2017

RAPPORT ENGAGEMENT SOCIÉTAL D'ENTREPRISE

SNCF, ENTREPRISE UTILE ET OUVERTE

ÉDITO

2017 a vu le développement durable prendre une importance encore plus grande au sein de l'entreprise, avec une affirmation très claire des enjeux correspondants (transition énergétique et écologique, mais aussi implication sociétale dans les territoires, économie circulaire…) dans la préparation du futur projet de Groupe. SNCF s'engage très fortement sur ces questions. Au point de ne plus parler de responsabilité sociétale d'entreprise, mais plutôt d'engagement sociétal d'entreprise, marquant ainsi que le rapport est le fruit de l'engagement personnel de chaque salarié du Groupe SNCF. Au mois de novembre s'est ainsi tenue une séance spécifique de notre directoire, au cours de laquelle 14 actions prioritaires ont été identifiées.
Les évaluations extra-financières de SNCF, mais aussi de SNCF Réseau sont élevées (66/100 pour Vigeo Eiris, en progression respective de 13 et 16 points). SNCF appartient au Club Advanced du Global Compact et renouvelle bien évidemment son soutien aux 10 principes directeurs.

Au cours de l'année, SNCF a conduit une enquête de matérialité innovante, avec l'appui du digital, ce qui a permis de connaître l'opinion de plus de 8 000 parties prenantes, internes et externes. Les résultats de cette enquête constituent une matière particulièrement riche, qui nous permet de bien cerner les grandes préoccupations de nos parties prenantes : la sécurité tout d'abord, mais aussi les diverses questions climatiques et environnementales, et les attentes fortes en matière de mobilité durable et inclusive (petits prix, présence dans les territoires), rejoignant ainsi notre volonté d'intégrateur synthétisée par le slogan « pour faire plus de train, faire plus que du train ». Cette enquête alimentera la révision de notre stratégie d'engagement sociétal, qui sera élaborée au cours du second semestre 2018.

En 2017, SNCF a encore renforcé son positionnement sur les questions climatiques, au niveau national avec par exemple une participation active aux Assises de la Mobilité, et des avancées très significatives dans le projet de TER hybride. À l'international, sur le plan financier, trois «green bonds » ont été émis par SNCF Réseau auprès d'investisseurs du monde entier. Nous avons aussi mis en avant l'intérêt pour chaque grand projet de transport de disposer d'un véritable bilan carbone global intégrant tout à la fois la phase de construction et la période d'exploitation. Le rail, et notamment les projets de modernisation du réseau existant, a tout à gagner au renforcement de la transparence en la matière ! SNCF s'inscrit désormais clairement dans l'ambition affichée par la France d'être neutre en carbone en 2050, avec en particulier

la fin des circulations thermiques au plus tard à cette échéance.
Les trois grandes priorités de l'entreprise pour 2018 sont la sécurité, la robustesse de l'exploitation et la qualité de l'information pour nos clients ; les programmes correspondants PRISME, H00 et FIRST seront renforcés et/ou déployés en 2018. Elles témoignent de l'interpénétration totale entre problématiques financières et extra-financières.

En cette année décisive pour la transformation de l'entreprise, les dimensions environnementales, sociales et sociétales constituent autant de points d'ancrage pour nos équipes et autant de motivations pour chacun des salariés de s'engager.

Ce rapport 2017, plus resserré et stratégique, montre notre volonté de répondre à l'attente de nos parties prenantes : un Groupe utile et ouvert, répondant à tous les besoins de mobilité durable et agissant pour devenir une véritable référence en matière d'engagement sociétal d'entreprise.

Guillaume PEPY
Président du Directoire de SNCF et
Président directeur général de SNCF Mobilités

Patrick JEANTET
Président directeur général de SNCF Réseau et
Président délégué du Directoire de SNCF

THE GLOBAL COMPACT
COMMUNICATION ON PROGRESS

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

We welcome feedback on its contents.

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. Depuis 2015, SNCF fait partie du « Club Advanced » des adhérents du Global Compact.

À PROPOS DU RAPPORT ENGAGEMENT SOCIÉTAL D'ENTREPRISE

Objectifs du rapport

Afin de valoriser la dimension toujours plus stratégique du développement durable au sein du Groupe, SNCF a souhaité faire évoluer progressivement son « Rapport RSE » vers une Déclaration de performance extra-financière – dans une démarche volontaire et en anticipation du calendrier d'application – avec la publication, dès 2018, d'un Document stratégique plus resserré.

Ce Document présente la politique de développement durable du Groupe SNCF, au regard de ses enjeux – économiques, environnementaux et sociaux – ainsi que de sa stratégie de création de valeur.

Cette démarche a été l'occasion de repenser le dispositif de reporting extra-financier du Groupe, afin d'en renforcer l'accessibilité et la lisibilité pour les parties prenantes.

Ce document présente d'abord le Groupe et ses enjeux stratégiques globaux puis les engagements en matière de développement durable.

Dispositif de reporting extra-financier de SNCF

SUPPORT	CIBLES
Rapport d'engagement sociétal	Toutes les parties prenantes et en particulier les analystes et investisseurs ISR
Fiches thématiques (focus sur les enjeux et engagements du Groupe, ainsi que sur certaines réalisations) disponibles en été 2018	Analystes et investisseurs ISR
Site Internet *sncf.com* / rubrique "Nos engagements"	Grand public
Rapport financier 2017	Analystes et investisseurs
Rapport d'activité responsable SNCF Réseau	Analystes et investisseurs ISR

Comment lire le rapport ?

Les informations attendues pour répondre aux Objectifs de Développement Durable (ODD) portés par l'ONU sont signalées par les logos ci-dessous :

Méthodologie de reporting

Le Rapport d'engagement sociétal présente la politique du Groupe SNCF, incluant le Groupe Public Ferroviaire (GPF) – constitué des EPIC SNCF, Mobilités et Réseau – ainsi que ses filiales. Pour chacun des indicateurs, le périmètre est indiqué par les lettres GPF, K, G ou A :

- GPF : Groupe Public Ferroviaire (3 EPIC hors filiales)
- K : Keolis
- G : GEODIS
- A : autres filiales

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 »

L'attestation de présence des informations RSE et les rapports des Commissaires aux Comptes sont disponibles sur sncf.com.

Pour chaque thème présenté dans le document, le Groupe a interrogé ses parties prenantes sur :

- L'importance qu'elles accordaient au thème traité :
  - Très important : +++
  - Important : ++
  - Moyennement important : +
- Leur perception de la performance de SNCF sur le sujet :
  - Point fort : +++
  - Intermédiaire : ++
  - Point faible : +

Sommaire

PROFIL DU GROUPE 8

PRÉSENTATION DU GROUPE 9
Environnement de marché 9
Business model 10
Stratégie et perspectives 12
Gouvernance 13

INNOVATION RESPONSABLE 16

VALEURS DU GROUPE 18

POLITIQUE ENGAGEMENT SOCIÉTAL 22

ENJEU 01 : PERMETTRE UNE MOBILITÉ DURABLE DES VOYAGEURS ET DES MARCHANDISES 26

ENGAGEMENT 1 : GARANTIR LA SÉCURITÉ POUR LES VOYAGEURS ET LES MARCHANDISES 27
Sécurité d'exploitation 28
Prévention des incivilités et de la délinquance, sûreté 30

ENGAGEMENT 2 : AMÉLIORER LA SATISFACTION DES CLIENTS 32
Qualité de service 33
Accessibilité tarifaire 35
Accessibilité physique pour tous les voyageurs 36

ENGAGEMENT 3 : DÉVELOPPER LE PORTE-À-PORTE 37
Pour les voyageurs 38
Pour les marchandises 39

ENGAGEMENT 4 : FAVORISER LES NOUVELLES MOBILITÉS À MOINDRE IMPACT 40
Pour les voyageurs 41
Pour les marchandises 42

ENJEU 02 : RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE 43

ENGAGEMENT 5 : AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE 44
Efficacité énergétique 45
Climat et réduction de gaz à effet de serre 48
Adaptation au changement climatique 50

ENGAGEMENT 6 : MAÎTRISER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX 51
Management environnemental 52
Gestion des risques industriels 54
Protection de la biodiversité 55

ENGAGEMENT 7 : ÉCONOMIE CIRCULAIRE 56
Nouvelle stratégie pour l'économie circulaire.....57

ENJEU 03 : FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT HUMAIN 59

ENGAGEMENT 8 : PORTER ATTENTION AUX COLLABORATEURS :
SANTÉ, SÉCURITÉ, VIVRE ENSEMBLE, QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL..... 60
Sécurité des collaborateurs 61
Qualité de vie au travail 63
Bien vivre ensemble et gestion de l'emploi 64

ENGAGEMENT 9 : CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS66
Développement des compétences 67

ENGAGEMENT 10 : CONSTRUIRE UNE VISION PARTAGÉE DE L'AVENIR 69
Dialogue social et accompagnement du changement.....70

ENJEU 04 : CONTRIBUER À LA COHÉSION SOCIALE
ET AU DYNAMISME DES TERRITOIRES..... 72

ENGAGEMENT 11 : AGIR POUR LES PERSONNES EN FRAGILITÉ 73
Insertion professionnelle et cohésion sociale 74
Lutte contre l'exclusion 75
Fondation SNCF et partenariats.....76

ENGAGEMENT 12 : CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE LOCALE 77
Achats locaux et emploi 78
Innovation sociale et territoires 79

INDICATEURS QUANTITATIFS..... 80
Enjeu 1 : Permettre une mobilité durable des voyageurs et des marchandises.....80
Enjeu 2 : réduire notre empreinte environnementale 81
Enjeu 3 : favoriser le développement humain 82
Enjeu 4 : contribuer au développement des territoires 83

TABLE DE CORRESPONDANCE 84

NOTE MÉTHODOLOGIQUE 92

ÉVALUATION EXTRA-FINANCIÈRE..... 96

LA CHARTE ÉTHIQUE DU GROUPE SNCF 97

DATES CLÉS DE NOTRE ENGAGEMENT 97

PROFIL DU GROUPE

SNCF est l'un des premiers groupes mondiaux de transport de voyageurs et de logistique de marchandises, avec 33,5 milliards d'euros de chiffre d'affaires, dont un tiers à l'international. Son objectif est d'être la référence de la mobilité et de la logistique en France et dans le monde.

CHIFFRES CLÉS

33,5 Mds €
de chiffre d'affaires (+4,2%)

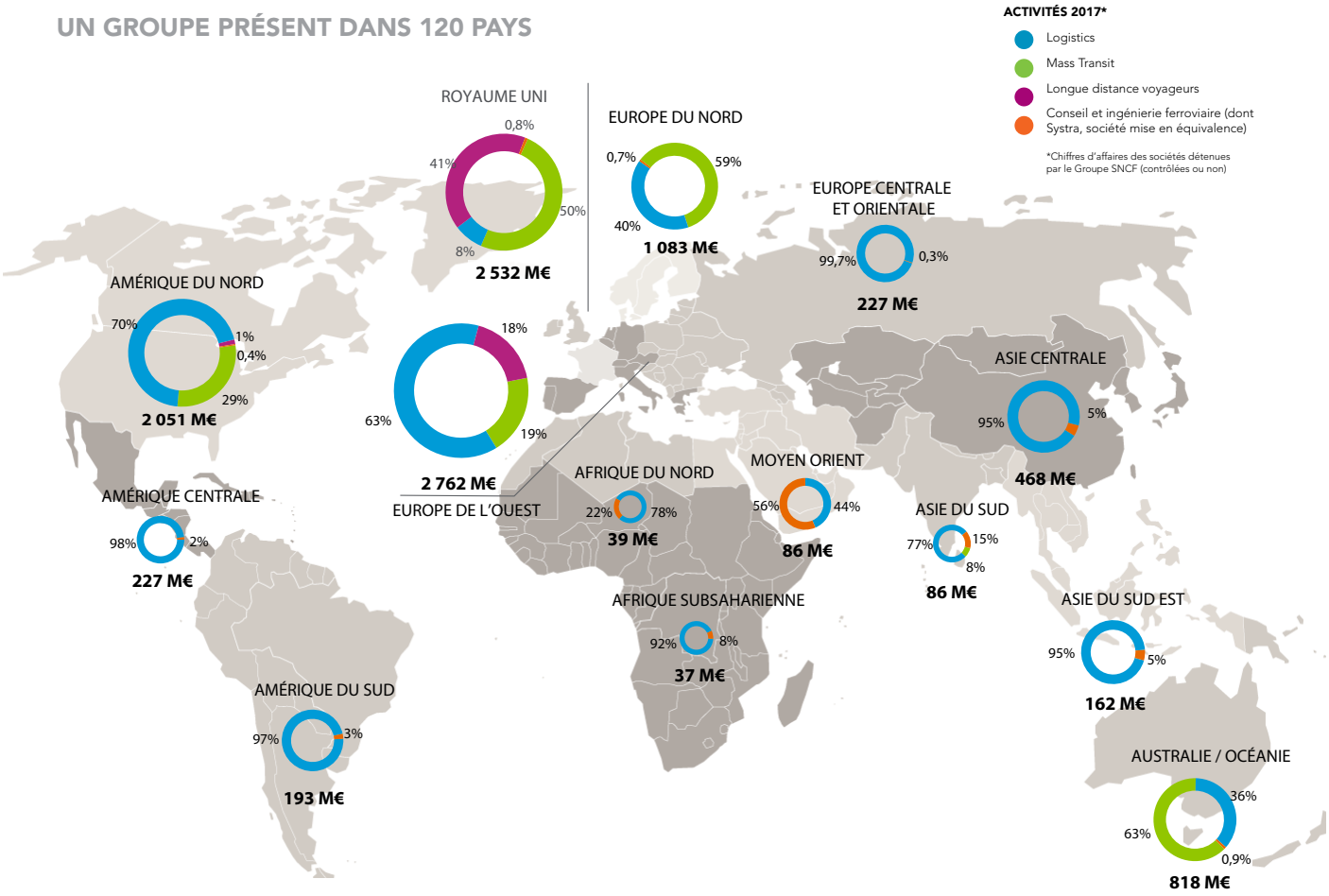
270 000 collaborateurs

Plus de **30 000 km**
de lignes dont 2 600 km à grande vitesse, l'un des plus grands réseaux à grande vitesse au monde

15 000 trains par jour

14 M de voyageurs par jour en France et dans le monde, dont 5 M en France

UN GROUPE PRÉSENT DANS 120 PAYS



PRÉSENTATION DU GROUPE

Environnement de marché

Un contexte macro-économique plus favorable

- La croissance du produit intérieur brut (PIB) a atteint 1,9% en France en 2017, son plus haut niveau depuis six ans.
- L'économie mondiale progresse à son rythme le plus rapide depuis 2010 (3,6% en 2017), avec une reprise synchronisée entre les pays.

Une demande de mobilité en croissance

- La notion de « droit à la mobilité » émerge progressivement avec comme ambition de lutter contre les fractures sociales et territoriales. Cette demande s'accompagne d'un besoin de sûreté et de respect de l'environnement.
- Le secteur du transport de marchandises poursuit sa mutation, portée par l'internationalisation et la spécialisation de la production, la globalisation de la distribution et l'explosion du e-commerce.

Des exigences accrues des clients

- Les clients aspirent à des solutions individualisées capables de simplifier leur mobilité. Ces attentes nouvelles s'ajoutent aux exigences premières, vis-à-vis des prestataires de transport : un service délivré dans les temps, au meilleur rapport qualité/prix.
- Les chargeurs sont en attente d'une offre commerciale performante, garantissant le respect des délais et articulée avec l'accélération du e-commerce.

L'effet de la croissance démographique et de la métropolisation des modes de vie, l'émergence de nouveaux comportements de consommation et la digitalisation de notre économie renforcent les besoins de mobilité.

D'une économie d'offre de transport concentrée sur quelques opérateurs, nous passons à une économie de la demande de mobilité dans laquelle le client a la faculté de choisir.

Le numérique, levier de transformation des mobilités

- En modifiant la complémentarité entre transport public et privé, la transformation digitale modifie les modèles économiques.
- Les technologies numériques révolutionnent les processus de production industrielle et permettront un réseau plus capacitaire, plus maintenable et plus automatisé.
- Avec le bouleversement de la relation aux clients, la valeur se déplace vers de nouveaux segments de la chaîne de la mobilité (plateformes numériques).

Intensification concurrentielle sur tous les métiers

- Le Groupe a déjà opéré de belles réussites dans les marchés en concurrence : croissance de Keolis en France et à l'international, émergence de GEODIS, développement du fret ferroviaire européen.
- La compétition intermodale (covoiturage, autocars et low-cost aérien) va s'accentuer et l'ouverture du marché ferroviaire national – à compter de 2020 pour la grande vitesse et avant 2023 pour le transport régional conventionné – mettra le Groupe en concurrence avec de nouveaux acteurs français ou étrangers.

Business model

Présent sur la quasi-totalité des segments du marché de la mobilité, le Groupe combine l'expérience, source de confiance, et la capacité d'innovation, source de résilience.

Fort de son savoir-faire collectif, de l'envie de répondre aux nouveaux enjeux, de ses atouts environnementaux et de son rôle au sein de la société, SNCF s'est fixé pour ambition de permettre une mobilité durable et personnalisée.

UNE OFFRE GLOBALE POUR FACILITER LA VIE MOBILE

OFFRE DE TRANSPORT

	TRANSPORT DE VOYAGEURS – Mobilité du quotidien	TRANSPORT DE VOYAGEURS – Mobilité du quotidien	TRANSPORT DE VOYAGEURS – Longue distance	TRANSPORT DE MARCHANDISES
ACTIVITÉS	**URBAIN ET PÉRIURBAIN** **KEOLIS** Métro, tramway, car, vélo et auto-partage	**RÉGION** **TER, TRANSILIEN, INTERCITÉS** Train et car	**FRANCE ET EUROPE** **VOYAGES SNCF** Train (TGV et Corail, France et Europe), car (France)	**SNCF LOGISTICS** Transport et logistique routiers (GEODIS) et ferroviaires
RÉMUNÉRATIONS	**Délégation de service public** des villes et métropoles	**Délégation de service public** des Régions	**Vente** de billets aux **voyageurs**	**Vente** de prestations aux **chargeurs**
CA 2017	**5,4** Mds €	**8,6** Mds €	**8** Mds €	**10,3** Mds €
POSITION	**N°1 mondial** du métro automatique et du tramway			**N°1 français** et **N°4 européen** du transport de marchandises

CONCEPTION ET GESTION DES INFRASTRUCTURES

	GARE	RÉSEAU	IMMOBILIER	CONSEIL
	SNCF GARES & CONNEXIONS Services d'accueil des trains et voyageurs	**SNCF RÉSEAU** Maintenance des lignes ferroviaires	**SNCF IMMOBILIER** Gestion et valorisation du parc immobilier et foncier du Groupe	**SYSTRA, AREP** Conception de grands projets d'infrastructures et d'espaces publics
RÉMUNÉRATIONS	**Redevance** des entreprises ferroviaires et des commerces	**Péages** payés par les entreprises ferroviaires	**Cessions, valorisations, loyers**	**Vente de prestations** à des clients
CA 2017	**1,2** Md €	**6,4** Mds €	**0,7** Md €	Non consolidé
POSITION			**2e propriétaire foncier** en France	**N°1 mondial** de la conception des infrastructures de transport

PRINCIPAUX RISQUES EXTRA-FINANCIERS

- Sécurité ferroviaire, santé et sécurité au travail ;
- Sûreté des personnes et des biens ;
- Risque lié à la cohésion sociale du Groupe public ferroviaire ;
- Risque Achats Fournisseurs ;
- Risque lié à la détention de données personnelles ;
- Risque éthique lié à la corruption et au manquement au devoir de probité ;
- Risques environnementaux ;
- Risques liés au changement climatique.

RESSOURCES

2 857 M€
de capacité d'autofinancement

Cash-flow libre positif pour SNCF Mobilités mais situation financière structurellement déséquilibrée pour SNCF Réseau dont la dette nette atteint 46,6 Mds€ (+1,7 Md€)

830 M€
de gains de productivité

RESSOURCES FINANCIÈRES

30 000 km de lignes, dont **2 100** de LGV

3 000 gares

12 M de m²
de bâtiments industriels et tertiaires

14 Mds €
d'achat auprès de plus de 20 000 fournisseurs dont 13 000 PME

RESSOURCES INDUSTRIELLES

270 000 salariés

12 000
recrutements en France

27 brevets
déposés en 2017

RESSOURCES HUMAINES ET INTELLECTUELLES

9 116 GWh
d'électricité consommée par le Groupe

7 788 GWh
d'électricité consommée pour la traction ferroviaire

RESSOURCES ENVIRONNEMENTALES

33,5
MDS €
DE CHIFFRE D'AFFAIRES*

CRÉATION DE VALEUR

UNE MOBILITÉ FIABLE ET SÛRE

Niveau de régularité proche de 90%
et taux de satisfaction des clients stable

8,8 Mds €
d'investissements, dont 5,2 Mds € pour moderniser le réseau ferroviaire

Plus de 1 000 km
de voies renouvelées

-30% des événements de sécurité remarquable depuis 2015

-9,8% des violences volontaires par rapport à 2016

UNE MOBILITÉ FACILE

Développement du porte-à-porte :
1,2 M de membres de OUICAR, 30 000 voitures à louer

Création de OUI.sncf,
plateforme digitale relationnelle plus large et personnalisée

Développement des services dans les gares (city booster)

UNE MOBILITÉ QUI PROFITE À TOUS

14 M
de voyageurs quotidiens

170 000 chargeurs en France et dans le monde

3e investisseur national avec 16,4 Mds € d'investissements et dépenses

165 000
emplois indirects en France**

Plus de 80%
des salariés concernés par une formation

5 M€ de budget annuel pour la Fondation SNCF

UNE MOBILITÉ DURABLE

Moins de 1%
des émissions de GES des transports pour 10% des voyageurs et des marchandises tranportés en train

25 fois moins de GES
émis par un voyageur en train que seul dans sa voiture

84 000t CO_2 e évitées
en 2017grâce aux autoroutes ferroviaires

37,5 %
des très grandes gares certifiées ISO 14001 ou BREEAM in Use

** Chiffre d'affaires, inférieur à la somme des activités (hors prestations à l'intérieur du Groupe).*
*** source LOCAL FOOTPRINT© par Utopies.*

Stratégie et perspectives

Grâce à notre ouverture croissante au client, au monde et aux innovations, la concurrence et les transformations deviennent des opportunités pour accroître la performance globale de notre entreprise et faire du Groupe SNCF le champion des mobilités du 21e siècle.

Opérer tous les maillons de la chaîne des mobilités

Pour comprendre les mobilités de demain, SNCF doit anticiper les besoins et se positionner sur tous les segments de la chaîne de mobilité, en particulier sur les activités :

- Indispensables au bon fonctionnement de la chaîne dans son ensemble : réseau robuste, offre low cost et logistique multimodale ;
- Génératrices de valeur aujourd'hui et demain : nouvelles mobilités (véhicule autonome, covoiturage et toute nouvelle forme de mobilité partagée...), plateformes de distribution et d'info-médiation, nouvelles technologies), intermodalité avec les gares ;
- En croissance : croisement des modes (logistique, voyages en car, train…) et des marchés porteurs (Europe, Amériques, Moyen-Orient et Asie) ;
- Complémentaires à l'offre ferroviaire historique permettant d'apporter une réponse globale et différenciée à nos clients.

Réinventer et construire le Groupe SNCF de demain

Au niveau du Groupe SNCF, deux priorités stratégiques nouvelles sont identifiées comme leviers de développement :

- La stratégie de valorisation de la donnée : chacun de nos clients est unique, et chaque client doit ressentir qu'il n'existe qu'un Groupe SNCF, à l'écoute de toutes ses attentes. Cette coordination de la stratégie des datas permettra de maximiser la personnalisation du service. La gestion de la donnée a des impacts sur l'ensemble de la chaîne : maintenance prédictive de l'infrastructure et du matériel roulant, anticipation des incidents pour être plus réactifs et plus communicants, services personnalisés, y compris en temps réel.
- La stratégie d'innovation technologique : la détection, l'expérimentation des ruptures technologiques relèvent de la responsabilité du Groupe SNCF pour en tirer le meilleur profit collectif, à travers des projets fédérateurs (train autonome, Mobility as a service, transition énergétique de notre exploitation…).

Gouvernance

Le Groupe est constitué de trois Établissements Publics à caractère Industriel et Commercial (EPIC) : SNCF, SNCF Réseau et SNCF Mobilités – qui constituent le Groupe Public Ferroviaire (GPF) – et ses filiales.

L'engagement sociétal est intégrée au dispositif de gouvernance du Groupe, l'EPIC SNCF ayant pour mission de définir la stratégie et les politiques de développement durable du Groupe avec ses filiales[1].

CHIFFRES CLÉS

24 administrateurs

7 réunions en 2017 du conseil de surveillance

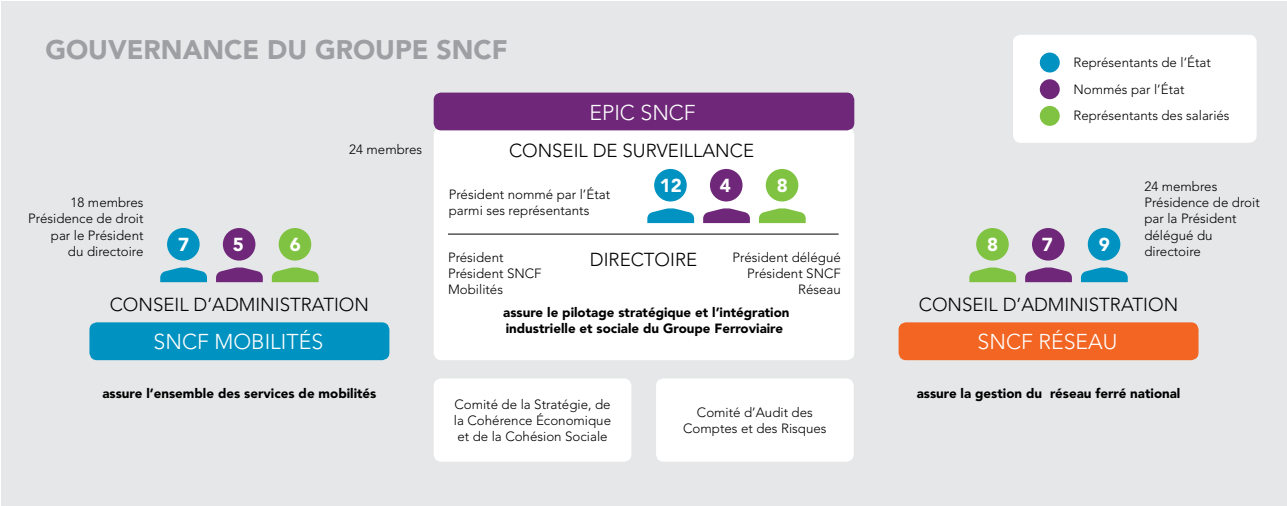
74,7% d'assiduité

Gouvernance des EPIC

Tête du Groupe, l'EPIC SNCF est dirigé par un Directoire, constitué de deux membres nommés par décret en Conseil des ministres : le président de SNCF Mobilités (Président du Directoire) et le président de SNCF Réseau (Président délégué du Directoire). Les décisions sont prises à l'unanimité ; en cas de désaccord, il revient au président du Conseil de surveillance de trancher.

