe se sont soumises à cet exercice d'évaluation et obtiennent un résultat souvent supérieur à 70%. Cela signifie que 70% du chiffre d'affaires de ces filiales françaises Keolis est reconnu d'utilité publique.

—Objectif

Groupe : réaliser 30% des achats auprès de PME en 2017.

—Évolution des indicateurs

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

2016	2015	2014
✓22,6%	23%	22%

—Réalizations 2016

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.

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 BPI82, pour venir à la rencontre des acteurs économiques locaux.

En 2016, 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 2016, SNCF a poursuivi sa collaboration active avec Pacte PME pour la mise en place d'outils communs, notamment le déploiement du « Baromètre Pacte PME » permettant de mesurer la satisfaction des fournisseurs à travailler avec SNCF, et du programme « Mutualisation » visant à parrainer des PME à fort potentiel de croissance auprès d'autres grands groupes.

B.4.2.2. INNOVATION SOCIALE ET TERRITOIRES

—Politique

SNCF Développement est la filiale de développement économique et de soutien à l'entrepreneuriat de SNCF. L'une de ses missions est d'accompagner les mutations industrielles des activités et territoires à fort ancrage ferroviaire (Lorraine, Haute-Marne, Pas-de-Calais, Aube). Elle œuvre à 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'était 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.

Ainsi, SNCF Développement a accompagné 98 entreprises, pour un total de 3,4 M€ engagés sur le Calais. Fort d'une dynamique vertueuse, l'engagement initial de 400 créations d'emplois a été atteint, et 200 nouvelles créations sont prévues. 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.

Dans le cadre de la convention signée pour 3 ans par SNCF avec l'État et les collectivités locales du bassin de vie de Romilly-sur-Seine, à la suite de la fermeture du technicentre industriel, SNCF Développement s'engage à financer 150 emplois à l'aide d'une enveloppe de 1,5 million d'euros (sous forme de prêts) et à soutenir 200 emplois aux côtés des collectivités locales à l'aide d'une enveloppe de 500 000 euros (sous forme de

subventions).

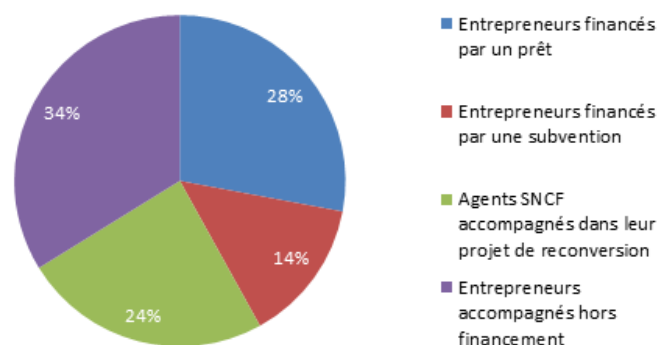
Face à ces objectifs, l'année 2016 a permis notamment d'engager la construction d'une importante usine de fabrication de sandwiches surgelés, grâce au financement par SNCF Développement de la création de 90 emplois.

Là où la demande est forte, SNCF Développement accompagne également des projets de création, de 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 437 entrepreneurs, pour un total de plus de 8,5 millions d'euros engagés.

En 2016, SNCF Développement a accompagné 154 entrepreneurs pour un total de 1,3 M€ engagés.

Entrepreneurs soutenus par SNCF Développement depuis 2011



—Réalizations 2016

Émergence d'un écosystème numérique à Boulogne-sur-Mer (62)

Grâce à l'accompagnement réalisé par SNCF Développement, l'ouverture de l'école de formation au code informatique (nommée Simplon) en 2015 à Boulogne-sur-Mer donne chaque année de nouvelles perspectives d'emplois à plusieurs dizaines de jeunes de la région Hauts-de-France. Deux entreprises d'Île-de-France (Authôt et Pocket Result), accompagnées et financées par SNCF Développement, ont ouvert chacune une antenne à Boulogne-sur-Mer et recruté des personnes formées par cette école.

Accompagnement à la transformation d'espaces vacants dans 34 gares de Nouvelle Aquitaine

SNCF Développement a joué le rôle d'assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO) dans la conduite de l'appel à projet « Open Gare » déployé en Nouvelle Aquitaine par Gares & Connexions et la Coopérative Tiers-Lieux. En 2016, 11 projets d'espaces collaboratifs ont été sélectionnés : conciergerie, tiers-lieu éducatif, working café, atelier d'artiste, etc. Les prochaines étapes du projet sont la validation des business plans et la recherche de fonds.

⁸² BPI : Banque Publique d'Investissement.

B.4.2.3. 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 2016, 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, la Fondation SNCF soutient de nombreux projets qui œuvrent pour favoriser l'accès à la culture à ceux qui en sont éloignés. En 2016, de nouveaux partenariats ont été mis en place (présentés dans la partie B.4.1.6).

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 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 2016

Sites artistiques temporaires

SNCF possède des lieux inhabités ou temporairement inutilisés (voies ferrées, anciennes gares, ateliers, entrepôts, etc.). Un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI), ouvert à tout acteur du « mieux vivre » dans la ville ayant une démarche innovante, a été lancé en 2015. La liste des 14 dossiers lauréats a été révélée en janvier 2016. Les divers projets (spectacle vivant, arts plastiques, design, vide grenier, etc.) ont revisité les lieux proposés pour y réinventer l'espace et proposer de nouveaux formats de convivialité. En 2016, six sites

SNCF ont accueilli des projets culturels et artistiques temporaires.

- Le terrain du faubourg Saint-Martin, Paris 10e (deux projets) ;
- Le bâtiment des Mines, Paris 18e (deux projets) ;
- Le jardin des Pyrénées, Paris 20e (un projet) ;
- Les Cathédrales du rail, Saint-Denis (cinq projets) ;
- La Halle Dubois, Saint-Denis (trois projets) ;
- Le viaduc d'Otterswiller, Bas-Rhin (un projet).

Grand Train, espace éphémère de convivialité et de culture

Un partenariat entre SNCF et Ground Control⁸³ a permis de transformer temporairement l'ancien dépôt ferroviaire de la Chapelle en un lieu de vie pour découvrir l'histoire des chemins de fer. D'anciennes locomotives, en provenance de la Cité du Train (Mulhouse) ou de plusieurs dépôts de France, ont été acheminées sur le site. Elles retracent les grandes lignes de l'histoire du chemin de fer français : d'une locomotive à vapeur datant de 1910, au TGV Sud-Est, en passant par la locomotive du mythique train « Capitole » des années 1960.

Par ailleurs, une large collection de tenues de cheminots à travers les âges (de « la Belle Jardinière » des années 1950 à la ligne Christian Lacroix des années 2000) ainsi que d'anciens outils, photographies et affiches ferroviaires retracent l'histoire de SNCF.

Les gares deviennent lieux de création artistique

En décembre 2016, SNCF a invité des street-artistes à investir les gares de Paris Lyon, Saint Lazare, stade Saint-Denis ou encore de Lyon Part-Dieu en partenariat avec le collectif Quai 36⁸⁴ afin de faire entrer la culture dans les gares. Par ailleurs, cette branche de SNCF, devenue l'un des partenaires référents des plus grandes manifestations dédiées à la photographie, l'art contemporain et la musique, installe chaque année plus de 100 expositions dans des gares réparties sur l'ensemble du territoire français.

Keolis

Dans le cadre de son fond caritatif « KAD for Skills »⁸⁵, l'organisation choisie cette année par Keolis Amey Docklands pour la remise du prix est le théâtre pour les jeunes de Greenwich et Lewisham (circonscription électorale de Londres). Ce fond caritatif est dédié à aider des projets qui permettent d'améliorer les compétences et les perspectives futures des communautés desservies par DLR⁸⁶. Le montant du fond est de £10,000 (EUR13,000) à investir dans le projet du groupe gagnant. Le théâtre pour les jeunes de Greenwich et Lewisham a été sélectionné pour son action remarquable permettant aux jeunes de cette zone défavorisée d'accéder à la culture et à la création. Le fond les aidera à organiser des ateliers de formation complémentaires, y compris des journées en lien avec l'industrie, des ateliers sur le terrain et un programme de formation d'apprentis, pour plus de 300 jeunes.

⁸³ Le collectif Ground Control est spécialisé depuis trois ans dans l'ouverture de lieux alternatifs éphémères.

⁸⁴ Il rassemble des passionnés de l'art urbain qui ont décidé de mettre en place un projet pour revaloriser l'espace public.

⁸⁵ KAD pour Keolis Amey Docklands, filiale du Royaume Uni.

⁸⁶ Le Docklands Light Railway ou DLR est un élément du réseau de transport en commun sur rail de l'agglomération londonienne. C'est un réseau de métro léger essentiellement aérien à conduite automatique desservant l'est de la ville, notamment le quartier des docks, le long de la Tamise.



C

VALEURS ET PRINCIPES

C.1

VALEURS ET PRINCIPES ÉTHIQUES DU GROUPE



Cible 16.5
Cible 16.6
Cible 16.7
Cible 16.10
Cible 16.10b

SNCF adhère depuis 2003 aux 10 principes du Pacte Mondial⁸⁷ 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 cinq nouvelles valeurs : intégrité, responsabilité, respect des personnes, confiance et courage, ainsi que sur onze principes de comportement, dont les dix premiers concernent l'ensemble des salariés du groupe et le onzième les salariés du GPF et des filiales exerçant une mission de service public (cf. partie **A.2.4**).

En 2016, SNCF contribue aux Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies (ODD).

⁸⁷ En anglais "Global Compact"

C.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 90 fin 2016 et concerne⁸⁸ :

- 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 ;
- une API (Application Programming Interface). Elle donne accès à plusieurs fonctionnalités d'interrogation des horaires des trains SNCF (dont les TGV).
- 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 IRC⁸⁹), 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.

En 2016, SNCF a lancé Open archives : une sélection de près de 2000 documents (au départ), films, affiches et photographies issus des archives SNCF mis à disposition librement sous format numérique. L'intégralité des archives sur la période 39/45 est, par ailleurs, disponible sous format numérisé.

Un partenariat a été signé avec Transparency International en 2014 pour accompagner le Groupe 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 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.

⁸⁸ 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-mobilites>

⁸⁹ IRC : Instances Régionales de Concertation

C.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 sa diffusion à tous les cadres dirigeants du Groupe⁹⁰, l'année 2016 a été celle de la mise en œuvre de ce programme qui comporte 6 grandes lignes directrices et 15 actions. Celles-ci impliquent la mise au point de programmes de sensibilisation et de formation, l'établissement de principes directeurs sur les situations les plus fréquemment rencontrées en matière de corruption (relations avec les intermédiaires et agents commerciaux, le mécénat d'entreprise et partenariat associatif et enfin les cadeaux, invitations et voyages techniques) et l'adoption de procédures précises d'audit, d'évaluation, de traitement des situations d'urgence, d'alerte et de prise de sanctions.

En 2016, l'accent a été mis sur les sensibilisations, la cartographie des risques, les formations et l'évaluation des partenaires commerciaux au regard des risques de corruption et de trafic d'influence.

