

APPORTER À CHACUN LA **LIBERTÉ**
DE SE DÉPLACER **FACILEMENT**
EN PRÉSERVANT **LA PLANÈTE**



**RAPPORT D'ENGAGEMENT
SOCIÉTAL D'ENTREPRISE 2018**





COMMENT LIRE LE RAPPORT ?

Ce rapport présente la politique du Groupe, incluant le Groupe Public Ferroviaire (GPF) et ses filiales. Les logos présentés en introduction de chaque chapitre, présentent la contribution du Groupe aux différents Objectifs de Développement Durable (ODD) portés par l'ONU.



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre Communication sur le Progrès sur la mise en œuvre des principes du Pacte mondial des Nations Unies.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

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 qualifie sa Communication sur le Progrès au niveau de reporting « Avancé » du Pacte Mondial des Nations Unies.

ÉDITO

*" Apporter à chacun
la liberté de se déplacer
facilement en préservant
la planète "*



L'année 2018 marque un tournant historique pour SNCF dans un contexte d'urgence climatique et de tension sociale. Créatrice de liens sociaux, d'emplois et de richesses, la mobilité est le pivot central d'une transition solidaire et écologique. Face à ces enjeux, et conscient de sa mission d'entreprise publique, SNCF a décidé de devenir un acteur incontournable de cette transition.

Avec sa raison d'être « Apporter à chacun la liberté de se déplacer facilement en préservant la planète », SNCF ancre avec détermination le développement durable dans son identité. Il s'engage à apporter des réponses aux enjeux de ce siècle en concevant des solutions de mobilités qui concilient pouvoir d'achat, exigence écologique, performance économique et développement territorial. Il s'agit d'être exemplaire, et d'agir en leader avec des choix ambitieux, tel que celui de travailler sur une trajectoire de neutralité des émissions d'ici 2035.

Nos actions pour le climat et la qualité de l'air témoignent de cette volonté : trains hybrides ou à hydrogène, bus au biogaz, autoroutes ferroviaires ou encore sortie du diesel en 2035. De même,

le vaste programme de rénovation du réseau ferroviaire, montre notre détermination à faire du train la colonne vertébrale des mobilités durables.

Nous pensons aussi qu'être une entreprise citoyenne signifie être au service de chacun, et proposer des solutions réduisant les fractures sociales et territoriales. Dans cette perspective nous préparons le lancement du nouvel assistant personnel de mobilité, nous rendons les gares accessibles, nous proposons plus de voyages à petit prix et nous imaginons des services de mobilité autonome.

Bien sûr, la puissance de notre raison d'être ne serait rien sans l'implication de tous nos collaborateurs. C'est grâce à leur expertise et leur détermination que SNCF deviendra une entreprise citoyenne exemplaire. Le lancement de la négociation d'un accord de Groupe ESE en 2019 marquera encore davantage l'engagement personnel et solidaire de tous les salariés de la future grande SNCF.

C'est donc naturellement que SNCF renouvelle son engagement envers le Global Compact des Nations Unies et ses 10 principes directeurs.

Frédéric Saint-Geours
Président du Conseil de Surveillance
du Groupe SNCF

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

À PROPOS DU RAPPORT D'ENGAGEMENT SOCIÉTAL D'ENTREPRISE 2018



Avec sa raison d'être « Apporter à chacun la liberté de se déplacer facilement en préservant la planète », SNCF affirme son identité et confirme son ambition de devenir un acteur leader de la transition écologique et solidaire. Pour répondre aux enjeux de ce siècle, la mobilité devra réconcilier les enjeux sociaux, économiques, climatiques et environnementaux. C'est cette mission d'entreprise citoyenne que nous voulons incarner. Cela nécessite de renforcer le dialogue avec nos parties prenantes, d'apporter dès maintenant des réponses aux territoires et aux clients tout en faisant des choix structurants pour l'avenir de tous. Dans ce rapport 2018, vous découvrirez comment les 272 000 collaborateurs du Groupe s'engagent au quotidien pour relever cet important défi. Je vous en souhaite une bonne lecture.

Sophie Chambon-Diallo,
Directrice Développement Durable du Groupe SNCF

ÉVOLUTION PAR RAPPORT À 2017

Ce rapport d'Engagement Sociétal d'Entreprise traduit l'intention du Groupe SNCF de répondre de manière volontaire aux nouvelles exigences réglementaires de reporting extra-financier, dans le cadre de la Déclaration de performance extra-financière (DPEF). Après la formalisation de son modèle d'affaires en 2017, le Groupe va plus loin cette année en détaillant ses principaux risques extra-financiers ainsi que les actions mises en œuvre pour y répondre (p. 8-9). Des informations complémentaires sur les politiques mises en place et des indicateurs de suivi sont disponibles tout au long du rapport ainsi que dans la table de correspondance (p. 78-80).

DISPOSITIF DE REPORTING EXTRA-FINANCIER DE SNCF

SUPPORT	CIBLES
Rapport d'engagement sociétal d'entreprise 2018	Toutes les parties prenantes et en particulier les analystes et investisseurs ISR
Fiches thématiques (focus sur les enjeux majeurs pour le Groupe, ainsi que sur certaines réalisations) disponibles sur le site internet	Analystes et investisseurs ISR
Site Internet / rubrique Nos engagements	Grand public
Rapport financier Groupe 2018	Analystes et investisseurs
Rapport d'activité responsable SNCF Réseau 2018	Toutes les parties prenantes et en particulier les analystes et investisseurs ISR

SOMMAIRE

SYNTHÈSE DU RAPPORT	04
MODÈLE D'AFFAIRES : LEADER DE LA MOBILITÉ CITOYENNE, FACILE, ÉCOLOGIQUE ET RESPONSABLE	06
DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS IDENTIFIÉS ET MAÎTRISÉS	08
UNE GOUVERNANCE PORTEUSE D'UNE VISION DE LONG TERME	10
UN MONDE DE TRANSITIONS ET D'OPPORTUNITÉS	12
UNE ENTREPRISE CITOYENNE	13
DES ENGAGEMENTS FORTS AU SERVICE DE NOTRE RAISON D'ÊTRE	14

LA MOBILITÉ POUR TOUS, AU CŒUR DES TERRITOIRES

APPORTER DES RÉPONSES DURABLES À LA DESSERTE DES TERRITOIRES	16
UNE OFFRE TARIFAIRE ADAPTÉE À TOUS LES PUBLICS	18
DES SERVICES ACCESSIBLES À TOUS	20
AGIR AVEC ET POUR LES TERRITOIRES	22

INNOVER POUR INVENTER LA MOBILITÉ DE DEMAIN

DÉVELOPPER DE NOUVELLES OFFRES DE MOBILITÉ	26
INVESTIR POUR LA MODERNISATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU	28
L'INFORMATION CLIENT : UN CHANTIER MAJEUR QUI PORTE DÉJÀ SES FRUITS	30
SNCF À L'ÈRE DE L'INDUSTRIE 4.0	32
FAIRE DU RAIL LA MEILLEURE SOLUTION	34

L'ENGAGEMENT D'UN GRAND GROUPE POUR LA PLANÈTE

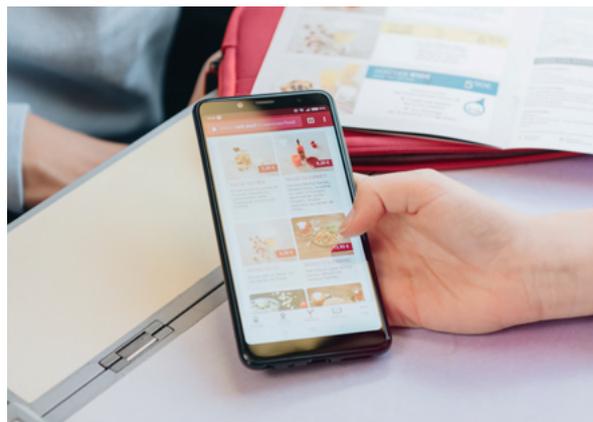
TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POUR ATTÉNUER LE DÉRÈGLEMENT CLIMATIQUE	38
EXPLOITER TOUT LE POTENTIEL DE L'ÉNERGIE SOLAIRE	40
LIMITER LES NUISANCES LIÉES À LA CIRCULATION DES TRAINS	42
AMPLIFIER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE	46
SYSTÉMATISER L'ÉCO-CONCEPTION	50
UN ENGAGEMENT POUR LA PRÉSERVATION DES RESSOURCES ET DE LA BIODIVERSITÉ	52

UN ÉCOSYSTÈME DE PARTIES PRENANTES POUR PRÉPARER L'AVENIR

ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ AUX STANDARDS INTERNATIONAUX	56
UN DIALOGUE CONTINU AVEC NOS PARTIES PRENANTES	58
LA SÉCURITÉ, ENJEU NUMÉRO 1 DU GROUPE	60
AGIR POUR LES COLLABORATEURS	62
PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ SOCIALE ET CULTURELLE	64
ENRICHIR ET ADAPTER LES COMPÉTENCES	66
UN DIALOGUE ÉQUILIBRÉ AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION SOCIALE	68
UNE POLITIQUE ACHATS ENGAGÉE ET RESPONSABLE	70
LA FONDATION DU GROUPE SNCF : SOLIDAIRE DEPUIS 23 ANS	72
INDICATEURS	74
TABLE DE CORRESPONDANCE	78
NOTE MÉTHODOLOGIQUE	82
REMERCIEMENTS	86

SYNTHÈSE DU RAPPORT

Pleinement intégré à la stratégie du Groupe, l'engagement sociétal de SNCF est au cœur de sa raison d'être : Apporter à chacun la liberté de se déplacer facilement, en préservant la planète. Nourris par nos parties prenantes et fidèles à notre histoire, nous réinventons une mobilité citoyenne, facile, écologique et responsable.



LA MOBILITÉ POUR TOUS AU CŒUR DES TERRITOIRES

SNCF a un rôle majeur à jouer dans le développement de solutions de mobilité inclusives, en train, mais aussi en bus, en covoiturage, à vélo etc., à la fois sûres et accessibles, facteurs de vitalité économique et sociale des territoires.

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

100 gares sur 209 en Île-de-France rendues entièrement accessibles aux voyageurs à mobilité réduite à fin 2018 (*objectif 100% en 2020*).

Avec OUIGO, **65%** des clients ont voyagé pour moins de **25€** en 2018.

INNOVER POUR INVENTER LA MOBILITÉ DE DEMAIN

Autour du train, colonne vertébrale de l'entreprise, SNCF invente de nouvelles formes de mobilité et apporte aux voyageurs et aux chargeurs la possibilité de se déplacer de façon facile et efficace.

12 M de téléchargements de l'APP SNCF, l'assistant des mobilités du quotidien.

5,1 Mds€ d'investissement de modernisation et rénovation du réseau en 2018

5 autoroutes ferroviaires en 2018



CHIFFRES CLÉS 2018

33,3 MDS€

chiffre d'affaires
+1,3% vs 2017



8,9 MDS€

d'investissements, dont plus de **90%** en France



L'ENGAGEMENT D'UN GRAND GROUPE POUR LA PLANÈTE

Le train est l'un des modes de transport les plus respectueux de l'environnement. Le Groupe capitalise sur ses atouts et va encore plus loin pour associer liberté de se déplacer et préservation du climat en imaginant constamment de nouvelles solutions afin de limiter son empreinte et celle de ses clients.

Le train émet **6,3g** de **CO₂e** par voyageur.kilomètre (vk) et **5,5g** de **CO₂e** par tonne.kilomètre (tk).

97,3% de rails recyclés en 2018.

Amélioration de la performance carbone de **12,5%** par vk et **11,3%** par tkt (Objectif 25% en 2025).



UN ÉCOSYSTÈME DE PARTIES PRENANTES POUR PRÉPARER L'AVENIR

Le Groupe dialogue avec ses parties prenantes, collaborateurs, clients, investisseurs, fournisseurs, pouvoirs publics et acteurs territoriaux, pour répondre aux nouveaux usages de la mobilité et aux enjeux locaux des territoires.

272 000 collaborateurs en France et dans le monde.

11 571 recrutements en CDI en France en 2018

Label Top Employer France 2018 pour la **6^e** année consécutive.



33%

du CA à l'international
(**120** pays)



15 000

trains par jour, dont **7 000**
en Île-de-France



Près de **15M**

de voyageurs par jour, dont **5M**
en France et **3,5M** en Île-de-France



TRANSPORT DE VOYAGEURS SNCF MOBILITÉS



TRANSPORT DE MARCHANDISES ET LOGISTIQUE SNCF LOGISTICS

Mobilité du quotidien

Longue distance

ACTIVITÉS



- Transport urbain et périurbain (métro, tramway, téléphérique, voie fluviale, vélo, auto-partage): **Keolis**
- Transport régional de voyageurs: **TER**
- Transport Île-de-France: **Transilien**



- Trains grande vitesse en France et en Europe: **TGV INOUI, Eurostar, Thalys, TGV France-Europe**
- Trains grande vitesse low-cost: **OUIGO** et **IZY**
- Trains moyennes et longues distances en France: **Intercités**
- Commercialisation: **OUI.sncf**



- Transport routier et logistique: **Geodis**
- Fret ferroviaire et transport combiné: **Transport Ferroviaire et Multimodal de Marchandises (TFMM), VIIA**
- Gestion d'actifs (wagons, locomotives): **Ermewa Group**

MODÈLE ÉCONOMIQUE

Délégation de service public de la part des autorités organisatrices des transports et voyageurs
Marché concurrentiel à l'international, ouvert en France à compter de décembre 2019

Vente de billets aux voyageurs privés ou professionnels (individuels et groupes)
Marché concurrentiel à l'international, ouvert en France à compter de décembre 2020

Vente de prestations aux chargeurs (entreprises de tous secteurs d'activité)
Marché concurrentiel

CA GROUPE 2018

13,6 MDSE

8,7 MDSE

10,1 MDS€

POSITIONS DE MARCHÉ

N°1 mondial
pour le métro automatique et le tramway

N°1 français
de la vente de voyages en ligne

**N°1 français, N°4 européen
et N°8 mondial**
du transport et de la logistique de marchandises

OFFRE DE TRANSPORT



GARES



RÉSEAU



IMMOBILIER



CONSEIL & INGÉNIERIE

ACTIVITÉS

- Exploitation, rénovation et développement économique des gares
- Gestion des flux et des pôles d'échanges

- Gestion de l'accès au réseau ferré national et des circulations
- Maintenance et renouvellement de l'infrastructure
- Création de nouvelles lignes

- Gestion et valorisation des actifs immobiliers et fonciers
- Gestion et développement du parc résidentiel

- Conception de grands projets d'infrastructures et d'espaces publics: **SYSTRA, AREP**
- **SNCF International**
- **SNCF Consulting**

MODÈLE ÉCONOMIQUE

Redevance des entreprises ferroviaires et des commerces

Péages payés par les entreprises ferroviaires circulant sur le réseau

Cessions, valorisations et loyers

Vente de prestations à des clients (États, Chemins de fer étrangers, Communautés urbaines, ...)
Marché concurrentiel

CA GROUPE 2018

1,5 MD€

6,3 MDSE

0,7 MD€

**CA
NON CONSOLIDÉ**

POSITIONS DE MARCHÉ

N°2
propriétaire foncier en France

N°1
mondial de la conception des infrastructures de transport

CONCEPTION ET GESTION DES INFRASTRUCTURES

MODÈLE D'AFFAIRES: LEADER DE LA MOBILITÉ CITOYENNE, FACILE, ÉCOLOGIQUE ET RESPONSABLE

Présent sur la quasi-totalité des segments du marché de la mobilité, le Groupe combine expérience et capacité d'innovation. Fort de son savoir-faire, de ses atouts environnementaux et de son rôle au sein de la société, SNCF met en mouvement l'ensemble de ses activités au service d'une mobilité citoyenne, facile, écologique et responsable.



RESSOURCES FINANCIÈRES



RESSOURCES INDUSTRIELLES



RESSOURCES HUMAINES ET INTELLECTUELLES



RESSOURCES SOCIÉTALES



RESSOURCES ENVIRONNEMENTALES

RESSOURCES

2 217 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 49,6 Mds€ (+2,9 Mds€)

530 M€ de gains de productivité

30 000 km de lignes, dont 2 600 de LGV

3 000 gares

12 M de m² de bâtiments industriels et tertiaires

115 trains neufs livrés en 2018 (2,2 Mds€)

272 000 salariés

150 métiers

11 571 recrutements, en CDI, en France en 2018

18 brevets déposés en 2018

220 jeux de datas en ligne

20 000 PME-TPE prestataires et fournisseurs

16,7 Mds€ d'achats, dont **57 M€** d'achats solidaires en 2018 (handicap et insertion)

23% d'achats auprès des PME-TPE (GPF)

48% des achats avec des exigences RSE renforcées

8 855 GWh d'électricité consommée par le Groupe

7 117 GWh d'électricité consommée pour la traction ferroviaire

97,3% des rails recyclés

RESSOURCES

33,3 MDS€* CHIFFRE D'AFFAIRES



UNE MOBILITÉ CITOYENNE



UNE MOBILITÉ FACILE



UNE MOBILITÉ ÉCOLOGIQUE



UNE MOBILITÉ RESPONSABLE

CRÉATION DE VALEURS

15 M de voyageurs quotidiens

170 000 chargeurs en France et dans le monde

3° investisseur national avec **16,7 Mds€** d'achats et dépenses externes

42,6% de billets loisir vendus à petits prix (TGV et Ouigo) (+9%)

Niveau de régularité proche de **90%**

8,9 Mds€ d'investissements, dont **5,1 Mds€** pour moderniser le réseau ferroviaire et **2,2 Mds€** pour renouveler le parc de trains

835 km de voies renouvelées en 2018

15 000 trains quotidiens

21 000 solutions de stationnement sécurisé pour les vélos dans **650** gares

40 M de visites/mois avec l'APP SNCF, l'assistant des mobilités du quotidien

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

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

80 000 t CO₂e évitées en 2018 grâce aux autoroutes ferroviaires

79% des collaborateurs concernés par une formation

4,56% des collaborateurs du Groupe en situation de handicap en France

25% de femmes dans l'effectif du Groupe

5 M€ de budget annuel pour la Fondation Groupe SNCF

161 000 emplois générés en France

CRÉATION DE VALEUR

* Chiffre d'affaires inférieur à la somme des activités (hors prestations à l'intérieur du Groupe).

DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS IDENTIFIÉS ET MAÎTRISÉS

Dans le cadre de la préparation de la déclaration de performance extra-financière – établie volontairement par le Groupe – SNCF a approfondi sa réflexion sur les principaux risques extra-financiers associés à son modèle d'affaires.

14 RISQUES SIGNIFICATIFS

CRÉATION DE VALEUR	PRINCIPAUX RISQUES	ACTIONS MISES EN ŒUVRE
UNE MOBILITÉ CITOYENNE 	Accès de l'offre et réponse aux attentes clients	Afin de favoriser l'adéquation de l'offre avec les attentes des clients et d'éviter les pertes de parts de marché, le Groupe développe la combinaison des modes de transport (train, bus, covoiturage, etc.) pour permettre un déplacement « sans couture ».
UNE MOBILITÉ FACILE 	Concurrence	Avec l'adoption du nouveau pacte ferroviaire en vue de l'ouverture à la concurrence, des engagements ont été pris vis-à-vis de l'État concernant la motivation des collaborateurs, la satisfaction clients ou le développement de l'usage du ferroviaire. Chaque activité de SNCF Mobilités a ainsi lancé des plans de fidélisation et de reconquête clients.
UNE MOBILITÉ ÉCOLOGIQUE 	Changement climatique	Les conséquences du dérèglement climatique sur l'exploitation ferroviaire pourraient avoir un impact sur le plan financier, ainsi que sur la qualité de service et la satisfaction client. Afin de définir la feuille de route du Groupe pour adapter le réseau au changement climatique, SNCF Réseau et la Direction Innovation & Recherche ont lancé un minilab Climat, mobilisant un groupe transverse d'experts et s'appuyant sur des échanges avec des chercheurs et d'autres entreprises.
	Normes et réglementation en matière d'environnement	Les enjeux climatiques pourraient susciter de nouvelles normes et/ou réglementations, susceptibles de contraindre SNCF à limiter l'impact carbone de ses activités. Le Groupe agit pour le climat en renforçant son efficacité énergétique et en développant de nouvelles technologies, comme le TER hybride, avec pour objectif de baisser de 20% en 10 ans la consommation énergétique des trains.
	Crédibilité sur la mobilité durable	C'est en démontrant son rôle dans la mobilité durable que SNCF sera en capacité de financer ses investissements pour accompagner la transition écologique et atteindre l'objectif zéro émission en 2050 (décarbonation de la traction, nouvelles énergies,...) tout en réduisant la pression sur les ressources naturelles et en adoptant les principes de l'économie circulaire. Le Groupe prépare pour 2019 une plateforme de mobilités actives et partagées afin d'offrir aux voyageurs la liberté de se déplacer en toute simplicité.
UNE MOBILITÉ RESPONSABLE 	Sécurité de l'exploitation ferroviaire	Parce que la sécurité conditionne la confiance des voyageurs, SNCF déploie le programme PRISME pour assurer la fiabilité de ses installations et fournir à ses clients et à la collectivité un niveau d'excellence en matière de sécurité.
	Sûreté des personnes et des biens	Face aux risques humains, économiques ou de réputation liés à la sûreté, SNCF a lancé un plan pour poursuivre la professionnalisation de ses équipes, de la lutte contre les incivilités à la prévention des attentats.

Santé et sécurité au travail	La sécurité de ses équipes fait partie des fondamentaux du Groupe, 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.
Fournisseurs	Afin de maîtriser ses impacts sur l'ensemble de la chaîne de valeur, le Groupe veille au respect d'engagements ambitieux en matière d'achats responsables: charte RSE fournisseurs, cartographie des risques achats RSE par segment, évaluation des fournisseurs clés et stratégiques etc. Le Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables a ainsi été renouvelé en 2018.
Marque employeur	Dans un marché de l'emploi dynamique et concurrentiel, le Groupe se dote d'outils de recrutement innovants et développe des offres différenciantes pour attirer les talents.
Gestion des compétences	Pour maintenir l'adéquation entre compétences disponibles et expertises nécessaires, SNCF accompagne ses collaborateurs dans la transformation des métiers, en s'appuyant sur une politique ambitieuse de formation et de mobilité interne.
Éthique des affaires	Afin d'éviter tout manquement au devoir de probité, SNCF a mis en place un référentiel éthique commun et renforcé l'engagement des instances dirigeantes dans la lutte contre la corruption et le trafic d'influence. Le Groupe déploie également un dispositif d'alerte professionnelle, ainsi que des formations pour les personnels les plus exposés.

AUTRES



Systeme d'information

L'accélération de la transformation numérique de l'entreprise introduit une dépendance croissante aux systèmes d'information, à laquelle s'ajoute un renforcement du cadre réglementaire. SNCF conduit des actions de mise en conformité autour des systèmes critiques et de la donnée, en particulier les données personnelles.

UN CADRE MÉTHODOLOGIQUE COMMUN POUR LA GESTION DES RISQUES

Les risques extra-financiers majeurs sont intégrés dans le dispositif de management des risques du Groupe. Cette démarche est animée et pilotée par la Direction de l'Audit et des Risques (DAR), qui a pour mission de donner aux organes de gouvernance une vision consolidée des risques majeurs et une assurance raisonnable sur le degré de maîtrise des opérations.

DISPOSITIF DE MANAGEMENT DES RISQUES



UNE GOUVERNANCE PORTEUSE D'UNE VISION DE LONG TERME

Le Groupe est actuellement 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 de leurs filiales respectives. Cette structure juridique est appelée à évoluer dans le cadre du Nouveau pacte ferroviaire, à compter de 2020.

GOVERNANCE 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, techniques et de développement durable du Groupe Public Ferroviaire (GPF) 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 est désigné le président du Conseil.

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.



CHIFFRES CLÉS 2018

24 administrateurs, dont

45,8% de femmes

7 réunions

60,6% d'assiduité

INSTANCES DE GOUVERNANCE





RÉFORME FERROVIAIRE

La Loi n°2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire prévoit, à partir du 1^{er} janvier 2020, de :

- Transformer SNCF en un grand Groupe public unifié et intégré, constitué d'une société nationale à capitaux publics, SNCF, intégralement détenue par l'État et détenant elle-même deux sociétés : SNCF Mobilités, en charge de l'exploitation des services de transport ferroviaire, et SNCF Réseau, assurant l'accès à l'infrastructure ferroviaire et la gestion opérationnelle des circulations – toutes trois soumises aux dispositions législatives applicables aux sociétés anonymes, avec inaccessibilité des capitaux,
- Modifier l'organisation salariale en cessant de recruter sous le statut de cheminot, parallèlement à l'organisation de négociations au niveau de la branche ferroviaire,
- Assurer l'ouverture à la concurrence, notamment par l'attribution des contrats de service public de transport ferroviaire de voyageurs après mise en concurrence.