Le Conseil de surveillance arrête les grandes orientations stratégiques, économiques, sociales et techniques du Groupe Public Ferroviaire et s'assure de la mise en œuvre des missions de SNCF par le Directoire. Il est constitué en majorité de représentants de l'État, parmi lesquels le président du Conseil est désigné, illustrant ainsi la volonté de l'État d'occuper toute sa place dans le pilotage du GPF.

SNCF Réseau et SNCF Mobilités sont placés sous la gouvernance d'un Conseil d'Administration, qui inclut des représentants de l'EPIC SNCF, ce qui garantit l'unité du GPF.



1. 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

Gouvernance du développement durable

La gouvernance DD de l'entreprise est portée au plus haut niveau, par le Conseil de surveillance de SNCF EPIC, et en particulier par le « Comité de la Stratégie, de la Cohérence économique et de la Cohésion sociale » et par le Directoire qui a tenu une séance spéciale sur ces questions à la fin de l'année 2017.

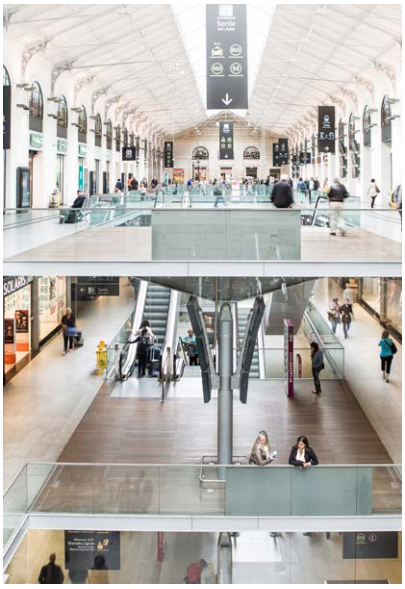
Rattachée au Secrétariat Général de SNCF EPIC et agissant pour le compte des 3 EPIC et des filiales, la Direction du Développement Durable a pour missions :

- D'établir et de piloter la politique d'engagement sociétal du Groupe ;
- D'aider l'ensemble des acteurs du Groupe à la déclinaison et la mise en œuvre de cette politique ;
- De dialoguer avec les parties prenantes du Groupe et de mettre en valeur sa politique DD en interne et à l'externe.

La Direction du Développement Durable coordonne la politique des EPIC, des activités et des filiales. Elle anime les réseaux territoriaux de SNCF Mobilités et de SNCF Réseau, ainsi que le réseau des experts des directions nationales concernées.

Un réseau spécifique national est dédié au développement durable, l'Ecomobil'Club, lieu d'échange d'informations et de bonnes pratiques.

La communauté environnement/sociétal de SNCF comprend au total environ 500 personnes.



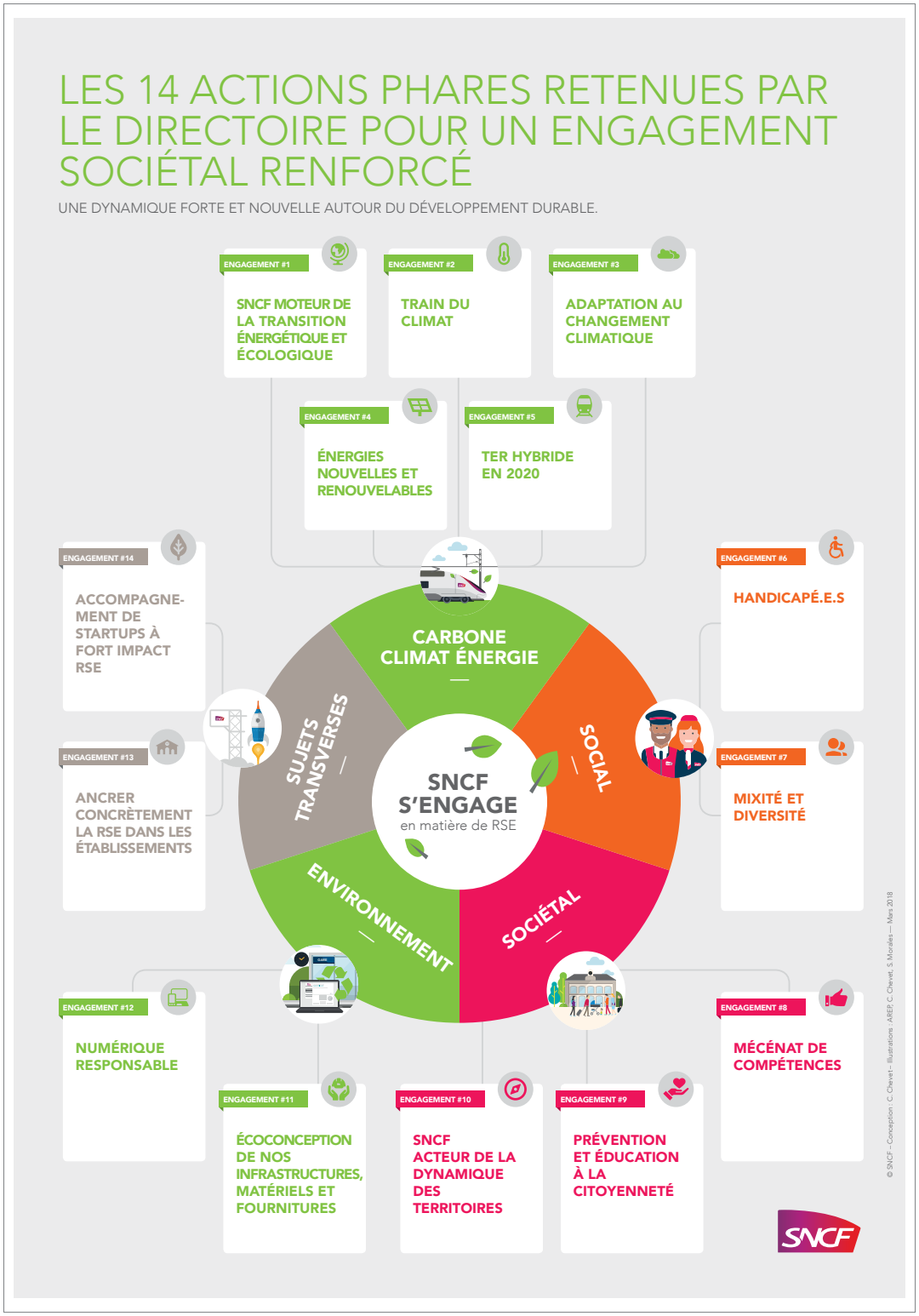
Gouvernance de l'énergie

Les initiatives liées à l'énergie sont pilotées par la Direction de l'Énergie (SNCF Mobilités) qui s'appuie sur un Comité Stratégique et un réseau de référents. De nombreuses autres directions concourent également à la politique d'engagement sociétal du Groupe : ressources humaines, achats, innovation et recherche.

Séminaire de la communauté environnement / sociétal du Groupe – Novembre 2017

SNCF s'engage : 14 actions du Directoire en 2018

En 2017, l'engagement de SNCF a été consolidé et formalisé dans une feuille de route, validée par le Directoire, qui décline 14 chantiers prioritaires sur l'ensemble des domaines de la responsabilité sociétale d'entreprise : carbone-climat-énergie, social, sociétal, environnement et sujets transverses. Le Groupe consolide ainsi son engagement au plus haut niveau et ouvre la voie vers l'élaboration d'une nouvelle feuille de route en cohérence avec le projet Groupe.



INNOVATION RESPONSABLE

En appui de sa politique de développement durable, SNCF multiplie les outils et réflexions exploratoires, les expertises scientifiques et techniques en faveur des mobilités durables et inclusives.

Recherche

La direction Innovation et Recherche SNCF porte un chantier majeur autour de l'efficacité énergétique du système de mobilité, alimenté par deux « clusters », Énergie et Développement Durable, composés de plusieurs dizaines d'experts de toutes les entités du Groupe. Quatre groupes de travail exercent leur activité depuis plusieurs années, notamment sur les thèmes de l'acoustique, des produits phytosanitaires, de la biodiversité et de la qualité de l'air intérieur.

Depuis 2015, un ambitieux programme de renouveau technologique, baptisé Tech4Rail, est mené afin d'anticiper les évolutions technologiques pour le Groupe Public Ferroviaire et de concevoir la mobilité de demain. C'est dans ce cadre que la direction Innovation et Recherche SNCF travaille sur le train hybride qui associe la traction thermique et/ou électrique à des systèmes de batteries au lithium embarquées et la récupération d'énergie de freinage au profit de la traction et de l'alimentation des auxiliaires. Cette solution contribue à positionner SNCF et l'ensemble des acteurs ferroviaires au cœur de la transition énergétique, et constitue une première étape dans le processus d'innovations conduisant à terme à la fin des énergies fossiles.

AirLAB

SNCF Logistics est membre fondateur du AirLAB qui a vocation à être une vitrine du savoir-faire français environnemental à l'international.

En 2017, SNCF Logistics a contribué à la mise en place du AirLAB, piloté par AIRPARIF. Le AirLAB rassemble des acteurs institutionnels, des grandes entreprises et des start-ups dans l'objectif de créer un écosystème dédié à l'innovation pour la qualité de l'air. La mise en place en 2017 d'appareils de mesure de la qualité de l'air sur un véhicule électrique de GEODIS concrétise ce partenariat. Ce véhicule, totalement intégré dans le processus de livraison de GEODIS, circulera en 2018 au cœur de Paris et fournira une plateforme de données d'une ampleur inégalée. Cela permettra de mieux comprendre les variations de pollution (particules et oxydes d'azote), d'améliorer la cartographie de qualité de l'air et de créer une référence fiable de tests de nouveaux capteurs en mobilité.

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 s'attachent à déterminer ce que pourraient être les vies mobiles désirées et soutenables de demain et à identifier les leviers de leur mise en œuvre sur les territoires avec les individus, les entreprises et les acteurs publics. Le Forum Vies Mobiles pilote une trentaine de projets de recherche.

CHIFFRES CLÉS

27 brevets déposés en 2017

6 nouveaux projets de recherche lancés par le Forum Vies Mobiles en 2017

Programmes tournés vers les start-ups

Les 574

Situés à Saint-Denis, Nantes, Toulouse, Lyon et prochainement à Lille, les « 574 » constituent les supports territoriaux, technologiques et humains qui incarnent la transformation et l'innovation digitale SNCF. Ils sont tout à la fois incubateurs et accélérateurs de projets métiers et diffuseurs de méthodes. Ces espaces permettent de regrouper les expertises en les concentrant dans des lieux concrets et de favoriser la rencontre et le travail avec l'écosystème local.

Programme Usine du Futur

Le programme Usine du futur vise la transformation digitale des technicentres industriels en 4 ans. Ce programme, qui concerne 10 sites et 7 000 collaborateurs, mobilise les meilleures expertises techniques internes et externes (PME, Start-up, grands groupes).

Jeune pousse

SNCF Développement propose depuis 2015 un programme d'accompagnement qualitatif des start-ups baptisé « Jeune Pousse ». Ce programme repose sur la mise en réseau, la valorisation de projets ou encore la fourniture de services développés par d'autres start-ups de l'écosystème SNCF Développement.

Programme AIR

SNCF Développement accompagne SNCF Réseau dans la détection de solutions répondant à des enjeux métier (sécurisation des agents, capteurs techniques, robotique, traitement de données, etc.) mais aussi support (RH, juridique). SNCF Développement appuie la collaboration entre start-ups et chefs de projets SNCF Réseau, notamment par des ateliers de formation et du coaching. L'objectif : passer du stade du POC (proof of concept) à l'industrialisation. Depuis 2015, 30 projets ont ainsi été accélérés et 60 % ont fait l'objet de contrat de développement.

L'innovation par l'open data

Première entreprise à se lancer dans l'open data en France en 2012, SNCF conforte sa position de leader avec la plateforme data.sncf.com.

Description de l'infrastructure, travaux de maintenance et de modernisation du réseau ferroviaire, données sociales, environnementales, sociétales et financières, tarifs des billets, baromètres d'opinion de l'entreprise…
Les données peuvent être utilisées par des professionnels, des développeurs ou des créateurs d'applications ou simplement consultées par le grand public, créant ainsi de la valeur autour de la mobilité. Depuis 2017, l'utilisation des données est encadrée par une charte, faisant la synthèse entre la volonté d'ouverture, le cadre légal et les recommandations de Transparency International.

CHIFFRES CLÉS

+ de 200
jeux de data publiés en 2017

VALEURS DU GROUPE

Éthique

En matière d'éthique et de transparence, le Groupe SNCF respecte 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.

Gouvernance de l'éthique

Validée par le Conseil de surveillance et l'ensemble des membres des Comex, la charte éthique Groupe formalise 5 valeurs communes (intégrité, responsabilité, respect des personnes, confiance et courage) et 11 principes de comportement devant être adoptés par l'ensemble des salariés (cf. page 97). En cas de doute, dilemme ou comportement contraire à l'éthique, la charte explicite les trois réflexes fondamentaux à adopter : discernement, demande de conseil et alerte professionnelle.

Positionnée au sein de l'EPIC SNCF, 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.

CHIFFRES CLÉS

3 réunions du Comité Éthique Groupe en 2017

128 sensibilisations en présentiel, concernant près de 4 300 salariés

Composé de membres des directions centrales du Groupe et des instances de gouvernance du GPF, le comité Éthique Groupe de SNCF suit les actions conduites par la Direction de l'Éthique et de la Déontologie et prépare des projets de recommandations-cadres.

Le réseau des Référents a conduit en 2017 de nombreuses actions de communication et de sensibilisation sur le déploiement de la Charte éthique du Groupe SNCF et la mise en place des obligations issues de la loi « Sapin II ».

Sensibilisation à l'éthique

En 2017, la collection de fiches « L'éthique en pratique » s'est enrichie de quatre nouvelles fiches concernant les facilités de circulation, les intermédiaires commerciaux, les réseaux sociaux et le comportement des salariés SNCF lors de leurs déplacements professionnels à l'étranger. La DE&D a réalisé en 2017 des sensibilisations et apporté appuis et conseils aux managers qui ont été confrontés à des situations portant atteinte au respect des principes de laïcité et de neutralité.

L'organisation d'une « Journée de l'éthique » a permis d'aborder, avec près de 160 participants, les grands thèmes de la démarche éthique du Groupe : alerte professionnelle, laïcité et neutralité, prévention de la corruption, expression sur les réseaux sociaux. Une « Matinée de l'éthique » s'est également tenue afin de sensibiliser les salariés aux questions de confidentialité et de secret industriel et commercial.

Lutte contre la corruption

Le programme de prévention et de lutte contre la corruption mis en place en 2015 est poursuivi. Au cours de l'année 2017, des actions, visant à mettre en œuvre le programme imposé par la loi anticorruption dite « Sapin II », ont été entreprises :

- Adoption du Code de conduite définissant les comportements à adopter ou à proscrire
- Appui méthodologique, en liaison avec la Direction de l'Audit et des Risques, pour l'établissement de la cartographie des risques
- Poursuite des sessions de formations pour les salariés des EPIC et filiales les plus exposés au risque corruption
- Rédaction et diffusion de trois modèles de questionnaires de probité afin de s'assurer de la conformité des prestataires et fournisseurs en matière de prévention de la corruption.

Prévention des conflits d'intérêt

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.

Par ailleurs, une Charte des affaires publiques a été rédigée et diffusée au sein du Groupe, dans le cadre du partenariat conclu avec Transparency International France.

Protection des données personnelles

En 2016, la DE&D 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, précisant les obligations légales inhérentes à ses fonctions.

L'année 2017 a été marquée par le lancement des travaux de mise en conformité du GPF en matière de protection des données personnelles. Les analyses et changements à mettre en œuvre afin d'être en conformité avec le règlement européen avant le 25 mai 2018 sont substantiels : cartographie de tous les traitements de données existants, priorisation des actions, gestion des risques, élaboration des normes internes de conformité, etc. Le groupe projet « données personnelles » mis en place en mai 2017 a fait le choix de suivre la méthodologie préconisée par la CNIL.

CHIFFRES CLÉS

1 135 salariés du GPF et 1 663 chez Keolis sensibilisés à la lutte contre la corruption en 2017

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.

Signataire de la Charte relations fournisseurs responsables en 2010, SNCF a vu en 2017 la reconduction pour la deuxième année consécutive de sa labellisation « Relations Fournisseurs Responsables ».

Démarche du Groupe

SNCF s'appuie sur sa Charte des principes éthiques de l'achat, applicables à l'ensemble des acteurs achat du Groupe. 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 aux formations métiers obligatoires pour les acheteurs.

SNCF a mis en place en 2011 une démarche de maîtrise des risques environnementaux et sociétaux 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 de responsabilité sociétale 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.

La médiation constitue un autre élément fort de la politique achats responsables auprès des fournisseurs et en particulier des PME. Elle permet aux entreprises qui y ont recours de trouver une issue favorable à un litige sans passer par la voie judiciaire.

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

Achats respectueux de l'environnement

SNCF veille à réduire son impact sur l'environnement en intégrant des critères environnementaux tout au long du processus achats, en faisant évoluer le contenu des produits et services achetés et 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 d'enjeux, allant de la signature par les entreprises de travaux d'une charte « chantier vert » à la mise en place d'un Système de Management de l'Environnement sur les chantiers sur les chantiers à enjeux moyens et forts.

Achats solidaires

Les achats auprès du secteur protégé et adapté ont doublé en 10 ans, atteignant plus de 16 M€ en 2017 contre 7 M€ en 2007. SNCF s'est fixé un nouveau défi : doubler le montant des achats d'ici à 2020. Pour ce faire, SNCF poursuit ses partenariats : Réseau Gesat, UNEA et HANDECO Pas@pas.

CHIFFRES CLÉS SNCF

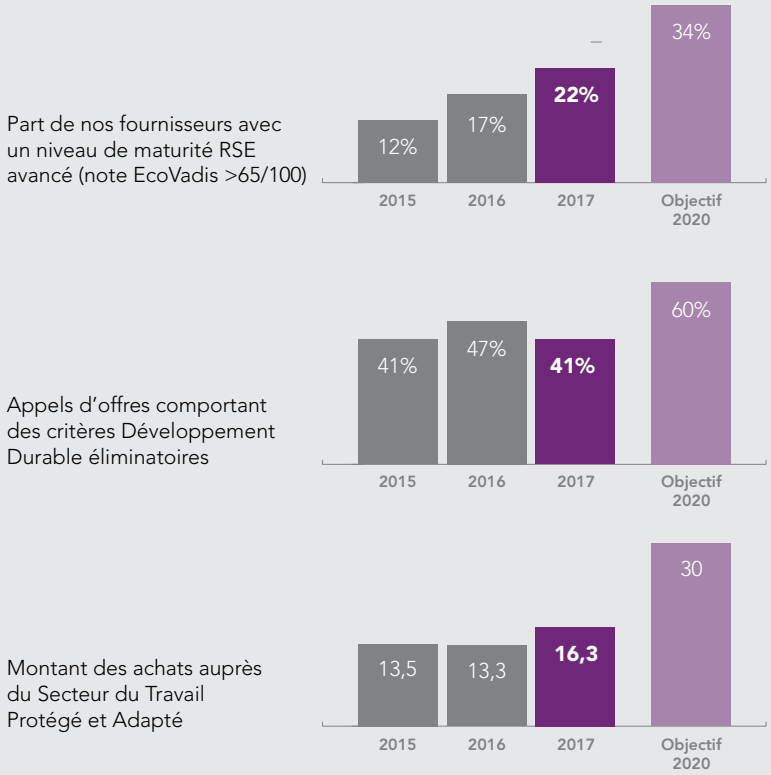
14,04 Mds€
d'achats

165 000
emplois indirects en France (Étude LOCAL FOOTPRINT® - Utopies)

44,3 M€
d'achats solidaires

2 sessions de formation aux achats responsables en 2017, concernant une vingtaine de personnes

Indicateurs clés



POLITIQUE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Dialogue avec les parties prenantes

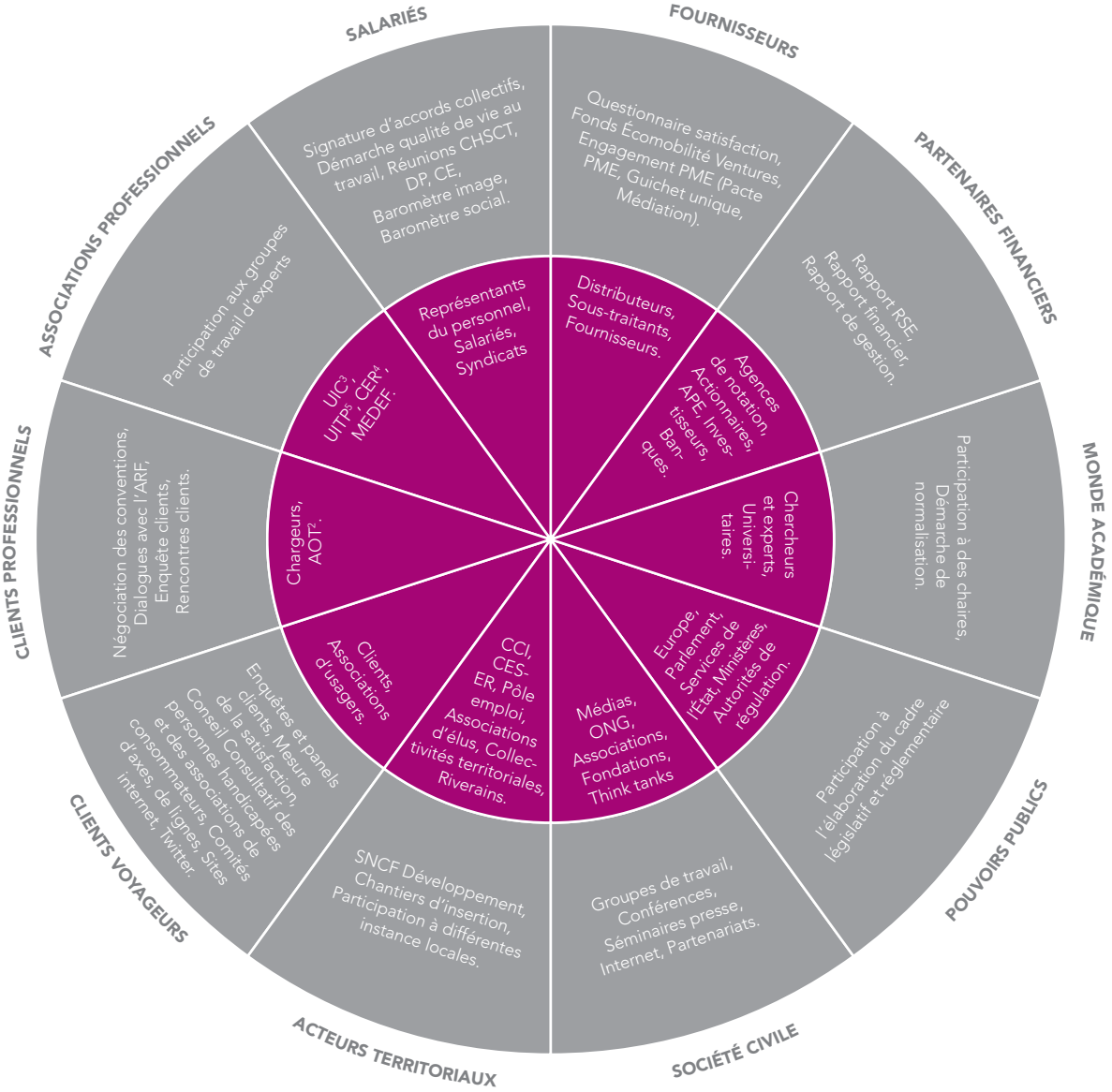
Parties prenantes

Principaux modes de dialogues

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

SNCF organise un dialogue à plusieurs niveaux avec ses parties prenantes, au plus proche des enjeux et des acteurs locaux.

Le Groupe s'appuie sur de nombreux partenariats, sources d'innovation et condition nécessaire pour promouvoir de nouvelles solutions plus durables, et participe aux évolutions réglementaires françaises et européennes.



PARTENARIATS ET RELATIONS INSTITUTIONNELLES

MONDE ACADÉMIQUE	↗ Aix-Marseille Université (AMU) (création d'une chaire SNCF Logistics), École Polytechnique (chaire Énergie et prospérité), École des Mines - ParisTech (chaire « Théorie et méthode de la conception innovante »), Centrale Supelec & IRT System X (chaire Anthropolis) ↗ Membre depuis 2013 de l'association de recherche Record (déchets, sites et sols pollués) ↗ Membre fondateur de la fondation partenariale Innovasol (sites et sols pollués)
ASSOCIATIONS	↗ Partenaire de France Nature Environnement depuis 2008, de la Fondation pour la Nature et l'Homme depuis 2012 et de LPO-Agir pour la biodiversité ↗ Partenariat avec Transparency International France ↗ Membre actif de l'association Orée (biodiversité, économie circulaire et ancrage local des entreprises) ↗ Membre du Comité 21 ↗ Membre de l'ORSE ↗ Membre d'AIRPARIF (SNCF Logistics) ↗ Adhérent du CITEPA (Centre Interprofessionnel Technique d'Études de la Pollution Atmosphérique) ↗ Partenaire de Centre-Ville en Mouvement
RÉSEAUX D'ENTREPRISES ET INSTITUTIONNELS	↗ Membre fondateur du Think Tank The Shift Project (économie libérée de la contrainte carbone et des énergies fossiles) ↗ Participation au Core Group Environnement de l'UIC ↗ Membre de Sustainable, Low Carbon Transport (SLOCAT) ↗ Accord de partenariat de 3 ans avec le Grand Port Maritime de Dunkerque ↗ Participation de Keolis au Laboratoire de la Mobilité inclusive
RELATIONS INSTITUTIONNELLES	↗ Représentation permanente à Bruxelles ↗ Représentation à l'Assemblée nationale et au Sénat ↗ Partenariats avec les principales associations d'élus (ARF, ADF, AMF, France urbaine, Villes de France, APVF) ↗ Membre de la Communauté Européenne du Rail (CER), de l'Union Internationale des Chemins de fer (UIC), de l'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) et de l'Union Internationale des Transports Publics (UITP)

Analyse de matérialité

SNCF a donné une nouvelle dynamique à ses démarches de dialogue avec ses parties prenantes en réalisant en 2017 une grande enquête auprès de ses parties prenantes internes et externes sur leurs attentes à l'égard du Groupe.

Cette analyse de matérialité va contribuer à redéfinir la stratégie d'engagement sociétal du Groupe.