Deux thèmes du programme de prévention et de lutte contre la corruption ont été particulièrement suivis par le Comité d'Éthique Groupe :

- la rédaction d'un recueil des clauses anti-corruption à intégrer dans les contrats fournisseurs, qui devrait être finalisé en 2017,
- la création d'un questionnaire de probité afin de s'assurer de la conformité des prestataires et fournisseurs en matière de prévention de la corruption.

Le risque corruption a été repris comme risque majeur chez SNCF Mobilités. Dans ce cadre, et en lien direct avec les obligations de la loi du 9 décembre 2016 dite « loi SAPIN II », les travaux de cartographie ont été initiés au sein de Keolis, GEODIS et l'activité SNCF Voyages.

Pour les travaux à réaliser au sein de SNCF et SNCF Réseau, une méthodologie succincte a été établie de manière à permettre une première description des situations à risques et une détermination des salariés les plus exposés.

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 le respect des règles de l'éthique des affaires, le Groupe Keolis a intégré le programme « Konformité » dans son projet d'entreprise en 2013.

Il 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 2016, Keolis a poursuivi ses actions en matière de 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 de l'ONU dont il est signataire.

Le Groupe Keolis 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, dons et sponsoring ainsi que les relations avec les partenaires commerciaux.

Les actions de sensibilisation et de formation se sont poursuivies en 2016. Le Groupe a surtout développé, en partenariat avec SGS et GAN Integrity un module de e-learning sur la prévention de la corruption, destiné à un large panel de collaborateurs partout dans le monde. Ce module permet à chaque collaborateur de comprendre les enjeux de la prévention de la corruption, de s'approprier la politique du Groupe et de connaître les principales procédures à respecter.

—Réalisations 2016

La Direction de l'Éthique et de la Déontologie a assuré 79 sensibilisations auprès de près de 2400 salariés dans les différentes entités du groupe. Concernant les formations destinées aux salariés, le prestataire de formations a été choisi en septembre à l'issue d'un appel d'offres. Les formations commenceront et concerneront près de 1 800 salariés.

⁹⁰ (y compris les filiales) par une lettre du Directoire en date du 13 mars 2015. La politique est présentée sur <http://www.sncf.com/fr/portrait-du-groupe/prevention-corruption>.

C.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) reçoit les alertes professionnelles⁹¹. Dans le cadre du traitement de ces alertes, il est essentiel de pouvoir offrir aux lanceurs d'alerte la garantie qu'ils ne seront pas susceptibles de faire l'objet de mesures ultérieures de représailles. 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. La Direction de l'Éthique et de la Déontologie a rendu 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.

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.

Au sein de CAPTRAIN ITALIA, un dispositif de signalements anonymes à un organisme de vigilance externe a également été mis en place.

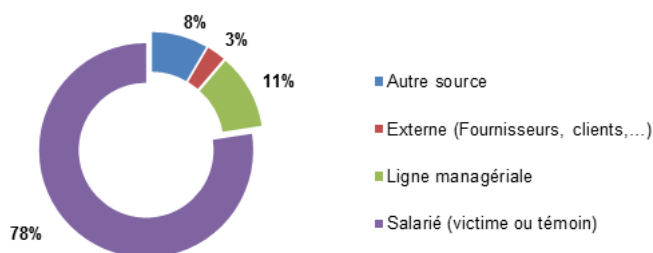
—Évolution des indicateurs

La Direction de l'Éthique et de la Déontologie comptabilise ✓317 sollicitations sur l'année 2016. Celles-ci sont réparties de la façon suivante :

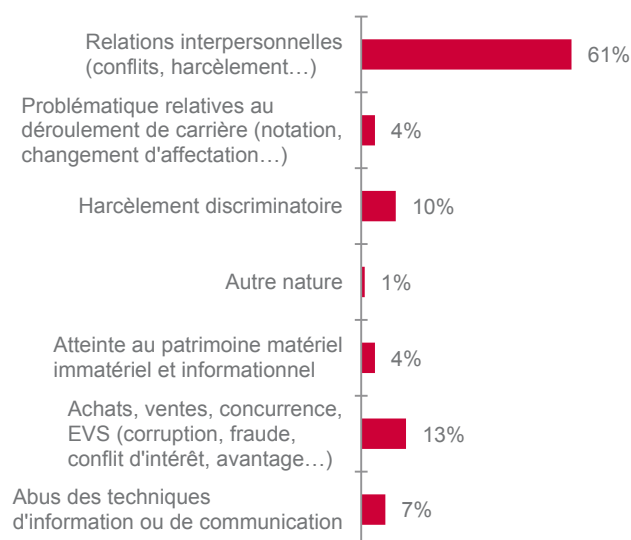
- ✓71 alertes professionnelles.
- ✓35 signalements sur des questions de laïcité.
- ✓211 demandes de conseil (appels téléphoniques ou courriels) qui émanent à 44% de salariés victimes ou témoins, à 24% de la ligne managériale, à 8% de la direction RH et/ou de son service diversité, à 4% de l'externe (tels que des fournisseurs et des clients) et à 20% de salariés anonymes.

En 2016, sur les 71 alertes professionnelles reçues, les faits ou les comportements allégués ont porté principalement (plus de 60%) sur des relations interpersonnelles dégradées (conflits, harcèlement) et ont été révélés majoritairement à la Direction de l'Éthique et de la Déontologie par les salariés. Le graphique suivant le démontre :

Source de signalement des alertes 2016



Alertes 2016 par nature✓



⁹¹ L'alerte professionnelle est un dispositif incitatif, mais non obligatoire, permettant aux salariés d'un organisme de signaler des faits ou des comportements qui :

- soit constituent un non-respect des législations ou réglementations en vigueur ou des référentiels de l'organisme, (corruption, conflit d'intérêts, abus de confiance, harcèlement moral, sexuel, discrimination...),
- soit sont de nature à affecter l'activité ou la réputation de l'organisme ou encore à engager sa responsabilité civile ou pénale ou celle de ses dirigeants,
- soit représentent une menace ou un préjudice grave pour l'intérêt général.

C.1.4. CONFLITS D'INTÉRÊTS

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

—Politique

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 recommandations pour traiter ce type de situation ((identifier les conflits d'intérêts potentiels, être transparent, solliciter les

recommandations de la DE&D et être exemplaire aux yeux des collègues et collaborateurs).

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.

Politique des filiales

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.

C.1.5. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

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

Au cours de l'année 2015, la Direction de l'Éthique et de la Déontologie a identifié des failles de sécurité dans les applications automatisées de traitement de données RH utilisées par les entités du GPF.

En 2016, la DE&D, en liaison étroite avec les correspondants Informatique et Libertés (CIL) des trois EPIC, a poursuivi et achevé l'élaboration d'un programme de conformité destiné à mieux assurer la protection des données personnelles. Il consiste à répertorier les salariés qui ont un accès à une application de traitement de données RH ainsi que le

niveau de leurs droits. La seconde étape a été la souscription, par chaque collaborateur habilité, à un engagement de confidentialité. Celui-ci précise les obligations légales inhérentes à ses fonctions.

Le déploiement de ce programme, qui est piloté par la Direction RH de SNCF, est une réponse concrète à l'obligation de garantie de conformité des traitements de données personnelles imposée par le règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

C.1.6. 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.

SNCF s'appuie sur sa Charte des principes éthiques de l'achat, 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 fournisseurs⁹²

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. Pour cette raison, deux sessions de sensibilisation aux risques de corruption ont été faites auprès des acheteurs en mai et juin 2016. Une note a également été diffusée par le directeur des achats fin avril 2016 à l'ensemble des acheteurs pour leur préciser les règles à respecter en matière de cadeaux, invitations et conflits d'intérêts.

Politique des filiales

La Charte de la fonction achats du Groupe Keolis définit les principes généraux relatifs à la fonction 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 :

- 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 ;
- 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 ;
- la systématisation de l'approche en coût complet et la transparence des relations et l'égalité de traitement des fournisseurs en réduisant notamment les risques de dépendance réciproque et de situation monopolistique.

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, ou encore 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, etc.), de la liste des salariés étrangers et de leur justificatif d'immatriculation.

En 2016, pour une meilleure maîtrise du risque fournisseur, Keolis a également mis en place une solution en ligne pour le suivi des fournisseurs permettant la récupération des documents et le suivi de leur mise à jour sur toute la durée des contrats (impôts, URSSAF, liste nominative des travailleurs étrangers, etc.).

⁹² 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.

C.2

PROMOTION DE LA RSE DANS SA SPHÈRE D'INFLUENCE



Cible 16.6

C.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).

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. 430 fournisseurs ont été évalués en 2016 (340 en 2015). Les résultats pour 2016 sont présentés ci-dessous :

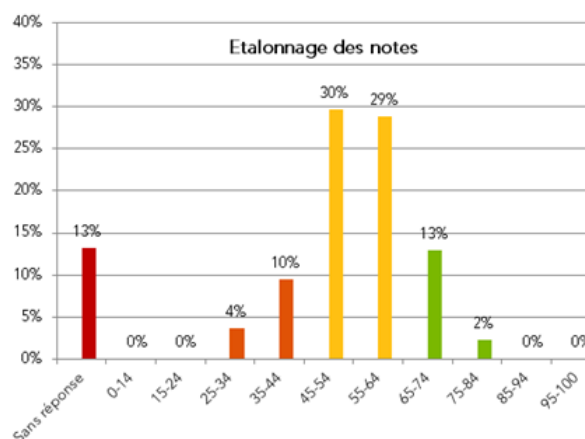
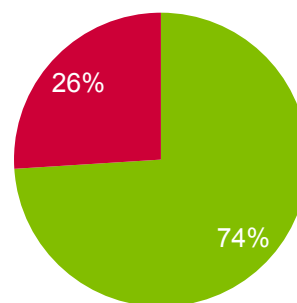
Note moyenne EcoVadis

	Global	Tendance 2016	Objectif 2017
Note moyenne panel actif	57	+ 4%	50
Note moyenne des réévaluations	57	+ 4%	

Répartition des fournisseurs selon leur risque

	Global	Part du total	Tendance 2016
Non à risque*	263	74%	- 3%
À risque	94	26%	+ 17%

* Seuil de maîtrise du risque 45/100



SNCF est membre fondateur de l'initiative « Railsponsible », lancée en 2015, aux côtés de 5 autres grandes entreprises de l'industrie ferroviaire⁹³. L'objectif de cette initiative 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 et 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 auraient des pratiques sociales, éthiques, environnementales et économiques responsables.

Fin 2016, dans le cadre de Railsponsible, 511 fournisseurs avaient été évalués par Ecovadis, pour une note moyenne de 49,1/100 (la moyenne Ecovadis étant de 42/100).

Lors de la 11^e édition du salon Innotrans à Berlin, les représentants de Railsponsible (dont le Directeur des Achats Groupe SNCF) venus animer une conférence, ont récompensé deux fournisseurs pour leur bonne performance en matière de RSE.