Par ailleurs, l'État a annoncé les engagements suivants :

- Une nouvelle règle d'or relative au financement des investissements de développement réalisés par SNCF Réseau,

- La reprise de la dette de SNCF Réseau pour 35 Mds€,
- La limitation de l'évolution du tarif des péages au niveau de l'inflation pour les activités non conventionnées.

GOUVERNANCE D'ENGAGEMENT SOCIÉTAL D'ENTREPRISE

La gouvernance d'Engagement Sociétal d'Entreprise est portée au plus haut niveau, par le Conseil de surveillance de l'EPIC SNCF, en particulier par le « Comité de la Stratégie, de la Cohérence Économique et de la Cohésion sociale », et par le Directoire. Rattachée au Secrétariat Général de l'EPIC SNCF et agissant pour le compte des trois EPIC et des filiales, la Direction du Développement Durable a pour missions de :

- Proposer et piloter la politique d'Engagement Sociétal d'Entreprise du Groupe ;
- Appuyer l'ensemble des acteurs du Groupe dans la mise en œuvre de cette politique ;
- Rendre compte des actions auprès de l'ensemble des parties prenantes du Groupe, au travers notamment du Rapport d'Engagement Sociétal SNCF 2018

UN MONDE DE TRANSITIONS ET D'OPPORTUNITÉS

Le monde change : celui de nos clients - voyageurs, chargeurs, pouvoirs publics - et donc le nôtre. Le Groupe perçoit ces changements structurels comme des opportunités de développer de nouvelles compétences et d'apporter des réponses toujours plus fiables et satisfaisantes aux attentes de ses clients.

DE NOUVEAUX COMPORTEMENTS DE CONSOMMATION

Le passage d'une économie basée sur la propriété à un modèle basé sur l'usage implique de revisiter les offres commerciales mais aussi le modèle d'affaire. L'intensification des usages digitaux crée de nouvelles manières de se déplacer, de consommer, de travailler et nécessite de réinventer les services que nous proposons.



L'INTENSIFICATION DE LA CONCURRENCE ET DES ÉCHANGES

Ces nouveaux comportements ont deux conséquences notables : le renforcement de la concurrence entre les modes de transports (car, train, covoiturage, low-cost aérien, camion etc.), en permanence comparés les uns aux autres et l'intensification des échanges, tant en matière de logistique internationale que de mobilité au quotidien.

UNE SENSIBILITÉ ACCRUE À LA RESPONSABILITÉ

Les clients intègrent de plus en plus des critères sociaux et environnementaux dans leurs choix, notamment en matière de mobilité, et attendent l'exemplarité du Groupe SNCF.



LA PRÉPARATION À L'OUVERTURE DU MARCHÉ

Au-delà de ces transformations globales, le Groupe SNCF doit s'adapter à de nouvelles évolutions fortes : l'ouverture à la concurrence du transport domestique de voyageurs dès fin 2019 et sa transformation en Société Anonyme le 1^{er} janvier 2020.





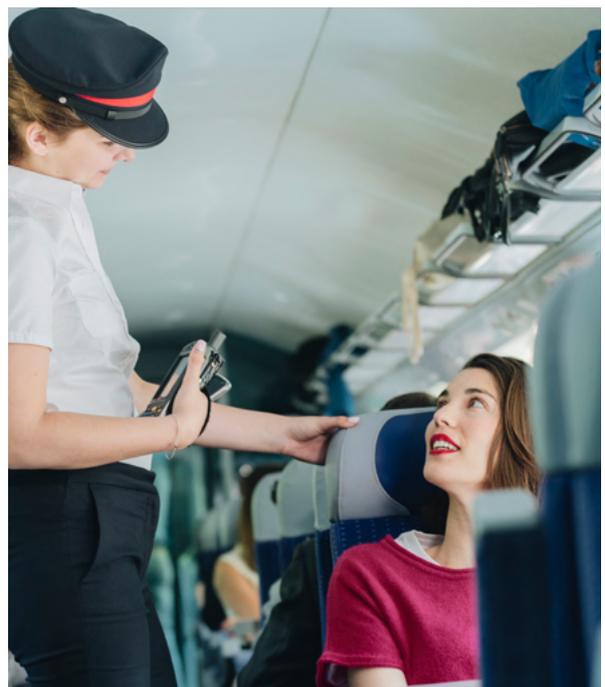
UNE ENTREPRISE CITOYENNE

Apporter à chacun la liberté de se déplacer facilement en préservant la planète, telle est la raison d'être du Groupe qui incarne à la fois l'identité de SNCF, le rôle qu'il entend jouer dans la société et sa vision de l'avenir dans un monde en mouvement. Elle s'appuie sur six engagements majeurs qui s'appliquent à l'ensemble des activités du Groupe.

UNE AMBITION RÉAFFIRMÉE

L'évolution du contexte représente une opportunité historique qui a incité le Groupe à redéfinir ses ambitions:

- Reconstituer un réseau ferroviaire performant répondant aux exigences de nos clients et de la société,
- Être un champion international de toutes les mobilités des personnes et des biens, capable de répondre à l'ensemble des besoins en maîtrisant chaque maillon de la chaîne de mobilité,
- Poursuivre la construction d'un modèle économique plus compétitif et robuste et réduire ainsi les écarts de compétitivité,
- Demeurer une entreprise utile et vertueuse au service du développement écologique, économique et social des territoires.



DES ENGAGEMENTS FORTS AU SERVICE DE NOTRE RAISON D'ÊTRE



ÊTRE UNE ENTREPRISE CITOYENNE, MOTEUR DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE DES MOBILITÉS

Le Groupe SNCF propose des services de mobilité intégrant les enjeux climatiques et socio-économiques des territoires. Cet engagement implique notamment l'accès facilité pour tous aux solutions de mobilité partagées et bas carbone ou l'usage majoritaire d'énergies non-carbonées. Il inclut aussi la mise en œuvre d'actions pour favoriser le développement des territoires et la création d'emplois, tout en luttant contre les fractures sociales.



DÉVELOPPER L'USAGE DU FERROVIAIRE

Remettre le train au cœur des mobilités, c'est d'abord déployer un réseau haute performance : entre 2019 et 2026, SNCF Réseau portera plus de 40 milliards d'euros d'investissements, dont 55 % bénéficieront à la rénovation du réseau existant. Penser la mobilité de point à point de manière fluide et confortable nécessite d'être présent sur l'ensemble de la chaîne de mobilité – physique et digitale – positionnant le ferroviaire comme colonne vertébrale d'une nouvelle mobilité plus partagée, plus propre et plus intermodale.



ÊTRE LES MEILLEURS SUR LES FONDAMENTAUX

Sécurité, robustesse et information des voyageurs constituent les fondements des attentes clients. Afin de partager une culture commune d'excellence opérationnelle, le Groupe a développé plusieurs programmes transverses qui nourrissent son activité quotidienne : PRISME sur la sécurité, H00 sur la ponctualité et First sur l'information voyageurs.



AUGMENTER LA SATISFACTION DES CLIENTS

La fluidité de la relation digitale, la généralisation d'une culture de l'écoute clients, l'intensification des échanges avec les autorités organisatrices, mais aussi la politique d'accessibilité tarifaire constituent autant de leviers d'amélioration de la satisfaction de nos clients.



ACCROÎTRE LA SATISFACTION ET L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

Parce que l'expertise et le savoir-faire des salariés sont de véritables avantages concurrentiels de la SNCF, le Groupe encourage l'initiative à tous les niveaux, veille à édifier un cadre de travail de qualité et construit avec les organisations représentatives du personnel un dialogue équilibré.



ÊTRE ÉCONOMIQUEMENT RIGoureux ET PERFORMANTS

Indispensable à la pérennité de l'entreprise, l'efficacité du Groupe repose sur la digitalisation, l'actualisation des méthodes de production, l'organisation du travail, ainsi que sur une stricte discipline financière pour atteindre l'équilibre dès 2022 et le maintenir dans la durée.



LA MOBILITÉ POUR TOUS, AU CŒUR DES TERRITOIRES

SNCF réaffirme la liberté de chacun de se déplacer en proposant à l'ensemble de ses clients, voyageurs comme chargeurs, des solutions de mobilité partout dans le monde. L'ambition est de mettre à la disposition de chacun les informations et les moyens de déplacements permettant de concilier les enjeux économiques, sociaux et environnementaux. Le Groupe SNCF se positionne désormais comme une plateforme de mobilité au service des besoins locaux et de la transition écologique et solidaire.

NOTRE ENGAGEMENT : **augmenter la satisfaction des clients.**



CIBLE 1.4



CIBLE 10.2



CIBLE 11.2

La contribution du Groupe aux Objectifs de Développement Durable de l'ONU (ODD)



APPORTER DES RÉPONSES DURABLES À LA DESSERTE DES TERRITOIRES

Le réseau ferroviaire contribue à l'intégration des territoires et à l'inclusion. SNCF met en œuvre une approche partenariale, afin notamment de préserver les lignes de desserte fine du territoire. SNCF s'engage également dans la mobilité de bout en bout notamment les mobilités partagées comme le covoiturage.

AUX CÔTÉS DES ACTEURS DU TERRITOIRE

Les lignes de desserte fine du territoire sont variées dans leurs fonctionnalités (liaisons inter-villes, desserte de territoires de faible densité, etc.), leurs usages (types de trains, nombre de circulations), l'état de leurs performances et leurs infrastructures. L'expertise technique acquise par SNCF Réseau lui permet de proposer aux autorités organisatrices de transport (État, régions, métropoles) des solutions innovantes et optimisées de modernisation et de maintenance du réseau.



CHIFFRES CLÉS 2018

Les lignes de desserte fine du territoire représentent

42%

des lignes, soit

12 047 km ⁽¹⁾

moins de

2%

du trafic voyageurs

DES SOLUTIONS CONCRÈTES POUR MAINTENIR ET DÉVELOPPER UNE DESSERTE FINE

SNCF Réseau s'engage à : un dialogue avec les Régions, pour identifier les besoins au cas par cas ; à proposer un catalogue d'une cinquantaine de solutions pour réduire les coûts de rénovation et d'entretien des petites lignes et à s'inscrire dans la durée avec l'ensemble des acteurs dès la mise au point d'une solution.

Cette démarche est complétée par la mise en place d'autres modes de transport visant à favoriser et fluidifier la mobilité au sein des territoires de faible densité.



Arrêt Stop Connecté à Anor ©DR

LA MOBILITÉ SOLIDAIRE AVEC STOP CONNECTÉ

QUELS ENJEUX ?

Les habitants des territoires ruraux et périurbains de faible densité, parfois mal desservis, ont des attentes fortes en matière de mobilité.

QUELLE SOLUTION ?

SNCF Mobilités et SNCF iDVROOM, plateforme de covoiturage qui rassemble 900 000 membres, expérimentent ensemble un nouveau service de mobilité partagée : le Stop Connecté. Ce service est basé sur le principe de l'autostop participatif, à mi-chemin entre covoiturage et autostop.

Conducteurs et passagers sont mis en relation grâce à des panneaux interactifs installés aux arrêts Stop Connecté. Dès qu'une voiture s'arrête, le passager envoie le numéro de plaque d'immatriculation au numéro Stop Connecté. Le service est accessible (entre 0,50€ et 1€ le trajet) et simple d'utilisation grâce au paiement par SMS.

QUELS RÉSULTATS ?

Le premier réseau Stop Connecté a été lancé fin 2018 dans les Hauts-de-France à Anor (59) sur une route empruntée chaque jour par 5 000 véhicules. Un second réseau est expérimenté en région Auvergne Rhône-Alpes.

Un panel de testeurs au printemps 2019 permettra de mesurer l'impact de ce nouveau service.

COVOITURAGE AVEC ECOSYST'M

QUELS ENJEUX ?

Alors que la voiture constitue souvent le seul mode de déplacement dans les territoires de faible et moyenne densité, SNCF vise à promouvoir l'entraide pour les déplacements de proximité, inférieurs à 25 km.

QUELLE SOLUTION ?

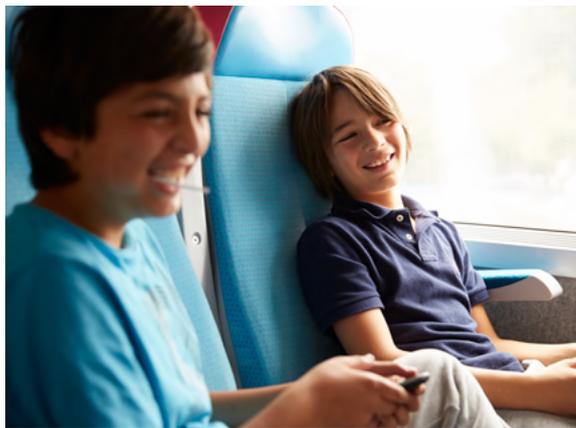
Convaincu par les atouts du covoiturage, SNCF Mobilités a conclu un partenariat avec la fédération Ecosyst'M dans un triple objectif : faciliter la mobilité sur les trajets de courte distance et de porte à porte, en particulier celle des personnes fragiles (seniors, personnes isolées, en réinsertion, etc.), redynamiser les territoires et réduire les émissions de gaz à effet de serre. Afin d'éviter toute transaction financière entre covoitureurs, la participation aux frais de carburant est adossée à une monnaie locale, utilisable chez les commerçants partenaires.

QUELS RÉSULTATS ?

Le service de covoiturage Ecosyst'M a été déployé sur huit communes du Limousin représentant près de 4 000 habitants. Ecosyst'M s'appuie désormais sur la plateforme de covoiturage iDVROOM pour mettre en avant ses offres.



Le service de covoiturage Ecosyst'm à Aïen ©DR



UNE OFFRE TARIFAIRE ADAPTÉE À TOUS LES PUBLICS

SNCF poursuit sa politique volontariste centrée sur de nouvelles offres et des petits prix, pour préparer l'ouverture à la concurrence et rendre le train plus accessible en répondant aux attentes des clients.

LA GRANDE VITESSE ACCESSIBLE AU PLUS GRAND NOMBRE

SNCF réinvente le modèle de la grande vitesse pour en faire un succès populaire et commercial, adapté aux nouveaux usages de consommation, et permettre aux Français de voyager plus. En 2018, 140 millions de clients ont voyagé à grande vitesse en France et en Europe.



DEUX OFFRES POUR PLUS DE FLEXIBILITÉ

Pour atteindre l'objectif de 25 millions de clients supplémentaires à horizon 2020, la stratégie grande vitesse de SNCF consiste à proposer aux voyageurs le choix entre deux offres complémentaires :

- OUIGO, l'essentiel de la grande vitesse à petit prix, comptabilise plus de 33 millions de passagers depuis sa création, en 2013. L'objectif est de multiplier par cinq le nombre de voyageurs d'ici à 2020, pour atteindre 25% du trafic grande vitesse et une couverture nationale de 30 destinations. L'offre est plébiscitée par les passagers : selon une étude TNS Sofres, sans l'offre OUIGO, 6 voyageurs sur 10 n'auraient pas pris le train et 1 sur 3 n'aurait pas voyagé du tout. 65% des clients ont moins de 25 ans et 65% des voyageurs ont voyagé pour moins de 25€ !
- TGV INOUI comporte trois éléments de différenciation qui vont se déployer progressivement en France d'ici à 2020 : l'internet à bord, des chefs de bord plus disponibles grâce à l'accueil à quai et à de nouveaux outils simples et ergonomiques pour favoriser la relation client, ainsi que des rames nouvelles et renouvelées. Son ambition est d'atteindre 95% de clients satisfaits.

IZY, LA SOLUTION FERROVIAIRE À PETIT PRIX ENTRE PARIS ET BRUXELLES

QUELS ENJEUX ?

Face à la concurrence de la route – voiture individuelle, cars et covoiturage – aucune solution de voyage ferroviaire compétitive n'avait émergé pour relier Paris et Bruxelles, malgré une demande forte de la clientèle loisirs.

QUELLE SOLUTION ?

Thalys se démarque en lançant IZY, solution ferroviaire low cost pour connecter les capitales belge et française. Cette nouvelle option apporte une alternative à la route à la fois écologique, confortable et compétitive, tant en matière de temps de parcours (2h30 en moyenne) que de prix. Fort de son succès, IZY a renforcé son offre pour séduire toujours plus de voyageurs. Ainsi, tous les billets sont proposés au prix fixe de 19€ les mardis, mercredis et jeudis avec des horaires modifiés pour répondre aux demandes des voyageurs.

QUELS RÉSULTATS ?

IZY a franchi à l'automne 2018 le cap du millionième voyageur. Cette solution montre clairement la capacité de SNCF de concevoir des solutions qui combinent les contraintes de pouvoir d'achat, les exigences environnementales et les besoins de flexibilité attendus par les clients.

DES INTERCITÉS 100% ECO PLÉBISCITÉS PAR LES VOYAGEURS

QUELS ENJEUX ?

Soucieux d'offrir à chacun la liberté de voyager, SNCF optimise son réseau de lignes Intercités par une politique tarifaire appropriée.

QUELLE SOLUTION ?

SNCF propose une offre low cost Intercités 100% ECO, valable sur quatre grandes lignes au départ et à l'arrivée de Paris vers Bordeaux, Nantes, Lyon et Strasbourg. Au total, plus de 20 destinations en France sont desservies. Les billets, sont vendus exclusivement sur Internet, à un prix compris entre 15€ et 35€ par voyage en seconde classe (et seulement 5€ pour les enfants accompagnés).

QUELS RÉSULTATS ?

SNCF se félicite des résultats obtenus. En effet, 90% des voyageurs se disent satisfaits du rapport qualité prix de l'offre Intercités selon une enquête conduite par CSA*. Outre un prix attractif, des services très appréciés sont proposés à bord : une offre de restauration complète à base de produits locaux ou de terroir et le transport gratuit du vélo.

*Enquête mensuelle auprès de 35 000 voyageurs en 2018



Arrivée en gare d'un train Izy ©Thalys



DES SERVICES ACCESSIBLES À TOUS

Depuis près de 25 ans, SNCF travaille activement à rendre l'ensemble de ses infrastructures, physiques mais aussi numériques, accessibles à tous et notamment aux personnes en situation de handicap.

LA CONCERTATION, CLÉ DE L'ACCESSIBILITÉ

Tous les ans, dans des dizaines de gares partout en France, SNCF engage d'importants chantiers pour améliorer l'accès au transport ferroviaire des personnes en situation de handicap, conformément aux engagements pris dans les Agendas d'Accessibilité Programmée (Ad'AP), lancés par l'État en 2014.

Nouveau guichet utilisable par tous, système de guidage au sol, espace d'attente confortable, toilettes universelles, ascenseurs sur chaque quai et passerelle de franchissement, etc. : près d'une vingtaine d'aménagements sont à réaliser dans chaque gare pour en améliorer le confort et l'accessibilité. Cette action est menée en concertation avec neuf associations nationales représentatives des personnes en situation de handicap et des seniors.

LE NUMÉRIQUE, ATOUT MAÎTRE DE L'INCLUSION

L'accessibilité numérique consiste à permettre à tous de consulter ou créer des ressources numériques. SNCF a mobilisé l'ensemble de ses équipes pour concevoir un écosystème digital accessible et offrir un maximum de confort de consultation à tous les publics et dans toutes les situations.

Un travail dont la qualité est reconnue : le site sncf.com vient de se voir délivrer le très exigeant label d'accessibilité argent par BrailleNet.



CHIFFRES CLÉS 2018

52

gares nationales rendues entièrement accessibles sur les 160 prévues d'ici 2025

3 419

collaborateurs formés à l'accueil des personnes en situation de handicap en Île-de-France



INDICATEURS CLÉS

Nombre de gares proposant des services d'accessibilité aux PMR (service Accès Plus, Accès TER, Accès Plus Transilien) – GPF





Intérieur de regio2n transilien en service sur la ligne R, sièges spécialement aménagés pour les personnes en situation de handicap ©Sébastien Godefroy

UNE POLITIQUE AMBITIEUSE POUR RENFORCER L'ACCESSIBILITÉ

QUELS ENJEUX ?

La loi du 11 février 2005 sur les droits fondamentaux des personnes en situation de handicap inscrit de fait l'accessibilité dans la stratégie du Groupe Public Ferroviaire, avec pour objectif d'assurer la continuité de l'accès aux gares et aux trains pour tous les voyageurs.

Chaque année, 5M de voyageurs en situation de handicap voyagent avec SNCF en autonomie et 1M avec assistance.

QUELLE SOLUTION ?

SNCF a mis en place un « Schéma directeur d'accessibilité » pour la période 2016–2025 avec, à la clé, de nombreux engagements: mise en accessibilité des gares, formation du personnel, information aux voyageurs, adaptation du matériel roulant, prestations d'assistance aux personnes à mobilité réduite, etc.

QUELS RÉSULTATS ?

En 2018, 100 gares sont accessibles en Île-de-France sur les 209 prévues à horizon 2024 et plus de 40 sont en travaux. La fonctionnalité Mon Assistant Visuel (MAV), dédiée aux déficients auditifs, a été intégrée dans l'appli SNCF fin 2018. Elle permet aux voyageurs préalablement enregistrés de communiquer avec le chef de bord, notamment lorsque le train ne dispose pas d'écrans d'information.

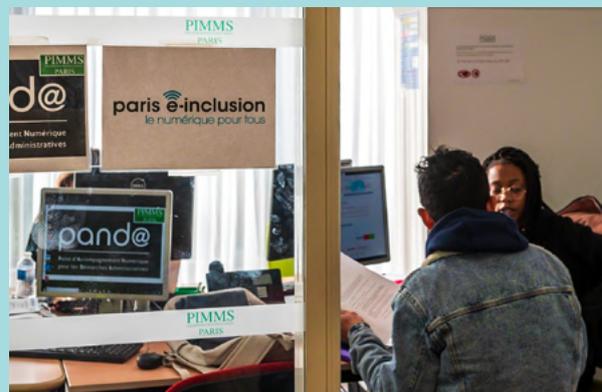
LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

QUELS ENJEUX ?

En 2017, l'Agence du numérique estimait à 13 millions le nombre de Français éloignés d'internet et des usages informatiques. Les habitants des territoires ruraux sont particulièrement fragilisés face à des services publics parfois difficiles d'accès ou nécessitant l'usage de moyens numériques.

QUELLE SOLUTION ?

Conscient de son rôle au cœur des territoires, SNCF est partenaire des Points d'Information et de Médiation Multi Services (PIMMS), dispositifs territoriaux qui accompagnent gratuitement et sans rendez-vous tous les publics dans leurs démarches administratives et sociales du quotidien: emploi, mobilité, santé, logement, administration, etc. Issus d'un partenariat avec les collectivités et les grandes entreprises de services, les PIMMS sont un vecteur d'inclusion digitale, mais également d'insertion professionnelle: les salariés qui les animent sont formés à la médiation sociale et accompagnés dans leur projet professionnel.



Point d'Accompagnement Numérique pour les Démarches Administratives, PIMMS Paris Nord Est ©Lionel RAULT - PIMMS

QUELS RÉSULTATS ?

L'implication du Groupe ne s'est pas démentie depuis 24 ans. SNCF est partie prenante de 58 PIMMS et Keolis de 38 sur un total de 66 structures en France. En 2018, 40 000 personnes ont bénéficié d'un accompagnement numérique pour leurs démarches auprès des services publics.



AGIR AVEC ET POUR LES TERRITOIRES

Présent sur l'ensemble du territoire, SNCF s'implique aux côtés des collectivités au-delà de la simple offre de transports. Il se positionne comme un groupe proposant des solutions globales intégrant les enjeux des territoires (économie, social, emploi, environnement, climat, etc.).

AU SERVICE DES TERRITOIRES DURABLES

Les transports, et en particulier le réseau ferroviaire, constituent un outil précieux d'aide au développement et à l'aménagement des territoires. SNCF développe ses partenariats avec les collectivités afin d'accompagner la cohésion des territoires et d'améliorer la vie quotidienne des habitants.