Méthodologie

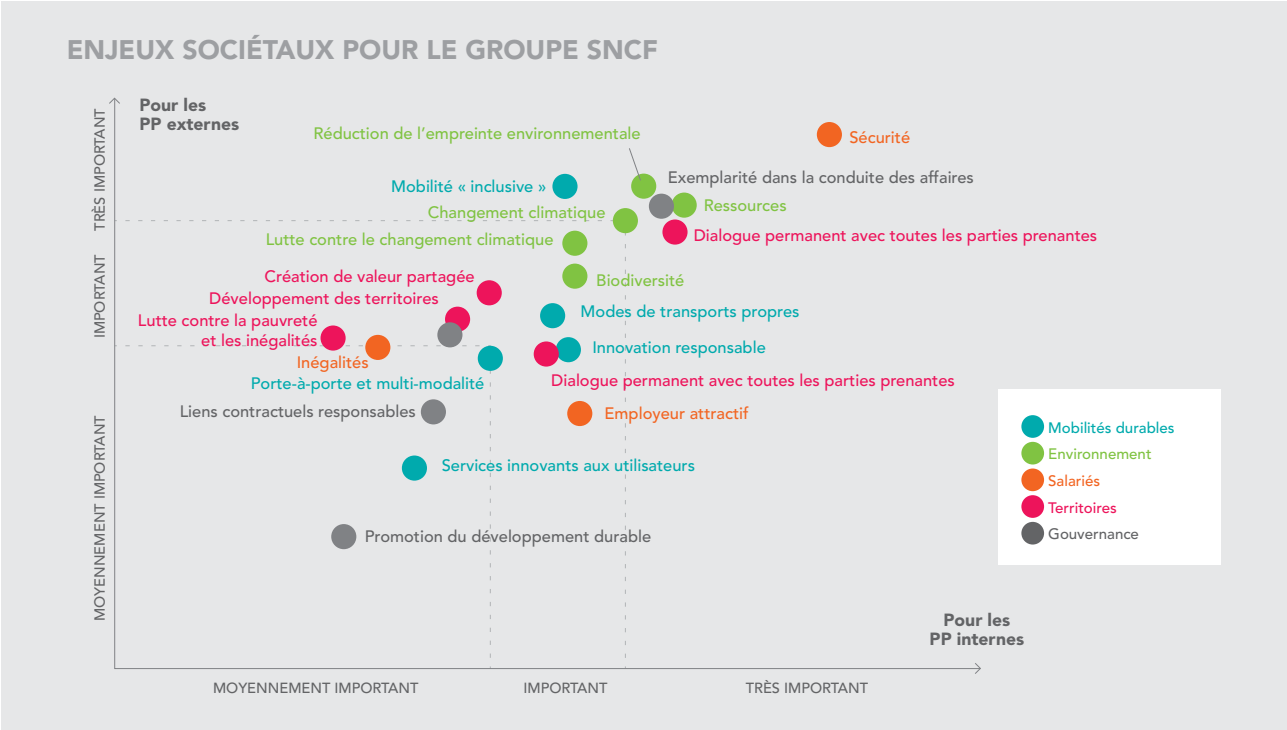
L'ensemble des salariés et près de 25 000 parties prenantes externes ont été invités à exprimer leur opinion sur l'importance des enjeux de responsabilité sociétale pour le Groupe et sur sa performance dans ce domaine. Plus de 8 000 d'entre elles y ont répondu, permettant de construire une matrice de matérialité des enjeux de responsabilité sociétal.

Fondé sur les principaux référentiels RSE (ISO 26000, Global Compact, Objectifs du Développement Durable de l'ONU, GRI…), le questionnaire de l'enquête a intégré les résultats d'une enquête quantitative et d'ateliers de travail ayant réuni collaborateurs et représentants d'usagers.

Principaux résultats

Les parties prenantes externes ont identifié la mobilité durable et inclusive (services porte à porte accessible à tous financièrement et physiquement sur tout le territoire) comme un enjeu prioritaire pour le Groupe. La performance de celui-ci est pour le moment estimée en deçà des attentes.

En interne, les attentes prioritaires des parties prenantes concernent le cadre de vie et la santé des personnes, la préservation des ressources naturelles et de la biodiversité, et le dialogue permanent avec toutes les parties prenantes.



Engagements de SNCF

Près de 20 ans après avoir signé la première "charte des entreprises publiques pour l'environnement", SNCF a profondément intégré les principes du développement durable et de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

La démarche du Groupe a connu une nouvelle étape en 2017 avec la mise en relief de la notion d'engagement vers une intégration plus forte à la stratégie et aux activités.

Une feuille de route ambitieuse

La stratégie d'engagement sociétal du Groupe vise à contribuer à l'évolution des stratégies globales et sectorielles des activités pour faire de SNCF une entreprise responsable et exemplaire, leader de la mobilité durable. Cette stratégie repose sur 4 enjeux et 12 engagements couvrant l'ensemble des parties prenantes : clients, environnement, salariés et collectivités.

STRATÉGIE D'ENGAGEMENT SOCIÉTAL : 4 ENJEUX ET 12 ENGAGEMENTS

PERMETTRE UNE MOBILITÉ DURABLE DES VOYAGEURS ET DES MARCHANDISES

- Garantir la sécurité ;
- Améliorer la satisfaction des clients ;
- Développer le porte-à-porte ;
- Favoriser les nouvelles mobilités à moindre impact.

RÉDUIRE NOS IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

- Agir pour le climat et la transition énergétique ;
- Maîtriser les risques environnementaux ;
- Développer l'économie circulaire.

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT HUMAIN

- Porter attention aux collaborateurs : santé, sécurité, vivre ensemble et qualité de vie au travail ;
- Contribuer au développement des collaborateurs ;
- Construire une vision partagée de l'avenir.

CONTRIBUER AU DYNAMISME ET À LA COHÉSION SOCIALE DES TERRITOIRES

- Soutenir les personnes en difficultés ;
- Contribuer à l'économie locale.

VALEURS ET PRINCIPES

- Innovation ;
- Promotion du DD ;
- Éthique.

ENJEU

01

PERMETTRE UNE MOBILITÉ DURABLE DES VOYAGEURS ET DES MARCHANDISES

Le Groupe Public ferroviaire et l'ensemble de ses filiales travaillent au quotidien pour assurer une mobilité sûre, fiable et accessible à tous. À l'écoute des nouveaux besoins de ses parties prenantes, SNCF améliore en permanence sa qualité de service et contribue à l'émergence de solutions de transport écologiques et pérennes.

ENGAGEMENT 1 :

GARANTIR LA SÉCURITÉ POUR LES VOYAGEURS ET LES MARCHANDISES

Parce que la sécurité est la condition essentielle des mobilités des biens et des personnes, SNCF s'est attaché tout au long de l'année à assurer la fiabilité de ses installations, à prévenir les incivilités et à réfréner la délinquance. Le Groupe met en œuvre une politique sécurité impliquant l'ensemble des filiales pour répondre à une exigence fondamentale des clients, indissociable de l'exercice de ses métiers.

THÈMES : SÉCURITÉ D'EXPLOITATION, PRÉVENTION DES INCIVILITÉS ET DE LA DÉLINQUANCE, SÛRETÉ

LE POINT DE VUE DE NOS PARTIES PRENANTES

Importance pour les parties prenantes : +++

Performance du Groupe : +++

Condition fondamentale d'exercice de l'activité du Groupe, la sécurité est l'enjeu le plus important pour l'ensemble de ses parties prenantes. C'est également l'un des principaux points fort de l'entreprise, reconnu tant par l'interne que par l'externe.

Sécurité d'exploitation

PRISME : le programme de consolidation de la culture de sécurité

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.

SNCF s'engage en parallèle dans de nombreuses actions de promotion de la sécurité auprès du grand public, notamment dans le cadre d'interventions en milieu scolaire.

Politique sécurité SNCF réseau

S'assurer de la sécurité des circulations et des personnes sur le réseau ferré national au plus haut niveau est un engagement fort de l'entreprise. SNCF Réseau définit et pilote les politiques de sécurité du réseau qui se traduisent par 3 exigences fondamentales :

- Garantir, au niveau de la conception, de la modernisation et de l'exploitation du réseau, des conditions d'utilisation de l'infrastructure permettant aux entreprises ferroviaires d'assurer leurs circulations en toute sécurité ;
- Fournir aux opérateurs de transport ferroviaire de manière fiable et adaptée les informations relatives aux modalités d'utilisation de l'infrastructure, ainsi que la documentation d'exploitation, afin qu'ils puissent les prendre en compte ou les mettre en œuvre dans les procédures de sécurité qui leur incombent et dans les services de transport qu'ils assurent ;
- S'assurer de la sécurité des usagers, des personnels, des tiers, des biens transportés et de l'environnement, par la définition et la mise en œuvre des procédés et moyens nécessaires, tant dans les opérations, tâches et processus réalisés par l'entreprise que dans le cadre du recours à des prestataires externes ou dans l'acquisition et la mise en œuvre des matériels et équipements.

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.

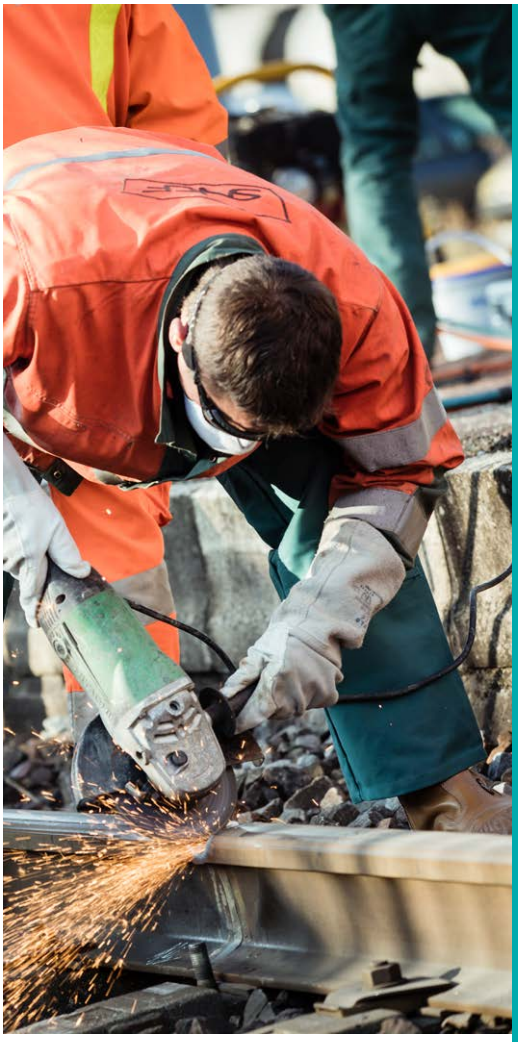
Des programmes visant à renforcer la culture de la sécurité en interne comme à l'externe ont été déployés pour répondre à cette priorité au sein de SNCF mais également de Keolis ou GEODIS.

Principales réalisations

La démarche Juste & Équitable

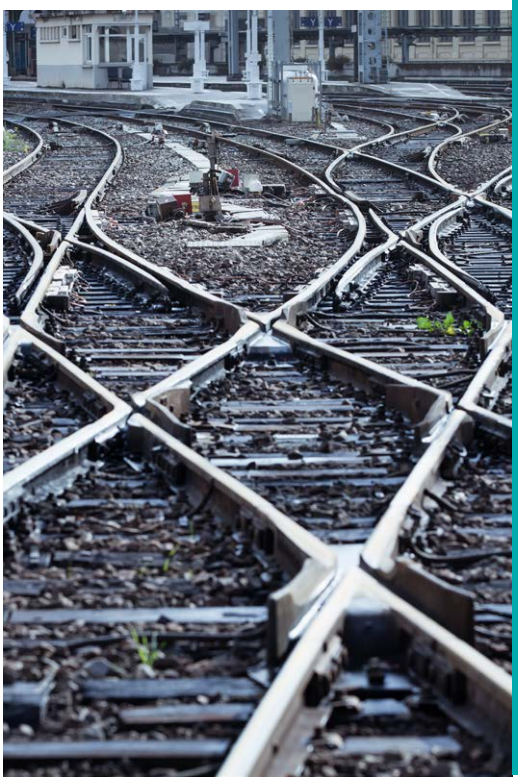
Afin d'appréhender ces facteurs organisationnels et humains dans le management des risques liés à la sécurité, plus de 3000 managers ont été formés en 2017, avec pour certains un module dédié au traitement d'écarts de façon « Juste & Équitable ». La démarche « Juste & Équitable », a été initiée suite 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. Libérer la parole, agir et progresser ensemble : c'est l'ambition de ce dispositif, qui propose aux managers une méthodologie et des outils pour les aider à prendre la décision appropriée à chaque situation, avec pour objectif principal d'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.



Mise en conformité du réseau

La mise en conformité du réseau s'inscrit dans le cadre de la priorité de l'entreprise accordée aux opérations spécifiques de sécurité et de mise en accessibilité. La production 2017 est en ligne avec 2016. Les investissements de sécurité se sont élevés à 120 M€ en 2017, en augmentation de 27 M€ par rapport à 2016. Ces investissements concernent principalement des suppressions de passages à niveau ou des aménagements pour l'amélioration de la sécurité des passages à niveau, la suppression ou l'aménagement de traversée de voie piétonne, la mise en place de clôture pour éviter les intrusions dans les emprises ferroviaires, la sûreté des infrastructures, la sécurisation de tunnels ferroviaires, l'installation d'équipement de contrôle de vitesse des trains par balise. En 2017, SNCF Réseau a procédé à la suppression de 5 passages à niveaux inscrits au plan de sécurisation national et 11 traversées de voie piétonne.



Programme Voyageur et Citoyen

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. Le Groupe mène, dans le cadre du programme pédagogique « Voyageur et Citoyen » des actions de sensibilisation auprès des jeunes pour prévenir les risques d'accidents et inciter aux bons comportements dans les gares, à bord des trains et près des voies. En 2017, près de 228 500 jeunes ont été sensibilisés par l'intervention d'agents SNCF volontaires en milieu scolaire, dans le cadre d'une convention de partenariat entre SNCF et le Ministère de l'Éducation Nationale.

Indicateur clé

	Objectif	2015	2016	2017
Nombre d'événements sécurité remarquables - GPF	- 10% sur l'exercice par rapport à 2016	296	242	**225**

En 2017, le programme PRISME porte ses fruits avec une réduction de 30% sur les deux dernières années des événements sécurité remarquables (ESR) en sécurité de l'exploitation ferroviaire.

Prévention des incivilités et de la délinquance, sûreté

Dans un contexte de menace terroriste persistante, la sûreté ferroviaire s'est attachée en 2017 à renforcer son efficacité opérationnelle, tout en poursuivant sa politique de professionnalisation et d'innovation.

Politique de sûreté ferroviaire

Dans ses missions de prévention et de sécurisation des personnes et des biens, SNCF forme et déploie 2 800 agents sur le territoire. Les équipes travaillent quotidiennement avec la police, la gendarmerie, les douanes et le parquet. Depuis 2016, les agents sont désormais autorisés à procéder à la fouille de bagages ainsi qu'à des palpations de sécurité. En cas de refus, ils peuvent interdire à la personne l'accès à bord ou en gare. Ces agents assermentés peuvent constater par procès-verbal les infractions à la police des transports. En 2017, plus de 1 500 missions en civil et armés ont été réalisées.

Prévention des incivilités et médiation

Agressivité verbale, déclenchements intempestifs du signal d'alarme, cigarettes dans les trains ou les gares, nuisances sonores, papiers jetés par terre : autant de comportements irrespectueux des personnes et des règles contre lesquels le Groupe s'engage. En 2017, 6 forums de sensibilisation à la lutte contre les incivilités à destination des clients SNCF ont été organisés en gares.
Le Groupe fait appel à des organisations reconnues de la médiation sociale dans les trains et dans les gares afin de renforcer le lien entre voyageurs et acteurs de l'espace public. Les médiateurs sociaux, en contact constant avec les voyageurs, ont pour mission de lutter contre les incivilités, d'apaiser les tensions et de définir les règles du « mieux vivre ensemble » en favorisant le dialogue.

Keolis

Keolis Lyon est le premier réseau français de transport urbain à avoir mis en œuvre, dès 2015, le principe des marches exploratoires : la réalisation d'un diagnostic du risque ou du sentiment d'insécurité sur un trajet donné par des petits groupes de femmes. Ces marches ont permis d'améliorer la communication sur le réseau contre le harcèlement sexiste, d'aménager certains arrêts et voiries ou de professionnaliser d'avantage les pratiques de prise en charge des victimes.

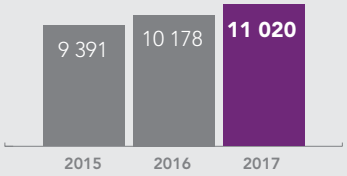
Principales réalisations

Cynophilie

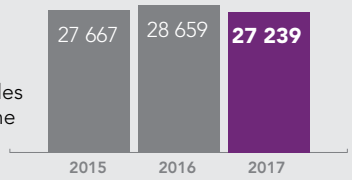
Depuis près de 2 ans, la sûreté ferroviaire mise sur le développement de la cynophilie pour améliorer la sécurité dans les transports et lutter efficacement contre les actes potentiellement malveillants. Les équipes cynophiles sont spécialisées dans la défense de personnes et dans la recherche et détection de matières explosives. Elles permettent ainsi d'améliorer la régularité des circulations et de gérer plus rapidement les bagages abandonnés. La sûreté ferroviaire pourra compter d'ici à fin 2018 sur 20 équipages dédiés en Île-de-France et 10 en province.

Indicateurs clés

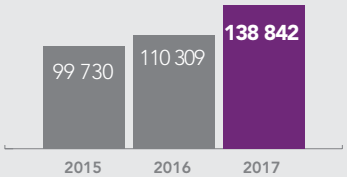
Atteintes physiques envers clients et salariés SNCF et vols envers les clients – GPF A



Nombre d'actes de malveillance contre les biens et le patrimoine financier – GPF A

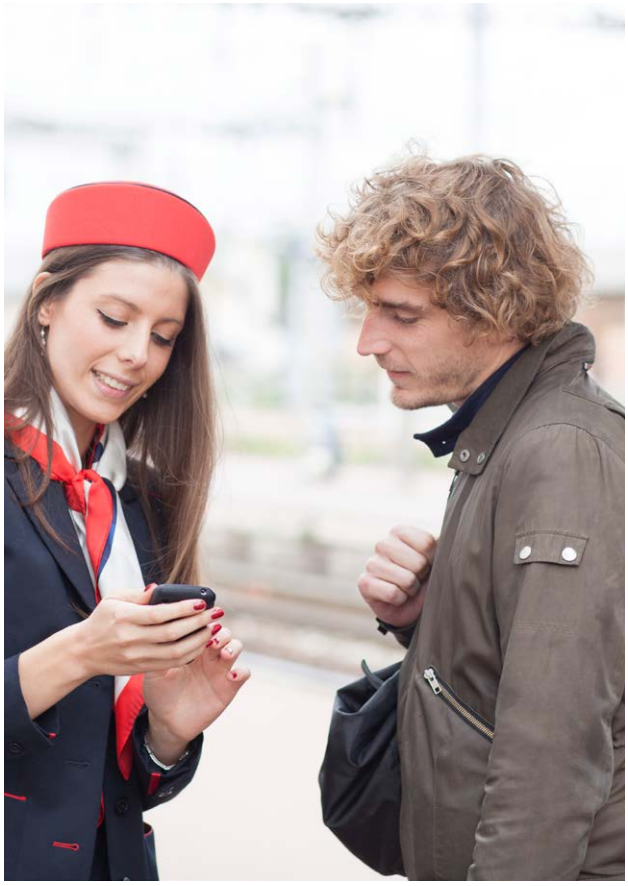


Actes d'incivilité et infractions à la législation – GPF A



2017 est marquée par une reprise des atteintes physiques envers les agents et les clients notamment due à une augmentation des vols avec violence très marquée en banlieue parisienne. On note enfin une très forte hausse des incivilités en partie due à un meilleur recensement, une sensibilisation plus forte et une augmentation des interventions des agents de la sûreté ferroviaire.

ENGAGEMENT 2 :
AMÉLIORER LA SATISFACTION DES CLIENTS



2017 a été marquée par des incidents d'exploitation qui ont conduit à des perturbations importantes pour de nombreux voyageurs. Plus que jamais engagé dans une démarche d'amélioration continue, SNCF a pris la mesure de ces difficultés. Un ensemble de dispositions est mis en place pour renforcer la régularité des circulations avec le programme H00 (planification des horaires, départs à la minute) et pour améliorer les dispositifs d'information en temps réel avec le programme First. La satisfaction client passe aussi par la garantie d'une meilleure accessibilité tarifaire et un accès facilité aux gares et aux trains.

LE POINT DE VUE DE NOS PARTIES PRENANTES

Importance pour les parties prenantes : +++

Performance du Groupe : +

Considérée comme une opportunité d'innovation, l'amélioration des services aux clients - voyageurs comme marchandises - constitue une attente forte des parties prenantes, notamment en matière de mobilité inclusive (tarifaire et physique).

THÈMES : QUALITÉ DE SERVICE, PONCTUALITÉ, INFORMATION DES CLIENTS, ACCESSIBILITÉ

Qualité de service

La certitude de pouvoir compter sur des transports accessibles, fiables, confortables, propres et accueillants est un facteur important de confiance pour le voyageur.

Afin de satisfaire au mieux tous ses clients, voyageurs ou fret et entreprises ferroviaires, le Groupe Public Ferroviaire et ses filiales ont pris un triple engagement : un service plus sûr, plus facile et pour tous.

Ponctualité : le programme H00

Lancé en 2017, le programme H00 a pour objectif d'assurer une meilleure régularité de service. L'objectif est de faire partir 90% des trains à l'heure, c'est-à-dire à la seconde près, d'ici fin 2018 contre 78% aujourd'hui. Lancée sur 37 sites pilotes, H00 se traduit par un ensemble d'actions simples, menées collectivement, tels des briefs ou des tournées intermétiers, pour lesquelles plus de 410 agents opérationnels sont mobilisés. La ponctualité est suivie quotidiennement sur 370 trains. Le programme se poursuivra durant toute l'année 2018 afin d'ancrer la culture du H00 de façon pérenne.

ÉVOLUTION DE LA PONCTUALITÉ

En %	2016	2017
TER	90,2	**90,5** ↗
TGV	89,7	**88,7** ↘
Transilien	89,5	**88,4** ↘
INTERCITÉS	87,9	**87,0** ↘

Si la ponctualité est globalement en baisse, il faut noter la progression pour les TER, conséquence de la mise en œuvre du plan « CAP TER ».

Information clients

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 dans le cadre du programme FIRST dont l'objectif est de donner aux clients une information juste, précise et cohérente sur tous les canaux et en temps réel. De plus, dans un souci de transparence, SNCF publie chaque jour sur le site sncf.com la régularité des trains de la veille sur les réseaux Franciliens, INTERCITÉS, TER et TGV ainsi que la cause des retards.

Le contact étant plébiscité par de nombreux voyageurs peu familiers du digital, le Groupe attache une grande importance à la présence de ses équipes en gare. Lors de fortes affluences en gare dues à des événements programmées (grands départs, travaux) ou à des événements inopinés (problèmes de production, météo…) entraînant des situations perturbées, des « volontaires de l'information » viennent prêter main forte aux équipes dans plus de 500 gares afin d'informer, orienter et rassurer les clients.

Principales réalisations

L'application SNCF

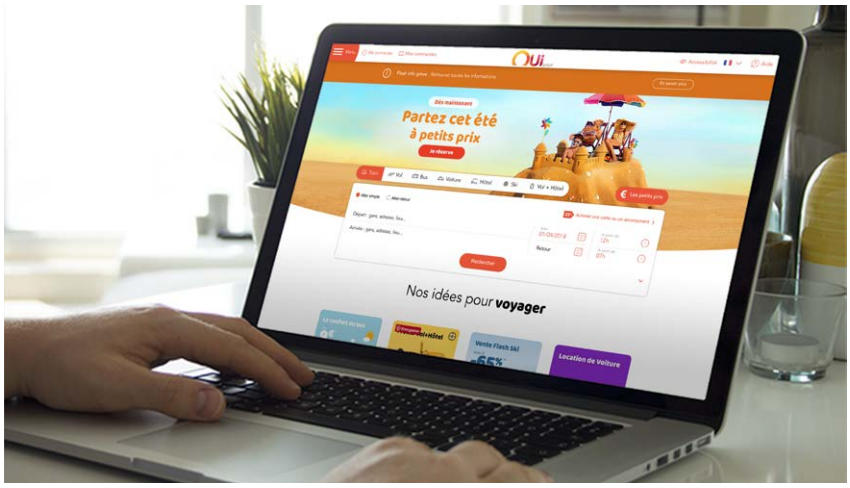
L'appli SNCF centralise l'information voyageurs pour tous les trains SNCF, mais permet également d'obtenir des itinéraires multimodaux intégrant bus, métros, trams, cars régionaux, etc. Aujourd'hui, les fonctionnalités les plus prisées sont les horaires en temps réel, la recherche d'itinéraires et l'info trafic sur les lignes SNCF ou RATP. Elle a été téléchargée 8 millions de fois et compte plus de 27 millions de visites par mois. Suite aux rencontres avec les usagers, INTERCITÉS a développé une fonctionnalité pour permettre aux voyageurs de visualiser les places non réservées à bord des trains.

Compensation en cas de retard quelle que soit son origine

Depuis le 1er décembre 2016, SNCF a mis en place un nouveau service en ligne pour les voyageurs des lignes TGV (y compris OUIGO) ou INTERCITÉS qui ont subi un retard. Ce service s'applique à partir de 30 minutes de retard, quelle que soit son origine. Le montant de l'indemnisation, plus avantageux que la norme européenne, varie selon la durée du retard. En 2017, 1,5 M de voyageurs en ont bénéficié.

Des trains plus confortables

Le confort des trains constitue l'un des éléments clé de l'attractivité du ferroviaire. En 2017, de nouvelles rames INTERCITÉS ont été mises en circulation et quinze autres rames seront ensuite progressivement déployées. Le plancher bas intégral facilite l'accès au train, en particulier pour les personnes à mobilité réduite. Les voitures de première et seconde classes sont équipées de prises électriques et, en première classe, un espace dédié est prévu pour poser son smartphone. Les TGV sont également en cours de transformation avec TGV inOUI : mis en service à l'occasion du lancement de TGV Océane et TGV Ouest, ils proposent des services personnalisés, des espaces plus confortables une orientation des sièges dans le sens de la marche en 1e classe. Fin 2018, 40% des TGV seront inOUI. Le Wifi à bord est disponible pour 80% des clients TGV et 253 gares proposent du wifi gratuit et illimité.