⁹³ Alstom Transport, Bombardier Transportation, Deutsche Bahn, Knorr Bremse, Nederlandse Spoorwegen). En 2016, un nouveau membre a rejoint Railsponsible, portant le nombre de participants à 7.

Politique des filiales

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 de GEODIS. 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.

GEODIS adhère 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.

En 2016, GEODIS a démarré une nouvelle campagne d'évaluation de ses principaux 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.

—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

2016	2015	2014
Montant des achats et charges externes (en milliards d'euros) – GPF K G A		
13,61	12,92	12,06
Performance RSE fournisseurs (note moyenne sur 100 des évaluations EcoVadis) – GPF		
✓55	52	50

La note moyenne des fournisseurs évalués sur leur performance RSE par le cabinet EcoVadis a progressé, passant de 45/100 en 2012 à 55/100 en 2016.

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 430 fournisseurs (85 nouveaux en 2016).

—Réalisations 2016

Intégration des résultats des évaluations RSE à l'évaluation de la performance Qualité des fournisseurs

En 2016, les critères d'évaluation de la performance RSE des fournisseurs utilisés par la Direction des Achats ont été revus afin de prendre en compte les résultats des évaluations EcoVadis. La note EcoVadis, lorsqu'elle est disponible, est désormais un des KPI du suivi de l'engagement Qualité du fournisseur (autres KPI : taux de conformité Qualité, taux de conformité Logistique et Finance).

SNCF est membre fondateur de l'initiative « Railsponsible », lancée en 2015, aux côtés de 5 autres grandes entreprises de l'industrie ferroviaire⁹⁴. L'objectif de cette initiative 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 et 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 auraient des pratiques sociales, éthiques, environnementales et économiques responsables.

Fin 2016, dans le cadre de Railsponsible, 511 fournisseurs avaient été évalués par Ecovadis, pour une note moyenne de 49,1/100 (la moyenne Ecovadis étant de 42/100).

Lors de la 11^e édition du salon Innotrans à Berlin, les représentants de Railsponsible (dont le Directeur des Achats Groupe SNCF) venus animer une conférence, ont récompensé deux fournisseurs pour leur bonne performance en matière de RSE.

⁹⁴ Alstom Transport, Bombardier Transportation, Deutsche Bahn, Knorr Bremse, Nederlandse Spoorwegen). En 2016, un nouveau membre a rejoint Raisponsible, portant le nombre de participants à 7.

C.2.2. DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

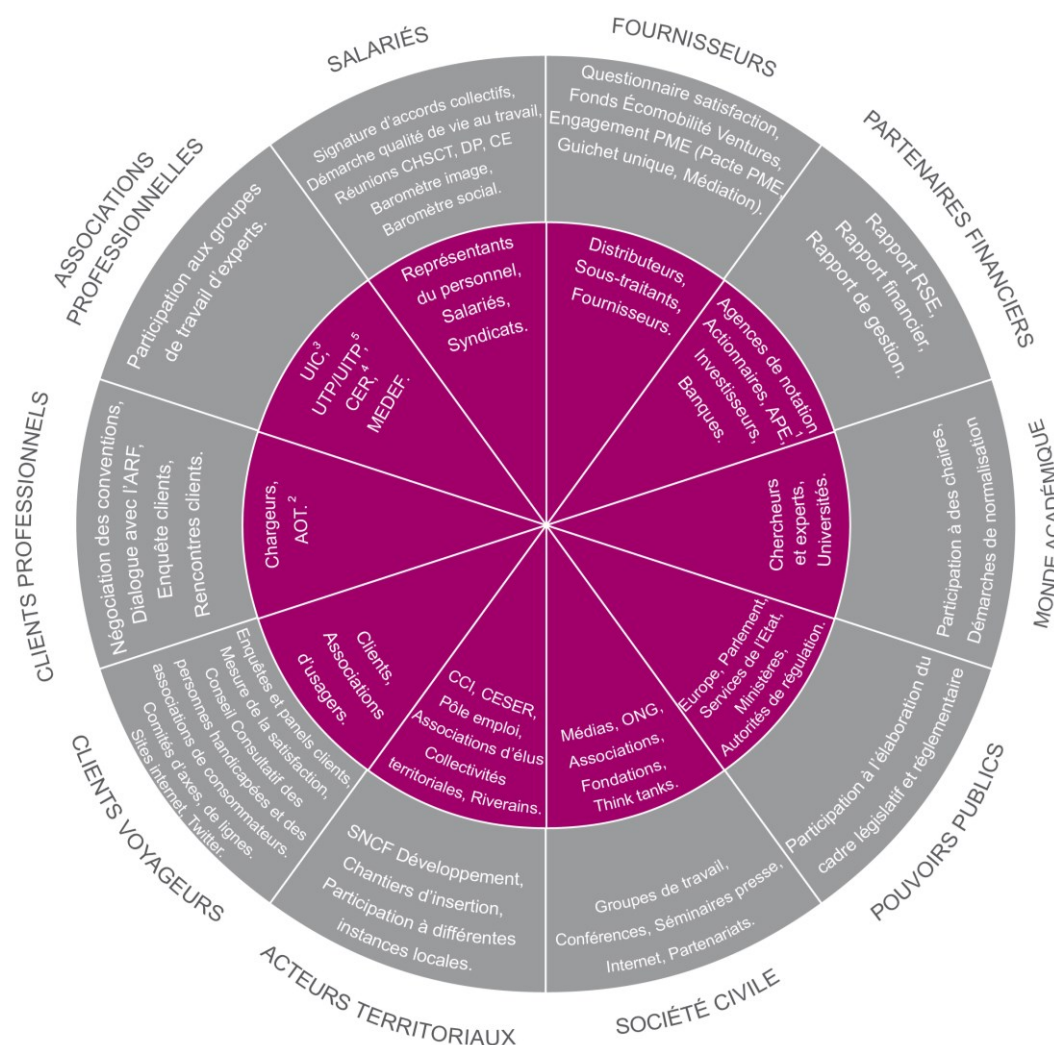


Cible 16.7.

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

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

DISPOSITIFS ET OUTILS DÉDIÉS AU DIALOGUE

—Politique

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.

Au niveau du Groupe, Keolis a réuni en octobre 2016 pour la 6ème année consécutive ses parties prenantes externes, composées de représentants d'associations, État, Autorités Organisatrices, fédérations professionnelles, 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. Pour ce faire, une partie du Comité Exécutif est mobilisé. En 2016, l'échange a porté sur l'open data et la sécurité.

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

Ce sujet est développé dans la partie « Actualité 2016 » de ce rapport.



C.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.

Keolis et France Nature Environnement sont partenaires depuis 2013 et travaillent ensemble sur toutes les questions relatives à la mobilité, un sujet qui se trouve à la croisée des préoccupations économiques, sociales et environnementales.

En 2016, SNCF Réseau a développé sa contribution à la science et a signé des partenariats avec des parties prenantes clés :

- Les inventaires écologiques réalisés dans le cadre des projets ont été versés à l'INPN (Inventaire National du Patrimoine Naturel) ;
- Membre fondateur du CILB (Club Infrastructure Linéaire et Biodiversité) qui regroupe plusieurs gestionnaires d'infrastructures linéaires (ferroviaires, autoroutières, énergétiques, fluviales), SNCF Réseau soutient des projets de recherches dans le domaine de la biodiversité ;
- La convention de partenariat avec France Nature Environnement (FNE) a été renouvelée
- Un programme de formation des agents terrain M&T a été développé dans le cadre de la convention entre SNCF Réseau et la Ligue de Protection des Oiseaux (LPO) ;

- Une convention de coopération a été signée avec la FNSEA (Fédération Nationale des Syndicats d'Exploitants Agricoles) et l'APCA (Assemblée Permanente des Chambres d'Agriculture) et une convention est en négociation avec la confédération nationale des chasseurs.

Le partenariat qui lie Keolis à Codatu (Association Coopération pour le Développement et l'Amélioration des Transports Urbains et périurbains) s'inscrit dans une volonté d'agir pour une mobilité soutenable dans les villes en développement. A travers ses activités, la Codatu vise à favoriser le dialogue entre les acteurs du transport urbain afin de mettre l'ensemble des compétences au service d'une amélioration des conditions de mobilité dans les villes du sud.

En 2016, SNCF Logistics a signé une convention de partenariat avec Aix-Marseille Université (AMU) pour la création d'une chaire SNCF Logistics. Celle-ci vise à contribuer à l'identification, à la reconnaissance et à la promotion des chaînes logistiques multimodales et à promouvoir de nouvelles modalités.

Par ailleurs, SNCF Logistics a renouvelé son partenariat avec AIRPARIF et a adhéré au CITEPA (Centre Interprofessionnel Technique d'Études de la Politique Atmosphérique).

Politique partenariale

Pour accompagner sa politique, le groupe SNCF s'appuie sur plusieurs partenaires comme FNE ou encore LPO-Agir pour la biodiversité. SNCF Réseau a également signé une convention avec la FNSEA et l'APCA, et une convention est en cours de négociation avec la fédération nationale des chasseurs.

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.

Aux côtés de ses clients et d'autres acteurs de la chaîne logistique, GEODIS joue un rôle moteur dans des initiatives à vocation mondiale visant la réduction des impacts environnementaux des métiers du transport de marchandise et de la logistique. Il est impliqué dans :

- EcoTransIT World Initiative, avec Fret SNCF ;
- Des initiatives à vocation régionale ou nationale, pour réduire les impacts environnementaux du transport routier comme SmartWay (États-Unis, Canada), Transporte Limpio (Mexique) ;
- Le Global Logistics Emissions Council (GLEC) qui vise à l'harmonisation des méthodologies de calcul des émissions de GES ;
- Le Club Démeter Environnement et Logistique qui regroupe les acteurs de la chaîne logistique ;
- Le Clean Cargo Working Group (CCWG), initiative hébergée par BSR (Business for Social Responsibility) qui contribue à la mesure et à l'amélioration de la performance environnementale du transport maritime.

En 2016, un accord de partenariat de 3 ans a été signé entre SNCF Logistics et le Grand Port Maritime de Dunkerque notamment pour construire des offres logistiques multi-modales, développer et promouvoir des « chaînes logistiques vertueuses ».

Keolis :

Créé à l'initiative de Wimoov (anciennement Voiture & co) et de Total, le Laboratoire de la Mobilité inclusive a pour objectif d'associer les grands acteurs de la mobilité – privés, publics, société civile – afin d'analyser les difficultés rencontrées par les publics les plus fragiles et de proposer des solutions. Depuis 2015, Keolis participe activement à ces échanges.

En 2016, Keolis a signé pour trois ans la Convention « Charte Entreprises et Quartiers » avec le Ministère de la Ville. Lancée en 2013 dans le cadre du plan

« Entrepreneurs des quartiers », la Charte « Entreprises et Quartiers » engage les signataires à favoriser, pour les habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville, l'accès à l'emploi ou la création d'entreprises, mais également à agir pour le développement économique, social et culturel dans différents domaines tels que : l'éducation, l'orientation, la médiation, les services à la population, le soutien à l'entrepreneuriat et les clauses d'insertion.