Au-delà des mobilités, le Groupe déploie une grande variété d'actions en matière de logement, d'insertion professionnelle, d'éducation, d'environnement ou de citoyenneté, grâce à des échanges réguliers avec les élus locaux et, au niveau national, avec les associatives représentatives des élus.

DES PROJETS D'AMÉNAGEMENT DE QUALITÉ

Alors que 89% des Français vivent à moins de 10 km de l'une des 3 000 gares présentes sur le territoire, SNCF imagine la gare du XXI^{ème} siècle, un nouveau modèle déployé sur des emprises foncières non utilisées. Souvent situées dans des emplacements stratégiques, celles-ci sont libérées afin d'être réintégrées à la ville. Avec la création de SNCF Immobilier, le Groupe développe ainsi depuis plusieurs années son offre foncière et contribue à la politique de construction de logements, notamment sociaux, conformément aux objectifs de l'Etat.



Grâce à une vingtaine de protocoles partenariaux, SNCF Immobilier renforce le potentiel de développement urbain des territoires et Espaces Ferroviaires concrétise cet engagement par la transformation des fonciers ferroviaires en nouveaux quartiers intégrés. En 2018, cinq protocoles représentant 65 ha ont été signés avec les villes de Cannes, Bordeaux, Rennes, Annemasse et Reims Tri Postal, auxquels s'ajoute un protocole avec Paris & Métropole Aménagement. À Paris, Espaces Ferroviaires prépare la transformation de 25 ha. Nous le faisons dans une démarche partenariale étroite et collaborative avec la Ville de Paris, les élus, les riverains pour ancrer les fonciers dans la dynamique du territoire, en offrant à chacun mobilité et préservation de la planète.

Benoît Quignon,
*Directeur Général de SNCF Immobilier,
Président d'Espaces Ferroviaires et d'ICF Habitat.*

TRANSFORMER LES GARES EN HUB URBAIN, C'EST L'AMBITION DU PROGRAMME CITY BOOSTER

QUELS ENJEUX ?

Au cœur du développement urbain d'aujourd'hui, la gare est un « hub », centre nerveux et vital des villes de demain. Avec un rôle majeur à jouer dans l'essor des cités plus modernes, intelligentes et durables, elle devient un City booster.

QUELLE SOLUTION ?

En tant que City booster, la gare est un booster urbain, économique, écologique, social et culturel. À cet effet, les gares entament leur mue sous l'effet d'un plan ambitieux initié par SNCF Gares & Connexions. Objectif: accélérer la modernisation des gares (700 millions d'euros investis d'ici 2020 dans 600 petites et moyennes gares) en améliorant les services et les commerces de proximité aux voyageurs et autres visiteurs.

QUELS RÉSULTATS ?

Emblématique de cette dynamique à l'œuvre, la transformation réussie de la gare de Paris-Saint-Lazare s'accompagne de nombreux autres projets à Paris Montparnasse, Bordeaux, Lyon Part-Dieu, Paris-Nord etc. Sans oublier les nouvelles gares de Rennes et Nantes livrées en 2019. Cette contribution directe au rayonnement économique des territoires se nourrit d'une double ambition de service public: concevoir des lieux pratiques et accueillants pour faciliter la vie des visiteurs – comme les 2 000 places de stationnement vélos et le parvis piétonnisé à Grenoble – et dégager une source de revenus complémentaires servant à l'entretien et à la modernisation des gares.

BB



Espaces Ferroviaires en sa qualité de maître d'ouvrage aménageur et développeur urbain, déploie une expertise à l'interface du ferroviaire et de l'urbain en impulsant un nouvel élan dans la fabrique urbaine, en redéfinissant la ville et ses lieux de vie au travers d'une approche de maîtrise d'usages. Notre responsabilité est donc d'anticiper ces changements pour construire des villes plus durables, plus économes en ressources, bas carbone, plus solidaires, replaçant le bien être au cœur de la ville de demain.

Fadja Karam,

*Directrice Générale Espaces Ferroviaires,
Directrice du développement SNCF Immobilier.*

UN NOUVEL ÉCO QUARTIER POUR DYNAMISER LE 18^{ÈME}

QUELS ENJEUX ?

Comment valoriser des sites ferroviaires qui n'ont plus d'utilité d'exploitation ? SNCF s'attache à les convertir en nouveaux quartiers durables et attractifs, contribuant ainsi à la création de la ville de demain.



Projet de la Chapelle International ©Espaces Ferroviaires

QUELLE SOLUTION ?

Espaces Ferroviaires intervient dans le projet de renouvellement urbain du Nord-Est de Paris pour redonner vie au quartier de la porte de la Chapelle (Paris 18^{ème}). Baptisé « Chapelle International », ce futur morceau de ville de 15 000 m² SDP est construit sur un ancien site ferroviaire de 7 ha. C'est un concept immobilier novateur et vertueux préfigurant la ville de demain. Le nouveau quartier offrira 3,5 ha de bureaux, 5,6 ha de logements dont près de 50 % sociaux, 2,2 ha d'espaces publics, un hôtel logistique multimodal de 4,5 ha avec un terminal urbain ferroviaire, 6 000 m² d'équipements publics et 7 000 m² d'agriculture urbaine en toiture.

QUELS RÉSULTATS ?

Fin 2018, 85% de la réalisation et de la commercialisation du site étaient engagés. Environ 3 000 salariés et 3 000 habitants intégreront les lieux en 2019.





INNOVER POUR INVENTER LA MOBILITÉ DE DEMAIN

Le Groupe s'engage à transformer la mobilité des biens et des personnes en une expérience facile d'accès, fluide et performante. Digitalisation, modernisation du réseau, évolution de l'information voyageur etc. SNCF innove grâce à des offres pionnières, tout en assurant une qualité de service optimale répondant aux nouvelles formes de mobilités.

NOTRE ENGAGEMENT : **être les meilleurs sur les fondamentaux et développer l'usage du ferroviaire**

7 ÉNERGIE PROPRE
ET D'UN COÛT
ABORDABLE



CIBLE 7.2

8 TRAVAIL DÉCENT
ET CROISSANCE
ÉCONOMIQUE



CIBLE 8.2

9 INDUSTRIE,
INNOVATION ET
INFRASTRUCTURE



CIBLE 9.1 + 9.4

La contribution du Groupe aux Objectifs de Développement Durable de l'ONU (ODD)



DÉVELOPPER DE NOUVELLES OFFRES DE MOBILITÉ

Face aux transformations sociétales à l'œuvre, SNCF réaffirme sa volonté d'offrir des modes de transport pluriels et innovants.

POUR FAIRE PLUS DE TRAIN, IL FAUT FAIRE PLUS QUE DU TRAIN

Les comportements de consommation évoluent en profondeur: préférence donnée à l'usage plutôt qu'à la propriété, intensification des usages digitaux etc. En conséquence, la concurrence entre les différents modes de transport (car, train, covoiturage, low-cost aérien, camions, etc.) ainsi que l'intensification des échanges (logistique et voyageurs) se renforcent. Face à ces changements majeurs, le Groupe souhaite répondre à l'ensemble des besoins en maîtrisant chaque maillon de la chaîne de mobilité. Ainsi, si le ferroviaire demeure le cœur de métier de l'entreprise, SNCF met au point de nouvelles solutions, partagées et intermodales, destinées à tous les publics.

DES MODES DE DÉPLACEMENTS INTERMODAUX ET PARTAGÉS

Pionnier de la multimodalité et acteur international, Keolis développe des offres de mobilité partagée et durable. Au total, l'entreprise opère une dizaine de modes de transport: trains, bus et cars, tramway, covoiturage, navettes autonomes 100% électriques, métro, etc. Concernant le transport de marchandises, le Groupe s'attache aussi à développer la part modale du fret ferroviaire et propose à ses clients de nouveaux services rail-route afin de fluidifier et d'optimiser la chaîne logistique tout en réduisant l'impact environnemental des marchandises transportées.



CHIFFRES CLÉS 2018

Keolis dans le monde:

21

réseaux de tramways

21 500

bus et cars

16

pays d'implantation

10

modes de transport opérés

UN NOUVEAU SERVICE RAIL-ROUTE POUR FACILITER LE TRANSPORT DE MARCHANDISES

QUELS ENJEUX ?

Congestion des routes, pénurie de chauffeurs, hausse des prix du gazole et saisonnalité de l'activité etc. Le transport de marchandises par la route rencontre des contraintes fortes.

QUELLE SOLUTION ?

L'éventail des solutions proposées par GEODIS ne cesse de s'élargir. Depuis février 2018, l'entreprise propose en effet une nouvelle offre combinant le rail et la route pour le transport de marchandises entre Hendaye et Metz, un axe désormais emprunté par cinq à six trains par semaine. Cette ligne ferroviaire de 1 100 km est associée à une desserte locale par la route pour les derniers kilomètres, assurée par Road Transport.

QUELS RÉSULTATS ?

Les clients bénéficient d'une offre logistique de bout en bout et d'un service porte-à-porte entre les frontières franco-espagnole et franco-allemande. Avec, à la clé, de nombreux atouts : un temps de transit similaire à celui de la route, une capacité de transport pour de forts volumes à un prix compétitif, une réduction des risques liés aux tensions sur les capacités de transport routier, sans oublier une réduction de l'empreinte carbone.



Équipe FRET SNCF ©Sébastien Godefroy



Navette KE'OP ©Keolis

KE'OP, PLUS DE FLEXIBILITÉ POUR LES ZONES PEU DENSES

QUELS ENJEUX ?

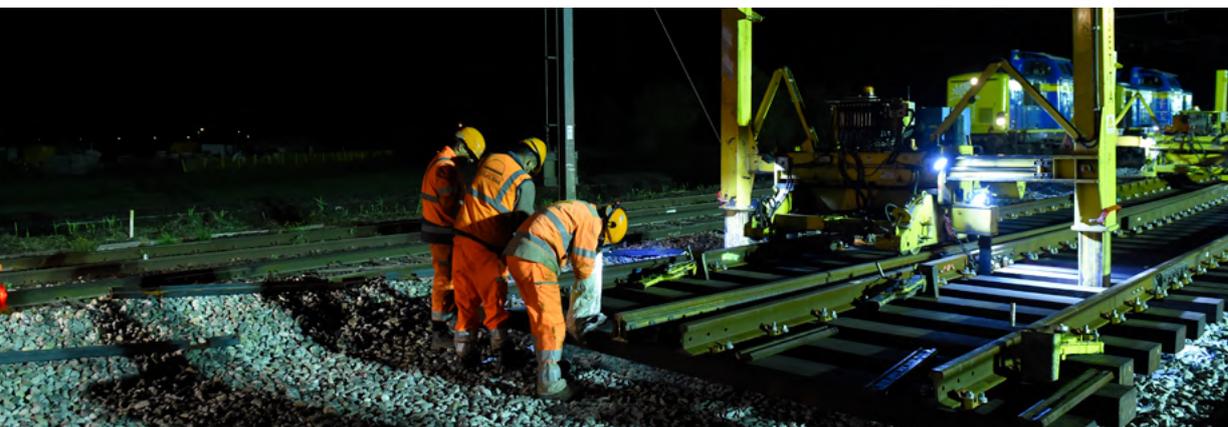
Dans les zones peu ou moyennement urbanisées, les communes sont à la recherche d'alternatives innovantes à la voiture et susceptibles de compléter et d'améliorer les offres existantes.

QUELLE SOLUTION ?

Fin 2018, Keolis a lancé une nouvelle solution de mobilité partagée, à la demande et en temps réel, dans l'agglomération bordelaise. Baptisée Ke'Op, elle fonctionne grâce à une application dédiée qui permet aux voyageurs de réserver leur trajet à l'avance jusqu'en dernière minute et de monter à bord d'un des dix monospaces sillonnant la zone, à proximité des adresses indiquées. Cette nouvelle forme de mobilité a déjà été testée avec succès en Australie et aux États-Unis.

QUELS RÉSULTATS ?

Les voyageurs de la zone couverte bénéficient d'un service souple, à moindre coût : ils peuvent réserver leur course en toute simplicité grâce à la solution 100% digitale, au prix unique de 5€, avec des points de dépôt et de prise en charge optimaux déterminés par l'application. In fine, il s'agit d'une solution économique et écologique, qui offre des connexions pratiques avec les lignes de transport public.



INVESTIR POUR LA MODERNISATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU

Permettre une circulation fluide, régulière et sans incident sur le réseau est une condition indispensable de la satisfaction des clients voyageurs, chargeurs et autres entreprises ferroviaires.

L'INNOVATION AU SERVICE DE LA RÉNOVATION

Le programme de renouvellement mis en œuvre témoigne des efforts de l'entreprise pour régénérer le réseau avec 1 600 chantiers programmés chaque année jusqu'en 2020. En 2018, un programme d'adaptation des infrastructures au changement climatique a été lancé. 5,1 Mds€ d'investissements ont été alloués à la modernisation et à la rénovation du réseau. Au-delà des chiffres, le Groupe tire profit de techniques et d'outils innovants comme les trains de surveillance qui analysent rapidement l'état des voies et détectent les anomalies grâce à la technologie embarquée. Tablettes, smartphones, scanner laser en 3D et drones permettent en outre de connaître l'état du réseau en temps réel et d'agir plus rapidement, même dans des sites difficilement accessibles.

UN RÉSEAU MODERNISÉ ET ÉTENDU

Le Groupe conduit aussi des projets majeurs pour développer et améliorer la performance du réseau. Le programme Réseau Haute Performance vise par exemple à augmenter la capacité de l'axe Paris-Lyon de 13 à 16 trains (+23%) par heure d'ici à 2023 sans interruption du trafic. Autre chantier phare : le projet EOLE consiste à prolonger le RER E vers l'ouest parisien avec la modernisation de 47 km de voies existantes et la création d'une nouvelle liaison interconnectée, rapide et innovante de 8 km comprenant trois nouvelles gares.

SNCF DEVIENT LE 1^{ER} OPÉRATEUR FERROVIAIRE À ÉMETTRE DES GREEN BOND

QUELS ENJEUX ?

Clés d'une circulation fluide des voyageurs et des marchandises et de la performance des lignes, l'entretien et le renouvellement des voies sont indispensables. Ils demandent un investissement conséquent.

QUELLE SOLUTION ?

Chaque année, SNCF Réseau finance et organise des chantiers de maintenance sur l'ensemble des lignes ferroviaires. Pour diversifier ses sources de financement, SNCF Réseau est devenu le premier gestionnaire d'infrastructures ferroviaires au monde à émettre des Green Bond. En effet, l'investissement dans la modernisation du système ferroviaire, facteur clé d'une économie bas-carbone, fait partie des projets éligibles aux obligations vertes.

QUELS RÉSULTATS ?

SNCF Réseau a été distingué par les Green Bond Awards 2018, en obtenant le Prix du meilleur rapport d'impact de l'année. Les gains de carbone correspondant aux investissements des Green Bond 2016 et 2017 sont de l'ordre de 8,8 Mt CO₂e sur les 40 prochaines années.



Renouvellement de voie et ballast ©A. Montigny



Opératrice Voie ©Arnaud Février



3^{ème} session du MiniLab à Équinoxe le 6 décembre 2018 ©Caroline Caudron

S'ADAPTER AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

QUELS ENJEUX ?

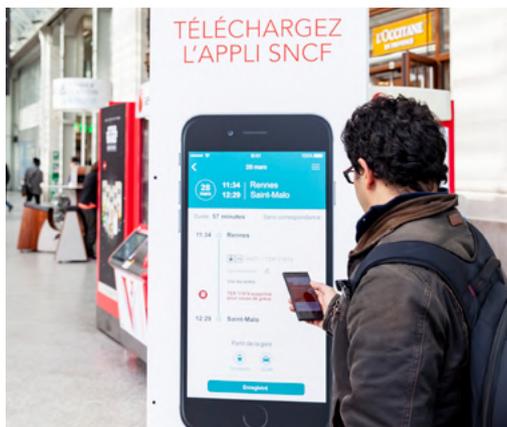
Face à des événements climatiques de plus en plus violents et récurrents, qui ont par exemple pour conséquence la dilatation des rails sous l'effet de la chaleur, ou l'affaissement des sols, suite à des inondations par exemple, et pour intégrer dès aujourd'hui les nécessaires adaptations, SNCF Réseau sécurise les installations, renforce la résistance technique des voies pour garantir à ses clients un service de qualité.

QUELLE SOLUTION ?

Une nouvelle dynamique en faveur de la lutte contre le changement climatique est en cours de réflexion au sein de SNCF Réseau, aboutissant au lancement de plusieurs études et à la création d'un mini-lab, regroupant des représentants des métiers ferroviaires, des gestionnaires de réseaux français et étrangers, des scientifiques et des organisations environnementales. L'objectif de cette démarche est d'analyser les fragilités intrinsèques des actifs face aux aléas climatiques et de définir les grandes lignes d'une feuille de route en matière d'adaptation.

QUELS RÉSULTATS ?

Le Groupe ferroviaire a mis en place des solutions innovantes destinées à réduire la vulnérabilité des infrastructures, avec, en particulier, des tournées de surveillance spécifiques (anticipation de fortes chaleurs, d'intempéries) lors des interventions sur les voies. Des analyses de vulnérabilité ont par ailleurs été effectuées chaque année depuis 2016. En 2019, des plans de continuité de l'activité seront rédigés sur l'ensemble du territoire.



L'INFORMATION CLIENT : UN CHANTIER MAJEUR QUI PORTE DÉJÀ SES FRUITS

Parce que seule une bonne information permet de redonner liberté et autonomie au client, SNCF lance une refonte profonde de la chaîne de l'information. C'est en tout cas la tâche qui a été assignée au programme dédié Information FIRST. Sa promesse : chacun doit disposer au bon moment de l'information la plus pertinente pour son voyage.

L'INFORMATION VOYAGEUR, VECTEUR DE SATISFACTION ET DIFFÉRENCIATION

Pour bien informer les 5 millions de clients qui transitent tous les jours sur ses lignes, le Groupe travaille à l'industrialisation de la chaîne de production de l'information, en impliquant tous ses acteurs : de l'agent de maintenance au conducteur, en passant par le contrôleur, le centre opérationnel, l'agent en gare ou encore les équipes en charge de l'application SNCF. Une attention particulière est portée à l'information fournie pendant les situations perturbées, qui génèrent jusqu'à présent une insatisfaction forte des clients. Côté marchandises, l'information est aussi un vecteur de différenciation clé dans un marché déjà ouvert à la concurrence.

PILOTER POUR PROGRESSER

Pour progresser, il faut être capable de mesurer la qualité de l'information au quotidien. SNCF a donc défini quatre indicateurs de la qualité de la production de l'information (fiabilité, réactivité, proactivité et cohérence) et deux indicateurs de satisfaction client (satisfaction à chaud et volume des remontées clients). Ces indicateurs sont accessibles à tous les collaborateurs dans une interface unifiée et servent à l'animation et la formation des équipes au quotidien.



Séminaire Scénarios et Info en situation perturbée, le 10 octobre 2018 ©DR



Train fret digital ©DR

INFORMATION FIRST: L'INFO EN PREMIÈRE LIGNE

QUELS ENJEUX ?

Une information fiable, réactive, cohérente et personnalisée : SNCF affirme son engagement auprès de ses 5 millions de voyageurs quotidiens.

QUELLE SOLUTION ?

150 millions d'euros sur trois ans. C'est l'investissement ambitieux réalisé par l'entreprise avec le programme Information FIRST, mis en place en 2017 pour améliorer l'information de ses voyageurs. Ce programme vise avant tout à faire entrer la voix du client auprès de tous les acteurs de la chaîne de l'information. L'objectif ? Que chaque client se considère comme bien informé lors de ses voyages.

Deux engagements clés ont été pris :

- En situation perturbée prévue (grève, travaux...), donner une information fiable et exhaustive sur les trains du lendemain au plus tard la veille à 17h,
- En situation perturbée inopinée, donner une première estimation à tous les clients impactés moins de 10 minutes après le début de l'incident.

LA RÉVOLUTION DU TRAIN FRET DIGITAL

QUELS ENJEUX ?

Le fret ferroviaire représente non seulement un enjeu pour la préservation de la planète mais également une solution pour répondre aux besoins des entreprises en quête d'une organisation logistique plus efficace.

QUELLE SOLUTION ?

Grâce au train fret digital développé par SNCF et Traxens, les chargeurs, et entreprises ferroviaires disposent désormais d'une solution globale de tracking et de coordination du transport logistique, via un réseau de boîtiers et de capteurs interconnectés placés sur les wagons.

QUELS RÉSULTATS ?

Lancé en octobre 2016 sous forme expérimentale en Lorraine, le fret digital propose plusieurs fonctionnalités, parmi lesquelles la géolocalisation des convois en lien avec le plan de transport pour suivre leur avancement en temps réel, le suivi des kilomètres – indispensable pour planifier les opérations de maintenance –, l'enregistrement des arrêts ou encore la détection des chocs anormaux. La démarche a par ailleurs reçu en mars 2018 le Prix de la meilleure innovation, dans la catégorie service transport et logistique, lors de la Semaine de l'innovation Transport et Logistique.



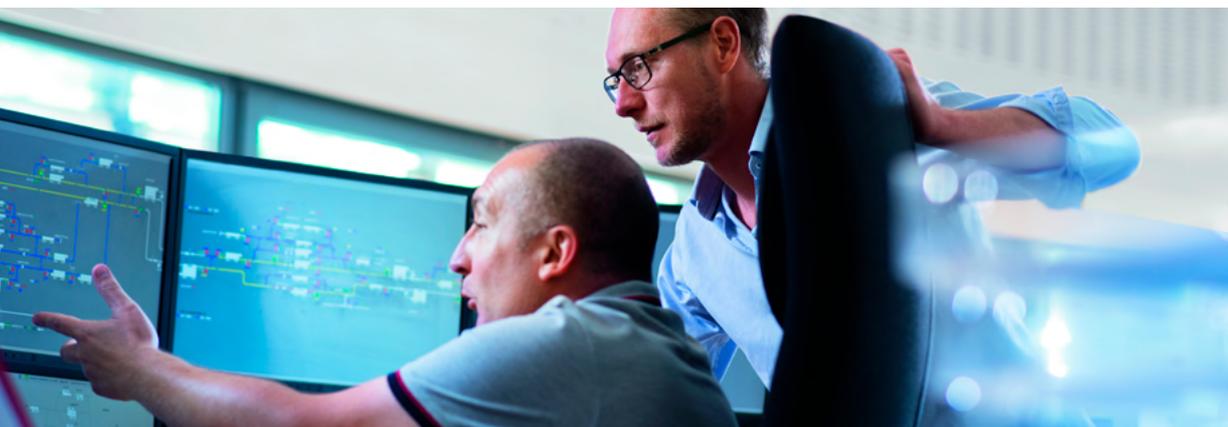
2 QUESTIONS À BENJAMIN HUTEAU, DIRECTEUR DU PROGRAMME INFORMATION FIRST

Quels sont les premiers résultats du Programme FIRST ?

Les résultats sont à la fois d'ordre organisationnels, matériels et humains. Concrètement, nous avons écrit plus de 500 scénarios de gestion des situations perturbées. L'objectif : que toutes les parties prenantes, qu'elles soient de Mobilités ou de Réseau, partagent les mêmes réflexes et que l'on puisse dire très rapidement aux clients au début d'une situation perturbée ce qu'il va se passer. Côté systèmes d'information, tous les médias digitaux ont été connectés fin 2018 à une base de données unique afin d'assurer à la source la cohérence et la mise à jour en temps réel de l'information. Nous avons déjà remplacé 1000 écrans d'affichage dans les gares et inauguré le premier centre opérationnel en gare de nouvelle génération à Paris Nord en 2018. Et ça fonctionne ! Les indicateurs de satisfaction client progressent sensiblement : en 2018 chez TGV, la fiabilité de l'information en cas de retard a par exemple progressé de 4,2% et la réactivité de 30,8%, par rapport à 2017.

Quelles sont les prochaines étapes ?

Pour les années à venir, les projets sont nombreux pour améliorer encore la performance : mise en place d'un chatbot sur Whatsapp, Messenger et Twitter, remplacement et uniformisation de 2 000 écrans d'affichage ou encore déploiement dans les grandes gares de centres de commandement regroupant l'ensemble des équipes opérationnelles. Et nous nous consacrons au nerf de la guerre : les hommes. Il est essentiel d'accompagner les équipes et leurs managers pour les aider à s'approprier les gestes métiers et opérer un saut culturel.