Indicateur satisfaction GEODIS

En 2017, GEODIS a conduit pour la quatrième année consécutive, une enquête de satisfaction clients au niveau mondial. Le taux de satisfaction reste élevé avec 84 % des clients se déclarant satisfaits. De plus, avec des taux entre 86% et 88%, GEODIS recueille de bonnes appréciations sur les thèmes de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise, de la qualité de service opérationnel ou encore des relations commerciales.

Le nouveau site OUI.sncf

Dix-sept ans après sa création, Voyages-sncf.com est devenu OUI.sncf et développe de nouveaux services pour ses 14 millions de visiteurs uniques par mois. Son ambition : devenir la référence voyage pour les Français en combinant tous les services et toutes les offres SNCF, pour un total de 33 millions de trajets proposés. Le nouveau site offre plus de clarté avec l'Alerte Petits Prix, une relation client disponible 24h/24 et 7j/7 et le « OUI bot », un robot conversationnel directement sur la page d'accueil du site.

Accessibilité tarifaire

SNCF poursuit sa politique volontariste centrée sur de nouvelles offres et des petits prix pour rendre le train plus accessible.

Nouvelle offre tarifaire différenciée

Deux offres bien différenciées et complémentaires sont proposées aux voyageurs TGV :

- OUIGO, offre petits prix, a pour objectif de multiplier par cinq son trafic d'ici 2020 pour atteindre 25% du trafic grande vitesse avec une couverture nationale sur 30 destinations.
- Le service de TGV devient TGVinOUI, une offre premium avec trois marqueurs qui vont se déployer d'ici 2020 : l'internet à bord pour rester connecté tout au long du voyage et bénéficier de nouveaux services et contenus, des chefs de bord plus disponibles grâce à l'embarquement à quai et de nouveaux outils de la relation client et des rames nouvelles et rénovées.

Indicateur clé

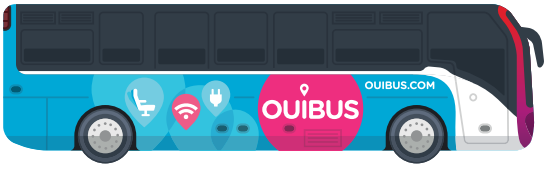
	2015	2016	2017
Part de billets loisirs vendus à petits prix de la grande vitesse en France - GPF	ND	37,6%	**39%**

Principales réalisations

Une plus grande visibilité de l'offre petits prix

En 2017, le volume de billets petits prix Loisirs proposé aux clients a progressé de 17 %, notamment grâce à la nouvelle offre TGVMAX, une offre illimitée de voyage pour les 16-27 ans sur TGV et INTERCITÉS pour 79€ par mois, et à la croissance de l'offre low-cost Ouigo.

Par ailleurs, OUIBUS a poursuivi le déploiement de son réseau et confirme sa place de leader national du transport longue distance par autocar. Il dessert 180 destinations en France et en Europe, à partir de 9 €.



Accessibilité physique pour tous les voyageurs

En cohérence avec la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap, l'objectif de SNCF est d'assurer la continuité de l'accès aux gares et aux trains pour l'ensemble des voyageurs y compris les plus fragiles.

Protocole de concertation avec des associations représentatives des personnes handicapées

Afin de prendre en compte les besoins réels des personnes handicapées, la démarche de SNCF repose sur l'écoute et l'échange avec des associations nationales. En 2016, un nouveau protocole de concertation avec neuf associations partenaires (intégrant les seniors) est venu renforcer la parole des voyageurs. En 2017, 9 Comités techniques d'accessibilité, une quinzaine de tests de matériels, équipements ou applications ainsi que 3 Conseils Consultatifs des Personnes handicapées présidés par le Secrétaire Général du Groupe SNCF ont été organisés.

Principales réalisations

Aménagements en gare et sur les quais

En 2017, sur les 160 points d'arrêt dont la responsabilité directe incombe à SNCF, 132 ont été rendus accessibles aux personnes à mobilité réduites (PMR) sur le périmètre du bâtiment voyageurs, et 50 sur le périmètre des quais. Ainsi, du parvis au train, 50 points d'arrêt sont maintenant accessibles.

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

Ces services gratuits d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'à la place dans le train sont proposés dans 358 gares du territoire national. Le nombre de prestations associées a continué à progresser en 2017 : plus de 650 000 prestations ont été commandées au service Accès Plus par des clients en situation de handicap ou à mobilité réduite (+ 20% par rapport à 2016). Il est à noter une forte augmentation pour l'international avec plus de 10 000 prestations réalisées.

Keolis s'est engagé à sensibiliser son personnel aux enjeux de l'accessibilité et à renforcer en permanence son expertise, notamment grâce à son partenariat avec Handéo qui a lancé son label « Cap' Handéo service de mobilité » fin 2016. L'objectif de cette démarche est de permettre à tous de se déplacer chaque jour, facilement et simplement.

Indicateurs clés

	2015	2016	2017
Nombre de gares proposant des services d'accessibilité aux PMR (service Accès Plus, Accès TER, Accès Plus Transilien) – GPF	894	903	**1 045**
Nombre de gares nationales accessibles du parvis au train sur les 160 du schéma directeur national d'accessibilité (SDNA)	35	44	**50**
Nombre de Gares en Île-de-France accessibles du parvis au train sur les 209 du schéma directeur régional d'accessibilité (SDRA)	67	79	**97**

ENGAGEMENT 3 :
DÉVELOPPER LE PORTE-À-PORTE

9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE

11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES

En réponse aux nouvelles demandes, notamment institutionnelles, en termes de transports des personnes et des marchandises, le Groupe positionne le train au sein d'une chaîne de transports variés. Il propose une mobilité fluide et simplifiée, véritable alternative au mode routier.

LE POINT DE VUE DE NOS PARTIES PRENANTES

Importance pour les parties prenantes : +

Performance du Groupe : +

Si le porte-à-porte ne fait pas partie de leurs enjeux prioritaires, les parties prenantes attendent néanmoins du Groupe qu'il se positionne davantage en tant qu'acteur de la mobilité globale à l'échelle des territoires.

THÈMES : MOBILITÉ MULTIMODALE POUR LES VOYAGEURS, POUR LES MARCHANDISES

Livraison urbaine par GEODIS en camion électrique à Shangaï

Pour les voyageurs

« Pour faire plus de train, il faut faire plus que du train » : ce slogan résume la stratégie du Groupe en matière de transport de voyageurs.

SNCF propose une palette de solutions innovantes et variées, notamment via le digital grâce à l'appli SNCF, afin de répondre à la diversité des demandes.

OuiCar

OuiCar, le service de location de voiture entre particuliers de Keolis, a continué de se développer avec plus d'1,2 M d'inscrits, 30 000 véhicules à louer, plus de 16 000 transactions / mois et un niveau de satisfaction qui reste excellent.

Principales réalisations

Le Cab

En 2016, Keolis est devenu partenaire et actionnaire de la société de VTC LeCab. Cette association lui permet d'enrichir encore son offre de mobilité en intégrant des solutions de transport personnalisé. Le Cab propose d'ailleurs depuis début 2017, en partenariat avec la start-up Via, une offre de transport partagé à la demande à Paris. Le Cab s'appuie sur la technologie propriétaire de Via pour créer un réseau en temps réel et optimisé qui lui permet de proposer la course à 5 euros.

iDVROOM

En 2017, iDVROOM, plateforme nationale de covoiturage qui met en relation conducteurs et passagers pour des trajets occasionnels ou réguliers, a poursuivi sa croissance pour atteindre plus de 600 000 membres actifs. iDVROOM a également multiplié les partenariats majeurs avec différents acteurs de la mobilité, qu'il s'agisse d'autoroutiers, de transports publics, d'entreprises, de collectivités ou d'un constructeur automobile comme Renault. Dans le cadre du Plan de Déplacement Entreprise, ou plan de mobilité, les entreprises mettent à disposition de leurs salariés un service de covoiturage. iDVROOM s'inscrit dans cette démarche de changement du quotidien des salariés pour qui les trajets domicile - travail sont souvent synonymes de coûts, de stress et de perte de temps.

Le forfait étudiant

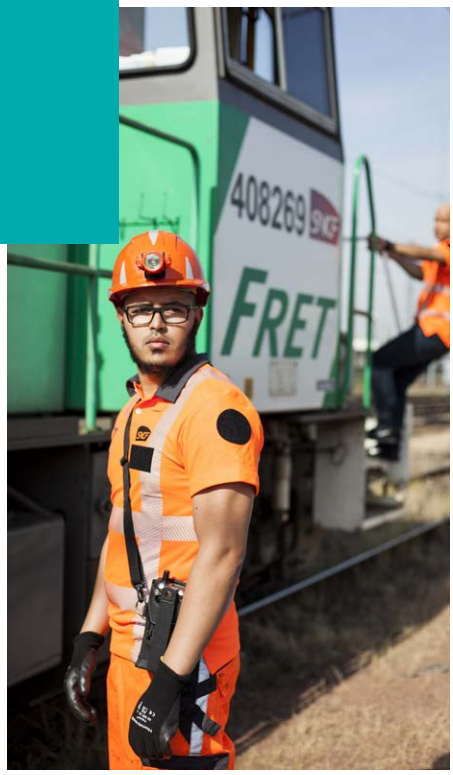
En 2017, les forfaits étudiants sont proposés dans toute la France ; ils offrent aux étudiants l'ensemble des solutions de mobilité dont ils ont besoin, train, covoiturage, transport urbain, VLS – avec un fort taux d'induction sur les produits « train ». Avec son identifiant transport et son smartphone, le client peut utiliser les transports en commun et les modes partagés (VTC, auto partage, VLS, …). Il reçoit une facture en fonction de son usage. Les bons résultats de l'enquête de satisfaction (85% de taux de satisfaction et 81% d'intention de renouvellement pour 2018) démontrent que ce forfait répond à la demande des populations étudiantes.

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. L'application SNCF présente les disponibilités des vélos dans les 30 villes proposant des VLS. Au total, 89 gares seront équipées d'un Abris Vélo Sécurisé à l'horizon 2020, soit un taux d'équipement de 83%. En 2017, SNCF a proposé plus de 13 000 places de vélo sécurisées ainsi que des solutions de location ponctuelle de vélos de qualité, en s'appuyant sur son partenaire France Vélo Tourisme et le label national « Accueil Vélo ». Les personnes qui veulent prendre le TGV avec leur vélo peuvent dorénavant réserver un emplacement lorsqu'elles achètent leur titre de transport en ligne.

Pour les marchandises

En réponse aux besoins de ses clients, SNCF propose de nouvelles solutions multimodales et à faible impact environnemental pour le transport de marchandises.



Les solutions multimodales pour les marchandises

SNCF Logistics couvre l'ensemble des métiers et des expertises du transport et de la logistique de marchandises et propose des solutions porte-à-porte en intégrant les différents modes d'acheminement. 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. Pour la livraison des centres villes et en réponse aux enjeux environnementaux (pollution, bruit, congestion routière) des offres de logistique urbaine à faible impact sont proposées aux chargeurs.

ENGAGEMENT 4 :
FAVORISER LES NOUVELLES MOBILITÉS À MOINDRE IMPACT

Transport bas carbone, le train constitue une solution clé de la transition énergétique. SNCF promeut auprès de ses clients particuliers comme professionnels un écosystème complet de mobilité durable, en favorisant autour du rail une offre de transport diversifiée prenant en compte les impacts environnementaux.

THÈMES : TRANSPORT BAS CARBONE, MOBILITÉS DURABLES, OFFRE DE FRET MULTIMODALE

LE POINT DE VUE DE NOS PARTIES PRENANTES

Importance pour les parties prenantes : ++

Performance du Groupe : +++

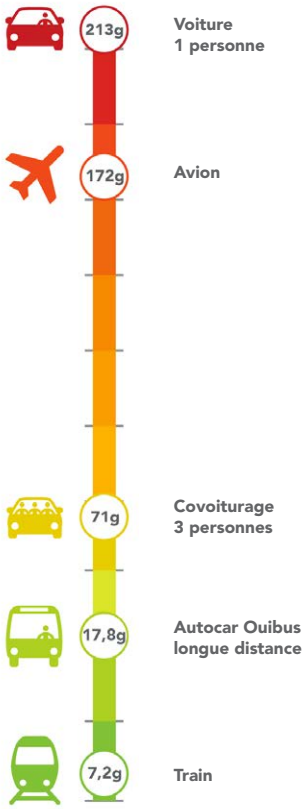
Gestionnaire d'une offre intrinsèquement durable, SNCF a la responsabilité d'accompagner ses clients vers une mobilité plus responsable en développant un écosystème de transports respectueux de l'environnement en complément du train. La politique d'innovation du Groupe sur ce sujet est largement reconnue par ses partenaires.

Pour les voyageurs

La SNCF contribue à favoriser de nouveaux usages des véhicules comme l'autopartage, le covoiturage ou l'utilisation de modes de transport bas carbone.

Les nouvelles offres telles que le covoiturage, 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.

ÉMISSIONS DE CO_2 e PAR VOYAGEUR POUR 1 KM PARCOURU



Une information claire sur la consommation $C0_2$ e du train

Conformément à la réglementation, SNCF et ses filiales informent leurs clients (voyageurs comme chargeurs), sur la quantité de gaz à effet de serre émise pour leurs déplacements. Cette information, claire et transparente, 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'Énergie des Transport. Les voyageurs disposent de l'information CO_2 e sur l'ensemble des canaux de ventes et de préparation au voyage : OUI.sncf, TGV, INTERCITÉS, Transilien et TER. Cette information est parfois associée à une comparaison entre un trajet en train et un autre mode de transport.

En 2017, pour parcourir 1 km, un voyageur émettait :

- 5,4 g CO_2 e ✅✅ en Transilien
- 2,4 g CO_2 e ✅✅ en TGV
- 29,4 g CO_2 e ✅✅ en TER
- 8,1 g CO_2 e ✅✅ en INTERCITÉS.

Ces données, mises à jour annuellement, constituent la base du calcul de l'information CO_2 e mis à disposition de chaque client pour son voyage sur le calculateur SNCF : sncf.com/fr/train-emission-co2

Principales réalisations

Le Train du Climat

2017 a vu la concrétisation du projet « Train du Climat », présidé par Jean Jouzel. Cette initiative qui rassemble SNCF, le collectif de scientifiques « Les Messagers du climat » et l'association Météo et Climat, vise à accélérer l'information et la sensibilisation du grand public autour des enjeux climatiques. Le train a stationné à deux reprises dans les grandes gares parisiennes : en mars en gare de Paris-Austerlitz et en décembre à la gare de Paris-Est.

Les navette autonomes de Keolis

En complément des moyens de transport traditionnels (bus, tram, métro…), Keolis offre avec les navettes autonomes une alternative performante, respectueuse de l'environnement et innovante pour assurer le « dernier kilomètre » en milieu urbain. 100% électriques, sans conducteur, ces véhicules pouvant transporter jusqu'à 15 passagers, permettent d'assurer en toute sécurité le premier ou dernier kilomètre dans des environnements variés. Pour concevoir et déployer son offre de navettes autonomes, Keolis s'est associé à NAVYA, N°1 mondial du secteur.

Navette autonome Keolis NAVYA - Consumer Electronics Show Las Vegas janvier 2018

Pour les marchandises

Le Groupe Ferroviaire et ses filiales travaillent au quotidien pour offrir une offre de transport de marchandise multimodale adaptée à tous les besoins et respectueuse de l'environnement jusqu'au dernier kilomètre.

Indicateur clé

	2015	2016	2017
Tonnes de CO_2 e évitées grâce aux autoroutes ferroviaires (en milliers) – A	70	71	**84**

En 2017, les autoroutes ferroviaires ont permis d'éviter l'émission de près de 84 000 tonnes de CO_2e. Les volumes transportés ont progressé de 17% par rapport à 2016. Cette croissance est due à la montée en charge de deux nouvelles lignes d'autoroutes ferroviaires, une reliant le terminal du Boulou au port de Calais et l'autre reliant le terminal de Noisy le Sec au port de Sète.

Proposition de plans de transport peu émetteurs en GES

La massification accrue du chargement et l'optimisation des plans de transport renforcent l'efficacité énergétique du transport de marchandises. Grâce aux outils d'informatique embarquée équipant la flotte de camions du Métier Road Transport de GEODIS, un suivi très précis peut être fait de la consommation réelle par trajet, par conducteur et par véhicule.

SNCF Logistics 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 à moindre impact, adaptée aux contraintes liées à la nature des marchandises, aux zones géographiques et aux délais.

Pour le dernier kilomètre, et en réponse aux enjeux commerciaux, économiques et environnementaux (pollution, bruit, congestion routière) soulevés par la logistique urbaine, GEODIS a mis en place, depuis 2011, des solutions pour la distribution en centre-ville dans les mégapoles.

ENJEU

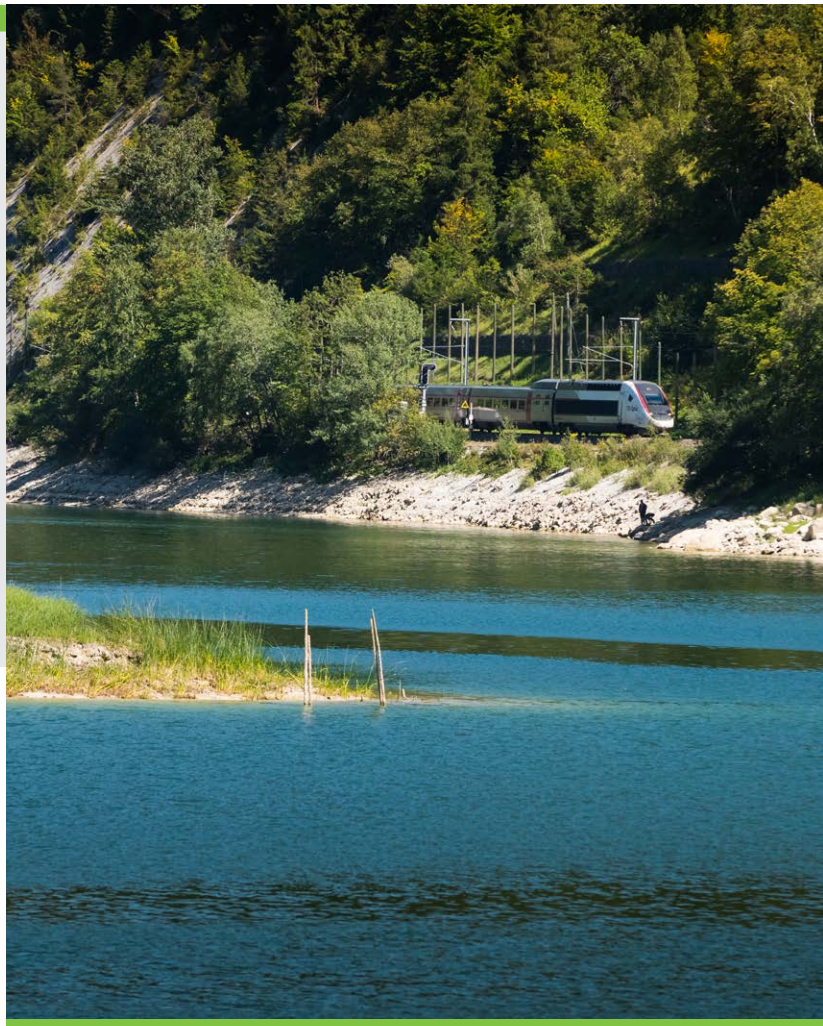
02

RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Conscient de sa responsabilité en tant qu'acteur public de la mobilité, le Groupe SNCF est engagé depuis près de 20 ans dans la réduction de l'impact de ses activités sur l'environnement. Il participe à la lutte contre le changement climatique à travers une politique carbone ambitieuse et anticipe les conséquences des phénomènes climatiques. La préservation des ressources, le soutien à l'économie circulaire ainsi que la protection des milieux naturels dans lesquels s'insèrent ses infrastructures font également partie des actions prioritaires du Groupe.

ENGAGEMENT 5 :

AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE



En France et dans le monde, le secteur des transports est confronté à un véritable défi : concilier les besoins de mobilité avec l'impérieuse nécessité de réduire drastiquement nos émissions de gaz à effet de serre.

THÈMES : EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE, PILOTAGE, TRAINS ET BÂTIMENTS, CLIMAT, ADAPTATION CHANGEMENT CLIMATIQUE

LE POINT DE VUE DE NOS PARTIES PRENANTES

Importance pour les parties prenantes : ++

Performance du Groupe : +++

La lutte contre le changement climatique est au cœur des préoccupations des parties prenantes, qui l'envisagent comme l'occasion d'inventer un nouveau modèle de récupération et de création d'énergie. L'engagement du Groupe sur ce thème est pleinement reconnu à l'interne comme à l'externe.

Efficacité énergétique

Avec une consommation de plus de 16,9 TWh, les enjeux d'efficacité énergétique sont très importants pour SNCF, tant du point de vue économique qu'écologique.

Le Groupe déploie un plan d'action ambitieux afin d'améliorer la performance énergétique des infrastructures, des engins et des bâtiments dans l'ensemble de ses entités.

L'énergie : levier de création de valeur(s) pour le Groupe SNCF

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 4 axes stratégiques :

- 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.).

Keolis Sverige, Stockholm

Électrique

80% de la consommation d'énergie de SNCF sont utilisés pour transporter des personnes et des marchandises. Afin d'améliorer sa performance énergétique et réduire ses impacts environnementaux, 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, 451 engins sont équipés de compteurs d'énergie électriques. Un investissement de 70 millions d'euros a été lancé afin d'équiper progressivement l'ensemble des flottes pérennes d'ici 2022. À ce volet industriel, s'ajoute un chantier « Systèmes d'Informations » d'envergure pour centraliser et exploiter les données de consommation disponibles. Sur la base des nouvelles technologies du big data, les différents pilotes de la transition énergétique pourront analyser les consommations des trains et identifier les potentiels d'économie.

Thermique

SNCF a déployé un dispositif qui permet de connaître avec précision les quantités de gazole distribuées à des engins moteurs équipés de puces RFID. Ce système permet de piloter précisément les distributions de gazole réalisées sur la flotte thermique pour fiabiliser la facturation des volumes distribués dans les stations-service du GPF. Chaque mois, les activités ayant opté pour l'équipement en puces de leur flotte peuvent désormais mieux piloter et maîtriser leurs consommations.

Bâtiments

La politique de transition énergétique de SNCF Immobilier s'articule autour de 2 axes :

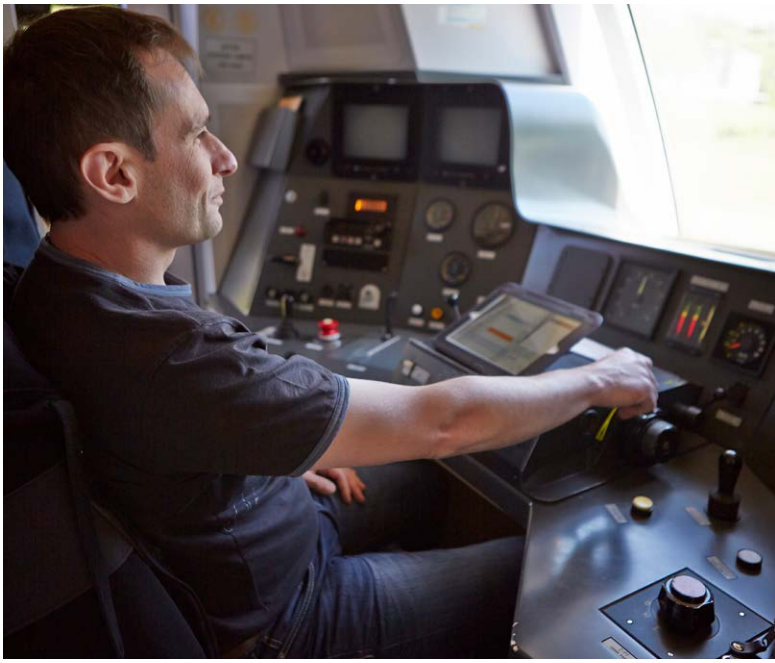
- Optimiser la gestion des 25 000 contrats de fluides à travers une démarche qualité,
- Intégrer la transition énergétique dans la programmation des travaux.

L'objectif est d'améliorer la performance énergétique de 20% entre 2015 et 2025 sur les portefeuilles gérés par SNCF Immobilier estimés à 25 000 bâtiments soit 8,5 millions de m² de bâtiments industriels et tertiaires ainsi qu'à 20 000 hectares de foncier et 3 000 sites géographiques.

Principales réalisations

Opti-conduite

Opti-conduite est une interface intégrée au dispositif de conduite embarquée. Elle indique au conducteur la vitesse lui permettant d'optimiser la consommation d'énergie du train, tout en garantissant d'arriver à l'heure. Cette indication est actualisée en temps réel par l'algorithme présent dans le dispositif. Déjà déployé auprès de 96% des 1 500 conducteurs de TGV, Opti-conduite sera progressivement mis en place dans les autres Activités. L'outil a notamment été testé avec succès sur des circulations INTERCITÉS. En 4 ans, le projet a abouti à l'industrialisation d'une solution représentant un potentiel d'économies d'énergie de 8%. Ce projet permet également d'améliorer la sécurité, la fiabilité du matériel et le respect des horaires.



Gare de Stains-La Cerisaie, sur la ligne Tram 11 Express

Efficacité énergétique dans les gares Transilien

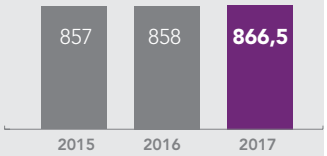
Éclairage naturel, intégration d'énergies renouvelables, chaudière bois, confort des voyageurs, éclairage LED…toutes ces thématiques sont intégrées au cours des études de conception gares. Aujourd'hui l'éclairage naturel, est remis en avant dans les projets en fin d'étude notamment dans les gares suivantes :

- Sevran Livry : éclairage naturel par une grande toiture en verre avec coussins en ETFE (fluoropolymère thermoplastique) ;
- Sevran Beaudottes : éclairage naturel par un plancher de verre ;
- Gares du Tram 11 Express : grandes verrières pour favoriser l'éclairage naturel, pourvues de cellules photovoltaïques intégrées au vitrage.

SNCF favorise le recours aux matériaux biosourcés comme par exemple une isolation thermique extérieure en laine de bois rigide pour la gare d'Etréchy, et une isolation thermique intérieure en laine de bois souple pour la gare de Viroflay-Rive droite. Plusieurs projets sont par ailleurs en étude pour la majorité des gares du Grand Paris Express, et dans le cadre des projets de rénovation thermiques des gares existantes.

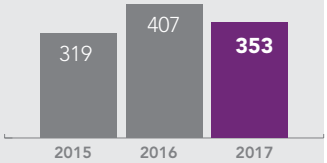
Indicateurs clés

Consommation d'énergie pour la traction ferroviaire (en milliers de TEP) – GPF K A



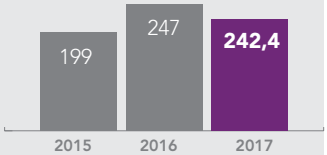
En 2017, les consommations de OUIGO ont été prises en compte, ceci explique la moitié de l'augmentation par rapport à 2016. Par ailleurs, 451 engins sont équipés de compteurs d'énergie électrique.