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 Régions de France, l'association Météo&Climat, pour l'organisation d'une nouvelle tournée de l'exposition itinérante du Train du Climat, 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.

C.2.4. RELATIONS INSTITUTIONNELLES



Cible 16.5

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 les domaines 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. Il 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 2016, la Représentation permanente SNCF a fait valoir les intérêts du Groupe dans le cadre de l'achèvement et de l'adoption définitive du quatrième paquet ferroviaire – création d'un espace ferroviaire européen sur les plans technique et politique – ainsi que sur les thématiques des droits des voyageurs, de l'accessibilité et de la sûreté. Le groupe SNCF a également pris position sur les questions environnementales et climatiques en contribuant à la stratégie européenne pour la décarbonation des transports ainsi qu'à la révision du système européen d'échange de quotas d'émissions de CO₂ (ETS). Le groupe s'est également positionné très fortement en faveur de l'innovation en animant les travaux de groupes de travail sur la numérisation du mode ferroviaire réunissant les associations du secteur. Par ailleurs, la Représentation permanente de la SNCF, en soutien aux équipes porteuses de projets au sein du Groupe, a contribué à la promotion de dossiers de co-financements européens, plus de 20 millions d'euros ayant été obtenus au total.

AU PLAN NATIONAL

Dans le cadre des travaux parlementaires, SNCF est régulièrement sollicité par l'Assemblée nationale et le Sénat afin de partager sa vision ou son retour d'expérience. Des représentants du Groupe sont ainsi amenés à contribuer aux travaux parlementaires.

L'année 2016 a été principalement marquée par :

- l'examen au Parlement et l'adoption de la loi N° 2016-339 du 22 mars 2016 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, dite « loi Savary ». La presque totalité des dispositions de ce texte concernait les opérateurs publics de mobilité. Cette loi renforce et sécurise les bases juridiques qui permettent aux agents du service interne de sécurité de la SNCF (SUGE) et RATP (GPSR) de prévenir des risques d'atteinte grave à l'ordre public et à la sécurité des usagers dans les transports et de mieux lutter contre la fraude. Des représentants du Groupe ont été auditionnés dans ce cadre ;

- l'examen et l'adoption de la loi N° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique qui consacre le principe de publication en ligne de l'ensemble des données publiques et leur réutilisation. Le Groupe Public Ferroviaire est concerné au premier chef et a été auditionné ;
- l'examen et l'adoption de la loi N° 2016-1887 du 28 décembre 2016 relative à une liaison ferroviaire entre Paris et l'aéroport Paris-Charles de Gaulle qui permet d'attribuer à une société détenue majoritairement par SNCF Réseau et Aéroports de Paris une concession de travaux ayant pour objet la conception, le financement, la réalisation de l'infrastructure ferroviaire. SNCF Réseau a collaboré avec les rapporteurs du texte à l'Assemblée nationale et au Sénat ;
- en application de l'article 13 de la Constitution, les auditions et le vote par les commissions du développement durable de l'Assemblée nationale et du Sénat sur la nomination du Président délégué du directoire de SNCF, PDG de SNCF Réseau.

Le Groupe s'est également intéressé aux travaux de la loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique - dite « Sapin II », de la loi relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordres ou encore de la proposition de loi relative à la promotion des langues régionales.

D'autres sujets ont donné lieu à des auditions au Parlement : on relèvera les travaux de la mission d'information de l'Assemblée nationale sur les objets connectés, ceux de la commission des finances du Sénat sur le financement des infrastructures ainsi que le rapport de Gilles Savary et de Bertrand Pancher au nom de la commission du développement durable de l'Assemblée nationale sur la mise en application de la loi du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire et les auditions des trois Présidents du groupe dans ce cadre. 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 2017

En début d'année 2017, au plan législatif, le Groupe suivra l'examen du projet de loi relatif à la sécurité publique dont une disposition impacte le secteur des transports ainsi que celui du texte relatif au statut de Paris et à l'aménagement métropolitain. Les travaux de la commission d'enquête sénatoriale sur la réalité des mesures de compensation des atteintes à la biodiversité engagées sur des grands projets d'infrastructures, intégrant les mesures d'anticipation, les études préalables, les conditions de réalisation et leur suivi dans la durée seront nous intéresseront également. Après la séquence électorale de 2017, le Groupe s'intéressera aux travaux que les parlementaires pourraient entreprendre sur la préfiguration de l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire de voyageurs.

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.

SNCF est présent sur la majorité des événements annuels de ces partenaires.

C.3

INNOVATION



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

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.), la mobilité durable avec réduction de l'empreinte environnementale et l'exploitation en zone dense en renforçant ses investissements en matière d'innovation et de recherche. Au total, cela représente plus de 250 projets.

C.3.1. RECHERCHE ET INNOVATION



Cible 9.5

—Politique

En appui de la politique de développement durable de l'entreprise, la direction Innovation et Recherche SNCF porte un chantier majeur autour de l'efficacité énergétique du système de mobilité, dont deux « clusters »⁹⁵ - Énergie et Développement Durable - alimentent les travaux de recherche, en partenariat avec des industriels et universitaires du monde entier.

Ces clusters visent à :

- participer à l'atteinte des objectifs d'économie d'énergie fixés par l'entreprise à l'horizon 2025 ;
- 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.

Un troisième cluster, « Services et expérience voyageur », explore notamment 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 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 dans des délais courts.

Le réseau « Synapses » réunit 301 experts scientifiques et techniques du groupe afin de mutualiser les connaissances et les compétences, permettre la transversalité des disciplines, des métiers et des branches, hors du cadre hiérarchique.

Une soixantaine de thèses sont en cours et 32 brevets ont été déposés en 2016.

Fin 2015, un ambitieux programme de renouveau technologique, baptisé Tech4Rail, a été lancé par Innovation & Recherche pour anticiper les évolutions technologiques pour le Groupe Public Ferroviaire et concevoir la mobilité de demain. Les sujets liés à l'efficacité énergétique y sont traités à travers un champ de recherche « Stockage et nouveaux vecteurs ».

Politique des filiales

GEODIS s'est doté, depuis 2014, d'une Direction de l'Innovation Groupe pour développer de nouveaux projets. Des groupes de travail ont alors été lancés sur des chantiers tels que les Megacities (mégapoles), le E-Commerce, le Big Data ou l'impression 3D.

Depuis 2015, GEODIS fait partie de 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 décisionnaires d'entités privées et publiques, innovantes et complémentaires⁹⁶ autour d'expériences communes, l'Open Lab MCB co-construit une vision du futur de la mobilité durable.

Par ailleurs, GEODIS a renouvelé en 2016 ses Golden Globes de l'innovation initiés en 2015.

—Réalisations 2016

Expérimentation d'utilisation d'agrocarburant B30 sur le matériel Régiolis de Normandie

En octobre 2016, la phase de validation de l'exploitation des rames Régiolis avec des agrocarburants a été lancée. En plus de vérifier que ce type de carburant est utilisable sans dommage sur le matériel (comme prévu dans le cahier des charges), l'objectif est de réduire de 30% le recours aux énergies fossiles (le B30 est composé à 70% de gazole et à 30% de diester de colza produit et raffiné en Normandie) et d'environ 10% les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES).

Cette initiative a été lancée par SNCF avec l'accord de l'État et de la Région Normandie (Autorités organisatrices de la mobilité). Elle est menée sur la ligne Paris-Granville, choisie pour son exploitation exclusive avec des rames Régiolis.

Projet Node

NODE est un outil développé par EIFER, filiale d'EDF. Il permet de simuler l'évolution du bilan énergétique des déplacements intermodaux et des surfaces bâties d'un quartier en fonction de différents scénarii de développement. En 2016, des simulations ont été réalisées sur la ville de Versailles et plus particulièrement sur la gare de Versailles-Chantier. Elles ont démontré le rôle clef du mode ferroviaire dans l'équilibre de l'agglomération à horizon 2035. La démarche a impliqué la collectivité territoriale Versailles Grand Parc.

Chaire Anthropolis

La chaire Anthropolis associe SNCF qui souhaite identifier la contribution du ferroviaire à la ville durable. Hébergée par l'Institut de recherche (IRT) SystemX, la chaire vise à anticiper la mobilité des usagers dans le futur système urbain. En 2016, la chaire a établi l'état de l'art des mobilités disruptives (véhicules autonomes, drones, etc...) et les scénarii de perspectives mobilité et énergie.

⁹⁵ 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.

⁹⁶ Grandes entreprises, autorités publiques, villes, organisations professionnelles ou internationales, start-ups, scientifiques et académiques

Minilab Accessibilité

Les deux projets initialisés en 2015 ont été achevés en 2016 :

- Les études client du projet « Besoin d'humain » ont abouti à un ensemble de prescriptions pour une meilleure prise en compte de l'accessibilité le long de la chaîne de déplacement de chaque voyageur. Un travail exploratoire a été lancé fin 2016 sur un carnet de voyage personnalisé que la région TER Bretagne souhaiterait expérimenter en 2017. Outil à la fois pédagogique et contribuant à la réassurance, le carnet de voyage imaginé viserait en priorité les seniors et les personnes à mobilité réduite, même s'il sera accessible à tous ;
- L'application smartphone Ma Lanterne permet à tout utilisateur, quel que soit son handicap, de s'orienter pas à pas dans la gare. Elle utilise un mix de technologies: géolocalisation indoor, cartographie OpenStreetMap enrichie, calcul d'itinéraires selon les handicaps et interfaces utilisateur (vocale, visuelle et tactile). En 2016, une deuxième phase du projet « Ma Lanterne » a donné lieu au test d'une application prototype.

Un autre projet a été développé afin de proposer une alternative à la « flèche sonore », infrastructure sonore d'orientation des personnes aveugles et malvoyantes située aux croisements des bandes podotactiles au sol dans les gares. Le POC (Proof of Concept) a permis de démontrer la faisabilité d'un guidage sur smartphone à l'aide des balises de géolocalisation indoor BLE (Bluetooth Low Energy) déployées dans les gares de Lyon et d'Amiens. Des démonstrations ont été présentées aux associations de malvoyants en collaboration avec la direction Accessibilité.

Programme de renouvellement technologique Tech4Rail

L'ambitieux programme de renouvellement technologique, Tech4Rail, démarré en 2015, s'est poursuivi en 2016. Il a consacré un volet au stockage d'énergie et aux nouveaux vecteurs d'énergie.

Le Stockage d'électricité à bord ou au sol, doit améliorer la performance de traction. Il permet par ailleurs d'accroître le confort des clients en cas de défaut d'alimentation caténaire, avec un maintien des services à bord grâce au renforcement de l'alimentation dont peuvent bénéficier les auxiliaires (climatisation, éclairage, prises, etc).

Parmi les nouveaux vecteurs d'énergie étudiés figure l'hydrogène comme alternative au diesel.