SNCF À L'ÈRE DE L'INDUSTRIE 4.0

Dès 2000, SNCF s'affirmait comme pionnier du numérique avec le lancement de voyages-sncf.com. Le Groupe accélère aujourd'hui sa transformation digitale afin d'améliorer le service rendu aux voyageurs. Une stratégie globale qui concerne toutes les entités du Groupe et l'ensemble des collaborateurs.

UN GROUPE FER DE LANCE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE

L'entreprise accentue sa mutation vers l'industrie 4.0. Qu'il s'agisse de maintenance prédictive grâce à des capteurs posés sur les matériels roulants ou sur les voies, d'utilisation de drones ou de tablettes équipant les collaborateurs, la transformation digitale vise un objectif clé : limiter les incidents sur le réseau et le matériel afin d'assurer un service optimal aux voyageurs. En parallèle, les gares et lignes ferroviaires se dotent progressivement de connexion à haut débit pour répondre aux besoins des clients et des collaborateurs. À cela s'ajoutent les maisons du digital, lieux d'expertises et de collaboration conçus pour accélérer le développement de projets internes porteurs d'innovation auprès des collaborateurs.

UN ASSISTANT PERSONNEL FACILITEUR DE MOBILITÉ

Dès 2019, un nouvel Assistant Personnel de Mobilité permettra à l'ensemble des clients du Groupe de s'informer, réserver, valider et payer depuis une même application. Chaque voyageur pourra ainsi organiser son déplacement de bout en bout, en combinant différents modes de transport bas carbone : train, bus ou covoiturage avec un seul billet à terme. L'offre intelligente et proactive, est conçue pour s'adapter en temps réel aux comportements et intentions de parcours.



CHIFFRES CLÉS 2018

4 MDS€

volume d'affaires annuel du site OUI.sncf, 1^{er} e-commerçant de France et précurseur par son dispositif conversationnel (ex : Ouibot, Ouitalk)

12 M

de téléchargements de l'application SNCF

+12%

de transactions sur le site OUI.sncf

UNE APPLICATION POUR TOUTES LES MOBILITÉS

Pour permettre à tous de se déplacer facilement, en combinant les modes de transports les plus adaptés à chaque trajet, SNCF développe une application qui permet de s'informer, de se déplacer et de payer son déplacement, quelles que soient les solutions de mobilité choisies.



1 QUESTION À ALEXANDRE VIROS, DIRECTEUR GÉNÉRAL D'E-VOYAGEURS

En quoi SNCF est-il un acteur majeur de la mobilité multimodale durable en Europe ?

Nous avons les atouts d'un acteur de référence :

- Le site oui.sncf, et ses 100 millions de billets vendus en 2018 et 17 millions de téléchargements de l'application,
- L'app SNCF, 40 millions de visites par mois,
- L'usine digitale e-voyageurs technologies, plus grande usine en France spécialisée dans les mobilités.
- SNCF doit devenir l'entreprise plateforme. Cette stratégie est pertinente et corrélée à sa raison d'être. L'Assistant Personnel de Mobilité, application *tout en un*, en sera la traduction digitale : il proposera des alternatives à l'usage individuel de l'automobile face à la fracture grandissante des mobilités !

COSMO, L'OUTIL DIGITAL QUI ENRICHIT LA RELATION CLIENTS

QUELS ENJEUX ?

Nos clients sont sensibles aux attentions qu'on leur porte. Parce que nous voulons proposer plus de service à bord pour les fidéliser et créer la préférence pour le train, nous avons imaginé doter nos chefs de bords d'outils intelligents et plus performants pour leur donner le temps de se consacrer à 100% aux clients.

QUELLE SOLUTION ?

L'outil COSMO (Contrôle et Service en Mobilité) destiné aux contrôleurs et aux collaborateurs commerciaux, en cours de déploiement, permet le contrôle, la régularisation, l'encaissement ainsi que d'autres services à bord.

QUELS RÉSULTATS ?

En plus de participer à la lutte contre la fraude sur le réseau, COSMO facilite les opérations de contrôle et de régularisation grâce au développement de l'accueil-embarquement sur les quais. Il fournit aussi une meilleure connaissance des clients et permet aux chefs de bord d'anticiper leurs attentes, comme par exemple retrouver dans la base de données une carte de réduction oubliée. In fine, il aide les collaborateurs à faire évoluer leur métier vers une relation client enrichie.



FAIRE DU RAIL LA MEILLEURE SOLUTION

Alors que le marché mondial du transport de marchandises est en pleine reconfiguration, l'ambition de SNCF est de faciliter le transport de marchandises.

UN ACTEUR MAJEUR DU TRANSPORT ET DE LA LOGISTIQUE

Le Groupe a su saisir tous les enjeux liés à ce marché, à la fois très concurrentiel et de plus en plus complexe. Son credo : se positionner en facilitateur. Premier transporteur et logisticien français, SNCF Logistics développe son expertise sur l'ensemble des modes de transport : rail, route, aérien, maritime. Fort de la diversité de ses métiers (Geodis, TFMM, Ermewa Group), il conçoit des solutions multimodales et de gestion de flux sur-mesure de bout en bout de la chaîne logistique, qui allient sécurité, performance économique et environnementale. Présent dans 120 pays, SNCF Logistics réalise plus de la moitié de son activité hors de France.

DES SOLUTIONS COMBINÉES ET INNOVANTES

Le Groupe et ses filiales travaillent au quotidien pour concevoir une offre de transport de marchandises combinant différents modes, adaptée à tous les besoins et respectueuse de l'environnement. En matière ferroviaire, SNCF se fixe pour priorité de mieux remplir les trains de fret en circulation, grâce notamment à la gestion capacitaire qui allie mutualisation des trains et rationalisation du plan de transport. Depuis l'ouverture de la desserte Calais-Turin en 2018, le réseau compte désormais quatre autoroutes ferroviaires.



D'ici 2030, les volumes de marchandises transportées en Europe devraient augmenter de 30%. A cette échéance il est indispensable de doubler la part du fret ferroviaire si nous voulons tenir l'engagement européen de rester en deçà des 2°C de hausse des températures pour lutter contre le réchauffement climatique. Un rééquilibrage favorable au rail ne sera possible que grâce des actions conjointes entre entreprises ferroviaires, gestionnaires d'infrastructure et pouvoirs publics.

Sylvie Charles

Directrice Générale du pôle Transport Ferroviaire et Multimodal de Marchandises SNCF LOGISTICS

SNCF LOGISTICS TISSE SA TOILE EN EUROPE DU SUD

QUELS ENJEUX ?

Avec l'internationalisation des échanges, la gestion d'une chaîne d'approvisionnement de plus en plus complexe et mondiale est un véritable enjeu de compétitivité pour les entreprises.



Captrain Espagne ©DR

QUELLE SOLUTION ?

À cet égard, SNCF Logistics déploie des expertises et des solutions dédiées, sur un périmètre géographique toujours plus large. SNCF Logistics propose dans toute l'Europe des prestations ferroviaires et multimodales via différentes filiales: Fret SNCF, Captrain, Forwardis etc. Déjà présent en Allemagne, Italie, Belgique et Roumanie, il a acquis la société espagnole Comsa Rail Transport, donnant naissance à la huitième filiale Captrain en Europe.

QUELS RÉSULTATS ?

Acteur de référence, avec plus de 10% du marché du fret ferroviaire en Espagne, SNCF Logistics renforce son maillage territorial et répond plus efficacement aux besoins de l'industrie européenne.

UPPLY: UNE PLATEFORME 100% DIGITALE POUR LES ACTEURS DU TRANSPORT

QUELS ENJEUX ?

Qu'ils soient transporteurs, chargeurs ou consultants, les acteurs de la logistique font face à de nombreux défis – instabilité des prix, opacité de l'information, annulations de dernière minute – qui diminuent leur efficacité.

QUELLE SOLUTION ?

Créée par GEODIS, Upply est une plate-forme internationale 100% digitale de la supply chain, combinant expertise métier et big data. Grâce à la fonction SmartScan, qui permet de comparer de façon instantanée les tarifs de transport aérien, routier, maritime, ses clients accèdent facilement et rapidement à un benchmark de prix.



CHIFFRES CLÉS 2018

51 500

collaborateurs au sein de SNCF Logistics

10,1 MDS€

chiffre d'affaires



Une des promesses de GEODIS vis-à-vis de ses clients comme de la société est l'optimisation de la supply chain en termes de performance opérationnelle, de coûts et d'empreinte environnementale.

Les opportunités offertes par la digitalisation ont conduit GEODIS à lancer en novembre 2018 une plateforme disruptive. Celle-ci rapproche chargeurs et transporteurs, afin d'assurer la pleine utilisation de leurs moyens, réduisant ainsi les inefficacités de la supply chain. Dans les prochains mois, Upply proposera de nouvelles fonctionnalités: les utilisateurs pourront notamment vendre et acheter des capacités sur plusieurs modes de transport.

Marie-Christine Lombard,
Présidente du Directoire de GEODIS





L'ENGAGEMENT D'UN GRAND GROUPE POUR LA PLANÈTE

Acteur incontournable des mobilités bas-carbone, SNCF apporte des réponses durables aux enjeux de transport de voyageurs et de marchandises, face à des défis climatiques et environnementaux qui bouleversent les habitudes de consommation et de déplacement. Tourné vers l'avenir, le Groupe imagine constamment de nouvelles solutions afin de limiter sa propre empreinte environnementale et d'optimiser son utilisation des ressources naturelles.

NOTRE ENGAGEMENT : être une entreprise citoyenne moteur de la transition écologique des mobilités.



CIBLE 7.2



CIBLE 11.6



CIBLE 13.1



CIBLE 15.1

La contribution du Groupe aux Objectifs de Développement Durable de l'ONU (ODD)



TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POUR ATTÉNUER LE DÉRÈGLEMENT CLIMATIQUE

Si le secteur des transports est responsable d'un tiers de la consommation finale d'énergie totale de la France, le ferroviaire n'en consomme que 0,6% – alors qu'il représente près de 10% des transports. Par ailleurs, en 2018, le Groupe a émis 3,09 Mt de gaz à effet de serre (Scope 1&2). Il existe néanmoins des marges de progression, notamment dans le type d'énergie utilisée par certains matériels.

NOTRE ENGAGEMENT

En 2015, en vertu de l'Accord de Paris de la COP21, SNCF s'est engagé à améliorer sa performance carbone de 25% entre 2015 et 2025 et à améliorer sa performance énergétique de 20% sur la même période.



INDICATEURS CLÉS

- Émissions de CO₂e par voyageur.kilomètre (en g/voy.km) – GPF
Emissions moyennes pour tous les types de trains
- Émissions de CO₂e par tonne.kilomètre (en g/tonne.km)



En 2018, l'amélioration est due à la baisse de trafic liée à la grève et à la révision à la baisse des facteurs d'émissions pour l'électricité de traction.

MOINS CONSOMMER

Un voyageur en train émet en moyenne 25 fois moins de gaz à effet de serre que s'il était seul dans sa voiture, une marchandise 9 fois moins que si elle était transportée par voie routière. Pour capitaliser sur cette sobriété énergétique et continuer à l'améliorer, les actions du Groupe se focalisent sur le matériel roulant: équipements de stockage d'énergie embarqués et de compteurs d'énergie, solution d'aide au conducteur « Opti-conduite » d'optimisation de la consommation d'énergie etc.

CHANGER LES ÉNERGIES DE TRACTION

De nombreuses initiatives sont en outre mises en place pour améliorer la performance carbone des solutions du Groupe: mobilité électrique ou fonctionnant grâce aux agrocarburants, circulation des trains hybrides dès 2020, déploiement du train hydrogène pour 2022, sortie du diesel en 2035 etc. SNCF a également engagé une trajectoire de verdissement et de décarbonation de ses activités, avec notamment la signature d'accords d'achat d'électricité auprès de fournisseurs d'énergie renouvelable et le développement de programmes photovoltaïques.

L'INNOVATION POUR LE CLIMAT, LA QUALITÉ DE L'AIR ET LE BRUIT

QUELS ENJEUX ?

Pour les villes de demain, développer des réseaux de transports durables, intégrés mais également inscrits dans la transition écologique, représente un véritable défi : combiner rentabilité, accessibilité tarifaire, exigences environnementales et pérennité des infrastructures.

QUELLE SOLUTION ?

Keolis développe de nombreuses offres vertueuses : parc de bus fonctionnant au gaz naturel pour la métropole Tours Val de Loire, mobilités électriques pour Orléans Métropole... Au Canada, Keolis devient le plus important opérateur d'autobus scolaires 100 % électriques d'Amérique du Nord. La filiale du Groupe expérimente en outre des navettes électriques autonomes, sans conducteur, dans plusieurs villes françaises (Lyon, Paris La Défense, Nevers, etc.) et à l'international (Las Vegas, Montréal, Londres).

QUELS RÉSULTATS ?

Ces nouveaux matériels permettent une amélioration de la qualité de l'air et une pollution sonore réduite. Les navettes autonomes offrent en outre une réponse performante à la problématique du dernier/premier kilomètre en milieu urbain. Le succès auprès du public est immédiat, comme à Londres, où le service a enregistré plus de 1 000 passagers après deux semaines d'exploitation.

BB



Face à un marché du transport public en transformation, nous innovons pour apporter des solutions efficaces en réponse aux attentes des citoyens. Keolis reste ainsi fidèle à sa mission d'intérêt général en accompagnant les pouvoirs publics dans la construction d'une société de mobilité solidaire et durable.

Jean-Pierre Farandou,
Président du Directoire de Keolis



Thalys Premium plateau repas ©Thalys

THALYS RÉDUIT DE MOITIÉ SES ÉMISSIONS DE CO₂e, EN LIGNE AVEC L'ACCORD DE PARIS

QUELS ENJEUX ?

Membre du programme Science Based Target*, Thalys s'est fixé l'objectif de réduire de 40 % ses émissions de CO₂e à horizon 2020 par rapport à 2008. Il valide ainsi son engagement de ne pas dépasser 2° d'augmentation de la température moyenne d'ici la fin du siècle, conformément à l'objectif de l'Accord de Paris.

QUELLE SOLUTION ?

Afin de relever ce défi, Thalys a élaboré un plan d'action complet portant sur l'ensemble de son périmètre d'activité, notamment : restauration à bord à base de produits locaux et bio, électricité utilisée pour la traction des trains, communication pour faire préférer le train.

QUELS RÉSULTATS ?

Entre 2008 et 2017, les émissions de CO₂e annuelles ont été réduites de 25 111 tonnes, soit 46 %, c'est à dire plus que l'objectif initial. Rapportées au nombre de voyageurs, elles ont diminué de 52 %. Parmi les facteurs clés de succès : le passage à 100 % d'énergie éolienne aux Pays-Bas au 1^{er} janvier 2017, la réduction des consommations en éclairage, chauffage et climatisation, la dématérialisation de la billettique, et l'optimisation des offres Thalys pour maximiser le remplissage des trains.

* une initiative commune du Carbon Disclosure Project, du World Resources Institute, du WWF et du United Nations Global Compact.



Centrale photovoltaïque AIREFSOL Energies des Mûriers
(communes de Lapalud et Lamotte-du-Rhône dans le Vaucluse) ©EOLFI

EXPLOITER TOUT LE POTENTIEL DE L'ÉNERGIE SOLAIRE

Les énergies renouvelables, en particulier le photovoltaïque, représentent un véritable potentiel pour SNCF, lui permettant de concilier rentabilité économique et développement durable.

UN RECOURS DE PLUS EN PLUS IMPORTANT AUX ÉNERGIES RENOUVELABLES

Le recours du Groupe aux énergies renouvelables a vocation à s'accroître dans les prochaines années, notamment dans la perspective du développement de l'autoconsommation d'énergie, ce qui pourrait à long terme réduire les coûts d'achat d'énergie et sécuriser les approvisionnements de l'entreprise. Pour ce faire, SNCF dispose d'un atout décisif pour nouer des partenariats fructueux avec les industriels et les collectivités territoriales : SNCF est le deuxième propriétaire de patrimoine en France, avec une emprise foncière considérable au sol et en toiture.

TROIS ENGAGEMENTS FORTS EN FAVEUR DE L'ÉNERGIE SOLAIRE

Chef de file du Groupe sur le sujet de la production d'énergie solaire, SNCF Immobilier a défini en 2018 sur la demande de l'État trois engagements majeurs :

- Recenser et caractériser les espaces d'une surface minimum de 2 hectares afin de développer des projets de fermes photovoltaïques,
- Favoriser le déploiement des projets solaires sur les terrains éligibles (une centaine d'hectares mis à disposition d'ici 5 ans),
- Développer des projets en autoconsommation sur les bâtiments SNCF et de mise en place progressive de panneaux photovoltaïques sur les toitures des principaux bâtiments existants (potentiel à terme de l'ordre de 16 hectares).



Centrale solaire de Surdon, mise à disposition par SNCF d'une ancienne friche industrielle ©Charly Lataste

UN PARTENARIAT NOVATEUR POUR VALORISER LES EMPRISES FERROVIAIRES

QUELS ENJEUX ?

Tirer parti de ses emprises disponibles pour produire de l'énergie solaire et prendre part aux efforts nationaux.

QUELLE SOLUTION ?

En 2011, SNCF a établi un partenariat avec l'opérateur photovoltaïque EOLFI, créant la société commune AREFSOL Energies dont l'objectif est de développer des projets solaires photovoltaïques sur des terrains délaissés, non valorisables par les activités ferroviaires et sans aucun conflit d'usage et privilégiant l'emploi local.

QUELS RÉSULTATS ?

Aujourd'hui, AREFSOL Energies totalise une dizaine de projets photovoltaïques en cours de développement ou en cours d'exploitation, pour une puissance totale de plus de 80 MWc. La centrale solaire des Mûriers (84) en cours de construction est un exemple emblématique d'innovation technologique : ses panneaux à haute concentration permettent de doubler l'efficacité des systèmes par rapport aux panneaux plus classiques.

UNE FRICHE INDUSTRIELLE DEVIENT CENTRALE SOLAIRE

QUELS ENJEUX ?

Comment redonner vie à d'anciens sites SNCF fermés et démantelés tout en s'inscrivant dans une politique de développement durable ambitieuse ? Le Groupe initie des démarches de concertation, servant l'intérêt général.

QUELLE SOLUTION ?

À Surdon (61), SNCF a développé, avec le soutien de nombreux acteurs politiques et économiques locaux, une centrale solaire au sol sur une ancienne friche industrielle. Ce terrain de 25 hectares non commercialisable, sans conflit d'usage avec d'autres activités, avait accueilli jusqu'en 1993 une activité de traitement de traverses de chemin de fer.

QUELS RÉSULTATS ?

SNCF est fier d'avoir su conférer une nouvelle vie à ce site, qui embauchait 190 personnes en pleine activité. Depuis le printemps 2018, le terrain a retrouvé sa vocation industrielle, à travers la production d'énergie renouvelable avec des modules solaires fabriqués en France. La centrale produira environ 7 401 MWh par an, l'équivalent de la consommation annuelle (hors chauffage) de 2 960 foyers, soit plus de la moitié des foyers de la communauté de communes des Sources de l'Orne, qui compte environ 12 000 habitants.



LIMITER LES NUISANCES LIÉES À LA CIRCULATION DES TRAINS

Afin de répondre aux enjeux de qualité de l'air et de pollution sonore, SNCF investit en R&D et innove.

LIMITER SON IMPACT POUR LE CONFORT DE TOUS

SNCF développe depuis de nombreuses années une démarche de limitation des impacts de ses infrastructures, de ses matériels et de ses installations sur l'environnement. Sa politique porte ainsi sur la préservation de la qualité de l'air et de l'ambiance sonore, afin d'améliorer le confort de ses clients, de ses collaborateurs et des riverains.

UN ENGAGEMENT DE LONG TERME CONTRE LE BRUIT

Le bruit ferroviaire est un enjeu environnemental et de santé publique. Pour réduire les nuisances, SNCF mène des actions sur le réseau ferroviaire existant, où le développement du trafic doit tenir compte de l'environnement urbain. En outre, le Groupe mène un programme d'innovation et de recherche afin de réduire le risque de gêne pour tous les publics.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'AIR

Outre les travaux menés depuis des années pour améliorer la qualité de l'air dans les enceintes ferroviaires souterraines, SNCF développe aussi des alternatives aux tractions thermiques, en testant de nouvelles sources d'énergie pour les TER ou ses flottes de véhicules. Le Groupe renforce son engagement en faveur du potentiel écologique du fret ferroviaire pour le transport de marchandises.



Baie de mesures des particules et métaux dans l'air au niveau du quai de la gare de Cergy-le-Haut (RER A) ©AEF

UNE NOUVELLE GÉNÉRATION DE TER

QUELS ENJEUX ?

La mobilité des personnes et des marchandises croît chaque année. L'enjeu consiste à intégrer les questions climatiques et de santé publique dans son développement. SNCF s'attache à verdir son matériel ferroviaire, et en particulier son parc TER, équipé actuellement à 50 % de traction thermique, notamment par l'usage de technologies plus respectueuses de l'environnement.

QUELLE SOLUTION ?

Pionnier en matière d'alternatives à la traction thermique, le Groupe teste avec Alstom le premier TER hybride, en partenariat avec les régions Centre-Val-de-Loire, Grand Est, Nouvelle Aquitaine et Occitanie. Ce train de nouvelle génération combine plusieurs sources d'énergie selon les situations : alimentation électrique par caténaire, moteurs thermiques et énergie stockée dans les batteries. Autres perspectives d'innovations : les agrocarburants, l'électrification frugale combinée au train à batterie et le train à hydrogène.

QUELS RÉSULTATS ?

Le TER hybride se distingue par ses performances en matière de consommation énergétique, de coûts d'exploitation et de maintenance. Il permettra de réduire de 20 % la consommation d'énergie et les émissions polluantes. De plus, des réflexions se poursuivent concernant l'utilisation de combustibles composés à 100 % d'agrocarburants respectant des critères de durabilité. Concernant le TER à hydrogène, SNCF a déjà identifié certaines lignes sur lesquelles il pourrait circuler, élaborant un cahier des charges en relation avec les régions.

INNOVER POUR LA QUALITÉ DE L'AIR DANS LES GARES

QUELS ENJEUX ?

Dans les espaces ferroviaires souterrains, la concentration en particules issues notamment de l'exploitation ferroviaire peut atteindre des niveaux élevés. Cette pollution résulte essentiellement de



Train Régional ©Dominique Santrot



1 QUESTION À CAROLE DESNOST DIRECTRICE INNOVATION & RECHERCHE DU GROUPE SNCF

Quel est le calendrier de déploiement des trains hybrides / à hydrogène ?

Le TER hybride sera testé sur une rame Régionalis du parc TER Occitanie dès 2020, pour une mise en service commerciale courant 2021 et un déploiement généralisé à partir de 2022. Le TER hybride permet de réduire les coûts de maintenance et d'améliorer la qualité de l'air aux abords des villes et en milieu urbain. Quant au TER à hydrogène, il pourrait circuler en 2022.

phénomènes mécaniques liés au freinage des trains. C'est un sujet de santé publique qui impose une grande vigilance pour que tous les risques soient identifiés et les mesures prises.

QUELLE SOLUTION ?

La Direction des Gares d'Île-de-France engage une démarche ambitieuse. Elle conduit depuis 2015, avec Airparif, une étude de mesure de la qualité de l'air dans les gares souterraines franciliennes. Elle travaille à la réduction des niveaux de particules fines en optimisant la ventilation des gares et en testant le traitement de l'air dans le cadre de l'appel à projets « innovons pour l'air de nos stations » dont elle est partie prenante.

QUELS RÉSULTATS ?

Dès le second trimestre 2019, deux des solutions retenues à l'issue de l'appel à projets seront testées à la station Avenue Foch de la ligne C du RER. La première, proposée par Air Liquide, consiste à capturer les particules en suspension dans l'air par un procédé d'ionisation positive. La seconde, conçue par la start-up Starklab, mise sur un procédé de filtration des particules par voie liquide.

ENSEMBLE POUR LE CLIMAT AVEC LA COALITION RAIL FREIGHT FORWARD

QUELS ENJEUX ?

D'ici à 2030, les routes européennes pourraient compter un million de camions supplémentaires compte tenu de la croissance du secteur, créant un surplus de 80 millions de tonnes de CO₂e. Un scénario difficilement acceptable au regard des objectifs définis dans l'Accord de Paris sur le climat.

QUELLE SOLUTION ?