Consommation de carburants des véhicules routiers des flottes commerciales (en milliers de TEP)) – K G A



Un double compte de gazole chez Kéolis a majoré le chiffre en 2016. STVA est sorti du périmètre en 2017 (17 TEP en 2016).

Consommation d'énergie des bâtiments (en milliers de TEP) – GPF K G A

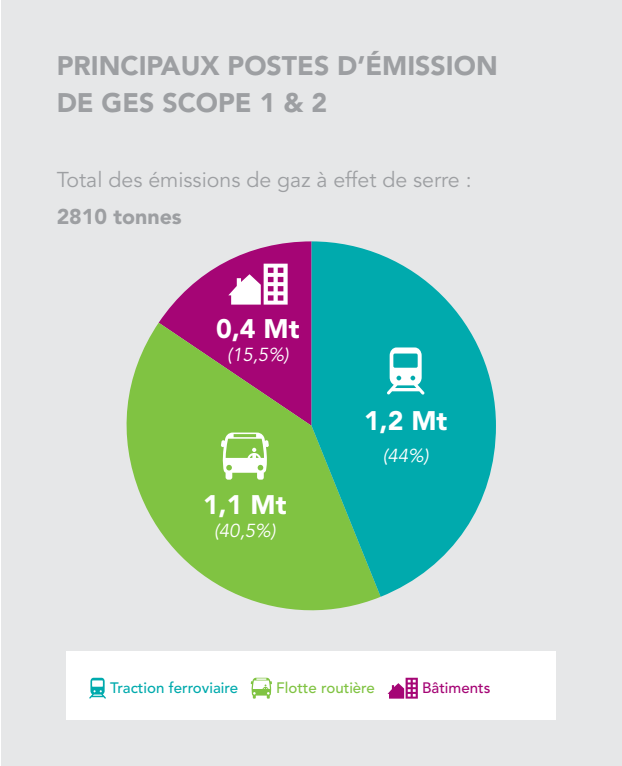


Climat et réduction de gaz à effet de serre

Le Groupe SNCF s'est fixé un nouvel objectif d'amélioration de sa performance CO_2e de 25% entre 2015 et 2025.

Diminution des émissions de GES

SNCF s'est de plus engagé à contribuer à l'objectif sectoriel pris par le biais de l'Union Internationale des Chemins de fer, de réduction des émissions spécifiques de gaz à effet de serre de 50% en 2030 et de 75% en 2050, par rapport à 1990.



Tour Incity à Lyon. Bâtiment HQE® qui regroupe notamment la direction générale TER et la direction des achats SNCF

Principales réalisations

Science Based Targets avec WWF France

SNCF a rejoint l'initiative Science Based Targets, qui vise à déployer une méthodologie sectorielle pour aider les entreprises à établir leurs objectifs de réduction d'émissions de GES en conformité avec les objectifs de l'accord de Paris. 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 2018, SNCF préparera l'alignement de ses objectifs avec ceux de l'Accord de Paris à l'aune de son Bilan des Émissions de gaz à effet de serre 2017.

Émission de Green Bonds et évaluation carbone

Le 13 décembre dernier à Paris, SNCF a organisé, dans le cadre du World Efficiency Solutions, une conférence sur le bilan carbone global des projets d'infrastructures de transport. L'objectif est d'inciter à davantage de transparence sur les bilans carbone des projets de transport afin de pouvoir orienter les financements vers les projets les moins émissifs.

Depuis 2016, SNCF Réseau finance une partie de ses travaux d'infrastructure par l'émission de Green Bonds pour répondre aux impératifs de lutte contre le changement climatique et de protection de la biodiversité. Afin de déterminer l'empreinte carbone de son activité, SNCF Réseau s'est associé au cabinet de conseil Carbone 4, pour construire une méthodologie de calcul de l'impact carbone de ses projets. Cette méthodologie analyse l'ensemble du cycle de vie d'un projet, intégrant à la fois les émissions produites lors des travaux et les émissions évitées par l'utilisation de l'infrastructure, sur une durée de 40 ans. Selon cette méthodologie, les projets financés par les Green Bonds en 2017 permettront d'éviter près de 5,9 millions de tonnes équivalent CO_2 e sur 40 ans, soit l'équivalent de l'empreinte carbone de 12 000 Français sur la même durée. Les priorités stratégiques de SNCF Réseau ont orienté les investissements issus de ses deux obligations émises en 2017, pour un montant de 1,75 milliard d'euros, vers des opérations de renouvellement et de modernisation du réseau.

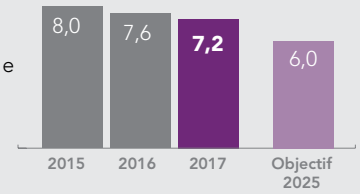
Conférence sur le bilan carbone global des projets d'infrastructure de transport - World Efficiency Solutions - Décembre 2017

Zen 2050

SNCF contribue activement à l'étude « Zéro Émission Nette (ZEN) 2050 » pilotée par l'association Entreprise pour l'Environnement. Cette étude vise à établir la marche à suivre dans différents secteurs d'activités afin de parvenir à "zéro émissions nettes de gaz à effet de serre" à l'horizon 2050. Une ambition en conformité avec l'objectif annoncé par le ministre de la Transition écologique et solidaire, Nicolas Hulot. Ses conclusions seront présentées mi 2018 et donneront des éléments de cadrage pour l'évaluation des stratégies et l'orientation des investissements dans tous les secteurs d'activité.

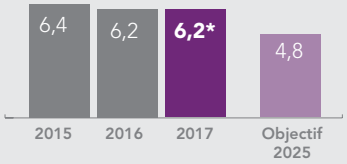
Indicateurs clés

Émissions de CO_2 e par voyageur. kilomètre (en g/voy.km) – GPF



Cette amélioration de la performance est dûe à une augmentation de 10% du nombre de voyageurs TGV et du taux d'occupation des TGV de 5 points. Par ailleurs, une nouvelle méthodologie de calcul des voyageurs.kilomètre a été mise en place pour SNCF Voyages, permettant ainsi un meilleur comptage. C'est aussi le résultat de la mise en œuvre de la politique d'amélioration de la performance énergétique avec l'écoconduite et l'écostationnement.

Émissions de CO_2 e par tonne. kilomètre (en g/ton.km) – GPF

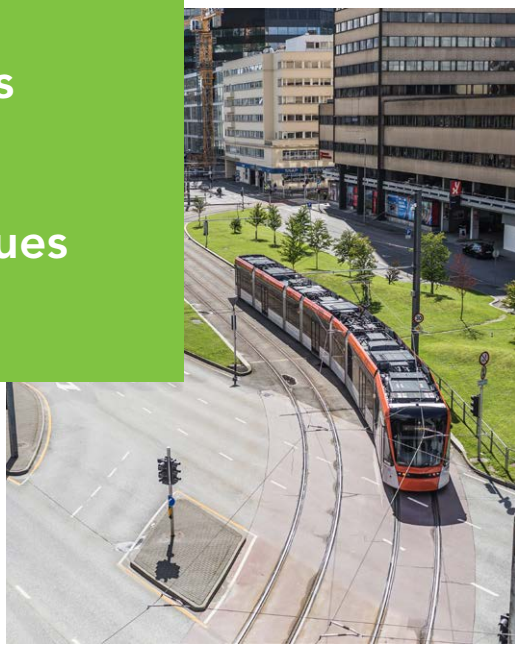


**En 2017, l'achat de gazole hors achats centralisés est pris en compte. A iso-périmètre 2016, l'émission de CO_2 e par tonne.kilomètre est de 5,9.*

90% des volumes transportés par FRET SNCF sont tractés par des locomotives électriques.

Adaptation au changement climatique

Compte tenu de la durée de vie des équipements et infrastructures ferroviaires, SNCF anticipe dès à présent l'adaptation du système ferroviaire aux évolutions climatiques d'ici à 2050 et 2100.



Adaptation des mobilités

SNCF subit les conséquences de l'intensité et de la fréquence des événements météorologiques sur ses matériels, équipements et infrastructures. Leurs effets se manifestent déjà et altèrent la circulation des trains. Cela pourrait avoir des impacts financiers ainsi que sur la qualité de service et la satisfaction clients. Avec l'évolution attendue du climat, ces phénomènes devraient s'intensifier et nécessiter une adaptation des infrastructures ferroviaires (voies, installations et équipements électriques, ouvrages d'art). Keolis, présent dans des pays devant déjà faire face aux conséquences du changement climatique, capitalise sur ses retours d'expériences et met en place des procédures de gestion des situations d'urgence.

Principales réalisations

Analyse de vulnérabilité détaillée

Afin de réduire la vulnérabilité de l'infrastructure face aux inondations, SNCF Réseau a réalisé en 2016 et 2017 des analyses de vulnérabilité détaillée (AVD). Le recensement des installations techniques critiques du réseau a été réalisé afin, notamment, de cartographier les établissements et installations à risques situés en dehors des TRI (Territoires à Risques Inondations).

En 2018, les Plans de continuité de l'activité (PCA) sur l'ensemble du territoire national seront rédigés.

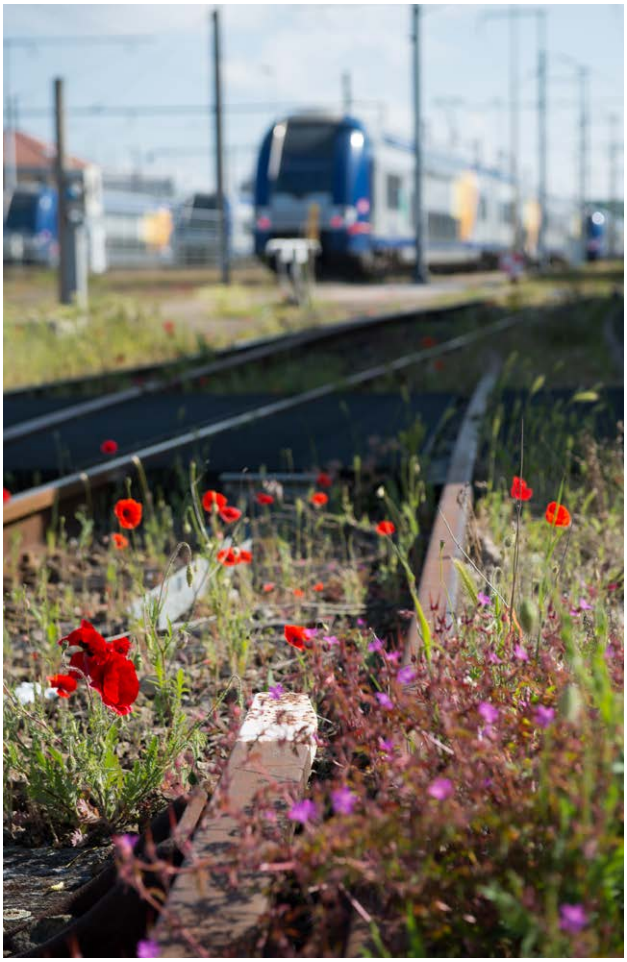
Études mises en place

Deux études ont été lancées en 2016 sur les questions climat/énergie : la première étude pilotée par SNCF Réseau porte sur des indicateurs de changement climatique au niveau national ; la seconde, centrée sur le périmètre Transilien, vise à identifier les conséquences du changement climatique sur l'exploitation ferroviaire et les clients afin de proposer des recommandations d'adaptation.

Indicateur clé

	2015	2016	2017
Part des retards des trains en minutes pour cause d'intempéries sur le total des causes imputables à la gestion de l'infrastructure (%) - SNCF RÉSEAU	11,9	12,54	**13,81**

ENGAGEMENT 6 :
MAÎTRISER LES IMPACTS ENVI-RONNEMENTAUX



SNCF s'attache à réduire son empreinte environnementale à tous les stades de son action, en utilisant l'ensemble des leviers à sa disposition : management de l'environnement, maîtrise des risques, gestion optimisée des ressources.

THÈMES : SME, PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ, , PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

LE POINT DE VUE DE NOS PARTIES PRENANTES

Importance pour les parties prenantes : +++

Performance du Groupe : +++

Les parties prenantes attendent de SNCF, et lui reconnaissent, une exemplarité en termes de respect de l'environnement, en particulier sur les thèmes de la pollution des sols, de l'émission de CO_2 e, de la gestion des déchets, de la maitrise de l'énergie et de la protection de la biodiversité.

Management environnemental

Afin de contribuer à réduire l'empreinte environnementale de ses activités et de mieux prévenir les risques, SNCF a mis en place un système complet de management environnemental.

Systèmes de Management de l'Environnement

Cette organisation, définie dans une directive interne qui précise notamment les missions et responsabilités des différentes entités du GPF, renforce les liens entre le management des risques dont celui de l'environnement et la démarche de management de la sécurité ferroviaire (Projet PRISME). En 2016 et 2017, un vaste processus de déclinaison du référentiel général a été entrepris afin de donner des règles communes aux acteurs de l'environnement mais également aux managers, via des référentiels d'appui.

Au niveau de chaque établissement (ou entité assimilée), des systèmes de Management de l'Environnement (SME) ont été déployés selon des modalités adaptées à chaque métier ou territoire. Pour les sites industriels, la certification ISO 14001 est exigée par la ligne métier.

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 ;
- 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 de ces systèmes de management est la vérification de la conformité, qui s'appuie sur une veille réglementaire stratégique dont les processus ont été refondus. Une application informatique commune au GPF et à Keolis permet d'assurer la vérification de conformité légale des sites et le pilotage de leur mise en conformité.

Une démarche environnementale certifiée

La démarche environnement du Groupe Keolis est certifiée ISO14001 depuis 2014. En 2017, ce certificat intègre 17 filiales du Groupe. Cette certification a impulsé une véritable dynamique autour de six engagements :

- Respecter ses obligations de conformité issues des exigences réglementaires, et autres engagements contractuels ou volontaires auprès de ses parties intéressées ;
- Protéger l'environnement en maîtrisant les impacts environnementaux de ses activités et prévenir les pollutions ;
- S'engager dans une démarche dynamique d'amélioration continue ;
- Améliorer son efficacité énergétique ;
- Augmenter le taux de valorisation de ses déchets ;
- Maîtriser ses consommations d'eau.

En 2017, plus de 21 600 salariés travaillaient dans une entité certifiée ISO 14001, soit 35,5% des salariés du Groupe Keolis.

Déploiement des SME dans les entités opérationnelles

Des Système de Management de l'Environnement (SME) ont été déployés dans l'ensemble des entités porteuses de risques : Certification ISO 14001 pour les Technicentres de Maintenance (TM) ou Industriels (TI) du matériel roulant et les Établissements Industriels liés à l'Infrastructure (EIV) ; Certification ISO 14001 ou équivalent (BREEAM in use) pour les très grandes gares ; SME adapté pour les autres entités porteuses de risques identifiée par les lignes métiers.

Pour évaluer le niveau de maturité des SME, un système d'audit commandités par les lignes métiers a été lancé en expérimentation au sein du GPF.

Principales réalisations

Démarche d'auto-évaluation de la performance environnementale

Le Groupe a élaboré et déployé une démarche d'auto-évaluation de la performance environnementale. Le principe de l'outil est de permettre une notation sur 5 niveaux des divers enjeux environnementaux de chaque métier. En 2017, 100% des établissements maintenance et travaux, fret, agences Optim'Services (gestion et maintenance des sites tertiaires) et des cabinets médicaux faisaient l'objet d'un SME interne. 57% des établissements circulation sont certifiés ainsi que 18,5% des grandes gares.

Formation

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. En 2017, 499 agents des 3 EPIC ont bénéficié d'une cinquantaine de formations, couvrant les domaines liés à l'environnement avec par exemple les bases du droit de l'environnement, les déchets, les produits dangereux, les audits environnementaux (selon la norme ISO 14001) ou les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE).

Indicateurs clés

	2015	2016	2017	Objectif
Part d'établissements / sites industriels dotés d'un SME certifié ISO 14001 – GPF	100%	95%	**98%***	100%

**Dont 32% certifiés sous la V2015.*
Depuis 2016 des regroupements et des changements de périmètre ont eu lieu au sein des établissements industriels. Certification en cours pour un établissement du fait de ce changement.
37.5% des très grandes gares sont certifiées ISO 14001 ou BREEAM in Use.

	2015	2016	2017
Nombre de sites certifiés au niveau des filiales – K G A	411	463	**475**

Le système de management de l'environnement de GEODIS est fondé sur la certification ISO 14001 de ses sites. Fin 2017, 41,8% des 701 sites de GEODIS dans le monde étaient certifiés ISO 14001. 35,5% des salariés du Groupe Keolis travaillent dans une entité certifiée ISO14001.

Gestion des risques industriels

Afin de maîtriser les risques environnementaux liés à ses activités industrielles, le Groupe a déployé des politiques et plans thématiques déclinés par les 3 EPIC et l'ensemble des filiales.

Réduction des rejets dans l'eau

Notre ambition : réduire l'impact de nos activités sur la ressource en eau, tout au long de la durée de vie des installations et des projets. Pour y parvenir, le Groupe s'est fixé 4 grands objectifs :

- Améliorer la connaissance et la gestion patrimoniale des réseaux d'eau et des ouvrages ;
- Limiter les prélèvements et les consommations en promouvant une gestion économe et en luttant contre le gaspillage ;
- 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.

Réduction des rejets dans l'air

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 (présence de particules fines métalliques, notamment de fer).

SNCF a mis en œuvre un programme de mesures de la qualité de l'air des enceintes ferroviaires souterraines, portant sur 25 gares souterraines ou mixtes du réseau Transilien ainsi que des mesures en continu des deux gares de Magenta (RER E) et Saint Michel (RER C)[2]. Les analyses montrent une grande diversité de situations, avec une constante : une corrélation avec le trafic, les circulations contribuant à mettre ou remettre en suspension des particules. Les réflexions sont en cours afin de diminuer les taux de particules : poursuite du freinage électrique, amélioration de la ventilation…

Maîtrise des ambiances sonores

SNCF a développé 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. 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. 500 000 personnes sont potentiellement concernées et 1/3 des voies est classé au titre des voies bruyantes. Des investissements importants y ont été consacrés depuis 2008 (140 M€).

L'objectif d'Ermewa, filiale de SNCF Logistics, est de rendre la totalité de ses wagons silencieux donc équipés de semelles de freins composites K ou LL à l'horizon 2022. 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 et a obtenu un cofinancement de cette opération.

2. Les données sont disponibles sur les sites internet de Transilien et Airparif. Les données sont consultables depuis le début de l'année 2017 sur le site internet www.transilien.com/fr/page-editoriale/mesurer-la-qualite-de-lair-interieur

Protection de la biodiversité

Du fait notamment de son emprise au sol sur le territoire, SNCF est en interaction directe avec les écosystèmes.

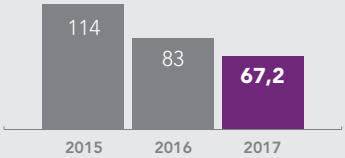
La question de la biodiversité est donc adressée pour le système ferroviaire, au niveau du réseau mais aussi au niveau des gares, des sites de maintenance et du tertiaire.

Maîtrise de la végétation

SNCF a développé une politique raisonnée pour limiter l'utilisation de produits phytosanitaires et protéger la biodiversité environnante. Suite à la décision de l'Union Européenne de limiter à 5 ans la mise sur le marché du glyphosate, SNCF travaille au développement de solutions alternatives. SNCF Réseau teste par exemple la pose de nattes anti-végétation sous les pistes ou l'éco-pâturage sur les abords. Un marathon de l'innovation rassemblant des acteurs internes et externes a fait émerger de nouvelles idées d'alternatives comme l'utilisation de technologies laser et UV, l'ensemencement choisi ou encore l'utilisation des robots. Dans les gares d'Île-de-France, les produits phytosanitaires ont cessé d'être utilisés sur l'ensemble des lignes. Cette démarche est en cours d'application pour toutes les gares du territoire.

Indicateurs clés

Montant des achats de produits phyto (tonnes) - GPF

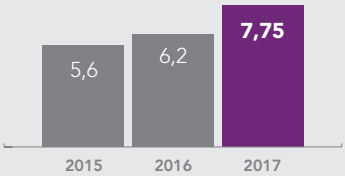


La consommation de SNCF Réseau représente moins de 0,2% de la consommation totale de produits phytosanitaires en France.

	2015	2016	2017
Pourcentage de matériel roulant ferroviaire fret avec un faible bruit de roulement (semelles composites) – GPF A	8,3%	12,8%	**14,9%**

	2015	2016	2017
Pourcentage de matériel roulant ferroviaire voyageur avec un faible bruit de roulement (semelles composites) – GPF	81,1%	81,8%	**82,9%**

Consommation d'eau des sites (en millions de m^3) – GPF K G A



ENGAGEMENT 7 : ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Tri sélectif à bord d'une rame Coradia Liner

La société a pris conscience du caractère limité des ressources de la planète et de la nécessité de créer les conditions de l'émergence d'une véritable économie circulaire. SNCF, à l'écoute de ses parties prenantes, agit pour prolonger le cycle de vie de ses matériels et équipements, par le développement du tri, du réemploi, du recyclage et de l'éco-conception.

THÈMES : NOUVEAU PLAN D'ACTION, CYCLE DE VIE, PRÉSERVATION DES RESSOURCES, RECYCLAGE

LE POINT DE VUE DE NOS PARTIES PRENANTES

Importance pour les parties prenantes : +++

Performance du Groupe : ++

L'ensemble des parties prenantes considère qu'une gestion exemplaire des ressources constitue une priorité pour SNCF. Cependant, l'engagement du Groupe sur ce sujet, notamment en faveur de l'économie circulaire, reste difficile à appréhender pour les différents publics.

Nouvelle stratégie pour l'économie circulaire

2017 a vu l'actualisation de la stratégie économie circulaire de SNCF, établie en 2013, qui concerne tout aussi bien les activités industrielles du Groupe (infrastructure, matériel roulant) que les activités tertiaires transverses (papier, équipements électriques et électroniques, textiles, etc.).

Stratégie 2017-2020

Après avoir posé les bases de sa politique en 2013-2017, le Groupe a affiné sa nouvelle stratégie pour la période 2017-2020. L'objectif global est d'améliorer la performance environnementale sur le cycle de vie des projets ferroviaires en réduisant l'empreinte écologique. L'accent est mis notamment sur le développement de la démarche d'éco-conception des produits, des systèmes et des projets.

SNCF utilise aujourd'hui les filières existantes pour recycler notamment le ballast, les D3E, les déchets de bâtiments. L'entreprise développe également le réemploi en interne (produits de dépose de la voie par exemple) et en externe (les 3E), accroît la durée de vie des produits (vente pour réemploi ou pour pièces), ou met en place des contrats de ventes matières toujours plus adaptés au marché et innovants (contrats cadres, ventes aux enchères…).

Le développement des partenariats avec des industriels et les acteurs économiques et politiques des territoires constitue également un axe de progrès. Les partenariats permettent de prospecter les nouvelles filières voire de contribuer à l'émergence de nouvelles solutions techniques.

L'économie circulaire chez SNCF Réseau

SNCF Réseau est engagé dans une démarche de valorisation des produits déposés de la voie (ballast, rails, traverses…) issus des chantiers de régénération ou de maintenance. L'objectif est d'industrialiser les processus qui permettront de passer de la gestion des déchets à celle des ressources et d'en faire un véritable capital matière. SNCF Réseau y travaille en développant les filières innovantes de recyclage, de réemploi et de réutilisation des matériaux ; en sécurisant la traçabilité des flux de matières approvisionnés pour les chantiers ferroviaires ; et en créant un business model responsable et innovant. Deuxième propriétaire foncier en France, SNCF Réseau s'attache à accompagner la valorisation d'une partie de ce patrimoine sous forme d'exploitations ferroviaires touristiques ou de voies vertes via des conventions de transfert de gestion.

Principales réalisations

Recyclage et démantèlement des trains Transilien

Un marché de démantèlement de 250 caisses d'automotrices électriques Transilien a débuté en 2016 pour une durée de 5 ans. Depuis la notification du marché, 157 caisses ont été démantelées. Ces marchés de démantèlement s'inscrivent dans la stratégie globale de démantèlement des matériels radiés du parc Transilien. Ils permettent à Transilien de respecter ses obligations réglementaires, 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.

Recyclage des tenues

En 2016, SNCF, au sein de l'association OREE, a fortement contribué à la reconnaissance du projet FRIVEP[3] par les ministères de la Transition écologique et solidaire et Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique. En 2017 ce projet est passé dans une deuxième phase de préparation d'une expérimentation sur une période de 13 mois. Pour mener celle-ci, les donneurs d'ordre, les industriels et les deux ministères ont initié un projet de consortium. Une troisième phase, permettra en 2018 de lancer l'expérimentation afin d'évaluer les processus de transformation des vêtements professionnels.

Tri des déchets en gare

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.

*3. **F**ilière **R**ecyclage/**R**éemploi **I**ndustrielle des **VÊ**tements **P**rofessionnels.*

La politique d'écoconception de SNCF Réseau

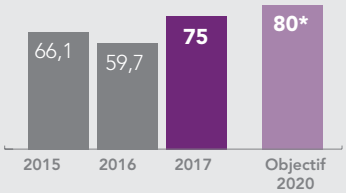
SNCF souhaite généraliser l'écoconception dans les projets, les matériels et les achats dans une optique de développement économique. En 2017, SNCF Réseau s'est ainsi engagé dans une démarche structurante d'écoconception des produits, des systèmes et des projets, dont l'objectif principal est d'améliorer la performance environnementale sur le cycle de vie des projets ferroviaires, réduisant ainsi leur empreinte écologique. Une première liste d'environ 30 projets engagés dans l'écoconception, sur tout le territoire, a été établie. L'objectif est de suivre les performances de ces projets et d'en accroître le nombre tous les ans.

Les analyses du cycle de vie des matériels roulants montrent que leur phase d'utilisation sur 40 ans est à l'origine de 70 à 97% des impacts environnementaux. Des travaux prioritaires ont déjà été réalisés pour proposer des solutions pour améliorer l'efficacité énergétique, réduire la consommation de pièces de maintenance ou augmenter la part de matériaux recyclés entrant dans la fabrication des trains.

Indicateurs clés

	2015	2016	2017
Quantité totale de déchets dangereux produits (en milliers de tonnes) – GPF K G A	80	103	**84,7**

Ventes de matières en fin de vie (en millions d'euros) – GPF



**Dont 55 M€ de vente de matières et 25 M€ d'économies d'achat liées au réemploi.*

	2015	2016	2017
Quantité de ressources achetées : ballast (en milliers de tonnes) – GPF	2 260	2 350	**2 300**

ENJEU

03

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT HUMAIN

Le développement du Groupe repose sur la compétence et l'engagement des équipes. Santé/sécurité, dialogue social, formation, qualité de vie professionnelle : l'accompagnement des 270 000 collaborateurs de SNCF figure au cœur de la stratégie.