C.3.2. INNOVATION PARTICIPATIVE

Grâce à la démarche Léonard, chaque salarié a la possibilité de proposer des idées simples et réalistes, apportant des solutions concrètes et des améliorations dans son métier, son environnement de travail. Les idées retenues sont portées par les managers jusqu'à leur mise en œuvre. En 2016, 12 416 idées ont ainsi été proposées dont 52% testées et mises en œuvre,

répondant aux attentes des établissements.

Cette démarche permet aux managers de stimuler et d'encourager la créativité, de valoriser l'initiative et l'implication de tous leurs collaborateurs. Elle a des impacts forts et concrets sur les performances économiques et environnementales des établissements impliqués.



C.3.3. PROGRAMMES TOURNÉS VERS LES START-UP

LES 574

Depuis 2015, SNCF déploie son programme #DIGITALSNCF dont l'objectif est de traduire le digital dans tous les métiers de SNCF. Situés à Saint-Denis, Nantes, Toulouse, San Francisco et prochainement à Lyon, ces espaces ont été conçus pour accompagner et accélérer le développement des projets internes porteurs d'innovation. Ils colocalisent des projets métiers internes et des centres d'expertise (appelés fabs) et ont pour mission de rassembler, fédérer, former, développer les compétences et partager les expériences digitales qui serviront à tout le groupe SNCF. Pour cela, l'entreprise s'est associée à des startups pour co-innover sur la base de besoins formulés par les experts SNCF.

L'espace de Saint-Denis héberge des « fabs » qui regroupent des collaborateurs internes et externes. Ces derniers apportent leur expertise sur des projets de différentes natures qui s'articulent autour de 5 grandes thématiques :

- le design,
- le big data,
- l'internet des objets,
- l'open innovation,
- la transformation agile des métiers.

Depuis 2015, le Fab Open Innovation a regroupé 5300 start-ups qui sont connectés aux interfaces de programmation de SNCF. En 2016, le Fab Design a accompagné 70 projets.

Des rencontres, des événements (challenges ou conférences thématiques), des formations technologiques ou méthodologiques sont organisées pour permettre à tous les projets digitaux de se concrétiser.

Par ailleurs, les 574⁹⁷ s'appuient sur les spécificités de chacune de leur région d'implantation pour collaborer et co-crée avec des communautés engagées et créatives.

PROGRAMME USINE DU FUTUR

Le programme « Usine du Futur » vise la transformation digitale des technicentres industriels en 4 ans, concerne 10 sites et 7000 collaborateurs. A ce titre, SNCF mobilise les meilleures expertises techniques internes ou externes (PME, Start-Up, grands groupes) et plusieurs collaborations ont été menées :

- Pour réduire la pénibilité de certaines tâches (port de charge, postures pénibles, vibrations, ...), le Groupe a démarré un partenariat avec la PME ERGO-SANTE TECHNOLOGIE pour la conception d'un exosquelette passif polyvalent, dispositif inexistant sur le marché et mis en œuvre rapidement (entre 20 et 120 exosquelettes sont prévus dans le cadre de ce contrat). Il pourra ensuite être commercialisé en dehors du Groupe.
- SNCF continue d'expérimenter avec la société HUB ONE et EDITAG une solution « Lean Manufacturing » : Celle-ci consiste à poser sur l'essieu un capteur connecté au réseau Lora⁹⁸. Ainsi, il permet de localiser les encours de production et de

suivre en temps réel l'avancement de la réparation des essieux. Associé à l'infrastructure Lora, il permet la remontée de données vers le système d'informations.

- Sur le site d'Oullins, SNCF a testé la solution de géolocalisation « indoor » de la start-up **UWINLOC**, afin de géolocaliser des outillages et des équipements au sein du technicentre qui s'étend sur plusieurs hectares.
- SNCF a déployé principalement à Oullins plus d'une centaine de capteurs provenant de plusieurs fournisseurs innovants (**ATIM, INTESENS, NKE WATTECO**) afin de suivre la performance des machines et des installations industrielles. Ces capteurs permettent d'anticiper les pannes des machines nécessaires à l'activité de maintenance des trains et de réparation des pièces de rechange.

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 les objets connectés, « la food » (secteur de la production alimentaire), la mobilité inclusive, mais aussi à imaginer et à mettre en œuvre elle-même des outils et des moyens d'accompagnement 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-ups 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 2016

Consolidation du Programme AIR de SNCF Réseau

Depuis 2015, SNCF Développement accompagne SNCF Réseau (Direction de l'Innovation) dans la détection de solutions répondant à des enjeux spécifiques : suivi des opérations de terrain par des technologies sans contact, détection et analyse des défauts sur voie, etc. En parallèle, SNCF Développement continue d'appuyer la relation entre SNCF Réseau et les startups des premières saisons du programme, en particulier celles en phase d'industrialisation.

⁹⁷ Espaces de travail dédiés au développement des projets avec les start-up.

⁹⁸ Réseau des objets connectés.

C.3.4. 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 2016, il a lancé trois nouveaux projets :

- Le premier projet porte sur le rapport qu'entretiennent les entreprises à la mobilité de leurs salariés et la manière dont elles l'envisagent dans le futur.
- Un second concerne les premiers signes d'une désaffection des jeunes pour la voiture et le passage du permis de conduire. La recherche est basée sur deux études de cas à Grenoble et à Lyon.
- Enfin, une dernière recherche examine le mode de vie original de ceux que l'on peut appeler les « néonomades », ces personnes qui rompent avec la sédentarité pour adopter un habitat mobile. Les résultats de ce projet seront valorisés en 2017.

En 2016, le Forum a également reçu les résultats de son expérimentation Texel, conduite par des artistes-chercheurs d'EnsadLab, qui visait à réintroduire dans les gares un rapport subjectif au temps et aux lieux par le biais de sabliers interactifs.

Les résultats seront valorisés en 2017, notamment via la nouvelle rubrique art-science créée sur le site internet du Forum (www.forumviesmobiles.org) et lancée début 2016 : « Artistic Lab ». On y découvre des expositions virtuelles présentant les travaux d'artistes de tous horizons (photographes, acousticiens, plasticiens, etc.) qui prolongent les questionnements soulevés par le programme de recherche du Forum sur la mobilité et les modes de vie.

Le Forum a également édité fin 2016 un petit livret donnant le point de vue de 6 chercheurs sur la mobilité à Tokyo en réaction aux images que la photographe Sylvie Bonnot avait réalisées pour le Forum dans la mégapole tokyoïte en 2014.

Le Forum a participé à de nombreuses manifestations et organisé deux conférences ouvertes à tous au sein des locaux SNCF en 2016 qui ont rassemblé plus de 350 personnes.

La première, intitulée « Fabrique des identités et contrôle du mouvement dans les lieux de transit » a vu le géographe britannique Tim Cresswell et le directeur des gares Eurostar Mikaël Lemarchand présenter le dernier ouvrage du Forum auquel ils ont participé, paru en janvier 2016 : *Ne pas dépasser la ligne !* L'objectif de cette publication est de montrer comment nos mouvements sont régulés et différenciés au sein des lieux de transit et les conséquences que cela engendre sur l'actualisation de nos identités et nos inégalités face à la mobilité.

La seconde conférence, s'intitulait : « Mobilité et modes de vie : quelles aspirations pour le futur ? ». Philippe Moati de l'Obsoco est venu présenter les résultats de l'enquête internationale du Forum et le critique de cinéma Xavier Leherpeur apportait un éclairage complémentaire en s'appuyant sur des séries d'extraits de films évoquant des utopies.

Le Forum édite une newsletter bimensuelle, « La Quinzaine », envoyée désormais à plus de 7 000 lecteurs dans laquelle sont présentés ses projets et l'actualité de la recherche sur les modes de vie mobile.



D

ÉVALUATIONS ET INDICATEURS

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, notamment sur le calcul des émissions qui entrent dans l'affichage de l'information CO₂ des prestations de transport. En 2016, plus de 15 indicateurs font l'objet d'une vérification.

D.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
- Label Relations fournisseurs Responsables

— 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

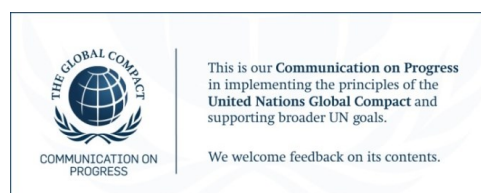
- Engagement collectif avec l'UIC de réduire de 50% les GES spécifiques émis d'ici 2030 et de 75% d'ici 2050 par rapport à 1990, présenté sur la plateforme NAZCA
- Engagement individuel SNCF de réduire de 20% les émissions de GES entre 2014 et 2025

- Renouvellement du Label Relations Fournisseurs responsables
- Entrée au Club « Advanced » du global Compact

— 2016

- Maintien dans le Club « Advanced » du Global Compact
- Adhésion à SLOCAT: « Partnership on Sustainable, Low Carbon Transport ». C'est un partenariat de 90 parties prenantes non étatiques (ONG, banques de développement, entreprises) de tous pays, unis pour éclairer les négociateurs auprès de l'UNFCCC (ONU dans sa partie Climat) sur le sujet de la décarbonation du transport à l'échelle internationale et de sa mise en œuvre.

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.

Le Groupe est entré dans le Club « Advanced » du Pacte Mondial en 2015 en répondant aux 21 critères de la grille d'évaluation.

Les Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies (ODD)⁹⁹



SNCF contribue aux ODD en lien avec son métier et sur lesquels il peut avoir le plus d'impact.

En 2016, SNCF inscrit les ODD dans sa communication et son reporting auprès de ses parties prenantes.

⁹⁹ Nouveau programme de développement de portée universelle adopté en septembre 2015 par les 193 pays des Nations-Unies.

D.2. INDICATEURS QUANTITATIFS

D.2.1. PERMETTRE UNE MOBILITÉ DURABLE DES VOYAGEURS ET DES MARCHANDISES

ART.225		2016	2015	2014	GROUPE
Garantir la sécurité des voyageurs et des marchandises					
II-3°-d)	Evènements de sécurité remarquables	✓242	308		GPF
II-3°-d)	Nombre d'accidents de train (ou autres modes) avec conséquences corporelles	19	23	23	GPF A
II-3°-d)	Atteintes physiques envers les clients et salariés SNCF et vols envers les clients	9 505	8 974	10 902	GPF A
II-3°-d)	Nombre d'actes de malveillance contre les biens et le patrimoine financier	27 594	28 666	31 570	GPF A
II-3°-d)	Actes d'incivilité et infractions à la législation	110 190	99 580	81 070	GPF A
Améliorer la satisfaction des clients					
I-3°-b)	Pourcentage de clients satisfaits de Transilien (situations normales et perturbées)	67,6%	71,0%	68%	GPF
I-3°-a)	Pourcentage de billets TGV vendus à petits prix (Prem's, IdTGV, Ouigo)	19,0%	14,0%	13,0%	GPF
II-3°-d)	Nombre de gares proposant des services d'accessibilité aux PMR (service Accès +)	903	894	670	GPF
Développer le porte-à-porte					
I-2°-c)	Nombre de places vélos vendues dans les trains à réservation obligatoire	68 377	60 666	54 388	GPF
Favoriser les nouvelles mobilités à moindre impact					
I-2°-d)	Tonnes de CO2 cumulées évitées grâce aux autoroutes ferroviaires (en milliers)	309,6	239	169	A

Légende :

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 »

Colonne « GROUPE » à droite des tableaux : entités intégrées dans la consolidation 2016, « GPF » pour Groupe Public Ferroviaire (3 EPIC hors filiales), « K » pour le Groupe Keolis, « G » pour le Groupe GEODIS, « A » pour les autres filiales contributrices (cf. note méthodologique).