SNCF, aux côtés d'une quinzaine d'entreprises européennes de fret ferroviaire, s'engage pour le climat dans le cadre de Rail Freight Forward, une coalition pour interpeller les décideurs politiques et les encourager à tirer parti du potentiel écologique du fret ferroviaire, qui émet 9 fois moins de CO₂e que le fret routier. L'objectif est ambitieux : porter la part modale du rail à 30% d'ici à 2030, ce qui annulerait l'impact négatif de la croissance du transport de marchandises sur le climat.

QUELS RÉSULTATS ?

Premier acte fort de la coalition : le lancement du Train de Noé à Katowice (Pologne), lors de la COP 24. Cette œuvre mobile et évolutive, inspirée de l'arche de Noé, a ensuite fait escale à Vienne, Berlin, Paris et Bruxelles début 2019 afin de sensibiliser les autorités politiques et l'opinion publique aux enjeux du report sur le rail.

PRÉVENIR ET RÉDUIRE LE BRUIT FERROVIAIRE

QUELS ENJEUX ?

Conscient que les nuisances sonores du système ferroviaire représentent un enjeu de santé publique, SNCF Réseau agit pour une meilleure insertion des voies ferrées dans les cadres de vie tout en répondant à la demande croissante de transports collectifs.

QUELLE SOLUTION ?

SNCF Réseau intègre la dimension acoustique dès le début des projets, tant au niveau des trains que des chantiers ferroviaires, et participe à la politique nationale de résorption des points noirs bruit (PNB) ferroviaires mise en place par l'État. Ce dispositif recense les situations les plus critiques – quelque 500 000 habitants sont potentiellement concernés – en vue d'y apporter des solutions. SNCF Réseau collabore aussi avec de nombreuses parties prenantes : France Nature Environnement, le Comité National du Bruit, Bruitparif (Île-de-France), Acoucité (Grand Lyon).

QUELS RÉSULTATS ?

Depuis 2008, 140 millions d'euros ont été consacrés à la protection de plusieurs milliers de logements. La politique de maintenance intègre désormais des exigences de performance acoustique afin d'améliorer les gains.

ACTIONS CONTRE LE BRUIT LE LONG DES VOIES FERRÉES



©SNCF Réseau



Chargement du premier train lors de l'inauguration de l'autoroute ferroviaire Calais-Turin, le 6 novembre 2018 ©Jean-Jacques d'Angelo

VERS L'ABANDON DU DIESEL

QUELS ENJEUX ?

L'empreinte environnementale du transport routier s'exprime sur deux dimensions principales : les émissions de gaz à effet de serre (CO₂e principalement) et les émissions de polluants : particules fines, oxydes de soufre et d'azote, cette dernière catégorie étant particulièrement préoccupante en milieu urbain.

QUELLE SOLUTION ?

Pour lutter contre ces formes de pollution, Geodis expérimente depuis 10 ans la substitution du diesel par le gaz naturel en ville comme sur la longue distance. Celui-ci permet une réduction de 70% des émissions d'oxyde d'azote (NOx), et de presque 100% des émissions de particules. Les solutions électriques sont également étudiées, même si les matériels roulants nécessaires ne sont pas encore au catalogue des constructeurs en 2018. Enfin, Geodis souhaite se tourner à l'avenir vers le biogaz (méthane produit à partir de biomasse) à l'avantage majeur : un bilan carbone presque nul.

QUELS RÉSULTATS ?

En Espagne, Geodis vient de repenser son plan de transport pour proposer des véhicules roulant au gaz naturel liquéfié (GNL). Avec plus de 400 CV et une autonomie de 1 500 km, 12 camions assurent ainsi des liaisons régulières entre Madrid et Barcelone.

DÉCARBONER LE TRANSPORT GRÂCE AUX AUTOROUTES FERROVIAIRES

QUELS ENJEUX ?

Alors que la logistique connaît une révolution sans précédent du fait de l'essor du e-commerce, les chargeurs attendent des offres de transport vertueuses conjuguant performance opérationnelle et environnementale.

QUELLE SOLUTION ?

Une nouvelle autoroute ferroviaire a été inaugurée le 6 novembre 2018 entre le port de Calais et Orbassano (banlieue de Turin). Opérée par VIIA, filiale de SNCF Logistics, elle couvre 1 150 km, réalise 5 allers-retours par semaine et proposera à terme deux allers-retours quotidiens. Cette cinquième ligne contribue à la densification du réseau d'autoroutes ferroviaires déjà opéré par VIIA.

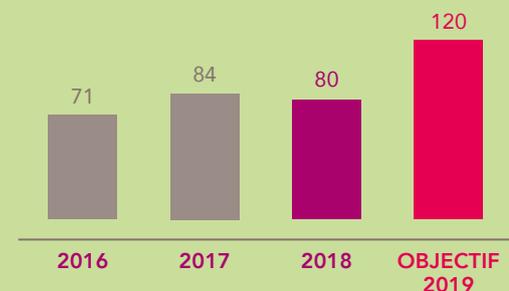
QUELS RÉSULTATS ?

Combinant les avantages écologiques et économiques du ferroviaire à la flexibilité de la route, cette ligne de fret ferroviaire représentera à terme un transfert de 31 000 camions de la route vers le rail, soit une économie moyenne de 1,2 tonne de CO₂e par remorque et par voyage (37 200 tonnes de CO₂e par an).



INDICATEURS CLÉS

Tonnes de CO₂e évitées grâce aux autoroutes ferroviaires (en milliers) – A





Stockage des rails, Saulon-la-Chapelle ©DR

AMPLIFIER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

De l'écoconception au recyclage, l'économie circulaire est un axe majeur de la politique SNCF. Le Groupe développe depuis 2013 une stratégie visant à valoriser les produits en fin de vie, limiter la consommation de ressources et réduire les déchets dans l'ensemble de ses processus d'exploitation.

STRATÉGIE 2017-2020

Actualisée en 2017, cette stratégie concerne aussi bien les activités industrielles du Groupe (infrastructure, matériel roulant), le secteur immobilier (SNCF Immobilier, Gares & Connexions) que les activités tertiaires transverses (équipements électriques et électroniques, vêtements professionnels, etc) Elle poursuit quatre objectifs à horizon 2020 :

- Promouvoir l'écoconception en intégrant le coût du cycle de vie,
- Adapter les processus industriels pour optimiser la durée de vie des constituants et exploiter de façon optimale les gisements de matière,
- Développer les partenariats avec les éco-organismes et filières industrielles de valorisation existantes ou émergentes,
- Créer de la valeur pour l'entreprise (vente de matières) et les territoires (vitalisation économique et création d'emplois).



PLANS DE RÉDUCTION DES DÉCHETS

Le tri sélectif dans les plus grandes gares s'impose : la production de déchets y est comparable à celle d'une ville de 30 000 habitants. Gares & Connexions déploie ainsi en France un nouveau type de poubelles de tri, dispositif complété par des expérimentations sur la collecte de papier et de journaux à bord des trains.

DONNER UNE NOUVELLE VIE AUX MATÉRIELS ROULANTS

QUELS ENJEUX ?

Chaque année, des matériels roulants (voitures Corail, de service, locomotives, TGV...) arrivent en fin de vie et sont radiés du parc. D'ici 2028, les prévisions de démantèlement sont de l'ordre de 11 800 caisses, ce qui représente 250 km de voies de stockage.

QUELLE SOLUTION ?

Il est d'autant plus important de recycler ces matériels qu'ils sont pour l'essentiel constitués d'éléments valorisables (acier, inox, cuivre, moteurs électriques, etc.). Le taux de recyclage d'un TGV dépasse 90%. SNCF agit concrètement, avec la mise en place de filières de démantèlement et grâce à la massification des volumes qui contribuent à l'essor d'une industrie de l'économie circulaire ferroviaire.

QUELS RÉSULTATS ?

SNCF collabore avec des fournisseurs qualifiés (démontage, dépollution, désamiantage et démolition) et a signé deux marchés portant sur près de 1000 caisses fin 2018. Durant l'année 2019, la Direction du Matériel de SNCF va lancer de nouveaux appels d'offres en vue de démanteler certains matériels radiés afin de minimiser l'utilisation de voies de service pour le stockage des matériels en attente de traitement mais aussi de valoriser la matière disponible.



Locomotive électrique BB17099 en cours de démantèlement ©DR



Remplacement de traverses avec une tirrefonneuse ©Ronan Guillou

VALORISER LES PRODUITS DE LA VOIE DÉPOSÉS

QUELS ENJEUX ?

Comment réutiliser les nombreux produits de dépose issus des chantiers de renouvellement ou de maintenance du réseau : rails en acier, ballast, traverses en bois ou béton ?

QUELLE SOLUTION ?

Engagé dans une démarche d'économie circulaire, SNCF Réseau répare, réemploie et valorise ces produits au maximum. Sa politique suit trois axes de développement : industrialiser les filières innovantes de recyclage sur les produits stratégiques ; sécuriser la traçabilité des flux de matières ; créer un modèle d'affaires responsable et innovant.

QUELS RÉSULTATS ?

Fin 2018, les recettes de valorisation des produits de dépose s'établissent à plus de 45 M€, en hausse de 20% par rapport à 2017. Ce résultat est le fruit de la mobilisation de tous les acteurs concernés, de la collecte en phase de travaux aux services achats.

INNOVER POUR RECYCLER LES TENUES PROFESSIONNELLES

QUELS ENJEUX ?

SNCF est confronté à la problématique de la fin de vie des vêtements professionnels. Un gisement estimé à plusieurs milliers de tonnes par an pour lequel, aujourd'hui, il n'existe pas d'autres solutions que l'incinération ou l'enfouissement.

QUELLE SOLUTION ?

Initiée par SNCF et coordonnée par l'association Orée, la Filière de Réemploi et de Recyclage Industrielle des Vêtements Professionnels (FRIVEP) s'inscrit dans les engagements pour la croissance verte à l'échelle nationale. Le projet fédère plusieurs donneurs d'ordres et vise à structurer une filière industrielle innovante de recyclage des textiles professionnels.

QUELS RÉSULTATS ?

Après une phase d'expérimentation en juillet 2018, le projet FRIVEP amorce une étape décisive : en janvier 2019 était inauguré le centre de tri et de démantèlement par le Ministère de la Transition écologique et solidaire et le le Ministère de l'Économie et des Finances.



Centre de tri et de démantèlement expérimental FRIVEP ©Michel LOPEZ

LA BOUTIQUE ÉCO : UN SITE INTERNE DE RÉEMPLOI DE MATÉRIEL ET DE FOURNITURES

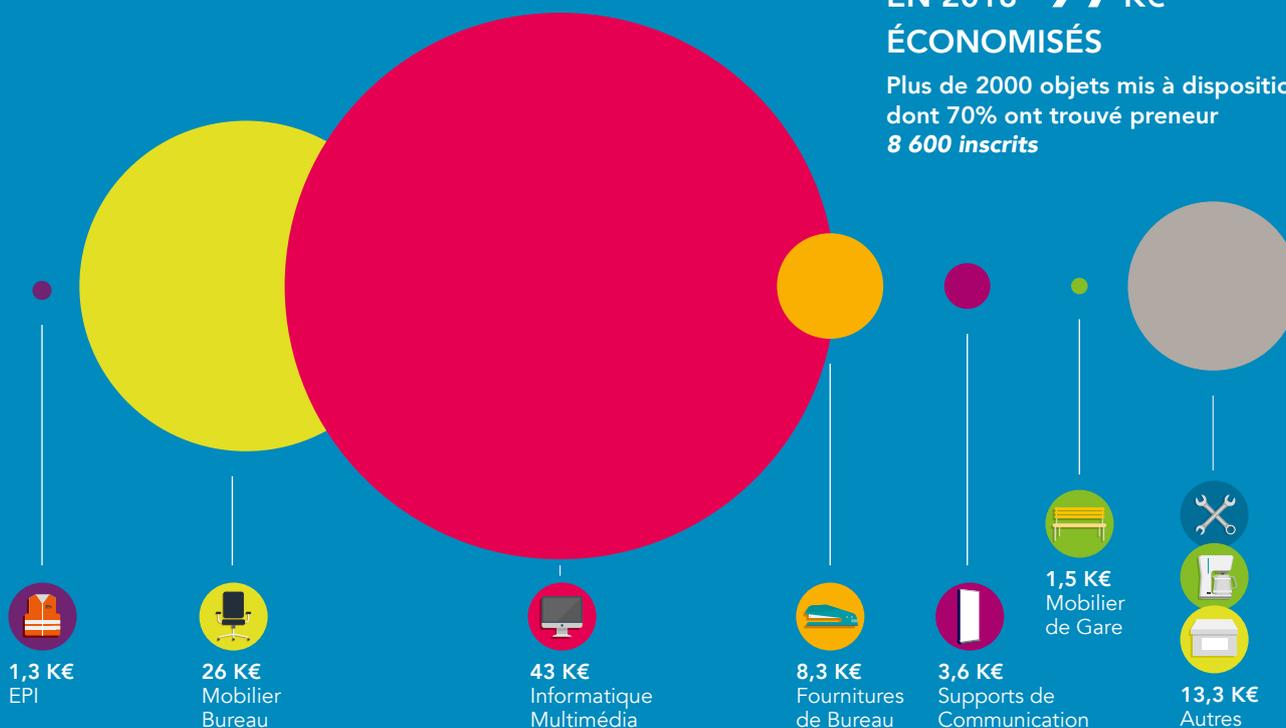
www.laboutiqueeco.sncf.fr

Créée par des intrapreneuses, La Boutique Éco est une plateforme collaborative qui encourage les collaborateurs du Groupe ferroviaire à s'impliquer concrètement dans le développement durable en donnant une deuxième vie aux équipements professionnels.



EN 2018* **97 K€**
ÉCONOMISÉS

Plus de 2000 objets mis à disposition
dont 70% ont trouvé preneur
8 600 inscrits



* de juin à décembre



Pose de la 1^{re} pierre du nouvel atelier du technicentre industriel d'Hellemmes le 27 novembre 2018 ©SNCF

UNE CHARTE POUR OPTIMISER LA GESTION DES DÉCHETS

QUELS ENJEUX ?

La loi sur la transition énergétique fixe un objectif de valorisation de 70% des déchets produits par le secteur du BTP à horizon 2020. Le maître d'ouvrage, légalement responsable de leur élimination, fait figure d'acteur clé pour faire évoluer les pratiques sur les chantiers en matière de prévention et de gestion des déchets.

QUELLE SOLUTION ?

Fin 2017, SNCF a signé la charte Démoclès, s'engageant avec une quarantaine d'entreprises et d'administrations à atteindre l'objectif fixé par les pouvoirs publics. Projet collaboratif, Démoclès vise à développer le tri et le recyclage des déchets du second œuvre : plâtre, moquettes, ouvrants, etc.

QUELS RÉSULTATS ?

Cet engagement se concrétise à travers le projet immobilier et industriel d'Hellemmes (59). Avec près de 1 000 collaborateurs et 27 000 pièces réparées chaque année, il s'agit du plus grand technicentre industriel SNCF de France. Son objectif est de répondre aux enjeux de demain : maintenance, rénovation, modernisation des rames TGV et Transmanche.

RÉAP : UNE MÉTHODE POUR FAVORISER LE RÉEMPLOI DES MATÉRIEAUX

QUELS ENJEUX ?

Chaque année, pas moins de 42 millions de tonnes de déchets sont générées par le secteur du bâtiment. SNCF s'engage à faire du réemploi une réalité en permettant à AREP, agence d'architecture, filiale du Groupe, d'avoir accès à un gisement de matière volumineux.

QUELLE SOLUTION ?

Lauréat du concours interne « La grande conversation AREP », l'équipe pluridisciplinaire d'accompagnement au réemploi RÉAP développe :

- Un outil numérique pour faire le lien entre les chantiers de construction et de démolition et localiser les sites de stockage et les matériaux disponibles.
- Une méthode pour accompagner les équipes à intégrer le réemploi dans la conception des projets.
- Une communauté afin que le réemploi soit diffusé à tous les niveaux et dans toutes les équipes.

QUELS RÉSULTATS ?

Grâce à RÉAP plusieurs projets de réemploi sont déjà en cours, telle la future gare de Saint-Denis. Elle intégrera des matériaux issus de la démolition d'un vieux bâtiment situé au futur emplacement de la gare.



L'équipe RÉAP lauréate du concours « La grande conversation AREP »
©Maxime Huriez



SYSTÉMATISER L'ÉCO-CONCEPTION

SNCF, en particulier SNCF Réseau, systématise l'intégration de l'écoconception dans ses projets d'investissement et d'achats pour consolider et augmenter durablement les gains environnementaux et économiques réalisés.

L'ÉCOCONCEPTION, UNE PRIORITÉ POUR SNCF

Chantier prioritaire de SNCF Réseau, l'écoconception porte sur les produits, les services et les projets ferroviaires et permet notamment :

- Une économie des ressources et matériaux non renouvelables,
- Une amélioration de l'efficacité énergétique,
- Une limitation des nuisances sur l'environnement,
- Une amélioration de la résilience du réseau,
- Une réduction des espaces consommés et impactés.

L'écoconception s'étend désormais à la prise en compte des risques climatiques et des nécessaires adaptations des infrastructures et des matériels roulants.

50 PROJETS EN 2018

En 2018, 50 projets ont été engagés dans une démarche d'écoconception, à l'instar de la régénération de la voie Carcassonne-Limoux ; le réemploi en circuit court des rails, du ballast et des traverses a permis de diviser le coût des matériaux par deux et d'assurer la pérennité de la ligne. Tout au long de l'année, SNCF mène des analyses de cycle de vie,

écoconçoit des nouveaux produits et fait évoluer les référentiels techniques de manière à intégrer à ses pratiques la performance environnementale tout en améliorant la sécurité du réseau ferroviaire.



INDICATEURS CLÉS

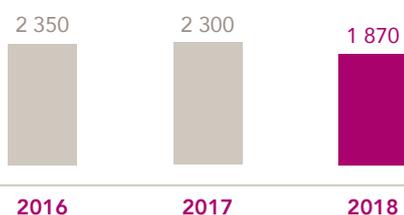
Valorisation de matières en fin de vie (en millions d'euros) – GPF



Part des rails recyclés (%) – GPF



Achat de ballast (en milliers de tonnes) - GPF



ENCOURAGER L'ÉCOCONCEPTION DES PARKINGS AUTOUR DES GARES

QUELS ENJEUX ?

Afin de favoriser l'utilisation des transports en commun par les Franciliens, la Région Île-de-France s'est engagée à augmenter l'offre de stationnement aux abords des gares. Dans ce cadre, AREP a été missionnée pour l'étude et la réalisation d'une dizaine de parcs relais, plaçant la question environnementale au cœur du projet. En effet, la réflexion sur la création de parkings porte en particulier sur la gestion de l'eau, l'assainissement et la préservation de la perméabilité des sols par des matériaux adaptés.

QUELLE SOLUTION ?

L'option la plus adaptée à chaque site en termes de coût, d'entretien, de résistance, d'esthétisme, de nature de sol et d'impact environnemental a été sélectionnée. Des revêtements en pavés engazonnés ont ainsi été associés à la mise en place de tranchées drainantes ou de noues plantées, afin de gérer les eaux pluviales. De même, des bassins de rétention paysagers ont été envisagés ainsi que des solutions d'infiltration et de stockage des eaux pluviales.

QUELS RÉSULTATS ?

La mise en œuvre de ces solutions contribue à limiter les risques d'inondation, les phénomènes de ruissellement et les risques de pollution, mais participe aussi à intégrer les parkings dans le paysage et préserver les espaces verts et l'implantation de nouveaux arbres.

UNE USINE DU FUTUR À ROMILLY-SUR-SEINE

QUELS ENJEUX ?

Le Groupe s'engage à repenser son outil industriel pour répondre aux enjeux de productivité, d'innovation mais aussi de qualité de vie au travail et de transformation urbaine et économique des territoires. C'est le cas à Romilly-sur-Seine : les bâtiments vétustes et l'organisation du technicentre industriel ne sont plus adaptés aux besoins.

QUELLE SOLUTION ?

Conçu par SNCF Immobilier, en étroite coopération avec la Direction du Matériel de SNCF, un pôle d'excellence industrielle de près de 24 000 m² remplacera d'ici fin 2019 le bâtiment actuel, sur un site de 6 hectares. Il s'inscrit dans le programme stratégique « Usine du Futur SNCF » qui contribuera aussi à la redynamisation économique locale.



Technicentre industriel de Romilly-sur-Seine ©DR

QUELS RÉSULTATS ?

Plus performant, ergonomique et respectueux de l'environnement, ce nouveau technicentre est un outil industriel moderne et efficace. Le projet intègre les dernières technologies en matière de réduction des consommations énergétiques et vise la certification Haute Qualité Environnementale. Il participe également au développement du bassin de vie. SNCF s'attache ainsi à créer de l'emploi : au total, 300 postes de collaborateurs sont maintenus et 350 nouveaux emplois créés.



La transition écologique et les enjeux sociaux renforcent l'importance des gares, quelle que soit leur échelle. AREP veut devenir la référence internationale en urbanisme bas carbone, en architecture frugale et en design écologique.

Les évolutions en cours poussent AREP à accélérer sa transformation, c'est une formidable opportunité pour mettre la sensibilité environnementale au cœur des projets et pour partager les compétences au service des mobilités du futur et de la production ferroviaire au sens large : rénovation des grandes halles voyageurs, passerelles, franchissements, bâtiments industriels, trains et véhicules de demain...

Raphaël Ménard,

Président du Directoire d'AREP





UN ENGAGEMENT POUR LA PRÉSERVATION DES RESSOURCES ET DE LA BIODIVERSITÉ

Avec 30 000 km de voies, plus de 3 000 gares et environ 50 établissements industriels, SNCF est en interaction directe avec une multitude d'écosystèmes. Les installations du Groupe jouent donc un rôle essentiel dans la préservation de la biodiversité et plus largement de l'ensemble des ressources naturelles.

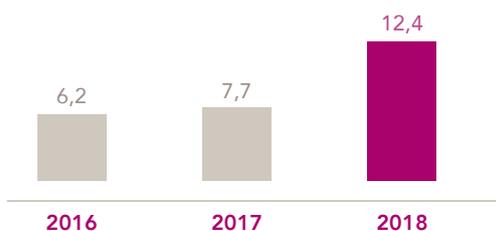
COMPRENDRE NOS IMPACTS POUR MIEUX LES MAÎTRISER

Pour mieux connaître le rôle de ses différentes emprises sur la biodiversité et faire progresser ses procédures, insérer ses activités dans les paysages et favoriser l'acceptabilité de ses pratiques, le Groupe conduit de nombreuses études chaque année en cohérence avec le principe ERC : *éviter, réduire, compenser*.



INDICATEURS CLÉS

Consommation totale d'eau des sites (en millions de m³) – GPF K G A



L'évolution à la hausse est due à une modification du périmètre de reporting liée à l'intégration des données ICF Habitat.

PRÉSERVER ET RESTAURER LES RESSOURCES NATURELLES

En contribuant aux corridors écologiques, les infrastructures ferroviaires représentent un atout pour la biodiversité. Le Groupe travaille avec les territoires pour mettre en place des plans d'action afin de les préserver et les développer.

L'eau constitue également une composante essentielle de la biodiversité. L'ambition forte de SNCF est donc de réduire l'impact de ses activités sur les ressources, tout au long de la durée de vie des installations et des projets. SNCF agit également depuis 2017 pour s'approvisionner en bois de manière durable et responsable. Sur les 450 000 traverses en bois posées chaque année, 74 % sont en chêne d'origine française et 26 % en bois tropical, utilisé pour les zones sensibles.

MAÎTRISER LA VÉGÉTATION AUX ABORDS DU RÉSEAU FERROVIAIRE

QUELS ENJEUX ?

Dans un souci de préservation de la ressource en eau, SNCF met en œuvre depuis 2005 une politique d'actions raisonnées en matière de maîtrise de la végétation. Il s'agit de garantir la sécurité et la régularité du trafic, tout en préservant l'environnement.

QUELLE SOLUTION ?

Cette approche est basée à la fois sur l'amélioration continue des pratiques de désherbage, trains désherbeurs équipés de GPS communiquant avec l'application SIGMA, Système d'information géographique d'aide à la maîtrise de la végétation, et sur le recours à des solutions alternatives sur des zones très ciblées.

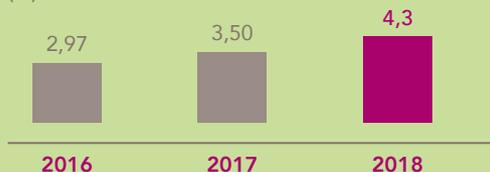
QUELS RÉSULTATS ?