ENGAGEMENT 8 :

PORTER ATTENTION AUX COLLABORATEURS : SANTÉ, SÉCURITÉ, VIVRE ENSEMBLE, QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Garantir la santé et la sécurité de ses collaborateurs constitue la première priorité du GPF et de l'ensemble de ses filiales et un axe essentiel de leur action au quotidien. Le Groupe s'attache à construire une culture d'entreprise fondée sur le vivre-ensemble en améliorant la qualité de vie au travail et en luttant contre les discriminations.

THÈMES : SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS, QUALITÉ DE VIE, VIVRE ENSEMBLE DIVERSITÉ

LE POINT DE VUE DE NOS PARTIES PRENANTES

Importance pour les parties prenantes : +++

Performance du Groupe : +++ (sécurité) / + (cadre de vie des clients / riverains /salariés)

Les collaborateurs de SNCF placent la sécurité au travail en première position de leurs priorités. Si l'engagement du Groupe en faveur de la sécurité est largement reconnu, une marge de progression est identifiée concernant la qualité du cadre de vie proposé par l'entreprise.

Sécurité des collaborateurs

Équipe technique Keolis à Hyderabad

La sécurité de ses équipes fait partie des fondamentaux de l'action du Groupe SNCF qui s'appuie sur la consolidation de la culture de la sécurité et sur la réduction des risques professionnels pour atteindre un objectif de zéro accident au travail.

Programme Excellence Sécurité

Afin de faire de la santé et sécurité au travail l'un des fondamentaux du management et de réduire à la fois la gravité et la fréquence des accidents du travail, le Groupe Public Ferroviaire a lancé un plan d'action global dans toutes ses activités à travers le programme Excellence Sécurité.
En 2017, le Groupe Public Ferroviaire intensifie son action pour réduire significativement la gravité des accidents du travail en se fixant comme objectif prioritaire zéro mort. À cet effet, des mesures spécifiques sur les risques majeurs identifiés ont été engagées. En outre, le partenariat avec la Délégation interministérielle à la sécurité routière a été renforcé ; les accidents de la route étant la 1ère cause de décès en service au sein de SNCF.

Le deuxième objectif est de réduire de 10% le taux de fréquence des accidents. Ainsi, des actions de prévention sur les principales causes d'accidentologie ont été poursuivies, notamment sur le risque lié aux agressions/atteintes aux personnes et le risque de chute de plain-pied/dénivellation, ces 2 risques représentant plus de la moitié des causes d'accident pour le GPF. L'objectif est de diviser par 2 le taux de fréquence des accidents entre 2015 et 2020.

La politique de sécurité chez Keolis

Garantir la sécurité des salariés et des sous-traitants constitue une priorité très forte pour Keolis. Afin de prévenir tout risque d'accident, il est demandé à chacun de s'assurer de sa sécurité et de celle de ses collègues dans le cadre de ses activités. Le déploiement de la politique du Groupe impose que les risques pour les équipes soient clairement identifiés et que des mesures de réduction soient strictement appliquées. La vision de Keolis reste celle du « Zéro accident » qui guide au quotidien les actions et l'implication de toute la chaîne hiérarchique.

Les Règles qui sauvent

Les règles qui sauvent sont des règles qui visent la prévention des risques majeurs liés aux activités de l'entreprise. Elles ont été élaborées de manière participative avec des opérateurs, des managers et des experts de SNCF, pour refléter les risques des situations quotidiennes de travail. Nul ne peut y déroger. Leur application permet d'éviter les accidents et d'en diminuer les conséquences en devenant des réflexes pour tous et à tous les niveaux de l'entreprise. Cinq règles sont communes à l'ensemble des personnels, d'autres sont adaptées aux risques particuliers inhérents aux métiers.

Les règles qui sauvent sont intégrées dans des démarches d'audit depuis janvier 2018 et sont présentées à l'ensemble des personnes pénétrant dans les emprises, les visiteurs et les sous-traitants.

Principales réalisations

Le Train de la sécurité

Le Train de la sécurité a permis de rappeler que la santé et sécurité des collaborateurs était une valeur fondamentale pour le GPF. Les 21 étapes réalisées entre le 15 mai et le 15 juin 2017 ont été l'occasion de sensibiliser plus de 15 000 collaborateurs aux risques professionnels au travers d'exercices, d'ateliers expérientiels et de conférences.

Le marathon de l'innovation sur le risque routier

Le Marathon de l'Innovation, qui s'est tenu les 17 et 18 janvier 2017, avait pour objectif de faire émerger des pistes innovantes par les acteurs du terrain, directement concernés, pour réduire le risque routier.

Indicateurs clés

	2015	2016	2017
Taux de gravité des accidents du travail (pour 1000 heures travaillées) – GPF K G A	1,37	1,45	**1,57**

	2015	2016	2017
Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt hors trajets (par million d'heures de travail) – GPF K G A	26,11	23,56	**23,62**

	2015	2016	2017
Nombre de maladies professionnelles déclarées – GPF K G A	450	445	**445**

Qualité de vie au travail

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.

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.

L'Observatoire Qualité de Vie au Travail

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 ». En 2017, les recommandations sur l'absentéisme et le présentéisme ont été diffusés sous forme de guide pratique auprès de l'ensemble des managers.

Investors in People

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 l'ensemble de ses activités. IIP est un référentiel international indépendant qui 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.

Garantir l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle

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.

Principales réalisations

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.

Indicateur clé

	2015	2016	2017
Taux d'absentéisme pour maladie – GPF K G A en France	5,2%	5,5%	**5,65%**

Bien vivre ensemble et gestion de l'emploi

Constitué de 3 établissements publics à caractère industriel et commercial (EPIC), SNCF est chargé d'une activité de service public. À ce titre, les principes de laïcité et de neutralité s'y appliquent de plein droit. Le Groupe veille 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 d'égalité professionnelle.

Programme de prévention et de lutte contre les discriminations

SNCF poursuit 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 conforter l'égalité républicaine, à assurer des conditions similaires de réussite pour tous.

Insertion durable des jeunes dans l'emploi

Lancé en 2012, le programme « emplois d'avenir », permet aux jeunes de 18 à 25 ans non qualifiés issus des quartiers défavorisés de bénéficier d'un véritable accompagnement dans l'emploi, dans la perspective d'un recrutement pérenne.

À la fin de l'année 2017, 340 intégrations ont été effectuées à l'issue du contrat « emploi d'avenir » et 750 contrats ont été proposés depuis le début du programme.

Le Service Militaire Volontaire (SMV), mis en place en collaboration avec l'armée de terre, est un dispositif permettant de faciliter l'insertion professionnelle et sociale des jeunes en leur proposant un parcours professionnel d'insertion de 6 à 12 mois au sein d'unités militaires spécifiques. L'objectif est de permettre à des jeunes peu ou non qualifiés de réussir une première expérience professionnelle. En 2017, SNCF a accueilli 19 stagiaires parmi lesquels16 ont été intégrés à l'issue du stage. En 2018, SNCF renouvellera son engagement dans l'accueil de nouveaux stagiaires du SMV pour une troisième édition.

Égalité professionnelle

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. En complément, SNCF au Féminin, le réseau des femmes, ouvert aux hommes, du Groupe SNCF (premier réseau féminin d'entreprise en France) agit, par la solidarité et le développement personnel, pour faire progresser la mixité et la place des femmes dans l'entreprise.

Principales réalisations

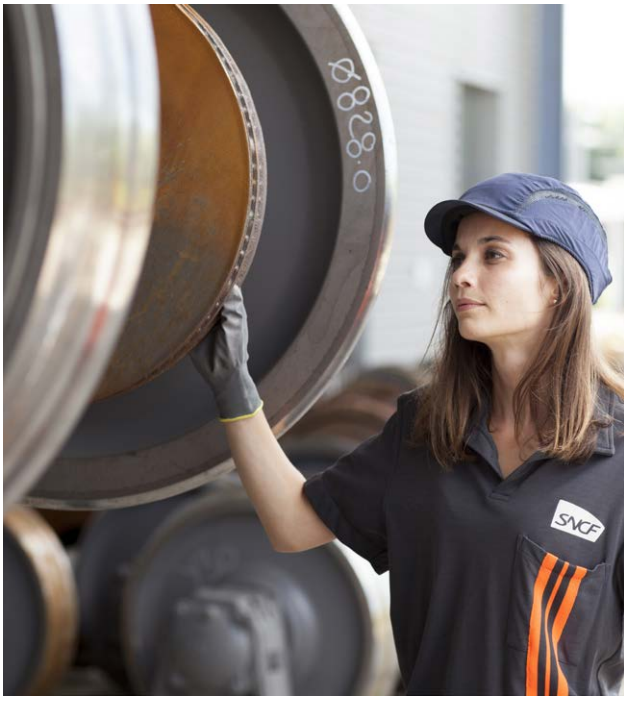
La labellisation GEEIS de GEODIS

En 2017, GEODIS a poursuivi ses actions pour promouvoir l'égalité hommes-femmes et lutter contre les discriminations en s'appuyant sur le label GEEIS (Gender Equality European and International Standard). À fin 2017, GEODIS est labellisé GEEIS pour 9 pays engagés dans une démarche d'amélioration en matière d'égalité professionnelle. Un nouveau manifeste a également été signé pour faire progresser la mixité par les membres des 3 comités exécutifs.

Dispositif Hantrain

À travers le dispositif Hantrain, des stagiaires en situation de handicap, sont formés à divers postes (commercial en gare, opérateur de maintenance des infrastructures, électronique ou travaux, etc.), puis recrutés sous réserve de la validation du diplôme. Depuis 2012, 198 personnes ont été intégrées dans ce dispositif d'alternance (qui dure 18 mois) et 102 ont été recrutées à la fin de leur contrat d'alternance. Pour la période 2018-2021, ce dispositif sera poursuivi avec une trentaine d'entrées en formation chaque année.

Pendant la semaine pour l'emploi des personnes en situation de handicap, les équipes de la Direction RH ont participé à de nombreux forums de recrutement nationaux et régionaux tels que Challenge le Monde Grandes Écoles ; Paris pour l'emploi, Forum de l'ADAPT, etc.



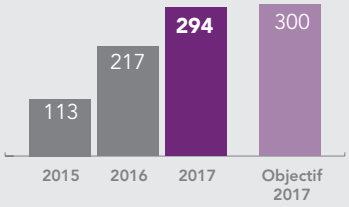
Indicateurs clés

	2015	2016	2017
Pourcentage de l'effectif féminin par rapport à l'effectif total de l'entreprise – GPF K G A	23%	24,2%	**25%**

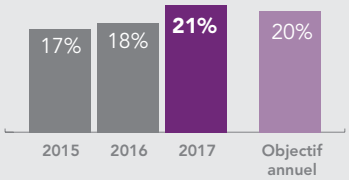
L'objectif est d'atteindre d'ici 2020 une progression de 50% du taux de recrutement de femmes dans les métiers où la parité n'est pas atteinte.

	2015	2016	2017
Taux d'emploi des travailleurs en situation de handicap – GPF K G A	4,4%	4,5%	**4,4%**

Nombre cumulé de travailleurs handicapés recrutés – GPF



Part des recrutements dans les Zones Urbaines Sensibles – GPF



ENGAGEMENT 9 :

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS

Irruption du digital, internationalisation des métiers, compétition entre les différents modes de transport, : le Groupe Public Ferroviaire et ses filiales accompagnent leurs collaborateurs à travers ces différentes transformations professionnelles et l'évolution des métiers qu'elles induisent. Ils s'engagent pour la formation de leurs équipes, permettant à chacun de construire un parcours professionnel fluide et enrichissant favorisant tout à la fois l'efficience du Groupe et l'épanouissement au travail.

THÈMES : FORMATION POUR TOUS ET MOBILITÉ PROFESSIONNELLE, ACCOMPAGNEMENT

LE POINT DE VUE DE NOS PARTIES PRENANTES

Importance pour les parties prenantes : +++

Performance du Groupe : +++

Le sujet du développement des compétences revêt une importance particulière pour l'interne. Le Groupe est perçu comme performant sur ce sujet, en particulier par les collaborateurs les plus qualifiés.

Développement des compétences

Les 150 métiers de l'entreprise permettent des parcours professionnels solides et diversifiés que le Groupe accompagne grâce à la formation mais également en favorisant la fluidité des mobilités internes.

Formation professionnelle et accompagnement dans l'évolution des métiers

Les métiers SNCF évoluent et continuent de se transformer, notamment avec l'essor du digital. Certains métiers vont être profondément transformés d'ici à 2025. En écho à ces changements, l'appareil de formation doit préparer au mieux les collaborateurs à ces nouveaux métiers. Pour cela, une démarche centrée sur la gestion des compétences a été lancée. En 2017, 80% des salariés du GPF ont bénéficié d'au moins une formation, ce qui représente plus de 6.8 millions d'heures de formation.

Les parcours Pépinières de Keolis

Keolis a poursuivi le développement de ses parcours Pépinières destinés à intégrer et former les futurs jeunes managers dans différentes filières (exploitation, marketing, ferroviaire, maintenance) en créant une nouvelle pépinière « sûreté et fraude ». Ces parcours, qui s'étalent sur un an, 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 2017, Keolis a intégré 30 jeunes « pépins ».

Bourse de l'emploi

Depuis janvier 2017, une bourse de l'emploi Groupe permet de faciliter les recrutements, d'accompagner la mobilité des collaborateurs et de maintenir la fluidité des mouvements du personnel entre les 3 EPIC et les différentes filiales.

Digitalisation des compétences

En 2018, SNCF lancera plusieurs chantiers de digitalisation des compétences pour soutenir la mobilité et les parcours dans le Groupe Public Ferroviaire et notamment identifier les compétences et faciliter les passerelles possibles entres les lignes métiers sur les fonctions transverses.

Principales réalisations

Accompagnement Espaces Initiatives Mobilités (EIM)

En 2017, environ 4 000 salariés ont été accompagnés par les EIM intra et inter-EPIC. Afin d'aider les salariés dont le poste a été supprimé, les Espaces Initiatives Mobilités (EIM) proposent différents types d'accompagnements adaptés en fonction des situations individuelles. Plus de 65% d'entre eux sont accompagnés dans le cadre d'une reconversion professionnelle, dont la moitié a trouvé une solution de repositionnement pérenne (reclassement, reconversion ou mobilité suite à réorganisation, départ volontaire, etc.).

Indicateurs clés

	2015	2016	2017
Nombre total d'heures de formation – GPF K G A	7 700	7 569	**8 630**

	2015	2016	2017
Nombre de contrats en alternance– GPF	4 328	7 179	**7 200**

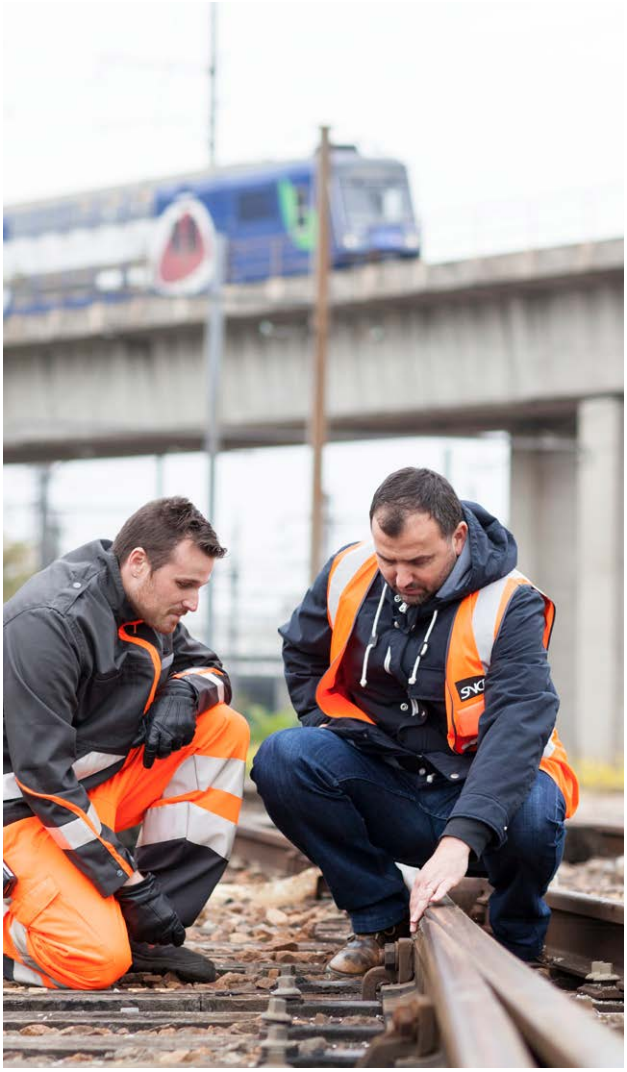
Le Groupe Public Ferroviaire accueille des alternants sur un très large éventail de formations, du CAP à bac +5.

En 2017, SNCF a proposé 7 200 contrats en alternance et 1 043 anciens alternants ont été recrutés sur un emploi pérenne.

	2015	2016	2017
Nombre de mobilités inter-EPIC – GPF	ND*	2 347	**2 038**

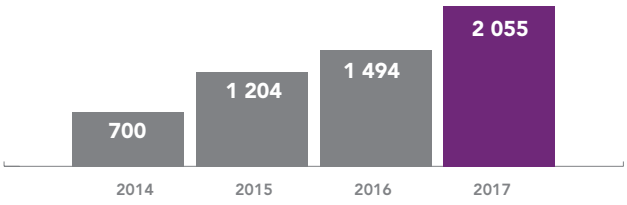
Les mobilités entre SNCF Mobilités et SNCF Réseau représentent 75 % du total des mobilités inter EPIC. L'EPIC SNCF enregistre également de nombreux mouvements vers et depuis les deux autres EPIC. Ainsi, les salariés ont pu continuer à évoluer dans l'ensemble du GPF.

**Le Groupe Public Ferroviaire a connu en 2015 une évolution organisationnelle avec la création des 3 EPIC.*



Salariés engagés

Nombre cumulé de salariés engagés dans le mécénat de compétences depuis 2014 au sein du GPF.



Piloté par la Fondation SNCF, le mécénat de compétences permet aux salariés de s'engager sur leur temps de travail auprès du monde associatif. Ce dispositif a été reconnu par le Directoire RSE comme un « levier de performance, de cohésion et d'attractivité » pour le Groupe. En 5 ans, 2 055 salariés se sont engagés.

ENGAGEMENT 10 :
CONSTRUIRE UNE VISION PARTAGÉE DE L'AVENIR

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

Afin de favoriser l'adhésion de l'ensemble des collaborateurs, SNCF veille à développer un dialogue social de qualité et à promouvoir un management responsable. Le Groupe Public Ferroviaire et ses filiales s'appuient sur la concertation et le dialogue avec les salariés et leurs représentants, éléments essentiels à la construction d'une relation de confiance avec l'entreprise.

THÈMES : DIALOGUE SOCIAL ET ACCOMPAGNEMENT DU MANAGEMENT

LE POINT DE VUE DE NOS PARTIES PRENANTES

Importance pour les parties prenantes : ++

Performance du Groupe : +

En complément d'une politique de dialogue social perçue comme maîtrisée, les parties prenantes internes du Groupe attendent une véritable concertation sur la construction d'une ambition et d'une vision commune à l'ensemble de l'entreprise, qui deviendrait un moteur d'engagement pour tous. La Responsabilité Sociale des Entreprises est considérée comme une composante essentielle de cette vision de Groupe.

Dialogue social et accompagnement du changement

Le Groupe s'engage à créer les conditions de l'épanouissement de ses collaborateurs à travers un dialogue social sain mais aussi en accompagnant de manière proactive l'évolution des carrières professionnelles.

Démarches de concertations

Afin de favoriser un dialogue social de qualité, une démarche de concertation avec les organisations syndicales a permis de définir un programme de travail commun. Les sujets inscrits à cet agenda social ont été notamment les négociations sur le télétravail, le thème digital et relations sociales et le vote électronique dans le cadre des futures élections professionnelle.

En 2018, le défi majeur concerne la réforme voulue par le gouvernement, à la suite du rapport Spinetta. Sont aussi au programme des négociations avec l'instance unique de représentation du personnel, qui sera mise en place au 1er janvier 2019 suite aux élections professionnelles, programmées pour novembre 2018. Le second semestre sera consacré pour une large part à la négociation d'un accord sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) dans le Groupe public ferroviaire.

Management responsable

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 objectif de professionnaliser les managers et acteurs des transformations sur l'aspect central et commun à tous de leur mission : la relation et l'humain, dans sa dimension collective et individuelle. En 2017, 1 564 managers SNCF ont été formés (1 210 en 2016). Parmi les formations, « Dimensions Manager », permet aux managers, accédant pour la première fois à cette fonction, d'intégrer les fondamentaux du management. Ce dispositif, est également proposé au Maroc permet en complément d'intégrer la dimension interculturelle dans le management.

Le programme intrapreneur

Le programme intrapreneur repose sur une formation de six mois dédiés à l'intrapreneuriat et dont l'objectif est de passer d'une idée à un POC (proof of concept) dans un premier temps puis à l'industrialisation dans un second temps. Pour la première promotion du programme intrapreneur, un appel à projets coconçu par SNCF Développement et SNCF au Féminin a réuni 9 femmes autour de 3 projets destinés à être industrialisés au sein du Groupe.

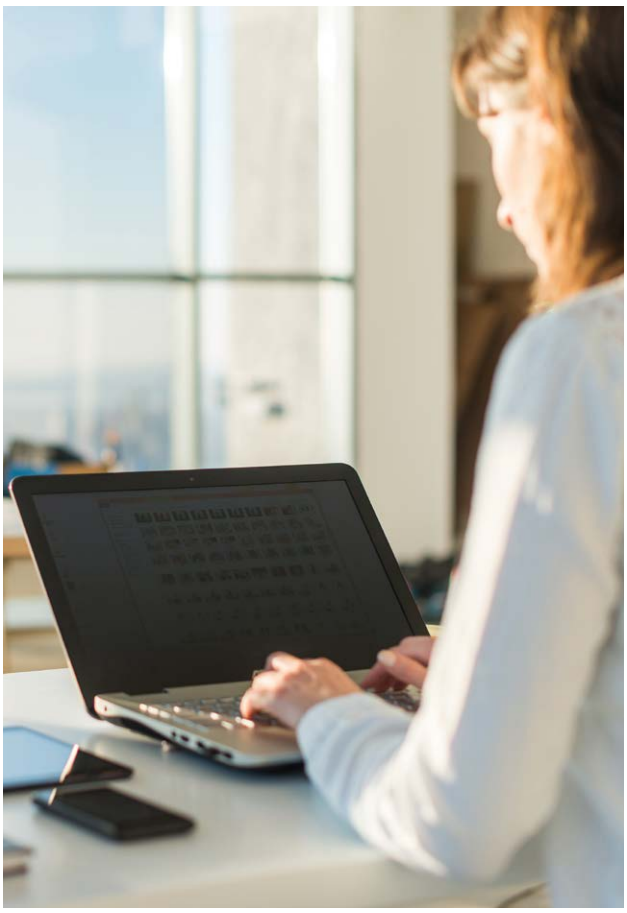
Atelier « Vendre son projet » de la première promotion du programme intrapreneur

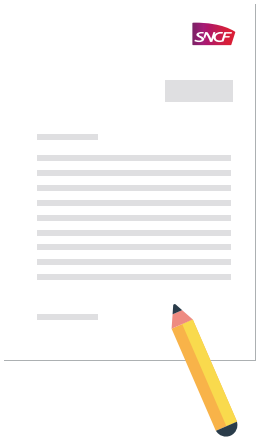
Principales réalisations

Accords signés en 2017

L'année aura connu un agenda social riche et un dialogue nourri avec les organisations syndicales qui s'est traduit par la signature de 4 accords (tous accessibles sur le site *www.sncf.com*) concernant les sujets suivants :

- Le forfait jours (au sein du GPF) , signé le 17 mars 2017. Cet accord en précise les conditions et modalités (selon le forfait : nombre de jours travaillés ; repos supplémentaires ou indemnité ; dispositif de suivi de la charge de travail, etc.) ;
- Le télétravail, signé le 7 juillet 2017. Il donne aux salariés du GPF la possibilité de recourir au télétravail et prévoit notamment une formule : le salarié dispose d'un quota de trois journées ou demi-journées par mois, qu'il peut positionner comme il le souhaite (sous réserve de respecter un délai de prévenance convenu avec son manager) en fonction de ses besoins et des impératifs opérationnels ;
- Le recours au vote électronique pour les prochaines élections professionnelles, signé le 18 septembre 2017 ;
- Les moyens de communication modernisés mis à la disposition des organisations syndicales, du Comité central et des comités d'établissement du GPF, signé le 17 novembre 2017.





ENJEU

04

CONTRIBUER À LA COHÉSION SOCIALE ET AU DYNAMISME DES TERRITOIRES

Ancré historiquement dans les territoires, SNCF s'engage pour leur développement et leur cohésion sociale avec une palette d'actions au bénéfice des acteurs locaux et des personnes en situation de fragilité.

ENGAGEMENT 11 :
AGIR POUR LES PERSONNES EN FRAGILITÉ

10 INÉGALITÉS RÉDUITES

Observateur de première ligne des fragilités sociales, le Groupe soutient les projets d'acteurs associatifs, publics ou privés qui contribuent à maintenir la cohésion sociale. Sa Fondation joue un rôle culturel et solidaire d'envergure grâce à l'engagement soutenu des collaborateurs.

THÈMES : INSERTION PROFESSIONNELLE ET COHÉSION SOCIALE, LUTTE CONTRE L'EXCLUSION, MÉCÉNAT ET FONDATION

LE POINT DE VUE DE NOS PARTIES PRENANTES

Importance pour les parties prenantes : +

Performance du Groupe : +

Si les parties prenantes externes du Groupe considèrent la lutte contre les inégalités comme un véritable levier de performance, permettant notamment de se différencier lors de réponses à des appels d'offre, les parties prenantes internes soulignent la difficulté de concilier productivité et engagement fort sur des sujets de société.

Insertion professionnelle et cohésion sociale

En 2017, le Groupe a développé des initiatives en faveur de l'insertion sociale et de la reprise d'activité professionnelle de personnes très éloignées de l'emploi.

Point d'information et de médiation multi-services (PIMMS)

Les PIMMS (Point d'Information et de Médiation Multi Services) sont des dispositifs territoriaux permettant aux habitants de territoires variés d'avoir accès aux services publics et de bénéficier d'un accompagnement personnalisé, pour toutes les démarches de la vie quotidienne sur des territoires présentant souvent des difficultés d'accès aux services publics. Issus d'un partenariat entre collectivités et certaines grandes entreprises de services, les PIMMS sont également un vecteur d'insertion professionnelle : les salariés qui les animent sont formés à la médiation sociale et accompagnés dans leur projet professionnel. SNCF est partenaire de 57 PIMMS, l'engagement du Groupe étant complété par Keolis présent dans 37 PIMMS.