D.2.2. ENJEU 2 : RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

ART.225		2016	2015	2014	GROUPE
Agir pour le climat et la transition énergétique					
I-2°-c)	Consommation d'énergie pour la traction ferroviaire (en milliers de TEP)	✓✓858	857	765	GPF K A
I-2°-c)	Consommation de carburants des véhicules routiers des flottes commerciales (en milliers de TEP)	✓✓407	319	320	K G A
I-2°-c)	Consommation d'énergie des bâtiments (en milliers de TEP)	247	199	199	GPF K G A
I-2°-c)	- dont électricité (en milliers de TEP)	112	89	91	GPF K G A
I-2°-c)	- dont gaz (en milliers de TEP)	102,5	59,3	64	GPF K G A
I-2°-c)	- dont fuel domestique (en milliers de TEP)	10,6	10,548	12	GPF K A
I-2°-c)	- dont réseaux de chaleur (en milliers de TEP)	21,8	19,295	17	GPF A
I-2°-d)	Émissions de gaz à effet de serre (CO2 en milliers de tonnes)	✓✓2 915	2 621	2 242	GPF K G A
I-2°-d)	- dont traction ferroviaire (trains, métro, tramway) (thermique et électrique - en milliers de tonnes)	✓✓1 129	1 207	906	GPF K A
I-2°-d)	- dont transports routiers commerciaux (en milliers de tonnes)	✓✓1300	1 090	1 020	K G A
I-2°-d)	- dont bâtiments (en milliers de tonnes)	426	324	316	GPF K G A
Maîtriser les impacts environnementaux					
I-2°-a)	Nombre d'établissements/sites dotés d'un SME certifié ISO 14001	95%	100%	100%	GPF
II-2°-a)	Montant des provisions pour risques environnementaux (en millions d'euros)	910	836	762	GPF
I-2°-a)	Nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation en matière de protection de l'environnement	419	376	476	GPF
I-2°-a)	Nombre de mises en demeure d'ICPE non soldées au 31/12	5	9	9	GPF
I-2°-b)	Achats de produits phytosanitaires (en tonnes)	83	114	104	GPF
I-2°-b)	Pourcentage de matériel roulant ferroviaire fret avec un faible bruit de roulement (semelles composites)	✓12,8%	8,3%	8,1%	GPF A
I-2°-b)	Pourcentage de matériel roulant ferroviaire voyageur avec un faible bruit de roulement (semelles composites)	✓81,8%	81,1%	80,0%	GPF
Développer l'économie circulaire					
I-2°-b)	Quantité totale de déchets dangereux produits (en milliers de tonnes)	103	80	94	GPF K
I-2°-c)	Consommation totale d'eau des sites (en millions de m3)	6,2	5,6	5,6	GPF K G A
I-2°-c)	Quantité de ressources achetées	374	360	360	GPF
I-2°-c)	- traverses en bois (en milliers d'unités)				
I-2°-c)	- traverses en béton (en milliers d'unités)	1 500	1 340	1 600	GPF
I-2°-c)	- métaux ferreux (rail, roues, essieux, etc.) (en milliers de tonnes)	154	159	164	GPF
I-2°-c)	- ballast (en milliers de tonnes)	2 350	2 260	2 030	GPF
I-2°-c)	- cuivre caténaires (en milliers de tonnes)	1,7	2,1	3,1	GPF
I-2°-c)	- papier (en milliers de tonnes)	9,5	12,0	13,1	GPF
I-2°-b)	Ventes de matériaux en fin de vie (en millions d'euros)	59,7	66,1	65,6	GPF

Légende : 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 »

Colonne « GROUPE » à droite des tableaux : entités intégrées dans la consolidation 2016, « GPF » pour Groupe Public Ferroviaire (3 EPIC hors filiales), « K » pour le Groupe Keolis, « G » pour le Groupe GEODIS, « A » pour les autres filiales contributrices (cf. note méthodologique).

D.2.3. ENJEU 3 : FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT HUMAIN

ART. 225		2016	GPF hors filiales	SNCF yc filiales	Réseau yc filiales	Mobilités yc filiales	2015	2014	GROUPE
Emploi									
I-1°-a)	Nombre total de salariés (situation au 31 décembre)	✓270 335	162 135	10 823	58 586	200 926	259 475	251 092	GPF K G A
I-1°-a)	Nombre total de recrutements	✓34 713	12 183	510	3 838	30 365	29 604		GPF K G A
	-Dont CDD France	✓14 603	5 574	124	684	13 795	12 868		GPF K G A
	-Dont CDI France	✓12 498	6 609	386	3 154	8 958	10 626		GPF K G A
I-1°-a)	Nombre total de licenciements	✓2 490	436	38	143	2309	2 622	2 762	GPF K G A
Organisation du travail									
I-1°-b)	Pourcentage de salariés roulants	25,3%	14%	0%	0%	34%	26,1%	25,9%	GPF K G A
I-1°-b)	Pourcentage de salariés à temps partiel	✓9,8%	9%	16%	6%	11%	10,5%	8,4%	GPF K G A
Rémunération									
I-1°-a)	Salaire moyen mensuel (en euros)	✓3 087	3237	3739	3247	2980	3 013	2 974	GPF K G A
I-1°-a)	Évolution du salaire moyen mensuel	2,45%	NR	NR	NR	NR	1,3%	1,0%	GPF K G A
I-1°-a)	Ecart de rémunération hommes-femmes		5%						GPF
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	✓24,2%	22%	46%	14%	26%	23,3%	22,6%	GPF K G A
I-1°-a)	-dans les collèges CS et CD		✓25%						GPF
I-1°-a)	-au sein du collège « cadres »		✓28%						GPF
I-1°-a)	-au sein du collège « non cadres sédentaires »		✓23%						GPF
I-1°-a)	-au sein du collège « roulants »		✓13%						GPF
I-1°-f)	Taux d'emploi des travailleurs handicapés	4,5%	4,52%	7,71%	3,63%	4,62%	4,4%	4,5%	GPF K G A
II-1°-g)	Nombre d'alertes reçues par la Direction de l'Éthique		✓317						GPF
— dont prévention, sécurité du personnel									
II-1°-b)	Taux d'absentéisme pour maladie	✓5,5%	5,25%	6,53%	3,90%	5,93%	5,2%	5,0%	GPF K G A en France
II-1°-d)	Taux de gravité des accidents du travail (pour 1000 heures travaillées)	1,45	0,87	1,16	0,41	1,88	1,37	NR	GPF K G A en France
II-1°-d)	Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt hors trajets (par million d'heures de travail)	23,56	17,85	28,10	11,21	28,16	26,11	NR	GPF K G A en France
II-1°-d)	Nombre de maladies professionnelles déclarées	445	369	14	147	284	450	508	GPF K G A en France
Contribuer au développement des collaborateurs									
I-1°-e)	Nombre total d'heures de formation (en milliers)	7 569	6270	375	2509	4686	7 700	7 131	GPF K G A

Légende : 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 »

Colonne « GROUPE » à droite des tableaux : entités intégrées dans la consolidation 2016, « GPF » pour Groupe Public Ferroviaire (3 EPIC hors filiales), « K » pour le Groupe Keolis, « G » pour le Groupe GEODIS, « A » pour les autres filiales contributrices (cf. note méthodologique).

ART.225 SOCIAL		2016	2015	2014	GROUPE
I-1°-a)	Effectif total par tranche d'âge				GPF K G A
	Nombre - de 25 ans	8%	8%	8%	
	Nombre de 26-30 ans	11%	10%	10%	
	Nombre de 31-35 ans	13%	13%	13%	
	Nombre de 36-40 ans	14%	15%	15%	
	Nombre de 41-45 ans	16%	16%	15%	
	Nombre de 46-50 ans	13%	13%	12%	
	Nombre de 51-55 ans	13%	15%	17%	
	Nombre + de 55 ans	12%	11%	10%	
	-- Total effectif (nbre d'agents) --	100%	100%	100%	
I-1°-a)	Effectif total par zone géographique				GPF K G A
	France	220 147	221 351	217 898	
	Europe (hors France)	24 378	23 137	19 931	
	Hors Europe	25 810	14 987	13 263	
	Sous-total International	50 188	38 124	33 194	
	-- Total --	270 335	259 475	251 092	

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

ART.225		2016	2015	2014	GROUPE
	Contribuer à l'économie locale				
II-3°-c)	Pourcentage des achats auprès des PME	✓22,6%	23%	22%	GPF
II-3°-c)	Montant des achats et charges externes (en milliards d'euros)	13,61	12,92	12,06	GPF K G A
II-3°-c)	Performance RSE fournisseurs (note moyenne sur 100 des évaluations EcoVadis)	✓55	52	50	GPF
	Agir pour les personnes en fragilité				
I-3°-c)	Montant des achats solidaires (en millions d'euros)	✓39,6	33,3	31	GPF K
I-3°-a)	Nombre de contrats aidés	1217	1 178	1301	GPF A

Légende : Colonne « GROUPE » à droite des tableaux : entités intégrées dans la consolidation 2016, « GPF » pour Groupe Public Ferroviaire (3 EPIC hors filiales), « K » pour le Groupe Keolis, « G » pour le Groupe GEODIS, « A » pour les autres filiales contributrices (cf. note méthodologique).

D.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 2016
Exercice clos le 31 décembre 2016

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 2016 (ci-après les « Informations RSE ») que SNCF a choisi de présenter dans son Rapport RSE 2016, 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 du 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.822-11-3 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 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 2016 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 suivants :
 - Sociaux
 - Nombre total de salariés
 - Nombre total de recrutements
 - Nombre total de licenciements
 - Pourcentage de salariés à temps partiel
 - Taux d'absentéisme pour maladie
 - Pourcentage d'effectif féminin par collège et catégorie
 - Salaire moyen mensuel
 - Environnementaux
 - Pourcentage de matériel roulant fret avec faible bruit de roulement
 - Pourcentage de matériel roulant voyageur avec faible bruit de roulement
 - Sociétaux
 - Nombre d'événements de sécurité remarquables
 - Pourcentage des achats auprès des PME
 - Performance RSE des fournisseurs
 - Montants des achats solidaires
 - Nombre d'alertes reçues par la DDED
 - Découpage par type d'alertes, thèmes

sélectionnés par l'Établissement et identifiés par le signe ✓ dans le Rapport RSE 2016 sont présentés, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (Assurance modérée sur une sélection d'indicateurs sociaux, environnementaux et sociétaux) ;

- 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 2016 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 8 personnes et se sont déroulés entre novembre 2016 et juin 2017 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 selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et concernant le rapport d'assurance modérée et le rapport d'assurance raisonnable, selon la norme internationale ISAE 3000.