Le Groupe enregistre des résultats concrets : l'utilisation de produits phytosanitaires le long des voies a été divisée par 4 en 20 ans. Une évolution des trains désherbeurs est également prévue pour cibler avec plus de précision la présence de végétation et les zones à traiter. SNCF mène également des travaux de recherche de solutions alternatives à l'utilisation du glyphosate : test d'outillage mécanique, travaux avec des startups, des laboratoires de recherche, échanges avec le monde agricole, etc.

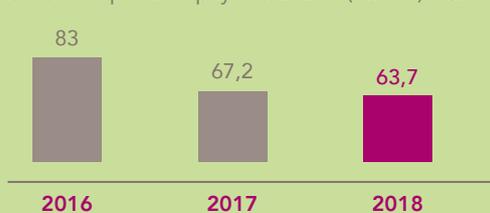


INDICATEURS CLÉS

Part des installations ferroviaires (RFN, Sites) couverte par des actions de réduction ou de suppression d'usage des produits phytosanitaires (%) - GPF



Achats de produits phytosanitaires (tonnes) - GPF



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



Géotextiles sur piste ©DR

SNCF S'ENGAGE EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ AVEC ACT4NATURE

QUELS ENJEUX ?

Avec plus de 100 000 hectares d'emprises, le réseau ferroviaire fait figure d'immense trame irriguant l'ensemble du territoire, en interaction constante avec la nature. Il a naturellement un rôle à jouer dans la préservation et le développement de la biodiversité.

QUELLE SOLUTION ?

SNCF participe à l'initiative Act4Nature en faveur de la biodiversité lancée en 2018 par EPE (Entreprises pour l'Environnement), des institutions scientifiques et des ONG. Le Groupe a pris une quinzaine d'engagements portant sur son patrimoine (réseau ferroviaire, friches, bâti), ses projets de développement et de modernisation, ainsi que les relations avec ses parties prenantes (partenariats avec les acteurs de la biodiversité, programmes de recherche).

QUELS RÉSULTATS ?

Ces engagements font l'objet d'un suivi continu. Certains objectifs sont déjà atteints – utilisation de 100% de bois certifié pour les traverses – et d'autres actions ont été initiées plus récemment, comme le mécénat de compétences en faveur de la préservation de la biodiversité.

Géotextiles sur piste ©DR







UN ÉCOSYSTÈME DE PARTIES PRENANTES POUR PRÉPARER L'AVENIR

Pour mener à bien sa mission et servir l'intérêt général, le Groupe s'appuie sur l'ensemble de ses parties prenantes et en particulier sur ses collaborateurs. Il établit un dialogue régulier avec son écosystème – aussi bien interne qu'externe – permettant d'intégrer ses attentes dans sa stratégie et de consolider sa position d'acteur incontournable des mobilités de demain.

NOTRE ENGAGEMENT : accroître la satisfaction et l'engagement des collaborateurs.



CIBLE 5.5



CIBLE 8.8



CIBLE 16.6 + 16.7

La contribution du Groupe aux Objectifs de Développement Durable de l'ONU (ODD)



ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ AUX STANDARDS INTERNATIONAUX

Fidèle à ses principes d'éthique et de transparence, le Groupe SNCF revendique le respect des meilleurs standards internationaux et dialogue au quotidien avec ses parties prenantes.

UN RÉFÉRENTIEL ÉTHIQUE COMMUN À TOUS

Validée par le Conseil de surveillance et les membres des Comex, la Charte éthique du Groupe formalise cinq valeurs communes (intégrité, responsabilité, respect des personnes, confiance et courage) et onze principes de comportement devant être respectés par l'ensemble des collaborateurs. En cas de doute, la charte explicite les trois réflexes à adopter : discernement, demande de conseil et alerte professionnelle.

UN ENGAGEMENT FERME ET CONTINU

La Direction de l'Éthique et de la Déontologie a conduit en 2018 de nombreuses actions avec par exemple la mise en place d'une nouvelle *Journée de l'éthique* ou la conception de MyEtic, qui met à disposition des collaborateurs une application sur les sujets de l'éthique. Le programme de prévention et de lutte contre la corruption a également été poursuivi avec l'adhésion de dix filiales au dispositif d'alerte professionnelle, la finalisation des cartographies des risques corruption ou encore la poursuite des actions de sensibilisation.



CHIFFRES CLÉS 2018

60

sensibilisations en présentiel, concernant près de 1 650 collaborateurs

129

sessions de formations sur le programme de prévention de la corruption pour 2 600 collaborateurs

84

alertes professionnelles reçues et 214 demandes de conseil traitées

27

enquêtes engagées ayant donné lieu à 95 recommandations



Application MyEtic ©DR



LOI SUR LE DEVOIR DE VIGILANCE

QUELS ENJEUX ?

La loi du 27 mars 2017 sur le devoir de vigilance impose aux grandes entreprises de prévenir les risques sociaux, environnementaux et de gouvernance liés à leurs activités et à celles de leurs fournisseurs. Elles doivent établir un plan de vigilance comportant notamment une cartographie des risques, des procédures d'évaluation et des mécanismes d'alerte et de suivi. A ce titre le nouveau Groupe intégré et unifié y sera soumis lorsqu'il changera de statut pour devenir une société anonyme.

QUELLE SOLUTION ?

Une réflexion sur la cartographie des risques est actuellement conduite par la Direction de l'Audit et des Risques. Elle a pour objet de donner à la direction du Groupe une première vision des risques majeurs relatifs à son activité et à celle de ses fournisseurs.

QUELS RÉSULTATS ?

En 2018, par exemple, la Direction des Achats Groupe a refondu sa cartographie des risques RSE fournisseurs avec une approche intégrant les enjeux du devoir de vigilance. 25% d'entre eux atteignent un niveau de maturité avancé en termes de RSE (note EcoVadis supérieure à 65/100). L'objectif du Groupe est de porter cette part à 34% en 2020.

ENGAGEMENT RESPONSABLE DU GROUPE

Les enjeux de responsabilité, qu'ils soient environnementaux, sociaux ou sociétaux, sont au cœur de l'engagement de SNCF depuis de nombreuses années. À cet égard, le Groupe est membre des plus grandes associations et labels en France et à l'international en la matière, tout en étant moteur de l'engagement au sein du secteur ferroviaire.



DEPUIS 2018



DEPUIS 2015



DEPUIS 2012



DEPUIS 2012



DEPUIS 2003



CHIFFRES CLÉS 2018

Note moyenne des fournisseurs SNCF évalués par Ecovadis :

56/100

Note moyenne de tous les fournisseurs évalués par Ecovadis :

42,2/100



Brief de voyageurs VIP lors de la visite de la 4^e voie en gare de Cergy-Le Haut, le 02 août 2018 ©DR

UN DIALOGUE CONTINU AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Pour répondre de manière juste et pertinente aux attentes des nombreuses parties prenantes impactées par son activité, SNCF organise un dialogue à plusieurs niveaux, au plus proche des enjeux et des acteurs locaux. Le Groupe s'appuie sur de nombreux partenariats, pour promouvoir des solutions innovantes durables, contribuant aux évolutions réglementaires françaises et européennes.

PARTIES PRENANTES ET DISPOSITIF DE DIALOGUE



EN 2018, SNCF RÉSEAU A MIS EN PLACE UN COMITÉ DE PARTIES PRENANTES

QUELS ENJEUX ?

Parce que le débat contribue à ancrer de façon positive et responsable le transport ferroviaire au cœur des territoires, SNCF Réseau se place naturellement à l'écoute de l'ensemble de ses parties prenantes.

QUELLE SOLUTION ?

Depuis le développement des lignes nouvelles dans les années 90, SNCF Réseau (anciennement RFF) a développé une véritable culture de la concertation. Une posture volontariste renforcée par la création, le 26 juin 2018, du Comité National des Parties Prenantes. Ce laboratoire d'idées rassemble des présidents d'association, des élus, des universitaires et dirigeants d'entreprises. Il témoigne de la volonté de l'entreprise de s'ouvrir davantage.

QUELS RÉSULTATS ?

Le Comité National des Parties Prenantes se réunit trois fois par an pour réfléchir au réseau de demain et proposer des orientations stratégiques pour SNCF Réseau.

Il a reçu un accueil très favorable, qui s'est traduit par une contribution active aux débats et à leur préparation. La réunion inaugurale, a permis d'identifier les premières thématiques : l'économie du système ferroviaire et le rôle des gares dans l'aménagement du territoire.



Visite commentée à bord du Train du Climat en gare de Limoges, le 18 octobre 2018 ©Eric Roger Photographe

NOUVELLE ÉDITION DU TRAIN DU CLIMAT

QUELS ENJEUX ?

La mise en œuvre de l'Accord de Paris sur le climat exige la mobilisation de tous. Aux côtés de ses parties prenantes, SNCF s'engage pour renforcer l'implication de tous les acteurs, enrichir le débat public et élargir le cercle des participants à la réflexion.

QUELLE SOLUTION ?

SNCF s'investit dans le Train du Climat, une initiative de la communauté scientifique pour partager avec tous les publics les dernières connaissances sur les enjeux climatiques. Concrètement, quatre rames de TER aménagées par SNCF accueillent une exposition itinérante sur le climat. Celle-ci est commentée par des scientifiques venus dialoguer avec les visiteurs.

QUELS RÉSULTATS ?

En 2018, le Train du Climat s'est déplacé en région Nouvelle Aquitaine, avec des conférences participatives sur les enjeux locaux et les solutions propres à chaque territoire. Au total, près de 5 500 personnes ont visité l'exposition et/ou assisté à l'une des 48 conférences proposées.

BB De prime abord, le Train du Climat peut être compris comme une exposition scientifique itinérante sur le dérèglement climatique.

En réalité, il est bien plus que cela : un formidable lieu de partage des connaissances, animé par un collectif regroupant des scientifiques de toutes disciplines, ainsi que des professionnels de la médiation culturelle et scientifique. Ce projet répond à l'urgence de partager le savoir pour agir maintenant !

Jean Jouzel,
Président de l'Association du Train du Climat





LA SÉCURITÉ, ENJEU NUMÉRO 1 DU GROUPE

Condition essentielle de la mobilité des biens et des personnes, la sécurité fait figure d'enjeu majeur pour le groupe ferroviaire. Ce dernier met en œuvre une politique globale impliquant l'ensemble de ses filiales et de ses collaborateurs.

LA SÉCURITÉ UNE EXIGENCE FONDAMENTALE

Le Groupe déploie de nombreux programmes afin de renforcer la culture de la sécurité au sein de ses différentes filiales. A cette fin a été lancé en 2015 le programme Excellence Sécurité, nommé PRISME, dans l'ensemble des entités du Groupe. En 2018, SNCF a poursuivi son action avec comme objectif prioritaire « 0 mort, 0 accident grave » avec notamment des initiatives concernant les risques routiers et les risques électriques, identifiés comme majeurs. SNCF s'est aussi fixé pour objectif de diviser par deux le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt à horizon 2020. Pour y parvenir, l'entreprise a mis en place un programme de formation à destination de l'ensemble des managers concernant le savoir-voir et le savoir-dire, des compétences clés dans le domaine de la sécurité. Des programmes sont également mis en place pour prévenir les incivilités et les risques d'accidents auprès du public, notamment des jeunes. L'enjeu pour 2019 sera d'ancrer les standards opérationnels et managériaux dans les comportements, en poursuivant cette transformation culturelle.

2019 UN SEUL OBJECTIF : ZÉRO MORT !

- P** DÉVELOPPER LES COMPORTEMENTS PROACTIFS
- R** INSTALLER LE MANAGEMENT PAR LES RISQUES
- I** MAÎTRISER LES INTERFACES
- S** SIMPLIFIER LES PROCÉDURES ET LES MODES DE FONCTIONNEMENT
- M** CRÉER LES CONDITIONS MANAGÉRIALES POUR L'ENGAGEMENT DE TOUS
- E** SE DOTER D'ÉQUIPEMENTS INNOVANTS

UN TRAIN POUR LA SÉCURITÉ

QUELS ENJEUX ?

Sensibiliser, former, faire évoluer les comportements des collaborateurs sur le thème de la sécurité sont les clés pour atteindre l'objectif de réduction des accidents graves fixé par le Groupe.

QUELLE SOLUTION ?

En 2017, SNCF a mis en place une exposition itinérante, logée dans un train, pour aller à la rencontre des collaborateurs partout sur le territoire et engager le dialogue sur les sujets de sécurité. Face au succès rencontré par l'opération, SNCF l'a renouvelée pour plusieurs mois avec un fil conducteur : « le savoir observer » et la vigilance partagée.

QUELS RÉSULTATS ?

Parti de la Gare du Nord, le train de la sécurité a effectué 56 étapes de fin novembre 2018 à début mars 2019. Au total, quelque 14 000 collaborateurs l'ont visité et ont pu mettre en pratique leurs compétences au travers d'exercices en inter-métier, avec un taux de satisfaction de 93 %.



Atelier à bord du Train de la Sécurité en gare de Paris Est, février 2019
©Jean-Jacques d'Angelo



CHIFFRES CLÉS 2018

-30%

d'évènements de sécurité remarquables depuis 2015

-11%

d'accidents du travail

33



Les avancées en matière de sécurité, depuis 2015 et le lancement du programme Prisme, sont très encourageantes et nous confortent dans notre volonté de nous appuyer encore et toujours sur ses piliers. Les priorités 2019, dans les grandes lignes, restent bien entendu axées sur la fiabilisation des standards managériaux et des standards métiers « clés », sur l'application des Règles qui sauvent, en toutes circonstances ; sur la conduite du changement dans la mise en œuvre des évolutions de règles d'exploitation ; et sur la conscience des risques et le changement de culture, pour que nous soyons collectivement plus proactifs et en vigilance partagée, y compris sur la sécurité au travail.

Frédéric Delorme

Directeur Général Sécurité du groupe Public Ferroviaire



AGIR POUR LES COLLABORATEURS

Conscient que ses 272 000 collaborateurs représentent un atout majeur pour relever les défis de performance et de compétitivité qui se profilent, SNCF met l'humain au cœur de son projet et de ses ambitions de développement.

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT) LEVIER DE PERFORMANCE GLOBALE ET DURABLE

Entreprise citoyenne, SNCF place la qualité de vie au travail au centre de son projet Groupe. Afin de répondre aux attentes de l'ensemble des collaborateurs, le Groupe intervient dans différents domaines: adaptation aux évolutions des métiers et des techniques, facilitation de la mobilité professionnelle, respect des principes de laïcité et de neutralité ou encore politique d'embauche volontariste en CDI. En 2019, l'ensemble des parties prenantes du Groupe seront consultées afin de bâtir une « feuille de route de modernisation sociale ».

CONTRIBUER À DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DES COLLABORATEURS LEVIER DE FIDÉLISATION POUR SNCF

Les nombreuses possibilités de changement de métiers au sein de la SNCF constituent une véritable opportunité individuelle et un atout pour l'ensemble des sociétés du Groupe. SNCF identifie les compétences nécessaires pour l'avenir afin de préparer les collaborateurs à l'évolution des métiers dans le cadre notamment de la digitalisation et permettre à chacun de construire son projet professionnel. Une bourse de l'emploi destinée à tous les collaborateurs du Groupe SNCF facilite les échanges et les évolutions.

ATTIRER LES TALENTS

Pour maintenir son attractivité le Groupe se dote d'outils de recrutement performants et efficaces comme en témoigne la refonte de son site emploi.sncf.com, désormais plus ergonomique, plus simple et plus innovant. Il développe des offres différenciantes pour les nouveaux embauchés, en proposant par exemple un logement en Île-de-France à moins de 20 km de leur lieu de travail et avec un loyer plus attractif que celui du marché de l'immobilier. Il travaille également à l'insertion durable des jeunes dans l'emploi pour les aider à construire un projet professionnel pertinent.



CHIFFRES CLÉS 2018

11 571 GPF K G A

personnes recrutées, en CDI, en France dont près de 38% au sein de l'activité ferroviaire (qui comprend le GPF et SNCF Logistics, hors Geodis)

4 409 GPF

recrutements en CDI dont 19% de femmes

30 000

réponses sur le recrutement adressées via les réseaux sociaux

DES BAROMÈTRES DE SATISFACTION FONDÉS SUR LA CONFIANCE

QUELS ENJEUX ?

Alors que les changements dans les organisations et le nouveau pacte social viennent bouleverser les repères des salariés, SNCF souhaite leur permettre de s'exprimer en toute confiance sur la qualité des relations managériales et interpersonnelles.

QUELLE SOLUTION ?

SNCF et SNCF Mobilités ont lancé fin 2018 un nouveau baromètre de satisfaction des collaborateurs : Ampli. 100% digital et anonyme, il est destiné à recueillir l'opinion des collaborateurs à travers à cinq dimensions : la crédibilité, le respect, l'équité, la fierté et la convivialité. Dans le même esprit, les collaborateurs de SNCF Réseau ont eu l'occasion de s'exprimer via le baromètre Allure.

QUELS RÉSULTATS ?

Au total, plus de 94 000 collaborateurs de SNCF et SNCF Mobilités ont été invités à participer à l'enquête Ampli. De la même façon, les collaborateurs de SNCF Réseau se sont exprimés sur des sujets clés comme la qualité de vie au travail, la coopération entre collègues, le sens de l'engagement de chacun etc. Ces enquêtes permettent d'identifier des actions pour faire progresser les pratiques managériales et améliorer le quotidien de chacun au travail.



CHIFFRES CLÉS 2018

Plus de

7%

de la masse salariale investis dans la formation professionnelle.

SNCF a reçu pour la

6^e

année consécutive le label Top Employer France.



Les Intrapreneurs Durables à la clôture de leur formation de 6 mois ©Margaux Pinto

UNE PREMIÈRE PROMOTION D'INTRAPRENEURS DURABLES

QUELS ENJEUX ?

Identifier des talents en interne permet d'identifier des compétences capables d'inventer la mobilité de demain et ainsi d'accompagner la transition énergétique des territoires.

QUELLE SOLUTION ?

La Direction du Développement Durable, en collaboration avec SNCF Développement, a lancé fin 2018 un programme d'encouragement entrepreneurial interne visant à développer l'esprit d'initiative des collaborateurs. Les participants bénéficient d'un accompagnement pédagogique complet pour les aider à imaginer des solutions innovantes et durables aux problématiques métiers rencontrées par SNCF.

QUELS RÉSULTATS ?

La première promotion rassemble 11 collaborateurs répartis en 3 équipes qui, durant 6 mois, ont exploré 3 opportunités d'innovation durable. Leur objectif : aboutir à un prototype transformable en produit ou service commercialisable par SNCF.

- **SNCF, facilitateur du tourisme durable :** proposer une plateforme en ligne permettant aux cyclotouristes d'identifier les voies cyclables et services (location/réparation de vélos, hébergement, restauration...) aux abords des gares SNCF.
- **Le foncier SNCF au service des territoires :** proposer une méthodologie de concertation avec les territoires afin de valoriser le patrimoine SNCF peu exploité et d'y héberger des services écoresponsables.
- **SNCF s'engage pour une mobilité accessible à tous :** contribuer à la mobilité des publics en démarche d'insertion professionnelle.



Elèves de 3^e en stage, siège de SNCF Réseau, le 17 décembre 2018 © Michel Kharoubi



PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ SOCIALE ET CULTURELLE

Convaincu que la diversité représente une source de richesse, le Groupe SNCF mène une politique d'inclusion ambitieuse axée autour de quatre thématiques : l'égalité des chances, la mixité, l'emploi des seniors et l'intégration des personnes en situation de handicap.

Parmi les premiers employeurs de salariés en situation de handicap, avec 6 632 personnes concernées, et de personnes issues des quartiers prioritaires, avec 8% des recrutements, le Groupe est fermement engagé en faveur de l'inclusion et de la lutte contre toutes les discriminations. Levier de réussite et de performance, cette ouverture permet à chacun de trouver sa place et de répondre à la pluralité des attentes de nos clients. Trois engagements majeurs cadrent notre responsabilité sociétale en tant qu'employeur :

- Garantir aux candidats une absence totale de discrimination dans leur processus de sélection,
- Sensibiliser nos collaborateurs aux risques légaux et internes pouvant aboutir à la fragilisation des liens et de la cohésion dans les équipes,
- Mettre en place les conditions d'un environnement de travail sans discrimination.

QUATRE THÉMATIQUES PRIORITAIRES POUR OFFRIR À CHACUN UNE CHANCE DE RÉUSSITE

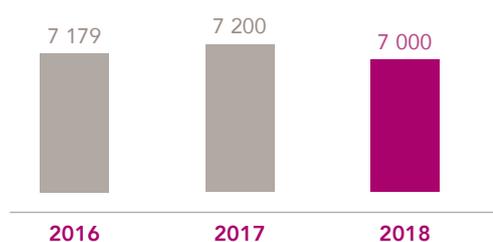
SNCF mène depuis plusieurs années des actions au cœur des quartiers prioritaires où les difficultés sociales constituent des freins à l'accès au marché de l'emploi. Le Groupe considère également l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

et la mixité comme des fondamentaux, comme en témoigne son action auprès des femmes pour susciter des vocations et dépasser les stéréotypes de genres associés aux métiers techniques. Avec leur expérience, leur savoir-faire, leur connaissance des métiers, les seniors constituent un atout pour le Groupe. Leur maintien dans l'emploi représente un enjeu fort. Enfin, la politique sociale du Groupe Public Ferroviaire, actif depuis près de 25 ans sur le sujet du recrutement et de l'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap, s'est traduite en 2018 par un nouvel accord collectif (2018-2021). Afin d'édifier un vivre ensemble de qualité, le Groupe accompagne ses collaborateurs dans la lutte contre les discriminations et le respect des principes de laïcité et de neutralité.



INDICATEURS CLÉS

Nombre de contrats en alternance – GPF



En 2018, 800 anciens alternants ont été recrutés sur un emploi en CDI.

SNCF AU FÉMININ, 1^{ER} RÉSEAU DE FEMMES EN FRANCE

QUELS ENJEUX ?

La mixité et l'égalité professionnelle sont des fondamentaux revendiqués par SNCF. L'entreprise s'engage à faire bouger les lignes et à renforcer le rôle des femmes au sein du Groupe.

QUELLE SOLUTION ?

Créé en 2012, SNCF au féminin est le 1^{er} réseau féminin d'entreprise en France avec 7 000 membres. Dédié aux femmes – et ouvert aux hommes – il a vocation à faire évoluer la culture managériale ainsi que les mentalités. Ses actions : échanger sur les métiers et les parcours, promouvoir l'entraide et la solidarité, favoriser le changement et la progression des femmes au sein du Groupe.



2 QUESTIONS À FRANCESCA ACETO, PRÉSIDENTE DE SNCF AU FÉMININ

Quels sont les temps forts 2018 du réseau SNCF au Féminin ?

Ils sont nombreux ! Parmi les plus emblématiques, on peut citer : la tournée du documentaire « SNCF au féminin », le premier programme d'intrapreneuriat de toute l'histoire de SNCF, une nouvelle vague de mentoring, des dizaines d'événements en région, des partenariats fertiles avec les acteurs incontournables de l'empowerment des femmes (et des hommes, aussi !).

Qu'est-ce que l'ambassade TechAuFéminin ?

Lancée en octobre 2018, cette ambassade entend renforcer la place des femmes dans la transformation numérique en brisant les barrières auxquelles elles sont confrontées grâce à deux leviers : acquérir des compétences en matière de codage informatique, de cybersécurité ou encore de blockchain, et favoriser leur représentation à tous les niveaux hiérarchiques.

3 000 JEUNES STAGIAIRES À LA DÉCOUVERTE DE L'ENTREPRISE

QUELS ENJEUX ?

Recruteur majeur, en particulier sur les métiers techniques et de conduite, SNCF joue pleinement son rôle dans l'employabilité des jeunes. L'entreprise souhaite aujourd'hui aller plus loin, alors que le gouvernement encourage l'inclusion des jeunes, notamment ceux issus des Quartiers Prioritaires : Plan d'investissement dans les compétences « 100 % inclusion », Pacte avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises, etc.

QUELLE SOLUTION ?

Pour contribuer activement à ces nouveaux programmes, SNCF développe l'accès au stage de 3^e de découverte de la vie de l'entreprise, en ciblant particulièrement les publics les plus fragilisés : jeunes en situation de handicap, issus des Quartiers Prioritaires de la Ville, orientés dans des filières professionnelles etc.