L'engagement de Keolis en faveur de l'insertion professionnelle

Le Groupe Keolis 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. Dans l'optique d'offrir de nouvelles opportunités aux plus de 50 ans et aux personnes en reconversion, Keolis a développé des partenariats avec des organismes tels que le réseau Cap Emploi, Pôle Emploi, les missions locales, les cellules régionales spécialisées dans le reclassement des salariés en parcours de reconversion, le ministère de la Défense ou encore la Police Nationale.

Principales réalisations

Partenariat avec le réseau national « Chantier École »

Le Groupe SNCF agit depuis 2008 pour l'insertion sociale et la reprise d'activité professionnelle de personnes très éloignées de l'emploi. Un partenariat avec Chantier École, réseau fédérateur de structures conventionnées en Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI), permet de soutenir ces dispositifs autour de projets très divers : aménagement d'espaces vert, petite rénovation et mise en peinture de bâtiments, collecte et tri des déchets, etc. À travers ces opérations, SNCF améliore le cadre de vie des citoyens, clients et salariés tout en contribuant à l'insertion professionnelle des personnes sans emploi.

Indicateur clé

	2015	2016	2017
Nombre de personnes en parcours d'insertion – GPF	1 178	1 217	**1 257**

Lutte contre l'exclusion

Travail d'intérêt général en gare de Sélestat

Le Groupe Public Ferroviaire et ses filiales contribuent dans le cadre de leurs activités à lutter contre l'exclusion et à soutenir les personnes les plus fragiles.

Errance en gare

Les gares SNCF sont le lieu quotidien d'errance de personnes sans-abri, venues s'y réfugier. Entreprise fondatrice en 2008 de la Charte « Gare Européenne et Solidarité », SNCF contribue activement à la réflexion commune à l'échelle européenne sur les phénomènes d'errance en gare et sur les modalités d'intervention. Le Groupe met en place des partenariats avec des associations de travailleurs sociaux qui vont à la rencontre des personnes sans-abri dans les gares, partout en France. 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 » installée dans certaines gares leur permet de signaler et de suivre les situations d'errance qu'ils rencontrent au quotidien. Dans les gares parisiennes, deux référents sociaux SNCF sont chargés de faire le lien avec les autorités publiques et les associations. Par ailleurs, 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 également les lieux d'accueil de jour situés près des sept grandes gares parisiennes et a contribué à l'installation de plusieurs structures d'hébergement d'urgence en Île-de-France et province en lien étroit avec les services étatiques.

À Lille et à Toulouse, SNCF a noué un partenariat respectivement avec l'association ABEJ et l'association La cité de la Madeleine qui gèrent une halte de nuit pour les sans-abri au moment de la fermeture de la gare, et à la gare d'Angers Saint-Laud, avec l'association « Abri de la Providence » qui gère un CHU (Centre d'Hébergement d'Urgence) pour les sans-abri.

Justice éducative

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 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. Les personnes condamnées réparent les dégradations en gares classent les archives ou nettoient les espaces extérieurs.

SNCF est partenaire du Tour de France des TIG 2017/2018 qui vise à lever les freins psychologiques ou administratifs et promouvoir cette forme moderne de condamnation.

Indicateur clé

	2015	2016	2017
Nombre de personnes accueillies pour des travaux d'intérêt général – GPF	252	170	**152**

Fondation SNCF et partenariats

Depuis 22 ans, la vocation de la Fondation SNCF est le mieux vivre ensemble en aidant les personnes en difficulté.

La Fondation SNCF

Présidée par Patrick JEANTET, président délégué du directoire SNCF et président directeur général de SNCF Réseau, la Fondation s'investit dans trois domaines : l'éducation, la culture et la solidarité, et s'appuie sur trois leviers : l'engagement des salariés, l'ancrage territorial et la co-construction inter-associations et inter-entreprises.

Principales réalisations

L'éducation

La Fondation SNCF soutient des projets qui favorisent la maîtrise des savoirs de base et de sensibilisation aux sciences et techniques. En 2017, l'appel à projets « Apprendre pour grandir » a retenu 140 actions. Deux nouveaux partenariats nationaux ont été noués avec Voisin Malin et WeTechCare pour réduire la fracture numérique.

La culture

La Fondation soutient des projets qui favorisent l'accès à la culture à ceux qui en sont éloignés. En 2017, 8 nouveaux partenariats ont été mis en place, notamment avec la Maîtrise Populaire du Théâtre National de l'Opéra-Comique, « Chaillot en partage à la Goutte d'or » du Théâtre National de Chaillot et « Sculpture en l'île » à Andresy.

La solidarité

La Fondation SNCF soutient des actions de cohésion et de citoyenneté. En 2017, 129 projets coportés par 387 associations ont été soutenus dans le cadre de l'appel à projets « Faire ensemble avec nos différences ».

L'engagement des salariés

Au-delà du soutien financier, la Fondation SNCF anime 2 dispositifs : le mécénat de compétences (561 salariés engagés en 2017) et les «Coups de Cœur solidaires» (371 projets soutenus en 2017).

Indicateur clé

	2015	2016	2017
Nombre d'associations soutenues, tous dispositifs confondus	960	984	**1 119**

Lauréats des Prix de la Fondation SNCF – Décembre 2017

ENGAGEMENT 12 :
CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE LOCALE

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

Soucieux d'établir avec ses fournisseurs des relations durables et responsables, SNCF construit un cadre de confiance réciproque avec les PME. Dans les territoires à fort ancrage ferroviaire, le Groupe étend ses missions au soutien du tissu économique fragilisé et à la promotion des innovations, en partenariat avec les acteurs locaux.

LE POINT DE VUE DE NOS PARTIES PRENANTES

Importance pour les parties prenantes : +

Performance du Groupe : +

Le développement économique des territoires est perçu comme un élément incontournable de la responsabilité du Groupe au titre notamment de la contribution au désenclavement, mais aussi du dialogue local et d'une politique d'achat responsable.

THÈMES : ACHATS LOCAUX ET EMPLOIS, POLITIQUE PME, ACCOMPAGNEMENT DES MUTATIONS INDUSTRIELLES

Achats locaux et emploi

SNCF contribue au dynamisme des territoires en privilégiant autant que possible les PME dans ses stratégies d'achat.

La politique PME

En 2017, le montant des achats du Groupe auprès des PME s'élevait à 1,5 milliards d'euros. Le panel fournisseurs de SNCF compte plus de 20 000 fournisseurs, dont 13 000 sont des PME au sens de la définition européenne soit 65% des fournisseurs.

La politique PME de SNCF s'articule autour de 6 engagements :

- 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.

Indicateur clé

	2015	2016	2017
Pourcentage des achats auprès des PME – GPF	23%	22,6%	**18%**

En 2017, la fiabilisation des données a entraîné des changements dans le périmètre comptabilisé. Néanmoins, les achats auprès des PME se sont maintenus au niveau de 2016.

Principales réalisations

Guichet unique PME

La Direction des Achats Groupe met 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.

Innovation sociale et territoires

L'engagement sociétal du Groupe se traduit également par l'accompagnement des mutations industrielles dans les territoires à fort ancrage ferroviaire (Lorraine, Haute-Marne, Pas-de-Calais, Aube, Charente-Maritime).

Indicateurs clés

Entrepreneurs soutenus par SNCF Développement

Entrepreneurs soutenus par SNCF Développement	2011-2016	2017
Entrepreneurs financés par un prêt ou une subvention	194	14
Agents SNCF accompagnés dans leur création d'entreprise	127	23
Entrepreneurs accompagnés hors financement	218	59

Depuis 2011, SNCF Développement a accompagné 539 entrepreneurs, pour un montant total octroyé de 9,8 millions d'euros. La filiale a ainsi facilité la création de plus de 1 400 emplois CDI. En 2017, SNCF Développement a accompagné 96 entrepreneurs, pour un montant total octroyé d'un million d'euros.

Soutien à l'entrepreneuriat

SNCF Développement est la filiale de développement économique et de soutien à l'entrepreneuriat de SNCF. 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. Ces missions, encadrées par une convention avec l'État et les collectivités, sont d'une durée de trois ans, au-delà de laquelle SNCF Développement continue de veiller à la bonne santé économique des entreprises qu'elle a financées, jusqu'au remboursement total des prêts engagés.

Principales réalisations

« Open Gare » : première concrétisation à Biarritz

SNCF Développement est partenaire, au côté de la Coopérative Tiers-Lieux, de l'appel à projets lancé par SNCF Gares & Connexions en 2016 pour créer de nouveaux services, relocaliser la consommation, partager des valeurs et stimuler les liens sociaux, le tout au sein de gares de la région Nouvelle-Aquitaine. En 2017, Open Gare Biarritz a été le premier espace collaboratif à ouvrir dans une gare de la région.

Pains produits dans l'usine So Fast So Good à Romilly sur Seine, avec l'appui financier de SNCF Développement.

INDICATEURS QUANTITATIFS

Enjeu 1 : Permettre une mobilité durable des voyageurs et des marchandises

ART.225		2017	2016	2015	PÉRIMÈTRE
	GARANTIR LA SÉCURITÉ DES VOYAGEURS ET DES MARCHANDISES				
II-3°-d)	Évènements de sécurité remarquables	✓ **225**	242	308	GPF
II-3°-d)	Nombre d'accidents de train (ou autres modes) en service commercial avec conséquences corporelles	**8**	19	23	GPF A
II-3°-d)	Atteintes physiques envers les clients et salariés SNCF et vols envers les clients	**11 020**	9 505	8 974	GPF A
II-3°-d)	Nombre d'actes de malveillance contre les biens et le patrimoine financier	**27 239**	27 594	28 666	GPF A
II-3°-d)	Actes d'incivilité et infractions à la législation	**138 842**	110 190	99 580	GPF A
	AMÉLIORER LA SATISFACTION DES CLIENTS				
I-3°-b)	Pourcentage de clients satisfaits de Transilien (situations normales et perturbées)	**66,6%**	67,6%	71,0%	GPF
I-3°-a)	Pourcentage de billets à petits prix Loisirs (TGV, Ouigo)	**39%**	37,6%	ND	GPF
II-3°-d)	Nombre de gares proposant des services d'accessibilité aux PMR (service Accès +)	**1 045**	903	894	GPF
	DÉVELOPPER LE PORTE-À-PORTE				
I-2°-c)	Nombre de places vélos vendues dans les trains à réservation obligatoire	**73 389**	68 377	60 666	GPF
	FAVORISER LES NOUVELLES MOBILITÉS À MOINDRE IMPACT				
I-2°-d)	Tonnes de CO_2 e évitées grâce aux autoroutes ferroviaires (en milliers)	**84**	71	70	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 »*

L'attestation de présence des informations RSE et les rapports des Commissaires aux Comptes sont disponibles sur sncf.com.

Colonne « PÉRIMÈTRE » à droite des tableaux : entités intégrées dans la consolidation 2017, « 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).

Enjeu 2 : réduire notre empreinte environnementale

ART.225		2017	2016	2015	PÉRIMÈTRE
	AGIR POUR LE CLIMAT ET LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE				
I-2°-c)	Consommation d'énergie pour la traction ferroviaire (en milliers de TEP)	✓✓ **866,5**	858	857	GPF K A
I-2°-c)	Consommation de carburants des véhicules routiers des flottes commerciales (en milliers de TEP)	✓✓ **353**	407	319	K G A
I-2°-c)	Consommation d'énergie des bâtiments (en milliers de TEP)	**242,4**	247	199	GPF K G A
I-2°-c)	- dont électricité (en milliers de TEP)	**114,2**	112	89	GPF K G A
I-2°-c)	- dont gaz (en milliers de TEP)	**95,4**	102,5	59,3	GPF K G A
I-2°-c)	- dont fuel domestique (en milliers de TEP)	**11**	10,6	10,5	GPF K A
I-2°-c)	- dont réseaux de chaleur (en milliers de TEP)	**21,8**	21,8	19,3	GPF A
I-2°-d)	Émissions de gaz à effet de serre (CO_2 e en milliers de tonnes)	✓✓ **2 770**	2 915	2 621	GPF K G A
I-2°-d)	- dont traction ferroviaire (trains, métro, tramway) (thermique et électrique - en milliers de tonnes)	✓✓ **1 189**	1 129	1 207	GPF K A
I-2°-d)	- dont transports routiers commerciaux (en milliers de tonnes)	✓✓ **1 098**	1300	1 090	K G A
I-2°-d)	- dont bâtiments (en milliers de tonnes)	**423**	426	324	GPF K G A
	MAÎTRISER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX				
I-2°-a)	Part d'établissements/sites dotés d'un SME certifié ISO 14001	**98%**	95%	100%	GPF
II-2°-a)	Montant des provisions pour risques environnementaux (en millions d'euros)	**869,3**	910	836	GPF K A
I-2°-a)	Nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation en matière de protection de l'environnement	**499**	419	376	GPF
I-2°-a)	Nombre de mises en demeure d'ICPE non soldées au 31/12	**5**	5	9	GPF
I-2°-b)	Achats de produits phytosanitaires (en tonnes)	**67,2**	83	114	GPF
I-2°-b)	Pourcentage de matériel roulant ferroviaire FRET avec un faible bruit de roulement (semelles composites)	✓ **14,9%**	12,8%	8,3%	GPF
I-2°-b)	Pourcentage de matériel roulant ferroviaire voyageur avec un faible bruit de roulement (semelles composites)	✓ **82,9%**	81,8%	81,1%	GPF
	DÉVELOPPER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE				
I-2°-b)	Quantité totale de déchets dangereux produits (en milliers de tonnes)	**86,7**	103	80	GPF K G A
I-2°-c)	Consommation totale d'eau des sites (en millions de m^3)	**7,75**	6,2	5,6	GPF K G A
I-2°-c)	Quantité de ressources achetées - traverses en bois (en milliers d'unités)	**370,6**	374	360	GPF
I-2°-c)	- traverses en béton (en milliers d'unités)	**1530**	1 500	1 340	GPF
I-2°-c)	- métaux ferreux (rail, roues, essieux, etc.) (en milliers de tonnes)	**176**	154	159	GPF
I-2°-c)	- ballast (en milliers de tonnes)	**2 300**	2 350	2 260	GPF
I-2°-c)	- cuivre caténaires (en milliers de tonnes)	**1,8**	1,7	2,1	GPF
I-2°-c)	- papier (en milliers de tonnes)	**10,1**	9,5	12,0	GPF
I-2°-b)	Valorisation de matières en fin de vie (en millions d'euros)	**75**	59,7	66,1	GPF

Enjeu 3 : favoriser le développement humain

ART.225		2017	GPF HORS FILIALES	EPIC SNCF Y.C. FILIALES	EPIC RÉSEAU Y.C. FILIALES	EPIC MOBILITÉS Y.C. FILIALES	2016	2015	PÉRIMÈTRE
	EMPLOI								
I-1°-a)	Nombre total de salariés (situation au 31 décembre)	✓ **270 814**	159 689	10 512	58 360	201 942	270 335	259 475	GPF K G A
I-1°-a)	Nombre total de recrutements	✓ **35 985**	11 548	563	3 441	31 981	34 713	29 604	GPF K G A
	- dont CDD France	✓ **13 332**	5 298	124	555	12 653	14 603	12 868	GPF K G A
	- dont CDI France	✓ **12 191**	6 250	439	2 886	8 866	12 498	10 626	GPF K G A
I-1°-a)	Nombre total de licenciements	✓ **2 954**	639	54	216	2 684	2 490	2 622	GPF K G A
	ORGANISATION DU TRAVAIL								
I-1°-b)	Pourcentage de salariés roulants	**25%**	14%	0%	0%	34%	25,3%	26,1%	GPF K G A
I-1°-b)	Pourcentage de salariés à temps partiel	✓ **10%**	9%	16%	6%	11%	9,8%	10,5%	GPF K G A
	RÉMUNÉRATION								
I-1°-a)	Rémunération mensuelle moyenne brut (en euros)		✓ 3 172				3 173		GPF
I-1°-a)	Évolution du salaire moyen mensuel	**ND**	ND	ND	ND	ND	2,45%	1,3%	GPF K G A
I-1°-a)	Écart de rémunération hommes-femmes		5%				5%	ND	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	✓ **25%**	23%	47%	14%	26%	24,2%	23,3%	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	**4,44%**	4,65%	8,13%	3,60%	4,54%	4,5%	4,4%	GPF K G A en France
II-1°-g)	Nombre d'alertes reçues par la Direction de l'Ethique	✓ **85**					71	ND	GPF A
	PRÉVENTION, SÉCURITÉ DU PERSONNEL								
II-1°-b)	Taux d'absentéisme pour maladie	✓ **5,65%**	5,65%	7,08%	4,23%	6,10%	5,45%	5,22%	GPF K G A en France
II-1°-d)	Taux de gravité des accidents du travail (pour 1000 heures travaillées)	**1,57**	0,87	1,27	0,45	2,05	1,45	1,37	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)	**23,62**	17,48	28,19	10,10	28,92	23,56	26,11	GPF K G A en France
II-1°-d)	Nombre de maladies professionnelles déclarées	**445**	333	14	147	284	445	450	GPF K G A en France
	CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS								
I-1°-e)	Nombre total d'heures de formation (en milliers)	**8 630**	6 845	390	2 718	5 523	7 569	7 700	GPF K G A

ART.225		2017	2016	2015	PÉRIMÈTRE
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%**	11%	10%	
	Nombre de 31-35 ans	**13%**	13%	13%	
	Nombre de 36-40 ans	**15%**	14%	15%	
	Nombre de 41-45 ans	**16%**	16%	16%	
	Nombre de 46-50 ans	**13%**	13%	13%	
	Nombre de 51-55 ans	**12%**	13%	15%	
	Nombre + de 55 ans	**12%**	12%	11%	
	Total effectif (nombre d'agents)	**100%**	100%	100%	
I-1°-a)	EFFECTIF TOTAL PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE				GPF K G A
	France	**217 131**	220 147	221 351	
	Europe (hors France)	**25 413**	24 378	23 137	
	Hors Europe	**28 270**	25 810	14 987	
	Sous-total International	**53 683**	50 188	38 124	
	Total	**270 814**	270 335	259 475	

Enjeu 4 : contribuer au développement des territoires

ART.225		2017	2016	2015	PÉRIMÈTRE
	CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE LOCALE				
II-3°-c)	Pourcentage des achats auprès des PME	✓ **18%**	**22,6%**	23%	GPF
II-3°-c)	Montant des achats et charges externes (en milliards d'euros)	**14,04**	**13,61**	12,92	GPF K G A
II-3°-c)	Performance RSE fournisseurs (note moyenne sur 100 des évaluations EcoVadis)	**56**	**55**	52	GPF
	AGIR POUR LES PERSONNES EN FRAGILITÉ				
I-3°-c)	Montant des achats solidaires (en millions d'euros)	✓ **44.3**	39,6	33,5	GPF K
I-3°-a)	Nombre de personnes en parcours d'insertion	**1257**	1217	1 178	GPF

TABLE DE CORRESPONDANCE

Article 225 du Grenelle II	Politiques et réalisations du Groupe SNCF Pages concernées du rapport d'engagement sociétal 2017	GRI 4	ISO 26 000	Global Compact
ODD	**INFORMATIONS SOCIALES**			
a) Emploi Cible 5.5 Cible 10.2	**Indicateurs – p.83**	9 - 10 LA 1 LA 12 EC 5	6.4.3	
b) Organisation du travail Cible 3.4 Cible 8.8	**Indicateurs – p.83** **Engagement n°8 – Sécurité des collaborateurs**	LA 6 10	6.4.3 6.4.4	#3
c) Relations sociales Cible 8.8	**Indicateurs – p.83** **Engagement 10 : Construire une vision partagée de l'avenir** **KEOLIS** Le Groupe Keolis dispose d'un accord sur le fonctionnement d'un Comité de Groupe Européen. Ce Comité regroupe des représentants du personnel de différents pays européens dans lesquels le Groupe Keolis est présent (nombre de représentants syndicaux en fonction de l'effectif par pays). Le Comité de Groupe Européen se réunit 2 fois par an et rassemble actuellement 15 membres de 6 nationalités différentes. Sur la base d'un ordre du jour défini conjointement, les débats concernent prioritairement l'actualité économique et financière du Groupe, ses orientations stratégiques et également d'autres thèmes comme la sécurité ou la Responsabilité Sociétale.	15	6.4.5	#3
d) Santé et sécurité Cible 3.4	**Indicateurs – p.83** **Engagement n°8 – Sécurité des collaborateurs** **SNCF LOGISTICS** Au sein de SNCF Logistics : • La sécurité du personnel est plus qu'un objectif, c'est une responsabilité première de chaque manager pour chaque salarié ; 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 ; • La mise en place des Plans de Déplacement Entreprise est l'occasion de se préoccuper des conditions de trajet et de déplacement des salariés, qui impactent la qualité de vie au travail. Un plan de déplacement interentreprises est en cours de mise en place au siège de SNCF Logistics, préparé en commun avec les 3 pôles de la Branche (Transport ferroviaire multimodal de marchandises, GEODIS, Ermewa), et en impliquant les salariés. **GEODIS** La sécurité des collaborateurs est inscrite dans l'une de ses 7 règles d'or de GEODIS : « Garantir la sécurité des personnes partout et à tout moment» et le Comité exécutif suit mensuellement les indicateurs de sécurité . Chez GEODIS, la démarche de certification OHSAS 18001 (Operational Health and Safety Assessment System) s'est maintenue en 2017 avec 33,1% de sites certifiés.	LA 6 LA 7 LA 8	6.4.6 6.6.6	#3-4-5

Article 225 du Grenelle II	Politiques et réalisations du Groupe SNCF Pages concernées du rapport d'engagement sociétal 2017	GRI 4	ISO 26 000	Global Compact
	Engagement n°1 – Sécurité **KEOLIS** Keolis a mis à disposition de ses filiales françaises une panoplie d'outils de prévention. Par exemple, un kit de communication titré « Garantir le transport de nos voyageurs en toute sécurité » a ainsi été déployé en juin 2017. Celui-ci permet de diffuser les bonnes pratiques et les gestes métiers du conducteur à mettre en œuvre, avant, pendant et après la prestation de transport. Keolis met en œuvre différentes mesures de protection portant sur les clients voyageurs, les personnels, les installations sensibles, le matériel roulant, l'information et les moyens de communication. Ainsi 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. De nouvelles caméras frontales équipent les tramways afin de se prémunir contre les accidents et les jets de projectiles : Dijon, Bordeaux, Lille et Orléans Le déploiement de la démarche d'harmonisation des pratiques de management de la maintenance appelé « KHIM » participe complètement à l'objectif de sécurité de Keolis. Dans cette démarche les équipes se doivent d'appliquer les règles de sécurité indispensables avant d'intervenir sur un bus à Perth, un tramway à Manchester, l'alimentation électrique du métro de Lille, ou un aiguillage du réseau de train de Boston. La méthode instaure le «point 5mn de sécurité » visant à rappeler les règles à appliquer ou à faire part de situation rencontrées qui auraient pu conduire à un accident. **Engagement n°8 – Qualité de vie au travail** **SNCF LOGISTICS** Au sein de SNCF Logistics, le principe d'une enquête de satisfaction des collaborateurs s'applique dans l'ensemble de la Branche. • Captrain Deutschland : Politique autour des temps de travail : équilibre vie privée – vie professionnelle, télétravail, temps partiel, horaires individualisés, prise en compte des demandes (lorsque c'est possible) de changement de planning. • VFLI : Aménagement du temps de travail : aménagements d'horaires pour les femmes enceintes, expérimentation du télétravail, limitation des modifications tardives de planning, dispositions sur le calendrier prévisionnel et les modifications de repos périodiques. **NAVILAND CARGO** Réalisation du diagnostic de pénibilité et définition d'un plan d'actions correctives et préventives. Réduction du taux d'absentéisme en 2017 : 2,6% (vs 3,5% en 2016 et 4,2% en 2013). **THALYS** Thalys a installé son siège bruxellois dans un nouveau bâtiment, au cœur de son réseau. Les exigences de développement durable ont été intégrées dès la genèse du projet. Les locaux ont été pensés pour favoriser l'agilité, la transversalité et le bien-être. L'aménagement permet aux collaborateurs d'adapter leur espace de travail en fonction des tâches à accomplir, avec notamment des espaces créatifs. Le télétravail est proposé à la majorité des collaborateurs pour plus de flexibilité.			