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 2016 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 « D.6. Note méthodologique » du Rapport RSE 2016.

—Conclusion

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le Rapport RSE 2016 des Informations RSE mentionnées à l'article R. 225-105-1 du code de commerce.

2. ASSURANCE MODÉRÉE SUR UNE SÉLECTION D'INDICATEURS SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIÉTAUX

—Nature et étendue des travaux

Concernant les indicateurs sociaux, environnementaux et sociétaux sélectionnés par l'Établissement et identifiés par le signe √, nous avons mené une vingtaine 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, environnementaux et sociétaux sélectionnés 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, environnementaux et sociétaux sélectionnés :

- 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 sélectionnées en fonction de leur activité, de leur contribution à la sélection d'indicateurs sociaux, environnementaux et sociétaux consolidés, 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 en moyenne 83% des effectifs considérés comme grandeur caractéristique du volet social, et 100% des données environnementales considérées comme grandeurs caractéristiques du volet environnemental.

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, environnementaux et sociétaux sélectionnés 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, environnementaux et sociétaux sélectionnés par l'Établissement, pris dans leur ensemble, sont présentés de manière sincère conformément aux Référentiels.

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 75 à 89 % 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 √√.

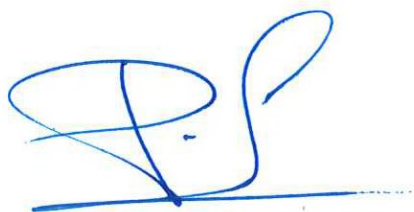
—Conclusion

À notre avis, les informations sélectionnées par SNCF et identifiées par le signe √√ ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux Référentiels.

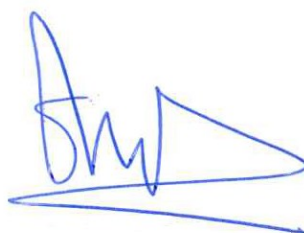
Neuilly-sur-Seine, le 3 juillet 2017

L'un des Commissaires aux comptes de SNCF

PricewaterhouseCoopers Audit



Laurent Daniel
Associé



Sylvain Lambert
Associé du Département Développement durable

D.4. AUTRES ÉVALUATIONS

D.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 2016, GEODIS a mis à jour l'évaluation de sa performance RSE par EcoVadis. GEODIS a obtenu la note de 65/100. GEODIS se maintient au 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 9% des fournisseurs étudiés par EcoVadis, toutes catégories confondues.

D.4.2. VIGEO

SNCF est évalué par Vigeo depuis 2007, à la demande d'investisseurs. En 2016, le Groupe a obtenu la note de 53/100, en baisse de 1 point 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 au-dessus de la moyenne du secteur sur les cinq autres domaines.

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

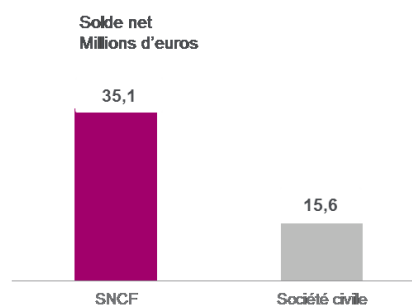
SNCF met en œuvre des programmes au profit de la société civile : achats solidaires, médiation dans les trains, travaux d'intérêts généraux, chantiers d'insertions, etc.

Ces actions forment un capital immatériel et génèrent une valeur. Pour mesurer l'efficacité économique de ces actions, SNCF a généralisé l'évaluation extra-financière par la méthode des coûts évités. L'insertion, la médiation sociale et les achats solidaires permettent d'offrir des emplois à des personnes en situation d'exclusion. La médiation, à bord des trains et dans les gares a pour effet d'améliorer la régularité des trains, ce qui réduit les temps de retard. Enfin, les travaux d'intérêt général et la réparation pénale réduisent le nombre de détenus en prison et son coût pour la collectivité (une journée de prison coûte en moyenne 120 euros) et ont un effet positif sur la récidive.

Ce type de bilan économique s'avère donc pertinent pour piloter et promouvoir les actions sociétales de

SNCF. En 2013, sous l'impulsion de la Direction du Développement Durable, une nouvelle modalité d'évaluation a été conçue en créant une échelle d'utilité sociale.

Bénéfices nets 2016 (en millions d'euros)



D.5. TABLE DES CORRESPONDANCES

I-INFORMATIONS PRÉVUES AU CHAPITRE I

I-1°-INFORMATIONS SOCIALES

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS/V ALEURS 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	
I-1°-b)	Organisation du travail	10	6.4.3	# 3		
I-1°-c)	Relations sociales	15	6.4.5	# 3	10	
I-1°-d)	Santé & sécurité	LA 6 à LA 8	6.4.6	# 4 - 5	8	
I-1°-e)	Formation	LA 9 - LA 10	6.4.7		9	
I-1°-f)	Egalité de traitement	LA 12 - LA 13	6.3.7	# 1 - 2 - 6	8	

I-2°-INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS/V ALEURS 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	
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	
I-2°-c)	Utilisation durable des ressources	EN 7 - EN 1 - EN 3 - EN 8	6.5.4	# 7 - 8 - 9	3 - 5 - 7	
I-2°-d)	Changement climatique	EN 15 - EN 16 - EN 27	6.5.5	# 7 - 8 - 9	4 - 5	
I-2°-e)	Protection de la biodiversité	EN 11 à EN 14	6.5.6	# 7 - 8 - 9	6	

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

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS/V ALEURS 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	
I-3°-b)	Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées	SO 1	6.8.9		2 - 11 - Promotion RSE	
I-3°-c)	Sous-traitance et fournisseurs	EC 8	6.6.6	# 1 & 2	11 - Promotion RSE	

II-COMPLÉMENT D'INFORMATIONS PRÉVUES AU CHAPITRE I

II-1°-INFORMATIONS SOCIALES

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS/V ALEURS ET PRINCIPES	POLITIQUES ET INDICATEURS SNCF P.
II-1°-b)	Organisation du travail	LA 6	6.4.4	# 3	8	
II-1°-d)	Santé & sécurité	LA 6 - LA 7	6.4.6	# 3	8	
II-1°-g)	Organisation Internationale du Travail	LA 6	6.4.4	# 3	Principes éthiques	

II-2°-INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS/V ALEURS 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	
II-2°-c)	Utilisation des sols	9	6.5.4	# 7 - 8 - 9	7	
II-2°-d)	Changement climatique	EN 18 - EN 19	6.5.5	# 7 - 8 - 9	5	

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

ART.225		GRI 4	ISO 26000	PACTE MONDIAL	ENGAGEMENTS/V ALEURS 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	
II-3°-d)	Loyauté des pratiques	EC 7 - LA 6 - PR 1	6.7.3	# 10	1 - 2 - Principes éthiques	
II-3°-e)	Autres actions en faveur des droits de l'homme	HR 9	6.3.10	# 1 - 2	Principes éthiques	

D.6. NOTE MÉTHODOLOGIQUE

D.6.1. PÉRIMÈTRE GLOBAL

Concernant le contenu du reporting 2016 les particularités suivantes sont à noter en préambule :

- L'organisation du Groupe SNCF a considérablement évolué en 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). Cette nouvelle organisation a été intégrée dès le rapport RSE 2015.

Le reporting présenté pour l'exercice 2016 couvre le périmètre consolidé des trois EPIC et des filiales suivantes : Keolis, GEODIS, Eurostar, Thalys, VFLI, STVA, Naviland Cargo, Ermewa, Captrain, VIIA, ICF Habitat et Ouibus. ICF Habitat contribue pour la première fois au reporting en 2016.

- VSC n'a pas participé aux indicateurs quantitatifs.
- Les indicateurs quantitatifs du présent rapport n'intègrent pas de données historiques 2014 pour l'ex-RFF.
- Concernant les chiffres de l'année 2016, 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 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.

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 2016, 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, VIIA, Groupe, Ouibus, ICF Habitat, 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.

D.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 VFLI. Captrain a contribué pour la première fois en 2015 à cet indicateur. Cette filiale n'a pas donné d'éléments pour 2016.

Pour 2016, nous avons ajouté des données sur les accidents significatifs. Les définitions "d'accidents significatifs" et des "types d'accident" sont celles de l'annexe VI de l'arrêté mentionné ci-dessus. Les définitions de "personne grièvement blessée" et "personne tuée" sont celles du règlement CE n°91/2003.

Nombre d'Événements Sécurité Remarquable - GPF

L'ESR est un indicateur suivi sur le périmètre du GPF. Un événement de sécurité remarquable est un événement de non-respect des règles de sécurité 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).

Montant des dépenses d'investissement activé pour le renouvellement et la conformité du réseau (en millions d'euros) – GPF (Réseau)

Il s'agit uniquement des montants d'investissement liés à la maintenance et à la mise en conformité du réseau, et ne comprend pas les grands projets de développement, le foncier et tiers (cf. page 14 du rapport financier du groupe SNCF Réseau au 31 décembre 2016 – mise en conformité : 246 millions d'euros et Renouvellement et performance : 2785 millions d'euros).

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 – GPF A

Actes de malveillance, vols SNCF (métaux, 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 - GPF

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) - GPF

Les résultats 2016 ne sont pas comparables à ceux des années précédentes en raison d'un changement de méthodologie. Les interviews sont réalisées en face à face en gare et non plus par téléphone, les questions ont été reformulées et leur ordre modifié suite à un travail commun SNCF/ STIF.

Part des tarifs TGV 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) - GPF

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) – A (VIIA)

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 x 46 x 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 x (2x16) x Facteur émission

Tonnes CO₂ évitées par trajet pour une remorque :

$(A-B)/2$

D.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 : 1m^3 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 1er mars 2017.

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 et Naviland Cargo sont également consolidées dans le total.

Consommations de carburants routiers – GPF K G A

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 – GPF K G A

Pour l'ÉPIC, les consommations 2016 relatives au fuel domestique et aux réseaux de chaleur sont estimées sur base de prix moyens, à savoir respectivement : 0,047 € par litre et 0,0468 € par kWh (source : Direction de l'Immobilier).

Les consommations d'énergie des bâtiments des filiales

suivantes sont consolidées dans le total : GEODIS, Keolis, VFLI, STVA, Naviland Cargo, ERMEWA, VIIA, CAPTRAIN et Eurostar et ICF. ICF est consolidée pour la première fois en 2016 (pour l'électricité et le gaz).

Mise à jour des chiffres de 2015 a posteriori : lors de l'exercice de reporting 2016 un petit écart est apparu sur les chiffres présentés en 2015 suite à une extraction de notre outil SIDD. Nous pensons que cet écart est lié à rectifications de données dans l'outil a posteriori . Nous avons donc effectué donc une correction sur l'année de référence 2015 pour les consommations de Fioul domestique et de chaleur urbaine.