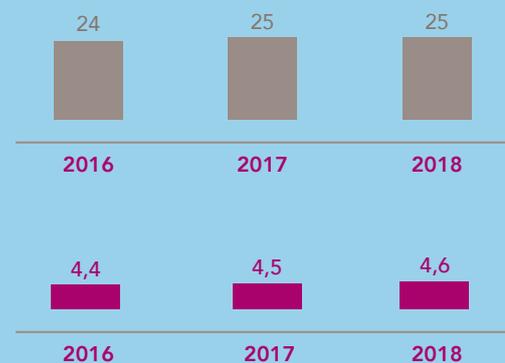
QUELS RÉSULTATS ?

Tout au long de l'année scolaire 2018/2019, SNCF a accueilli 2 200 jeunes en stage de 3^e (contre un peu plus de 800 en 2017).



INDICATEURS CLÉS

- % de l'effectif féminin par rapport à l'effectif global - GPF K G A
- % d'emploi des travailleurs en situation de handicap - GPF K G A





©Maxime Trujillo

ENRICHIR ET ADAPTER LES COMPÉTENCES

Chez SNCF, la politique de ressources humaines s'appuie sur la formation et la mobilité interne pour que les compétences, les connaissances professionnelles et les savoir-faire se développent, s'enrichissent et s'expriment dans la durée.

FORMER POUR FAIRE PROGRESSER

Alors que le Groupe et son environnement évoluent constamment, les priorités RH de SNCF sont à la fois de maintenir les compétences indispensables aux activités et d'adapter les métiers aux évolutions technologiques. Grâce à des outils digitaux, SNCF recense les compétences et conçoit les dispositifs de formation les plus adaptés à chaque parcours et à ses nouveaux besoins (e-learning, vidéos, conférences en ligne, séminaires, programmes d'approfondissement des connaissances, etc.)

UNE POLITIQUE DE MOBILITÉ PROFESSIONNELLE AMBITIEUSE

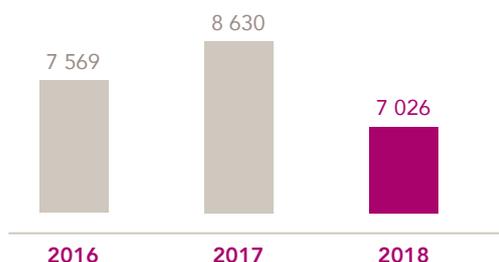
Les 150 métiers de l'entreprise offrent des parcours professionnels solides et innovants. Pour accompagner de manière efficace la mobilité interne, plusieurs pratiques ont été mises en place :

- La valorisation du recrutement en interne, avec une volonté forte de développer l'employabilité des collaborateurs et de les fidéliser en leur offrant des parcours professionnels valorisants,
- La création de dispositifs innovants pour faciliter les reconversions, accompagner les collaborateurs pendant des périodes d'inaptitude temporaire et les former à de nouvelles compétences,
- Les Espaces Initiatives Mobilités (EIM), qui proposent différents types d'accompagnement (forums, formation, construction d'un projet professionnel) aux personnes dont le poste a été supprimé.



INDICATEURS CLÉS

Nombre total d'heures de formation (en milliers)
- GPF K G A



UNE RECONVERSION RÉUSSIE POUR LE SITE DE SAINTES

QUELS ENJEUX ?

Parce que la restructuration de ses sites a des impacts sociaux et économiques profonds, SNCF accompagne les territoires affectés par la transformation de ses activités industrielles. C'est le cas notamment sur l'agglomération de Saintes (17), suite à l'évolution des activités du technicentre.

QUELLE SOLUTION ?

SNCF Développement déploie depuis 2011 une méthode d'action destinée à transformer le paysage économique d'un territoire, en coordination avec les acteurs locaux. Sur le site de Saintes, SNCF Développement a mis en place un fonds de redynamisation d'1,5M€ pour financer la création de 100 emplois et a ouvert une école de formation.

QUELS RÉSULTATS ?

En 2018, l'École des Nouvelles Compétences a formé 47 personnes aux profils variés – salariés SNCF, demandeurs d'emploi, collaborateurs – aux fondamentaux du numérique. Plus globalement, en 2018, SNCF Développement a financé 31 entrepreneurs au niveau national, à hauteur de 261K€.



La 1^{re} promotion certifiée de la formation Fondamentaux numériques à l'ENC Saintes ©SNCF Développement

CHIFFRES CLÉS 2018

Près de
80%
des salariés du GPF ont bénéficié
d'au moins une formation

Plus de
70%
des cadres de SNCF issus
de la promotion interne



Échange franco-allemand (SNCF et Deutsche Bahn) organisé par le CFA ferroviaire, juillet 2018 ©DR

UNE POLITIQUE DE FORMATION QUI S'APPUIE SUR L'ALTERNANCE

QUELS ENJEUX ?

Alors que de nouveaux métiers apparaissent et que d'autres sont amenés à disparaître, toutes les entreprises sont confrontées au défi de la formation et du renouvellement des compétences. L'anticipation et la planification des ressources humaines deviennent des enjeux de compétitivité et de pérennité de l'activité.

QUELLE SOLUTION ?

Le Groupe SNCF s'appuie sur une politique de formation en alternance dynamique pour faciliter l'insertion des jeunes dans le monde du travail mais également pour assurer une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) de qualité. Grâce à son Ecole des Métiers regroupant différents organismes de formation interne, il forme aux métiers du ferroviaire, délivre des titres et diplômes et a embauché en 2018 près de 1 600 nouveaux collaborateurs.

QUELS RÉSULTATS ?

L'une des briques de l'école des métiers est le CFA ferroviaire qui comptait 391 apprentis à fin 2018. Il propose de nouvelles formations techniques ou commerciales en apprentissage depuis la rentrée 2018: Conducteur(trice) de train, Agent de Médiation Information Services (AMIS), agent technique de sécurité dans les transports, agent d'escale ferroviaire, etc. Il enregistre un taux de réussite de 96% et un taux d'insertion dans la vie professionnelle de 70%.



UN DIALOGUE ÉQUILIBRÉ AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION SOCIALE

Au sein de SNCF, performance économique et performance sociale sont liées. Afin de favoriser l'adhésion de ses collaborateurs, SNCF développe un dialogue social de qualité, essentiel à la construction d'une relation de confiance.

CONSTRUIRE UNE VISION PARTAGÉE DE L'AVENIR

SNCF s'attache à bâtir une démarche de concertation constructive avec les organisations représentatives du personnel. L'année 2018 a notamment été marquée par la mise en place des 33 Comités sociaux et économiques (CSE) au sein du Groupe Public Ferroviaire.



CHIFFRE CLÉ 2018

2 accords signés

- Nouvel accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap (2018-2021)
- Accord collectif relatif à l'amélioration de la politique d'aide au logement des collaborateurs du GPF (par les quatre organisations syndicales représentatives, le 12 octobre dernier)

UN NOUVEAU PACTE SOCIAL

Dans le cadre de la réforme ferroviaire, SNCF souhaite donner à chacun envie de s'y investir. Cette ambition se traduit par un agenda social à horizon 2020 qui repose sur quatre piliers :

1. Enrichir les compétences, adapter les savoir-faire aux nouvelles technologies et au digital, former aux métiers de demain pour être au rendez-vous des transformations en cours dans le monde des mobilités.
2. Motiver et reconnaître la performance : relever le défi de l'attractivité et de l'engagement, grâce à un système de rémunération et de déroulement de carrière équilibré.
3. Entreprise publique de référence, le Groupe entend porter une attention particulière aux collaborateurs les plus fragiles. Considérer la qualité de vie au travail comme un levier essentiel de la performance et les politiques d'entreprise comme des facteurs d'unité et de fidélisation.
4. Nourrir un dialogue social franc, constant, connecté avec la vie de l'entreprise.

UNE CONSULTATION PARTICIPATIVE POUR UNE NOUVELLE SNCF

QUELS ENJEUX ?

Ouverture à la concurrence ferroviaire, montée en puissance de l'innovation industrielle et digitale, nouveau pacte social: SNCF entend faire adhérer ses collaborateurs aux engagements de son projet d'entreprise afin de faire face aux nombreux défis qui l'attendent.

QUELLE SOLUTION ?

Afin d'impliquer plus largement l'ensemble des collaborateurs, SNCF a privilégié une large démarche participative. Chacun a été invité à formuler, individuellement ou collectivement, des propositions d'actions destinées à nourrir les engagements du Groupe. Fin novembre 2018, quelque 500 collaborateurs volontaires se sont en outre réunis pour imaginer ensemble l'entreprise ferroviaire de demain.

QUELS RÉSULTATS ?

La consultation a totalisé plus de 4 000 contributions et 45 groupes de travail. Avec à la clé, pas moins de 205 propositions d'actions innovantes. Après analyse, 16 propositions ont été retenues pour intégrer le projet d'entreprise, 13 nécessitent un travail d'approfondissement, 120 sont transmises aux activités avec un retour attendu en mars 2019.



Notre Nouvelle SNCF, atelier COMEX, 10 décembre 2018 ©DR



Notre Nouvelle SNCF, atelier la boîte à questions, Créteil, les 27 et 28 novembre 2018 ©DR



DES MESURES EXCEPTIONNELLES POUR LIMITER L'IMPACT DES GRÈVES EN 2018

QUELS ENJEUX ?

Adoptée en juin 2018, la loi pour un nouveau pacte ferroviaire, s'est accompagnée de la plus longue grève de l'histoire de SNCF. Un mouvement social qui a eu des conséquences importantes tant pour les clients du Groupe que du point de vue de la performance économique de l'entreprise. Son impact financier a été évalué à 580 millions d'euros pour SNCF Mobilités et à 210 millions d'euros pour SNCF Réseau.

QUELLE SOLUTION ?

Durant cette période SNCF a tout mis en œuvre pour accompagner ses clients. De nombreuses mesures commerciales: dédommagements sur les abonnements, cartes d'abonnement TGV à 29€, billets à moins de 40€, gratuité du service IDVROOM, etc. – représentant un montant total de 160 millions d'euros – ont permis de limiter les conséquences des grèves pour les clients. Des moyens de transport de substitution (trajets supplémentaires Ouibus, bus sur les lignes TER etc.) ont en outre été largement mis en place. Dès l'automne 2018, SNCF a engagé des négociations au sujet de la définition d'un nouveau pacte social avec les organisations syndicales.

QUELS RÉSULTATS ?

En 2019, les partenaires sociaux sont appelés à préparer la mise en œuvre du pacte ferroviaire, prévue au 1er janvier 2020. Ses volets principaux concernent le recrutement, les éléments du contrat de travail, les parcours professionnels, les classifications des métiers, la rémunération, et les autres avantages de branche ou d'entreprise.



UNE POLITIQUE ACHATS ENGAGÉE ET RESPONSABLE

Conscient de sa responsabilité dans la dynamisation des régions où il est implanté, le Groupe prend en compte ses impacts sur l'économie, l'environnement et la société, notamment en privilégiant autant que possible les PME-TPE dans ses stratégies d'achat.

UNE POLITIQUE ACHATS SOLIDAIRES

SNCF veille à intégrer des critères environnementaux tout au long du processus d'achats et valorise le choix de fournisseurs engagés dans une démarche responsable. Un programme d'actions spécifique a notamment été mis en place concernant les marchés de travaux, avec plusieurs dispositifs prévus en fonction du niveau de risque.

Les achats auprès du Secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA) font en outre partie des priorités du Groupe. Après les avoir multipliés par deux entre 2007 et 2018, à 15 M€, SNCF entend à nouveau doubler ce montant d'ici à 2020.

UN ENGAGEMENT FORT EN FAVEUR DES PME-TPE

La politique PME-TPE de SNCF s'articule autour de six engagements :

- Communiquer sur les domaines d'intérêt et faciliter la prise de contact
- Intégrer la dimension PME-TPE et les 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 fournisseurs responsables
- Accompagner le développement des fournisseurs PME-TPE vers des entreprises de taille intermédiaire



CHIFFRE CLÉ 2018

2 MDS€

d'achats auprès des PME-TPE



INDICATEURS CLÉS

Montant des achats solidaires – GPF (M€)



Pourcentage des achats auprès des PME-TPE – GPF



33



Mesurer les emplois indirects et induits générés par nos achats nous permet de matérialiser l'impact économique et social au sein des territoires de notre engagement achats responsables.

Geneviève Bedin,
Directrice Déléguée aux Achats Responsables Groupe

SNCF ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DES TERRITOIRES EN 2017*

Par l'étendue de son emprise territoriale, le Groupe SNCF est en interaction directe avec les écosystèmes. Il joue un rôle majeur dans la dynamisation des régions où il est implanté, sur le plan économique et social mais aussi environnemental.

ACHATS AUPRÈS DES PME-TPE

18%
du montant des achats, soit **1,5 Md €**



Près de **20 000** fournisseurs dont plus de **13 000** PME-TPE

IMPACT DES ACHATS

161 000

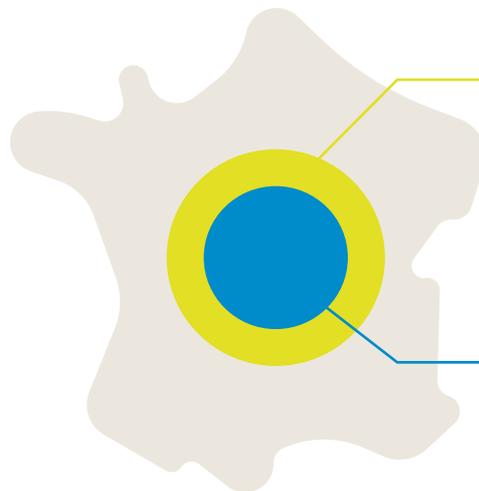
emplois générés :

109 000

emplois indirects

52 000

emplois induits



IMPACT INDIRECT
chaîne de fournisseurs

11,6 Mds € richesses générées

7,4 Mds € richesses indirectes

4,2 Mds € richesses induites

IMPACT INDUIT
consommation des salariés de la chaîne de fournisseurs

TOP 3 SECTEURS D'ACTIVITÉ INSEE



CONSTRUCTION

15 000 emplois

1,2 Md € richesses générées



ARCHITECTURE/INGÉNIERIE

8 000 emplois

523 M € richesses générées



ENQUÊTES/SÉCURITÉ, SERVICES RELATIFS AUX BÂTIMENTS/AMÉNAGEMENTS PAYSAGERS, AUTRES ACTIVITÉS DE SOUTIEN

25 000 emplois

634 M € richesses générées



Lauréats des Prix de la Fondation Groupe SNCF, décembre 2018 ©DR

LA FONDATION DU GROUPE SNCF SOLIDAIRE DEPUIS 23 ANS

La Fondation du Groupe SNCF regroupe les initiatives solidaires et citoyennes mises en place par le Groupe depuis 1995.

ENGAGÉS POUR MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Rassemblant SNCF, SNCF Mobilités, SNCF Réseau, SNCF Logistics et Keolis, la Fondation SNCF est devenue en 2016 une fondation Groupe, dotée d'un budget de 5 millions d'euros par an. Ses trois leviers d'action reposent sur l'ancrage régional, la co-construction inter-association et inter-entreprise ainsi que l'engagement des collaborateurs avec le mécénat de compétences et le bénévolat.

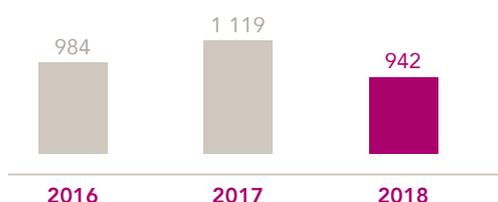
3 DOMAINES D'INTERVENTION PRIORITAIRES: L'ÉDUCATION, LA CULTURE ET LA SOLIDARITÉ

La Fondation SNCF aide les personnes fragilisées dans leur parcours éducatif à acquérir les connaissances nécessaires pour prendre leur place dans la société. Elle appuie des initiatives qui favorisent la maîtrise des savoirs de base (lecture, écriture, calcul, numérique) ainsi que des projets de sensibilisation aux sciences et techniques. Levier d'ouverture au monde, la culture fait également partie de ses priorités. La Fondation s'engage pour l'accès à la culture, la pratique d'une discipline et le soutien à la création de spectacles. Enfin, elle soutient des actions en faveur de la mixité, la cohésion sociale et la pratique de la citoyenneté.



INDICATEURS CLÉS

Nombre d'associations soutenues, tous dispositifs confondus





Les 17 signataires du manifeste en faveur du mécénat de compétences, le 16 janvier 2019 ©Ilan Deutsch

LES PROJETS DE LA FONDATION EN FAVEUR DE L'ÉDUCATION ET DE LA CITOYENNETÉ

En matière d'éducation, l'appel à projets « Apprendre pour grandir » a retenu 98 actions concernant la maîtrise des savoirs de base. Deux partenaires nationaux qui luttent contre l'illectronisme ont été soutenus en 2018 : Emmaüs Connect, pour faire reculer l'exclusion numérique, ainsi que le réseau Simplon, qui favorise l'accès des femmes aux métiers du numérique. Dans le domaine de la citoyenneté, 72 projets portés par 216 associations ont été accompagnés dans le cadre de l'appel à projets « faire ensemble avec nos différences ».

BB



Je suis convaincue que le mécénat de compétences s'inscrit dans la mission d'utilité sociale du Groupe SNCF et qu'il peut être un levier de transformation et d'innovation au service de l'entreprise et de ses salariés.

Marianne Eshet

Déléguée Générale de la Fondation SNCF

1^{ER} BAROMÈTRE SUR LE MÉCÉNAT DE COMPÉTENCES

Alors que 3 500 collaborateurs se sont déjà engagés dans le cadre du mécénat de compétences, la Fondation SNCF a lancé, avec l'IFOP, le 1^{er} baromètre sur cette pratique. Avec des résultats éloquentes : 63% des Français interrogés estiment légitime que l'entreprise propose à ses collaborateurs de s'engager avec elle tandis que 65% des collaborateurs engagés y trouvent une occasion de renforcer leur lien à leur entreprise. Dans la lignée de ce baromètre, la Fondation SNCF a lancé un manifeste et a créé l'Alliance pour le Mécénat de compétences avec 15 entreprises qui ont 7 engagements majeurs sur le sujet.

LA FONDATION SNCF S'INSTALLE EN INDE

Le Groupe SNCF a créé une antenne locale de sa Fondation en Inde, avec sa filiale Keolis. SNCF Foundation India, inaugurée en janvier 2019, soutient des ONG indiennes dans les domaines de l'éducation, de la culture et de la solidarité. Au-delà de son métier, l'entreprise souhaite se rapprocher davantage des populations en venant en aide à des personnes exclues, fragiles ou défavorisées. L'appui apporté à l'association Aide et Action a par exemple permis la création de 5 centres d'accueil pour le développement et la scolarisation de centaines de jeunes migrants.



Le Groupe SNCF inaugure une filiale de sa Fondation en Inde ©DR

INDICATEURS QUANTITATIFS

LA MOBILITÉ POUR TOUS, AU CŒUR DES TERRITOIRES

ART.225 - DPEF		2018	2017	2016	PÉRIMÈTRE*
UNE OFFRE TARIFAIRE ADAPTÉE À TOUS					
A-3°-a)	Pourcentage de billets à petits prix Loisirs (TGV, Ouigo)	42,6%	39%	37,6%	GPF
DES SERVICES ACCESSIBLES À TOUS					
A-3°-c)	Nombre de gares proposant des services d'accessibilité aux PMR (service Accès +)	1 055	1 045	1 040	GPF

INNOVER POUR INVENTER LA MOBILITÉ DE DEMAIN

ART.225 - DPEF		2018	2017	2016	PÉRIMÈTRE*
DÉVELOPPER DE NOUVELLES OFFRES DE MOBILITÉ					
A-3°-a)	Nombre de places vélos vendues dans les trains à réservation obligatoire	59 861	73 389	68 377	GPF

L'ENGAGEMENT D'UN GRAND GROUPE POUR LA PLANÈTE

ART.225 - DPEF		2018	2017	2016	PÉRIMÈTRE*
ATTÉNUER LE DÉRÈGLEMENT CLIMATIQUE					
A-2°-c)-ii)	Consommation d'énergie pour la traction ferroviaire (en milliers de TEP)	834,9 ✓✓	866,5	858	GPF K A
A-2°-c)-ii)	Consommation de carburants des véhicules routiers des flottes commerciales (en milliers de TEP)	381,1 ✓✓	353	407	K G A
A-2°-c)-ii)	Consommation d'énergie des bâtiments (en milliers de TEP)	321,6 (1)	242,4	247	GPF K G A
A-2°-c)-ii)	- dont électricité (en milliers de TEP)	70,4	114,2	112	GPF K G A
A-2°-c)-ii)	- dont gaz (en milliers de TEP)	49,2	95,4	102,5	GPF K G A
A-2°-c)-ii)	- dont fuel domestique (en milliers de TEP)	10,5	11	10,6	GPF K A
A-2°-c)-ii)	- dont réseaux de chaleur (en milliers de TEP)	4,6	21,8	21,8	GPF A
A-2°-d)	Émissions de gaz à effet de serre (CO ₂ e en milliers de tonnes)	3 095 ✓✓	2 770	2 915	GPF K G A
A-2°-d)	- dont traction ferroviaire (trains, métro, tramway) (thermique et électrique - en milliers de tonnes)	1 166 ✓✓	1 189	1 129	GPF K A
A-2°-d)	- dont transports routiers commerciaux (en milliers de tonnes)	1 235 ✓✓	1 098	1300	K G A
A-2°-d)	- dont bâtiments (en milliers de tonnes)	638 (1)	423	426	GPF K G A

(1) Évolution du périmètre de reporting liée à l'intégration des données ICF Habitat.