Article 225 du Grenelle II	Politiques et réalisations du Groupe SNCF Pages concernées du rapport d'engagement sociétal 2017	GRI 4	ISO 26 000	Global Compact
e) Formation Cible 4.4	**Indicateurs – p.83** **Engagement n°9 – Contribuer au développement des collaborateurs** **KEOLIS** En 2017, 3,60% de la masse salariale ont été investis dans la formation. Keolis s'attache à développer les compétences de chacun de ses collaborateurs en fonction de leur domaine d'activités pour accompagner leur progression de carrière, faciliter la mobilité interne et la maîtrise de compétences clés pour la croissance du Groupe. **SNCF LOGISTICS** Les 3 pôles de la branche SNCF Logistics ont une politique organisée autour de deux axes majeurs : développer l'offre de formation et faciliter l'accès de tous les collaborateurs à la formation / favoriser la mobilité interne et donner des perspectives d'évolution aux collaborateurs.	LA 9 LA 10	6.4.7	
f) Égalité de traitement Cible 10.2 Cible 9.1 Cible 11.2	**Indicateurs – p.81** **Engagement n°2 – Améliorer la satisfaction des clients** **GROUPE** En décembre 2017, en marge de la journée mondiale pour les personnes en situation de handicap et de la 31e édition du Téléthon, SNCF a proposé des innovations sur le thème de l'accessibilité augmentée avec 16 start-ups qui ont présenté leurs solutions. Après un audit et quelques correctifs le site *www.accessibilite.sncf.com* maintient son label Accessiweb niveau Argent. L'appli SNCF est, elle aussi, 100% accessible. La refonte du site sncf.com est en cours, avec des tests réalisés auprès des salariés situation de handicap et des représentants des associations partenaires. Les applications et sites SNCF devront être, à terme et pour répondre aux exigences légales, 100% accessibles.	LA 12 LA 13	6.3.7	#1-2-6
INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES				
a) Politique générale en matière environnementale Cible 12 b Cible 13 a	**Indicateurs – p.82** **Engagement n°6 – Maîtriser les impacts environnementaux** **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.	EN 23 EN 31 EN 34	6.5.1 6.5.2	#7-8-9
b) Pollution Cible 12 b Cible 13 a	**Indicateurs – p.82** **Engagement n°6 – Maîtriser les impacts environnementaux** **GEODIS** Afin de limiter les émissions de polluants qui influent sur la qualité de l'air et la santé des populations (particules, oxydes d'azote), GEODIS a poursuivi en 2017 sa politique de renouvellement de véhicules équipés de moteurs répondant à la norme Euro 5 ou Euro 6. Sur plus de 4 117 véhicules en propre, la part des flottes Euro 5 et 6 était de 93% fin 2017 (contre 88% fin 2016 et 69% fin 2013).	EN 23 EN 24 EN 27	6.5.3 6.5.4	#7-8-9

Article 225 du Grenelle II	Politiques et réalisations du Groupe SNCF Pages concernées du rapport d'engagement sociétal 2017	GRI 4	ISO 26 000	Global Compact
c) Utilisation durable des ressources Cible 9.4	**Indicateurs – p.82** **Engagement n°7 – Développer l'économie circulaire** **EUROSTAR** 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 sont envoyés à la décharge. **GEODIS** GEODIS conçoit, développe et déploie de nouvelles solutions opérationnelles et performantes reposant sur les principes de l'économie circulaire. Les services de gestion de produits en fin de vie ont pour objectif de créer de la valeur pour leurs clients en réutilisant ou en revendant des machines et des pièces détachées ou par le recyclage des matériaux. **Engagement n°5 – Agir pour le climat et la transition énergétique** **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 4 190 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. **GEODIS** La massification accrue du chargement et l'optimisation des plans de transport renforcent l'efficacité énergétique du transport de marchandises. Grâce aux outils d'informatique embarquée équipant la flotte de camions du Métier Road Transport de GEODIS, un suivi très précis peut être fait de la consommation réelle par trajet, par conducteur et par véhicule. **EUROSTAR** Eurostar a mis en place un système de management énergétique (EMS) certifié ISO 50001 couvrant toutes ses opérations au Royaume-Uni. Ce système engage Eurostar dans un processus d'amélioration continue de sa performance énergétique et fournit un cadre de travail pour identifier et mettre en œuvre de nouveaux projets.	EN 7 EN 1 EN 3 EN 8	6.5.4	#7-8-9
d) Changement climatique Cible 12 b Cible 13 a	**Indicateurs – p.82** **Engagement n°5 – Agir pour le climat et la transition énergétique** **KEOLIS** Keolis propose 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. Keolis exploite ainsi pour le compte d'autorités délégantes une flotte de près de 18 000 vélos (libre-service et location moyenne et longue durée) répartie sur 29 territoires en France et aux Pays Bas. Keolis a poursuivi son action pour favoriser les cheminements piétons en intermodalité. En complémentarité, Keolis exploite des services d'autopartage, soit en gestion directe, soit en partenariat. Keolis a également poursuivi le développement du covoiturage avec la société Instant System. Keolis exploite près de 3 600 véhicules alternatifs au gazole et à l'essence.	EN 15 EN 16 EN 18 EN 19 EN 27	6.5.5	#7-8-9

Article 225 du Grenelle II	Politiques et réalisations du Groupe SNCF Pages concernées du rapport d'engagement sociétal 2017	GRI 4	ISO 26 000	Global Compact
	EUROSTAR Eurostar s'est engagé à réduire de 25% ses émissions liées à ses activités dans les gares, dépôts, bureaux et centres d'appels, et les émissions liées au transport de voyageurs de 35% (par voyageur et par trajet), d'ici fin 2018. **THALYS** Thalys s'est engagé en 2015 à réduire de 40% ses émissions de CO_2 e dans le cadre de l'initiative Science Based Targets. **ICF HABITAT** ICF Habitat s'est engagé à réduire chaque année ses émissions de 10 000 tonnes équivalent CO_2e. Pour ce faire, des plans d'action triennaux ont été mis en œuvre depuis 2013 et ont permis d'éviter 26 800 tonnes équivalent CO_2 e entre 2013 et 2016, ce qui équivaut à l'empreinte carbone annuelle de 3 800 français.			
e) Protection de la biodiversité Cible 15.1	**Indicateurs – p.82** **Engagement n°6 – Maîtriser les impacts environnementaux** **KEOLIS** La politique environnement du Groupe Keolis comporte un engagement de maîtrise de sa consommation d'eau. Au niveau local, les filiales du Groupe consomment de l'eau potable mais également de l'eau recyclée et de l'eau de pluie pour le lavage des véhicules. Ainsi, en 2017, 93 sites sont équipés d'un système de recyclage des eaux de lavage des véhicules et 59 d'un système de récupération d'eau de pluie. **EUROSTAR** Eurostar entretient un espace de préservation de la biodiversité autour de son technicentre de Temple Mills. Cet espace protégé abrite plus de 120 espèces rares d'arachnides et d'invertébrés. En tant que responsable de la préservation de cet espace, Eurostar coupe la végétation pour que le sol ne soit pas ombragé et pour maîtriser les plantes invasives. Un hôtel à insectes a été ajouté en 2016. **SNCF RÉSEAU** En Île-de-France, SNCF Réseau a lancé, en partenariat avec les acteurs du territoire, un projet d'analyse des continuités écologiques et des fonctionnalités du réseau ferré francilien. L'objectif est de valoriser les potentialités du réseau ferré francilien tout en luttant contre les discontinuités écologiques dont les voies ferrées et les ouvrages sont une des causes sur le territoire.	9 EN 11 à EN 14	6.5.4 6.5.6	#7-8-9
INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE				
a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la Société Cible 10.3	**Indicateurs – p.84** **Engagement 12 : CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE LOCALE** **GROUPE** 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 Banque Publique d'Investissement, pour venir à la rencontre des acteurs économiques locaux. En 2017, les acheteurs SNCF ont rencontré des PME lors de forums et de conventions fournisseurs.	9 - EC 8 - SO 1 - LA 12 - PR 5	6.4.3 6.8.4 6.8.5 6.8.9	

Article 225 du Grenelle II	Politiques et réalisations du Groupe SNCF Pages concernées du rapport d'engagement sociétal 2017	GRI 4	ISO 26 000	Global Compact
	SNCF est membre fondateur de Pacte PME, association facilitant la relation entre les PME et les grands donneurs d'ordres. En 2017, SNCF a poursuivi sa collaboration active avec Pacte PME pour développer des 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. **GEODIS** GEODIS s'est engagé en faveur de l'insertion professionnelle à travers le programme TREMPLIN. L'objectif est de permettre un retour ou un accès durable à l'emploi pour les personnes en difficulté ou défavorisées (chômeurs de longue durée, personnes issues des quartiers difficiles). Les principaux axes de cette démarche sont l'information, la formation, l'accès à des diplômes professionnels des métiers de la logistique, et l'employabilité allant jusqu'à un contrat de travail (CDI). TREMPLIN comprend trois principaux programmes : • La découverte du monde professionnel à travers l'accueil de jeunes issus des quartiers difficiles pour le stage de découverte du milieu professionnel en classe de 3ème ; • L'apprentissage d'un métier, à travers l'accueil de jeunes étudiants issus des quartiers défavorisés pour des formations en alternance ou des stages professionnels longs (6 mois) • Le retour durable à l'emploi, par un programme de réinsertion professionnelle pour les chômeurs de longue durée ou jeunes non diplômés sans emploi pour les métiers d'agent de quai ou manutentionnaire cariste (formation, diplôme CACES, stage sur le terrain, CDI) incluant la préparation à l'embauche (entretien, tenue …) et une assistance sociale pour les sujets privés. Ces programmes sont bâtis en partenariat avec des acteurs locaux de l'insertion.			
b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la Société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines Cible 16.7	**Dialogue avec les parties prenantes** **SNCF RÉSEAU** 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. À l'impulsion donnée par le législateur, se sont ajoutées des démarches innovantes et volontaristes dès 1997. Depuis, SNCF Réseau a développé une véritable culture du dialogue avec les parties prenantes et le grand public. **KEOLIS** Au niveau du Groupe, Keolis a réuni en octobre 2017 pour la 7ème année consécutive ses parties prenantes externes, composées de représentants d'associations, Etat, 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 les activités, le positionnement, le projet d'entreprise. Pour ce faire, une partie du Comité Exécutif est mobilisé. En 2017, l'échange a porté sur la diversité et la laïcité. 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.	SO 1	6.8.9	

Article 225 du Grenelle II	Politiques et réalisations du Groupe SNCF Pages concernées du rapport d'engagement sociétal 2017	GRI 4	ISO 26 000	Global Compact
	Engagement n°11 : Agir pour les personnes en fragilité **KEOLIS** Depuis juillet 2017, Keolis déploie la web app « Premier Chapitre ». Ce nouveau service gratuit offre aux voyageurs la possibilité d'accéder au premier chapitre de livres récemment publiés et ainsi rendre agréable et ludique le temps passé dans les transports en commun. Si le livre plaît au voyageur, ce dernier peut l'emprunter directement grâce l'application ou consulter la plateforme dédiée « Place des libraires » pour identifier les librairies locales disposant de l'ouvrage. Depuis le lancement de l'application à Caen en janvier 2017, les réseaux Bus Verts, Saint-Malo et Mont-Jura l'ont également déployé et l'initiative est actuellement en cours d'étude à Montargis. **EUROSTAR** Eurostar a conclu des partenariats avec tous les grands musées et galeries situés sur ses principales destinations, et offre à ses passagers deux entrées pour le prix d'une sur présentation de leur billet Eurostar. L'entreprise favorise également les échanges culturels par des partenariats avec des écoles britanniques, en particulier des écoles bilingues ou locales où 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.			
c) Sous-traitance et fournisseurs Cible 16.6	**Indicateurs** **Achats responsables** **GROUPE** En 2017, le principe d'une obligation d'évaluation de la performance de responsabilité sociétal d'entreprise des fournisseurs de Travaux d'installations fixes de traction électrique a été annoncé avec une montée progressive d'ici au 1er janvier 2023. **GEODIS** 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 responsabilité sociétal d'entreprise de ses principaux fournisseurs (immobilier, intérim, carburants, emballages, consommables d'exploitation, informatique, véhicules, etc.) ; • L'engagement et la performance responsabilité sociétal d'entreprise des sous-traitants de transport (routier, ferroviaire, maritime et aérien) ; • Sa propre performance responsabilité sociétal d'entreprise, au niveau du Groupe ou des Métiers de GEODIS. **KEOLIS** La Charte de la Fonction Achats définit les principes généraux relatifs à la fonction au sein du Groupe Keolis et formalise les règles d'éthique et de comportement applicables à tout acteur interne et externe, intervenant dans le processus achat. La politique Achats du Groupe est complétée par trois engagements en faveur des « Achats Durables et Solidaires » : • 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 ;	EC 1 EC 8 EC 9 EN 32 HR 10 SO 9	6.6.6	#1 - 2

Article 225 du Grenelle II	Politiques et réalisations du Groupe SNCF Pages concernées du rapport d'engagement sociétal 2017	GRI 4	ISO 26 000	Global Compact
	• 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. En parallèle, la Direction des Achats réfléchit à la mise en œuvre d'une solution pour l'évaluation de ses fournisseurs sur les risques sociétaux et environnementaux. Pour 2017 Keolis a réalisé plus de 22 millions d'euros d'achats auprès des Acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS). 20 M€ d'achats solidaires, favorisant l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi et 2 M€ permettant l'emploi indirect de personnes handicapées. **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. L'équipe Environnement d'Eurostar est impliquée dans le processus achat de tous les contrats ayant un impact fort sur l'environnement ou sur les consommations d'énergie.			
Loyauté des pratiques Cible 16.5	**Lutte contre la corruption** **KEOLIS** Le Groupe Keolis a mis en place volontairement, dès 2013, le programme Konformité, qui appelle chaque collaborateur à inscrire son action et à exercer ses responsabilités dans le respect de la réglementation et de l'éthique des affaires. Ce programme couvre trois domaines, concernant l'ensemble des filiales : le respect strict d'une concurrence libre et loyale, la prévention de la corruption et de la fraude ainsi que la protection des données à caractère personnel. En outre, le Groupe a défini trois procédures, concernant 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 2017. Ainsi, le module de formation sur la prévention de la corruption, destiné aux cadres Keolis SA partout dans le monde a été suivi par 1663 collaborateurs.	EC 7 LA 6 PR 1	6.7.3	#10
Autres actions engagées en faveur des droits de l'Homme Cible 16.6	**ÉTHIQUE** 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.	HR 9	6.3.10	#1 - 2

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Périmètre global

Le reporting présenté pour l'exercice 2017 couvre le périmètre consolidé des 3 EPIC et des filiales suivantes : Keolis, GEODIS, Eurostar, Thalys, VFLI,

Naviland Cargo, Ermewa, Captrain, VIIA, ICF Habitat et Ouibus . STVA a été cédé en octobre 2017. Les données du présent document sont hors STVA. VSC n'a pas participé aux indicateurs quantitatifs.

Concernant les chiffres de l'année 2017, 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 RH, les spécificités de périmètre et de méthodologie relatives à chaque exercice sont précisées plus bas dans la présente note (chapitre « Salariés »).

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 2017, 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, 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.

Clients

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 Réseau ferré national. 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.

Nombre d'Événements Sécurité Remarquable (ESR) - 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).

Atteintes physiques envers les clients et salariés SNCF et vols envers les clients – GPF A

La définition « historique » étant restrictive, les typologies suivantes sont reprises : atteintes sexuelles (celles-ci intègrent dorénavant les « propos ou comportements à connotation sexuelle » depuis le 1er juin 2016) coups et blessures volontaires, rébellions, vols commis sous la menace / vols commis avec violence, vols sans violence commis au préjudice de la clientèle. Mise à jour à posteriori des chiffres 2015 et 2016 avec la nouvelle définition.
Périmètre : « A » comprend naviland cargo par VFLI.

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 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

En 2016 il y a eu 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/ Île-de-France Mobilités.

Part des billets loisirs vendus à petits prix de la grande vitesse en France – GPF

Le périmètre de l'indicateur « petits prix » a évolué en 2017 pour être plus représentatif de la politique de petits prix mise en place par TGV et OUIGO. Il s'agit de la part de billets Loisirs vendus à un tarif inférieur au prix du covoiturage de l'OD majoré de 20% (pour tenir compte du gain de temps de parcours et de confort sur la grande vitesse ferroviaire) et plafonnés à 50 € (définition proposée dans le rapport d'Audit petits prix DGITM publié en décembre 2016). L'historique n'a pas été reconstitué en-deçà de 2016.

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 CO_2 e évitées grâce aux autoroutes ferroviaires (en milliers) – A (VIIA)
Définition : calcul de tonnes de CO_2 e 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 x (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 : 2x16 = 32 tonnes.
Calcul des émissions du transport routier :
B : Nbre de kms parcourus x (2x16) x Facteur émission Tonnes CO_2 e évitées par trajet pour une remorque : (A-B)/2

Environnement

Consommations d'énergie pour les offres de transport en Tonne Équivalent Pétrole (tep).
Calculs réalisés à l'aide des coefficients d'équivalence suivants : 1m3 de gazole = 0,847 tep ; 1000 kWh = 0,086 tep.
Les données de consommation électrique publiées au titre de la traction ferroviaire de l'EPIC, et prises en compte dans le calcul des émissions de CO_2 e, sont celles fournies par le gestionnaire du Réseau de transport électrique français (Rte).
Les consommations d'énergie de traction des métros et tramways opérés par Keolis, ainsi que les consommations d'énergie de traction ferroviaire des filiales VFLI, Eurostar, Thalys et Captrain, Naviland Cargo sont également consolidées dans le total.

Consommations de carburants routiers (en milliers de TEP) – GPF K G A
Sont prises en compte les consommations de l'ensemble des filiales GEODIS, Keolis, VFLI, Ouibus, pour, selon les cas, leurs flottes commerciales détenues en propre ou exploitées.

Consommations d'énergie des bâtiments – GPF K G A
Pour l'EPIC, les consommations 2017 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, Naviland Cargo, Ermewa, VIIA, Captrain et Eurostar.

Émissions de CO_2 e du transport (en milliers de tonnes) – GPF K G A
Les émissions de CO_2 e 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 CO_2 e relatives aux consommations d'énergie de traction, les facteurs d'émission utilisés sont de 0,048kg de CO_2 e 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 CO_2 e pour 1 litre de gazole du puits à la roue et enfin de 2,68kg de CO_2 e 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 (CO_2 e en milliers de tonnes) - GPF
Les émissions de CO_2 e de la flotte de service sont calculées à partir du GHG Protocol soient 2,68kg de CO_2 e 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 CO_2 e des bâtiments (en milliers de TEP) – GPF K G A
Les facteurs d'émissions suivants, issus de la Base Carbone® de l'ADEME , sont appliqués : 0,0516 kg de CO_2 e par kWh pour l'électricité (contenu moyen pour la France continentale hors émissions amont) ; 0,204 kg de CO_2 e par kWh pour le gaz (gaz naturel Europe hors émissions amont) ; 2,68 kg de CO_2 e par litre pour le fioul domestique (hors émissions amont) ; 0,154 kg CO_2 e par kWh pour les réseaux de chaleur (hors émissions amont).

Voyageur.kilomètre
Unité de mesure du trafic correspondant au transport d'un voyageur sur une distance d'un kilomètre. Pour SNCF, la distance prise en compte est tarifaire.

Calcul de l'évolution des émissions de CO_2 e par voyageur. kilomètre (en gCO_2 e/voy.km)
L'indicateur permet de suivre les émissions de CO_2 e 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 CO_2 e 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, Naviland Cargo et Captrain depuis 2015.

Montant des provisions pour risques environnementaux (en millions d'€) – GPF K A
Périmètre : «A» comprend Ermewa.

Produits phytosanitaires (en tonnes) - 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

Périmètre 2017 : La consommation totale d'eau des sites reflète les consommations du GPF, de Keolis, GEODIS, VFLI, Naviland Cargo, Ermewa et Captrain.
Pour 2017, les consommations d'eau sont estimées sur la base des dépenses comptabilisées pour l'eau et d'un prix unitaire moyen de 4,02 € /m3 (sources : base de données EIDER du ministère de la Transition Écologique et Solidaire, et indices INSEE).

Déchets dangereux – GPF K G A

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'EPIC SNCF au plan national.
Périmètre : A comprend VFLI en 2017.

Valorisation 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.

Salariés

Spécificités de périmètre relatives aux exercices présentés pour l'ensemble des indicateurs RH

2017 – 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 (hors STVA cédée en octobre 2017),
- L'ensemble du Groupe Keolis hors Keolis Santé (1 558 salariés France) acquise en 2017
- Les filiales de plus de 200 salariés pour les autres filiales: Eurostar, Thalys, VSC Groupe, Ouibus, AREP, Itiremia, ICF, Orfea, Sferis.

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 2017) 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.

Nombre total de salariés du Groupe SNCF au 31 décembre

L'effectif se compose des salariés liés à l'employeur par un contrat de travail en cours d'exécution ou suspendu à l'occasion de congés ou de maladie, et ce, quelle que soit la nature de ce contrat. Hors stagiaires. Hors médecins pour SNCF. Y compris contrats aidés comme contrats de professionnalisation, d'apprentissage, contrat unique d'insertion.
Y compris Caisse de Prévoyance et de Retraite SNCF.
Les salariés à temps partiel sont pris en compte comme ceux à temps complet. Tout effectif compte pour un.

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 et maîtrise
- au sein du collège «roulants»
Nombre de femmes au sein de l'effectif roulants (Conduite +Trains)

Pourcentage par tranche d'âge

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. Pour Keolis, les recrutements 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.

Licenciements

Nombre de licenciements pour motif économique ou autre motif. Pour GEODIS: pas de données disponibles à l'international. GEODIS ne dispose pas du détail de la nature

des départs à l'International.
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.

Nombre de salariés roulants
GPF : effectif roulant (trains et conducteurs)
Filiales : effectif total par catégorie déclaré par les entités, la décomposition par catégorie socio professionnelle n'est pas toujours disponible à l'international

Nombre de salariés à temps partiel
Effectif à temps partiel rapporté à l'effectif total

Taux d'absentéisme Maladie – France
Nombre de jours d'absence dus à maladie ou blessures hors service (hors accidents du travail)/nombre de jours travaillés théoriques
Nombre de jours d'absence maladie constatés: Nombre de jours d'absence dus à maladie ou blessures hors service (hors accidents du travail)
Nombre de jours travaillés 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 SNCF, le nombre de jours travaillés théoriques retenu est 228 jours correspondants à : 365-104 (Samedis et Dimanches)-8 (jours fériés)-25 (congés payés légaux, 5 semaines en jours ouvrés)).

Rémunération mensuelle moyenne brute France (en €)
Concerne l'ensemble des salariés du GPF
Remplace le salaire moyen mensuel
Groupe non disponible en 2017.

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.

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.

Taux d'emploi des travailleurs handicapés – France
2017
Nombre d'unités déclarées dans la Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés (DOETH) / effectif d'assujettissement déclaré dans la DOETH.
Pour GEODIS : prise en compte du nombre de travailleurs handicapés déclarés rapporté à l'effectif total.
2016
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.

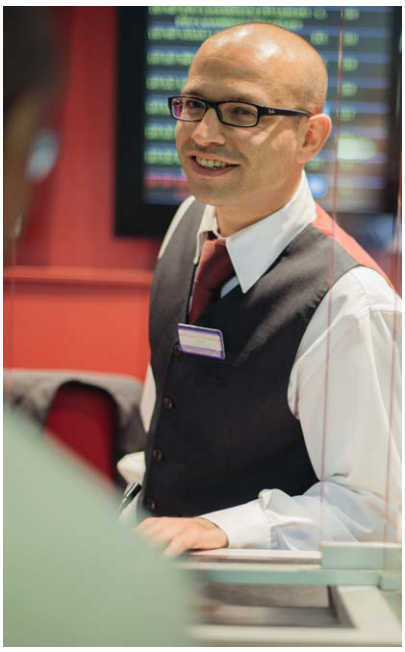
Alerte professionnelle
L'alerte professionnelle est encadrée par les articles 6 à 15 de la loi du 9 décembre 2016 dite loi « Sapin II » et par son décret d'application 2017-654 du 19 avril 2017.
Le dispositif géré par la Direction de l'Éthique et de la Déontologie répond à l'obligation des entreprises de mettre en place une procédure appropriée de recueil des signalements émis par les membres de leur personnel.

Territoires

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 personnes en parcours d'insertion – GPF
2017 : modification du libellé de l'indicateur.
Nombre de personnes employées par les Structures d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE).
2015 et 2016 : nombre de contrats aidés – GPF A
Contrat unique d'insertion (CUI),
Contrat d'accompagnement dans l'emploi (CAE),
Contrat initiative emploi (CIE).

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 sociétaux et environnementaux et de leur importance stratégique pour l'entreprise.



ÉVALUATION EXTRA-FINANCIÈRE

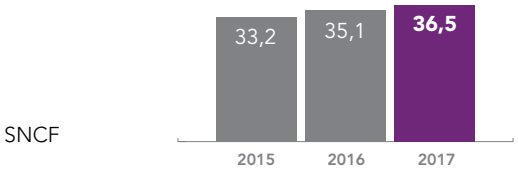
À la demande de nombreux clients, EcoVadis, plateforme neutre et indépendante, a évalué la performance de SNCF en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise. La note de SNCF, publiée en octobre 2017, est stable par rapport à la précédente évaluation, avec 75/100 (70/100 en 2014). Cela place la performance extra-financière de SNCF à un niveau « Avancé », soit le 4e niveau sur une échelle de 5. En 2017, GEODIS a obtenu la note de 68/100, se maintenant ainsi au niveau « Avancé » et atteignant la première place de sa catégorie sur les 252 entreprises évaluées.

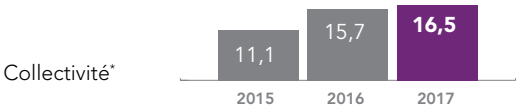
SNCF est évalué par Vigeo Eiris depuis 2007, à la demande d'investisseurs. En 2017, le Groupe a obtenu le niveau « avancé » avec la note de 66/100, en hausse de 13 points par rapport à la dernière évaluation. En dehors du domaine de la gouvernance, où l'entreprise se situe en-dessous de la moyenne de son secteur d'évaluation « transport et tourisme Europe », SNCF obtient des notes au-dessus de la moyenne du secteur sur les cinq autres domaines et se classe 1er de son secteur sur 15 entreprises évaluées. L'EPIC Réseau (catégorie « transport et logistique ») obtient 66/100 en 2017.

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'efficience économique de ces actions, SNCF a généralisé l'évaluation extrafinancière 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.

PERFORMANCE ÉCONOMIQUE GLOBALE
GAINS PAR LES COÛTS ÉVITÉS (EN MILLIONS D'EUROS)





**La notion de « collectivité » recouvre les parties prenantes telles que l'État, les collectivités territoriales, les habitants, les entreprises…*

LA CHARTE ÉTHIQUE DU GROUPE SNCF

11 PRINCIPES DE COMPORTEMENTS

01 Protéger le capital humain du Groupe.

02 Prévenir et lutter contre la corruption.

03 Lutter contre la fraude.

04 Respecter le droit de la concurrence.

05 Éviter les conflits d'intérêts.

06 Protéger les informations confidentielles et les données personnelles.

07 Gérer et utiliser de manière rigoureuse et intègre les fonds et le patrimoine du Groupe.

08 Réduire notre empreinte environnementale.

09 Être un Groupe citoyen 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).

DATES CLÉS DE NOTRE ENGAGEMENT

1999
Charte des entreprises publiques pour l'environnement

2003
Pacte mondial (Global Compact) de l'ONU

2004
Charte de la diversité avec IMS-Entreprendre pour la cité

2008
Engagement de la Communauté européenne du rail à réduire ses émissions de CO_2 e de 1990 à 2020, de 40% pour les voyageurs et de 30% pour les marchandises

Charte Gare européenne et solidarité

Charte du développement durable de l'Union Internationale des Transports Publics (UITP) (SNCF)

2009
Charte d'engagement de l'Union 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

2012
Charte PME Innovantes

Label Relations fournisseurs Responsables

2013
Charte « Entreprendre dans les quartiers » avec le ministère de la Ville

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

Engagement individuel SNCF de réduire de 20% les émissions de GES entre 2014 et 2025

Entrée au Club « Advanced » du global Compact

SNCF est **membre fondateur de l'initiative « Railsponsible »,** aux côtés de 5 autres grandes entreprises de l'industrie ferroviaire.

2016
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.

Adhésion au Science Based Target

2017
Engagement dans l'Alliance pour la décarbonatation des transports

Adhésion au programme FAIRe de l'UDA pour une communication responsable

SNCF - SECRÉTARIAT GÉNÉRAL
DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
2 place aux Étoiles - CS 700001 - 93633 LA PLAINE ST DENIS CEDEX

Conception-rédaction : Capitalcom et SNCF
Conception graphique : Céline Chevet
Crédits photos : © SNCF - Yann Audic, Brigitte Baudesson, Liza Bouteille, Frédérique Clément, Adrien Daste, Jean-Jacques d'Angelo, Arnaud Février, Lionel Flusin, Fred de Gasquet, Sébastien Godefroy, Ronan Guillou, Maxime Huriez, Bertrand Jacquot, Letizia Le Fur, Jérôme Masi, Maxim, Sébastien Morales, Laurent Pascal, Matthieu Raffard, Christel Sasso, H. Vadlamani
Avril 2018

Retrouvez-nous sur sncf.com et suivez-nous