Émissions de CO₂e du transport

Les émissions de CO₂e de la traction ferroviaire sont calculées selon des modalités différentes pour répondre à 3 reporting spécifiques :

- Art. R229-51 à 56 du Code de l'environnement (Bilan d'émissions de gaz à effet de serre (GES))
- GHG (consolidation harmonisée EPIC + filiales)
- Art. L1431-3 du Code des transports modifié par le Décret n°2017-639 du 26 avril 2017 (information relative à la quantité de gaz à effet de serre (GES) émise à l'occasion d'une prestation de transport)

Pour le calcul des émissions de CO₂e relatives aux consommations d'énergie de traction, les facteurs d'émission utilisés sont de 0,048kg de CO₂e pour 1kWh

pour l'électricité (Base Carbone - électricité usage transport ; décret n°2017-639 du 26 avril 2017 relatif à l'information sur la quantité de gaz à effet de serre émise à l'occasion d'une prestation de transport - Arrêté du 26 avril 2017 ; Information GES transport - L.1431 3 Code des transports) et de 3.17kg de CO₂e pour 1 litre de gazole du puits à la roue et enfin de 2,68kg de CO₂e pour les émissions directes (du réservoir à la roue) 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 (CO₂e en milliers de tonnes)

Les émissions de CO₂e de la flotte de service sont calculées à partir du GHG Protocol soient 2,68kg de CO₂e pour les émissions directes (du réservoir à la roue) pour 1 litre de gazole (GHG Protocol - "GHG emissions from stationary combustion" version 4.0 d'octobre 2010)

Émissions de CO₂ des bâtiments – GPF K G A

Les facteurs d'émissions suivants, issus de la Base Carbone® de l'ADEME, sont appliqués : 0,06 kg de CO₂e par kWh pour l'électricité (contenu moyen pour la France continentale hors émissions amont) ; 0,2 kg de CO₂e par kWh pour le gaz (gaz naturel Europe hors émissions amonts) ; 2,6 kg de CO₂e par litre pour le fioul domestique (hors émissions amonts) ; 0,154 kg CO₂e par kWh pour les réseaux de chaleur (hors émissions amonts).

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 CO₂e par voyageur.kilomètre (en gCO₂e/voy.km)

L'indicateur permet de suivre les émissions de CO₂e des activités de transport ferroviaire de SNCF Mobilités, conformément à la méthodologie établie pour l'information relatives aux émissions de gaz à effet de serre des prestations de transport dans le cadre de l'art. L1431-3 du Code des transports).

Le protocole de reporting des émissions de CO₂e de la traction ferroviaire détaillant la méthodologie de calcul de ces indicateurs est disponible auprès de la Direction du Développement Durable de SNCF.

Management environnemental – GPF K G A

Périmètre : « A » comprend STVA, Naviland Cargo et Captrain depuis 2015.

Montant des provisions pour risques environnementaux (en millions d'€) – GPF K A

Périmètre : VFLI et ERMEVA faisaient partie de cet indicateur en 2015, VFLI n'y est pas en 2016.

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 FFDU 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.

Périmètre : « A » ERMEWA

Eau – consommations d'eau – GPF K G A

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'a pas été possible d'obtenir des volumes de consommation d'eau fiables :

- les chiffres remontés pour l'année 2015 étaient 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 a montré en effet que de nombreuses données manquaient : 122 établissements généraient des consommations d'eau en 2014. En 2015, 43 établissements ont perdu 2 trimestres de données entre 2014 et 2015. Ce chiffre est néanmoins donné à titre informatif.

Périmètre 2015 : 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.

En 2016, les remontées d'information n'ont pas montré de défaillance particulière.

Périmètre 2016 : La consommation totale d'eau des sites reflète les consommations du GPF, de Keolis, GEODIS, VFLI, STVA, Naviland Cargo, ERMEWA et Captrain.

Pour 2016, les consommations d'eau sont estimées sur la base des dépenses comptabilisées pour l'eau et d'un prix unitaire moyen à savoir 4,02 €/m³ (sources : base de données EIDER du ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie, et indices INSEE).

Déchets dangereux – GPF K

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, 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 » comprenait Naviland Cargo en 2015. Pas de chiffre en 2016 pour cette filiale

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 : voies, rails, bennes, signalisation caténaire, matériel radié, véhicules voie, outillages et autres gisements. La catégorie réemploi comporte principalement des pièces réparables du matériel.

D.6.4. SOCIAL

—Spécificités de périmètre relatives aux exercices présentés pour l'ensemble des indicateurs RH

2016 – GPF K G A

GPF (EPIC Mobilités, EPIC Réseau, EPIC SNCF), toutes les filiales de la branche SNCF Logistics, 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 des effectifs du rapport de gestion 2016) pour les autres filiales: Eurostar, Thalys, VSC Groupe, Ouibus, Sferis, AREP, Itiremia, ICF, Orfea

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 des effectifs du rapport de gestion 2015) pour les autres filiales : Eurostar, Thalys, VSC Groupe, Ouibus, Sferis, AREP, Itiremia, ICF et Orfea.

2014

EPIC, Keolis, Geodis, Naviland Cargo, Pôle TFMM (Vcba, VIIA, Ecorail transport, Itnovem, Transport ferroviaire service, Captraindeutschland, Captrain italia, Ermechem), VFLI, Idbus, VSC technologies. Pas de remontées STVA et Ermewa.

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. Y compris contrats aidés comme contrats de professionnalisation, d'apprentissage, contrat unique d'insertion...

Les salariés à temps partiel sont pris en compte comme ceux à temps complet. Tout effectif compte pour un.

GPF : Hors médecins, y compris CPR (Caisse de Prévoyance et de Retraite SNCF).

Taux de féminisation – GPF

-dans les collèges "cadres supérieurs et cadres dirigeants"

Nombre de femmes rapporté à l'effectif des cadres supérieurs et cadres dirigeants

-au sein du collège "cadres"

Nombre de femmes rapporté à l'effectif des cadres (y compris cadres supérieurs et cadres dirigeants)

-au sein du collège "non cadres sédentaires"

Nombre de femmes au sein de l'effectif des non roulants (exécution, maîtrise, cadres)

-au sein du collège "roulants"

Nombre de femmes au sein de l'effectif roulants (conduite + Trains)

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.

Recrutements

Nombre d'embauches dans l'entreprise sur l'année. Un salarié embauché est compté pour une unité, quel que soit le temps passé dans l'entreprise.

CDI France : nombre d'embauches par CDI dans l'entreprise sur l'année. Pour le GPF : recrutements CDI au statut au cadre permanent et CDI contractuels

CDD France : nombre d'embauches par CDD dans l'entreprise sur l'année. Un salarié embauché est compté pour une unité, quel que soit le temps passé dans l'entreprise et même s'il a eu plusieurs contrats sur une même année. Les nouveaux CDD de l'année, y compris contrats aidés et saisonniers. Une personne ayant eu plusieurs contrats sur l'année n'est compté qu'une seule fois.

Pour Keolis : idem que pour 2015.

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.

2014 : Les recrutements CDI 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

Nombre de licenciements pour motif économique ou autre motif.

2016 : Idem 2015

Pour Geodis: pas de données disponibles à l'international. Geodis ne dispose pas du détail de la nature des départs à l'International.

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

Elles comprennent les heures d'e-learning.

En 2014, les filiales se sont limitées au périmètre France excepté Geodis et Naviland Cargo.

Nombre de salariés roulants

2016

GPF : effectif roulant et conducteurs

Filiales : effectif total par catégorie déclaré par les entités, la décomposition par catégorie socio professionnelle n'est pas disponible à l'international pour Ermewa et VSC Groupe.

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.

Nombre de salariés à temps partiel

= Effectif à temps partiel.

Taux d'absentéisme – France

Nombre de jours ouvrés d'absence dus à maladie ou blessures hors service (hors accidents du travail)/nombre de jours ouvrés théoriques.

Nombre de jours d'absence maladie constatés: nombre de jours ouvrés d'absence dus à maladie ou blessures hors service (hors accidents du travail).

Nombre de jours ouvrés théoriques: cet indicateur est obtenu en retranchant au nombre de jours annuels, les journées de repos hebdomadaires habituellement pratiquées dans l'entreprise, les jours de réduction du temps de travail, les jours fériés ou chômés, ainsi que les périodes légales ou conventionnelles de congés annuels. Il est ensuite multiplié par l'effectif total moyen de l'année considérée.

Pour le GPF, l'effectif repris pour cet indicateur ne reprend pas les contrats aidés, la CPR (Caisse de Prévoyance et de Retraite) et les salariés mis à disposition des filiales.

Le nombre de jours ouvrés théoriques retenu pour 2016 est 253.

Salaire moyen mensuel – France

Celui-ci est estimé sur la base de la masse salariale brute annuelle (hors cotisations patronales) affichée dans la DADS (Déclaration Annuelle des Données Sociales) rapportée à l'Effectif payé moyen en équivalent temps plein publié dans le rapport de gestion.

Écart de rémunération Hommes/Femmes – GPF

Sur la base de la rémunération mensuelle moyenne brute.

Il concerne les effectifs au statut de cadre permanent hors cadres supérieurs/cadres dirigeants.

Taux de fréquence des accidents du travail – France

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.

Pour le GPF : les heures travaillées sont calculées en multipliant 1607 h par l'effectif disponible moyen.

Pour les filiales: hors données Ouibus.

Taux de gravité des accidents du travail – France

Le taux de gravité est le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1 000 heures travaillées. (Hors accidents de trajet).

Pour le GPF : les heures travaillées sont calculées en multipliant 1607 h par l'effectif disponible moyen.

Pour les filiales : hors données Ouibus.

Taux d'emploi des travailleurs handicapés – France

Nombre d'unités déclarées dans la Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés (DOETH) / effectif d'assujettissement déclaré dans la DOETH.

Pour Geodis, Sferis, Itiremia, prise en compte du nombre de travailleurs handicapés déclarés rapporté à l'effectif total. Hors Orfea.

Nombre de maladies professionnelles déclarées – France

Recense les maladies professionnelles contractées dans l'entreprise, inscrites dans les tableaux prévus à l'article R. 461-3 du Code de la sécurité sociale ou reconnues comme telles.

2014 : Pas d'informations en 2014 pour les filiales en dehors de Keolis.

D.6.5. SOCIÉTAL

Montant annuel des achats solidaires (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.

Performance RSE des fournisseurs – GPF

(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. Elle mesure leurs performances sur 4 thèmes et 21 indicateurs notés sur une échelle de 1 à 100 : environnement, social, éthique des affaires et supply chain. Les fournisseurs évalués sont ciblés sur la base d'une analyse de risque RSE et de leur importance stratégique pour l'entreprise.



SNCF

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

sncf.com

Mise en page : Agence 90c
Crédits photos : SNCF / Frédéric Christophorides (Toma), Brigitte Baudesson, Alex Profit, Bertrand Jacquot,
Arnaud Février, Yann Audic, Fred de Gasquet, Matthieu Raffard, Williams Daniels (Toma), DR