FAVORISER LES NOUVELLES MOBILITÉS À MOINDRE IMPACT

A-2°-d)	Tonnes de CO ₂ e évitées grâce aux autoroutes ferroviaires (en milliers)	80	84	71	A
---------	---	----	----	----	---

LIMITER LES NUISANCES

A-2°-a)	Part d'établissements/sites dotés d'un SME certifié ISO 14001	98%	98%	95%	GPF
A-2°-a)	Montant des provisions pour risques environnementaux (en millions d'euros)	811	869,3	910	GPF K A
A-2°-a)	Nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation en matière de protection de l'environnement	486	499	419	GPF
A-2°-a)	Nombre de mises en demeure d'ICPE non soldées au 31/12	8	5	5	GPF
A-2°-b)	Achats de produits phytosanitaires (en tonnes)	63,7	67,2	83	GPF

AMPLIFIER L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

A-2°-b)	Quantité totale de déchets dangereux produits (en milliers de tonnes)	77	86,7	103	GPF K G A
A-2°-c)-ii)	Consommation totale d'eau des sites (en millions de m ³)	13,5 (2)	7,75	6,2	GPF K G A
A-2°-c)-ii)	Quantité de ressources achetées - traverses en bois (en milliers d'unités)	389,1	370,6	374	GPF
A-2°-c)-ii)	- traverses en béton (en milliers d'unités)	1 450	1 530	1 500	GPF
A-2°-c)-ii)	- métaux ferreux (rail, roues, essieux, etc.) (en milliers de tonnes)	177,6	176	154	GPF
A-2°-c)-ii)	- ballast (en milliers de tonnes)	1 870	2 300	2 350	GPF
A-2°-c)-ii)	- cuivre caténaires (en milliers de tonnes)	1,6	1,8	1,7	GPF
A-2°-c)-ii)	- papier (en milliers de tonnes)	7	10,1	9,5	GPF
A-2°-c)-ii)	Valorisation de matières en fin de vie (en millions d'euros)	76,6	75	59,7	GPF

UN ÉCOSYSTÈME DE PARTIES PRENANTES POUR PRÉPARER L'AVENIR

ART.225 - DPEF	2018	GPF HORS FILIALES	EPIC SNCF**	EPIC RÉSEAU**	EPIC MOBILITÉS**	2017	2016	PÉRIMÈTRE*
----------------	------	-------------------	-------------	---------------	------------------	------	------	------------

AGIR POUR LES COLLABORATEURS

EMPLOI

A-1°-a)	Nombre total de salariés (situation au 31 décembre)	271 755 ✓	155 820	10 259	58 166	203 330	270 814	270 335	GPF K G A
A-1°-a)	Nombre total de recrutements	39 452 ✓	8 165	375	2 638	36 439	35 985	34 713	GPF K G A
	- dont CDD France	8 802 ✓	3 756	90	451	8 261	13 332	14 603	GPF K G A
	- dont CDI France	11 571 ✓	4 409	285	2 187	9 099	12 191	12 498	GPF K G A
A-1°-a)	Nombre total de licenciements	4 937 ✓	637	62	241	4 634	2 954	2 490	GPF K G A
A-1°-a)	Effectif total par tranche d'âge								GPF K G A
	Nombre - de 25 ans	7%					8%	8%	
	Nombre de 26-30 ans	10%					11%	11%	
	Nombre de 31-35 ans	13%					13%	13%	
	Nombre de 36-40 ans	14%					15%	14%	
	Nombre de 41-45 ans	16%					16%	16%	
	Nombre de 46-50 ans	15%					13%	13%	
	Nombre de 51-55 ans	12%					12%	13%	
	Nombre + de 55 ans	12%					12%	12%	
	Total effectif (nombre d'agents)	100%					100%	100%	

(2) voir p.52

A-1°-a)	Effectif total par zone géographique								GPF K G A
	France	214 359				217 131	220 147		
	Europe (hors France)	26 195				25 413	24 378		
	Hors Europe	31 201				28 270	25 810		
	Sous-total International	57 396				53 683	50 188		
	Total	271 755				270 814	270 335		
A-1°-a)	Pourcentage de l'effectif féminin par rapport à l'effectif	25% ✓	23%	46%	15%	27%	25%	24%	GPF K G A
	- dans les collèges CS et CD		27% ✓				25%	25%	GPF
	- au sein du collège « cadres »		29% ✓				28%	28%	GPF
	- au sein du collège « non cadres sédentaires »		23% ✓				23%	23%	GPF
ORGANISATION DU TRAVAIL									
A-1°-b)	Pourcentage de salariés roulants	26% ✓	14%	0%	0%	34%	25%	25%	GPF K G A
A-1°-b)	Pourcentage de salariés à temps partiel	9% ✓	9%	15%	6%	10%	10%	10%	GPF K G A
A-1°-a)	- au sein du collège « roulants »		13% ✓				13%	13%	GPF
RÉMUNÉRATION									
A-1°-a)	Rémunération mensuelle moyenne brut (en euros)		3 260 ✓				3 172	3 173	GPF
A-1°-a)	Évolution du salaire moyen mensuel	ND	ND	ND	ND	ND	2,45%	1,3%	GPF K G A
A-1°-a)	Écart de rémunération hommes-femmes		2%				5%	5%	GPF
PORTER ATTENTION AUX COLLABORATEURS (VIVRE ENSEMBLE, QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL)									
A-1°-f)	Taux d'emploi des travailleurs handicapés	4,56%	4,77%	8,58%	3,73%	4,63%	4,44%	4,49%	GPF K G A en France
A-1°-g)	Nombre d'alertes reçues par la Direction de l'Éthique	84 ✓					85	71	GPF A
PRÉVENTION, SÉCURITÉ DU PERSONNEL									
A-1°-b)	Taux d'absentéisme pour maladie	5,87% ✓	5,88%	7,52%	4,35%	6,06%	5,65%	5,45%	GPF K G A en France
A-1°-c)	Taux de gravité des accidents du travail (pour 1000 heures travaillées)	1,55 ✓	0,93	1,70	0,43	2,01	1,57	1,45	GPF K G A en France
A-1°-c)	Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt hors trajets (par million d'heures de travail)	22,90 ✓	17,58	33,06	10,57	27,34	23,62	23,56	GPF K G A en France
A-1°-c)	Nombre de maladies professionnelles déclarées	455	420	8	141	306	445	445	GPF K G A en France
CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS									
A-1°-e)	Nombre total d'heures de formation (en milliers)	7 026 ✓	5 891	315	2 494	5 891	8 630	7 569	GPF K G A

ART.225 - DPEF		2018	2017	2016	PÉRIMÈTRE*
LA SÉCURITÉ, ENJEU N°1 DU GROUPE					
A-3°-c)	Évènements de sécurité remarquables	218 ✓	225	242	GPF
A-3°-c)	Nombre d'accidents de train (ou autres modes) en service commercial avec conséquences corporelles	3	8	19	GPF A
A-3°-c)	Atteintes physiques envers les clients et salariés SNCF et vols envers les clients	10 885	11 005	10 178	GPF A
A-3°-c)	Nombre d'actes de malveillance contre les biens et le patrimoine financier	26 460	27 308	27 669	GPF A

A-3°-c)	Actes d'incivilité et infractions à la législation	152 690	138 973	110 330	GPF A
UNE POLITIQUE ACHATS ENGAGÉE ET RESPONSABLE					
A-3°-a)	Pourcentage des achats auprès des PME-TPE	23% ✓	18%	22,6%	GPF
A-3°-b)	Montant des achats et charges externes (en milliards d'euros)	16,7	14,04	13,61	GPF K G A
A-3°-b)	Performance RSE fournisseurs (note moyenne sur 100 des évaluations EcoVadis)	56 ✓	56	55	GPF
A-3°-a)	Montant des achats solidaires (en millions d'euros)	57 ✓	44,3	39,6	GPF
A-3°-a)	Nombre de personnes en parcours d'insertion	ND	1 257	1 217	GPF

* Entités intégrées dans la consolidation 2018, **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).

** y compris les filiales

- ✓ 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 snfc.com.



ÉMISSIONS DE CO₂e PAR VOYAGEUR POUR 1 KM PARCOURU

Source: Article L431-3 du Code des Transports

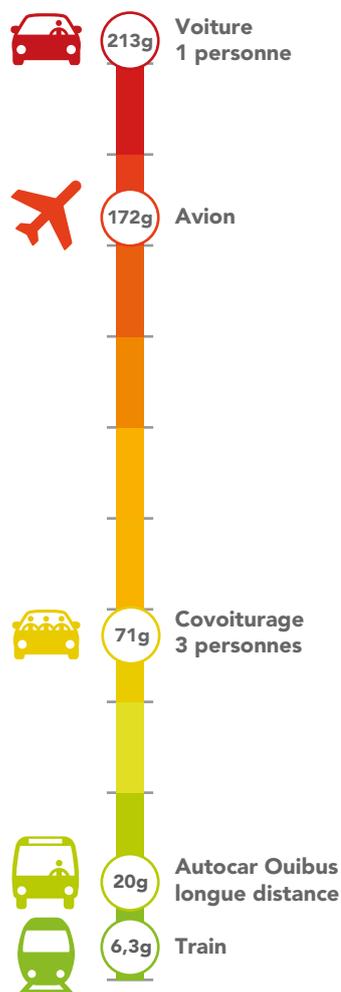


TABLE DE CORRESPONDANCE

MODÈLE D'AFFAIRES P. 06

RISQUES ASSOCIÉS P. 08

INFORMATIONS SOCIALES

ARTICLE 225 DPEF	POLITIQUES ET RÉALISATIONS DU GROUPE SNCF + PAGES CONCERNÉES DU RAPPORT D'ENGAGEMENT SOCIÉTAL 2018	GRI 4	ISO 26 000	GLOBAL COMPACT
A-1°- a) EMPLOI	Agir pour les collaborateurs - p.62 Promouvoir la diversité - p.64-65 Enrichir et adapter les compétences - p.67 Indicateurs - p.75-76	9 - 10 LA 1 LA 12	6.4.3	
A-1°- b) ORGANISATION DU TRAVAIL	Agir pour les collaborateurs - p.62-63 Indicateurs - p.75	LA 6 10	6.4.3 6.4.4	#3
A-1°- c) SANTÉ ET SÉCURITÉ	Garantir la sécurité des personnes et des circulations - p.60-61 Indicateurs - p.76	LA 6 LA 7 LA 8	6.4.6 6.6.6	#3 #4 #5
A-1°- d) RELATIONS SOCIALES	Un dialogue équilibré au service de la transformation sociale - p.68-69 Indicateurs - p.75-76	I5	6.4.5	#3
A-1°- e) FORMATION	Agir pour les collaborateurs - p.62-63 Enrichir et adapter les compétences - p.66-67 Indicateurs - p.76	LA 9 LA 10	6.4.7	
A-1°- f) ÉGALITÉ DE TRAITEMENT	Promouvoir la diversité sociale et culturelle - p.64-65 Indicateurs - p.75-76	LA 12 LA 13	6.3.7	#1 #2 #6

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

ARTICLE 225 DPEF	POLITIQUES DU GROUPE SNCF + PAGES CONCERNÉES DU RAPPORT D'ENGAGEMENT SOCIÉTAL 2018	GRI 4	ISO 26 000	GLOBAL COMPACT
A-2°- a) POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE	<p>Limiter les nuisances liées aux circulations - p.42-43-44</p> <p>Systématiser l'éco-conception - p.50-51</p> <p>Indicateurs - p.74-75</p>	<p>EN 23</p> <p>EN 31</p> <p>EN 34</p>	<p>6.5.1</p> <p>6.5.2</p>	#7-8-9
A-2°- b) POLLUTION	<p>Transition énergétique pour atténuer le dérèglement climatique - p.39</p> <p>Limiter les nuisances liées à la circulation des trains - p.42-43-45</p> <p>Préservation des ressources et de la biodiversité - p.52-53</p> <p>Indicateurs - p.75</p>	<p>ENN 23</p> <p>EN 24</p> <p>EN 27</p>	<p>6.5.3</p> <p>6.5.4</p>	#7-8-9
A-2°- c) UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES	<p>Accélérer le développement de l'énergie solaire - p.40-41</p> <p>Soutien à l'économie circulaire - p.46-51</p> <p>préservation des ressources et de la biodiversité - p.52-53</p> <p>systematiser l'éco-conception - p50-51</p> <p>Indicateurs - p.75</p>	<p>EN 7</p> <p>EN 1</p> <p>EN 3</p> <p>EN 8</p>	6.5.4	#7-8-9
A-1°- d) CHANGEMENT CLIMATIQUE	<p>Transition énergétique pour atténuer le dérèglement climatique - p.38-39</p> <p>Limiter les nuisances liées à la circulation des trains - p.44</p> <p>Indicateurs - p.74</p>	<p>EN 15</p> <p>EN 16</p> <p>EN 18</p> <p>EN 19</p> <p>EN 27</p>	6.5.5	#7-8-9
A-1°- e) PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ	<p>Préservation des ressources et de la biodiversité - p.52-53</p> <p>Indicateurs - p.74</p>	<p>EN 11</p> <p>EN 12</p> <p>EN 13</p> <p>EN 14</p>	6.5.6	#7-8-9

INFORMATIONS SOCIÉTALES

ARTICLE 225 DPEF	POLITIQUES DU GROUPE SNCF + PAGES CONCERNÉES DU RAPPORT D'ENGAGEMENT SOCIÉTAL 2018	GRI 4	ISO 26 000	GLOBAL COMPACT
A-3°- a) ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DD	Un dialogue continu avec nos parties prenantes - p.55-71 La Fondation du Groupe SNCF - p.72-73 Indicateurs - p.75-76	SO1	6.8.9	
A-3°- b) SOUS TRAITANCE ET FOURNISSEURS	Éthique et conformité aux standards internationaux - p.57 Contribuer à la vitalité des territoires - p.70-71 Indicateurs - p.76	EC1 EC8 EC9 EN32 HR10 SO9	6.6.6	#1-2
A-3°- c) LOYAUTÉ DES PRATIQUES	Garantir la sécurité des personnes et des circulations - p.60-61 Indicateurs - p.76	EC7 LA6 PR1	6.7.3	#10

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 CO₂e 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 et Achats 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
COP qualifiée au niveau de reporting **Advanced** du **Global Compact des Nations Unies**
SNCF est membre fondateur de l'initiative **Railsponsible**, pour des achats responsables du secteur ferroviaire
- 2016** **Adhésion au Science Based Targets**
- 2017** **Adhésion au programme FAIRe** de l'UDA pour une communication responsable
- 2018** **Signature de la Charte Paris Action Climat**
Participation à l'initiative Act4nature, avec 15 engagements en faveur de la biodiversité

ÉVALUATION EXTRA-FINANCIÈRE

ecovadis

Avec un score global de 79/100, en progression de 4 points par rapport à 2017, SNCF est dans le top 1% des entreprises évaluées dans le secteur d'activité « Transports par chemin de fer ».



En 2018, GEODIS, obtient également le niveau or avec une note globale de 70/100, en progression de deux points par rapport à l'année précédente et dans le top 1 % des entreprises de la catégorie « transport routier de marchandises ».

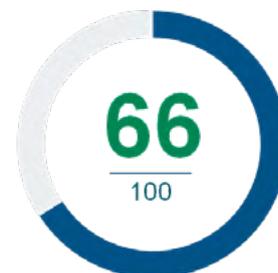
SNCF est évalué par Vigeo Eiris depuis 2007, à la demande d'investisseurs.



Date de notation : Décembre 2017

SNCF

Secteur : Travel & Tourism Europe



Taux d'information	93%
Niveau de coopération	Proactif
Classement sectoriel	1/15

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

PÉRIMÈTRE GLOBAL

Le reporting présenté pour l'exercice 2018 couvre le périmètre consolidé des 3 EPIC et des filiales suivantes : Keolis, GEODIS, Eurostar, Thalys, VFLI, Naviland Cargo, Ermewa Group, Captrain, VITA, ICF Habitat et Ouibus.

En ce qui concerne les indicateurs RH, les spécificités de périmètre et de méthodologie relatives à chaque exercice sont précisées page 84.

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 2018, 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, VITA, 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 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 2016 avec la nouvelle définition. **Périmètre : A** comprend 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).

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 sur le trajet correspondant, 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

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 CO₂e évitées grâce aux autoroutes ferroviaires (en milliers) – A (VIIA)

Définition : calcul de tonnes de CO₂e 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 vide (7 tonnes) et 16 tonnes de chargement.
 Soit : $2 \times (16 + 7) = 46$ tonnes
 Calcul des émissions de l'autoroute ferroviaire :
A : Nombre de kms parcourus x 46 x Facteur émission Transport routier : poids transporté pour 2 semiremorques, avec un chargement moyen de 16T : $2 \times 16 = 32$ tonnes.
 Calcul des émissions du transport routier :
B : Nbre de kms parcourus x (2×16) x Facteur émission Tonnes CO₂e 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 des EPIC, et prises en compte

dans le calcul des émissions de CO₂e, 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 : 0,67 € par litre de fuel et 0,0683 € par kWh de chaleur (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 Group, ICF Habitat, VIIA, Captrain et Eurostar.

Émissions de CO₂e du transport (en milliers de tonnes) – GPF K G A

Les émissions de CO₂e de la traction ferroviaire sont calculées selon des modalités différentes pour répondre à 3 reporting spécifiques :
 Art. R229-51 à 56 du Code de l'environnement (Bilan d'émissions de gaz à effet de serre (GES))
 GHG (consolidation harmonisée EPIC + filiales) Art. L1431-3 du Code des transports modifié par le Décret n°2017- 639 du 26 avril 2017 (information relative à la quantité de gaz à effet de serre (GES) émise à l'occasion d'une prestation de transport).

Pour le calcul des émissions de CO₂e relatives aux consommations d'énergie de traction, les facteurs d'émission utilisés sont de 0,048kg de CO₂e pour 1kWh pour l'électricité (Base Carbone - électricité usage transport ; décret n°2017-639 du 26 avril 2017 relatif à l'information sur la quantité de gaz à effet de serre émise à l'occasion d'une prestation de transport - Arrêté du 26 avril 2017 ; Information GES transport - L.1431 3 Code des transports) et de 3.17kg de CO₂e pour 1 litre de gazole du puits à la roue et enfin de 2,68kg de CO₂e pour les émissions directes (du réservoir à la roue) pour 1 litre de gazole (GHG Protocol - « GHG emissions from stationary combustion » version 4.0 d'octobre 2010).

Émissions de gaz à effet de serre des flottes de service (CO₂e en milliers de tonnes) - GPF

Les émissions de CO₂e de la flotte de service sont calculées à partir du GHG Protocol soient 2,68kg de CO₂e pour les émissions directes (du réservoir à la roue) pour 1 litre de gazole (GHG Protocol - « GHG emissions from stationary combustion » version 4.0 d'octobre 2010).

Émissions de CO₂e 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 CO₂e par kWh pour l'électricité (contenu moyen pour la France continentale hors émissions amont) ; 0,204 kg de CO₂e par kWh pour le gaz (gaz naturel Europe hors émissions amont) ; 2,68 kg de CO₂e par litre pour le fioul domestique (hors émissions amont) ; 0,154 kg CO₂e 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 CO₂e par voyageur kilomètre (en g CO₂e/voy.km)

L'indicateur permet de suivre les émissions de CO₂e des activités de transport ferroviaire de SNCF Mobilités, conformément à la méthodologie établie pour l'information relative aux émissions de gaz à effet de serre des prestations de transport dans le cadre de l'art. L1431-3 du Code des transports). Le protocole de reporting des émissions de CO₂e de la traction ferroviaire détaillant la méthodologie de calcul de ces indicateurs est disponible auprès de la Direction du Développement Durable de SNCF. Pour 2018, l'évolution du facteur d'émissions a été pris en compte (0,0386 kg de CO₂e pour 1 kWh).

Management environnemental – GPF K G A

Périmètre : A comprend, Naviland Cargo et Captrain, VIIA.

Montant des provisions pour risques environnementaux (en millions d'€) – GPF K A

Périmètre : A comprend Ermewa Group.

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.

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 Group, Captrain et ICF Habitat. 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 matières en fin de vie pris en compte dans l'indicateur sont : ballast, traverses, 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

2018 – GPF K G A

Toutes les filiales de la branche SNCF LOGISTICS, KEOLIS, AREP, EUROSTAR, ICF Habitat, 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 hors groupe Peglion, Effia, Keolis Nîmes uniquement pris en compte dans l'effectif total,
- les filiales de plus de 200 salariés sur deux semestres consécutifs (sur la base des Effectifs utilisés dans les comptes semestriels du Groupe SNCF) pour les autres filiales : Eurostar, Thalys, VSC Groupe, Ouibus, AREP, ICF, Orfea, Sferis.

2017 – GPF K G A

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 (STVA cédée en octobre 2017),
- l'ensemble du Groupe Keolis hors Keolis Santé (1 558 salariés France) acquise en 2017 et n'étant pas en mesure de transmettre les indicateurs,
- les filiales de plus de 200 salariés (sur la base des Effectifs utilisés dans le rapport de gestion 2017) pour les autres filiales : Eurostar, Thalys, VSC Groupe, Ouibus, AREP, Itiremia, ICF, Orfea, Sferis.

2016

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 utilisés dans le rapport de gestion 2016) pour les autres filiales : Eurostar, Thalys, VSC Groupe, Ouibus, AREP, Itiremia, ICF, Orfea, Sferis.

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 etc. 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).

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. Un salarié embauché est compté pour une unité, quelque soit le temps passé dans l'entreprise. »

CDD France : « Nombre d'embauches par CDD dans l'entreprise sur l'année. Un salarié embauché est compté pour une unité, quelque soit le temps passé dans l'entreprise et même s'il a eu plusieurs contrats sur une même année. »

Licenciements

Nombre de licenciements pour motif économique ou autre motif. 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 à l'initiative de l'employeur et les congédiements pour motif disciplinaire pour les salariés au statut à l'essai. Geodis ne disposait pas du détail de la nature des départs à l'International en 2016 et 2017. Les licenciements n'apparaissent pas pour ces deux années dans le rapport.

Heures de formation

Elles comprennent les heures d'e-learning. Les heures non affectées à un EPIC à hauteur de 15710 heures ont été affectées à l'EPIC de Tête en 2018.

Nombre de salariés roulants

Effectif roulant et conducteurs.

Part 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). « L'effectif repris pour cet indicateur ne reprend pas les contrats aidés, la CPR et les salariés mis à disposition des filiales (Effectif global moyen). Le nombre de jours travaillés théoriques retenu pour 2018 est 228 jours sur la base de 35 heures travaillées par semaine. »

Rémunération mensuelle moyenne brute France (en €)

Rémunération mensuelle moyenne brute. Concerne tous les salariés SNCF.

Écart de rémunération Hommes/ Femmes – GPF

Sur la base de la rémunération mensuelle moyenne brute. « Concerne tous les salariés SNCF, hors Cadres Dirigeants s'agissant des EPICS Données 2016 et 2017: Concerne Cadre Permanent Hors CS/CD ».

Taux de fréquence des accidents du travail – France

Nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à un jour hors trajet, survenus au cours de la période par million d'heures de travail. (Nombre d'accidents du travail avec arrêt hors trajet/heures travaillées) *1 000 000.

Les heures travaillées sont calculées en multipliant 1607 h par l'effectif disponible moyen.

Taux de gravité des accidents du travail – France

Nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1 000 heures travaillées (Nombre de journées perdues par incapacité temporaire durant la période/ heures travaillées de la période)*1 000.

Les heures travaillées sont calculées en multipliant 1607 h par l'effectif disponible moyen.

Taux d'emploi des travailleurs handicapés – France 2018-2017

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 et 2018: modification du libellé de l'indicateur.

Nombre de personnes employées par les Structures d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE).

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, cabinet expert indépendant. L'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 risques sociétaux et environnementaux et de leur importance stratégique pour le Groupe.

REMERCIEMENTS

Chère lectrice, cher lecteur,

La réalisation de ce rapport a été rendue possible grâce à l'implication de nombreux collaborateurs du Groupe SNCF. Ce document reflète l'enthousiasme, l'expertise, l'engagement et l'esprit d'équipe dont ils font preuve tout au long de l'année. C'est pourquoi je leur adresse mes remerciements les plus sincères.

Je tiens également à remercier l'ensemble des intervenants dont les témoignages ont enrichi ce rapport.

Je remercie tout particulièrement les membres des panels internes et externes qui ont contribué à faire évoluer le rapport d'engagement sociétal d'entreprise 2018.

Sophie Chambon-Diallo,

Directrice du Développement Durable du Groupe SNCF

SNCF

DIRECTION STRATÉGIE
FINANCES

DIRECTION DES ACHATS
RESPONSABLES

DIRECTION GÉNÉRALE
DE LA COMMUNICATION
ET DE L'IMAGE

DIRECTION GÉNÉRALE SÉCURITÉ

DIRECTION RESSOURCES
HUMAINES

DIRECTION SYSTÈME &
TECHNO FERROVIAIRE

ESPACES FERROVIAIRES

FONDATION GROUPE SNCF

ICF HABITAT

ITNOVEM 574

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL GROUPE

SNCF AU FÉMININ

SNCF DÉVELOPPEMENT

SNCF IMMOBILIER

MOBILITÉS

AGENCE D'ESSAI FERROVIAIRE

AREP

CENTRE D'INGÉNIERIE MATÉRIEL

DIRECTION DU MATÉRIEL

DIRECTION GÉNÉRALE
DÉLÉGUÉE PERFORMANCE

DIRECTION GÉNÉRALE TER

DIRECTION GÉNÉRALE
TRANSILIEN

DIRECTION INTERCITÉS

DIRECTION INTERNATIONALE

DIRECTION VOYAGES SNCF

EUROSTAR

iDVROOM

KEOLIS

SNCF GARES ET
CONNEXIONS

SNCF LOGISTICS

SÛRETÉ FERROVIAIRE

THALYS

RÉSEAU

DIRECTIONS TECHNIQUES
RÉSEAU

DIRECTION COMMUNICATION
PÔLE CONCERTATION

EOLFI

LES MESSAGERS DU CLIMAT





Conception-rédaction: Capitalcom et SNCF - **Conception et réalisation:** Houltonsmets

Crédits Photos: Médiathèque SNCF – AEF, Yann Audic, Brigitte Baudesson, Alex Cretey Systemans, Alfred Cromback, Jean Jacques D'Angelo, Augustin Detienne / CAPA, Ilan Deutsch, EOLFI, Espaces Ferroviaires, Clara Ferrand, Arnaud Février, Caroline Caudron, SNCF RESEAU/CAPA, Fred de Gasquet, Sébastien Godefroy, Ronan Guillou, Maxime Huriez, Bertrand Jacquot, Keolis, Charly Lataste, Letizia Le Fur, Michel Lopez, Patrick Messina, Arnaud Montigny, Sébastien Morales, Margaux Pinto, SNCF Développement, Alex Profit, Matthieu Raffard, Lionel Rault, Eric Roger, Dominique Santrot, Thalys, Maxime Trujillo, Mathieu Lee Vigneau

Mai 2019



Imprimé au Centre Edition de la Chapelle, sur du papier 100% recyclé

SNCF - SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

2, place aux Étoiles - CS 700001 - 93633 LA PLAINE ST DENIS CEDEX

E-mail: developpement-durable@sncf.fr

Retrouvez-nous sur sncf.com et suivez-nous   

