

AGIR POUR UNE MOBILITÉ ÉCOLOGIQUE, SOCIALE ET SOLIDAIRE



RAPPORT D'ENGAGEMENT
SOCIÉTAL D'ENTREPRISE **2019**



À PROPOS DU RAPPORT D'ENGAGEMENT SOCIÉTAL D'ENTREPRISE 2019

OBJECTIFS DU RAPPORT

Ce rapport présente la politique d'Engagement Sociétal d'Entreprise (ESE) de SNCF. Intégrée à la stratégie globale du Groupe, cette politique vise à répondre aux enjeux sociaux, économiques, climatiques et environnementaux de la mobilité de demain.

Le rapport constitue une première étape vers la déclaration de performance extra-financière qui sera intégrée au rapport financier annuel 2020 de SNCF. En entrée de chapitre, des repères visuels présentent la contribution du Groupe aux Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'Onu.

Ce rapport est le fruit d'une collaboration entre de nombreux collaborateurs du Groupe SNCF, nous apprécions vos commentaires sur son contenu : engagementsocietal-transitionecologique@sncf.fr

ÉVOLUTIONS PAR RAPPORT À 2018

L'édition 2019 du rapport se concentre sur deux priorités majeures pour le Groupe : contribuer au développement des territoires (chapitre 1) et préserver la planète et le climat (chapitre 2). Chaque chapitre s'ouvre sur une interview croisée entre le Groupe et ses parties prenantes, témoignant des interactions constantes que SNCF entretient avec son environnement.

DISPOSITIF DE REPORTING EXTRA-FINANCIER DE SNCF

// SUPPORT	// CIBLES
Rapport d'engagement sociétal d'entreprise 2019	Toutes les parties prenantes et en particulier les analystes et investisseurs ISR
Site internet sncf.com , rubrique Nos engagements	Grand public
Rapport de gestion Groupe 2019	Analystes et investisseurs
Rapport d'activité responsable SNCF Réseau 2019	Toutes les parties prenantes et en particulier les analystes et investisseurs ISR



Ce rapport constitue notre Communication sur le Progrès sur la mise en œuvre des principes du Pacte mondial des Nations unies.

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.

NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL 2019 EN BREF

Pour inventer de nouvelles mobilités ancrées dans les territoires et respectueuses de l'environnement, SNCF s'appuie sur ses parties prenantes et sur les 273 000 collaborateurs qui forment la nouvelle SNCF.

IN | INTRODUCTION

En 2020, SNCF devient une Société Anonyme. Sa gouvernance et sa stratégie s'adaptent pour répondre aux enjeux de l'ouverture à la concurrence.

35 Mds€
de chiffre d'affaires

5
Sociétés Anonymes

15
risques
extra-financiers

Éditorial Jean-Pierre Farandou	4
Modèle d'affaires : leader de la mobilité durable.....	6
Une gouvernance adaptée à la nouvelle SNCF.....	8
Des risques extra-financiers identifiés et maîtrisés.....	10
Tendances de marché : un monde en transition porteur d'opportunités	12
Stratégie et perspectives	13
L'excellence sur les fondamentaux	14
SNCF, un Groupe engagé auprès des Nations unies	16
Éditorial Karim Zeribi	17

01 | LA MOBILITÉ, SOURCE DE VITALITÉ POUR LES TERRITOIRES

SNCF se positionne comme un « orchestrateur » des déplacements, en bâtissant avec les régions les offres de services qui répondent aux enjeux écologiques, sociaux et économiques locaux. Grâce à son ancrage territorial unique et à son écosystème de partenaires, le Groupe SNCF renforce l'attractivité des territoires tout en mettant le lien social au cœur de son action.

42%
de lignes de desserte
fine sur le réseau

15 M
de voyageurs
par jour

30 000 km
de lignes

Un réseau durable au service des territoires	20
Favoriser la cohésion des territoires	22
Réinventer la mobilité	24
Construire une alternative durable à la route	26
Une offre de transport accessible à tous	28
Favoriser l'accès à la mobilité en autonomie.....	30
Un soutien actif à la création d'emploi et à la revitalisation des territoires	32

02 | UN GROUPE MOTEUR DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE DES MOBILITÉS

Face à l'urgence climatique et l'ampleur des défis environnementaux, SNCF fait figure d'acteur incontournable des mobilités bas carbone, qu'il s'agisse de transport de voyageurs ou de marchandises. Le Groupe se fixe pour objectif d'atteindre la neutralité de ses émissions de gaz à effet de serre à horizon 2030. À cette fin, il expérimente sans relâche des solutions innovantes pour limiter son empreinte environnementale et offrir à chacun la liberté de voyager tout en minimisant son impact.

87 500 t CO₂e
évités grâce aux
autoroutes ferroviaires

17,9 TWh
d'énergie
consommée

59,2 M€
d'économie
circulaire

Faciliter et encourager la mobilité bas carbone	36
Une flotte toujours plus responsable	38
Un acteur engagé de la performance énergétique des bâtiments.....	42
Limiter l'impact des nuisances liées à la circulation des trains	44
Économie circulaire : trajectoire zéro déchet 2030	46
Systématiser l'éco-conception	48
Préserver les ressources naturelles et la biodiversité	50

03 | NOURRIR UNE VISION COMMUNE DE LA MOBILITÉ

Au service de l'intérêt général, le Groupe est à l'écoute des nombreuses parties prenantes formant son écosystème : collaborateurs, territoires, voyageurs, acteurs institutionnels, partenaires et fournisseurs... Il entretient avec tous ces acteurs un dialogue nourri, tant au niveau local, national qu'international. Une démarche indispensable pour progresser et partager les enjeux liés à la mobilité de demain, tout en tenant compte des attentes de chacun.

84 M€
d'achats solidaires

56,9/100
performance RSE
des fournisseurs

16 400
PME-TPE prestataires
et fournisseurs

Éthique et conformité aux standards internationaux	54
Être à l'écoute de nos clients.....	56
Interagir, construire et mobiliser avec les associations.....	60
Un dialogue permanent avec l'environnement institutionnel	62
Une stratégie d'achats toujours plus responsable.....	64
Fondation SNCF : la solidarité en actions.....	66

04 | CONSTRUIRE ENSEMBLE LA NOUVELLE SNCF

À compter du 1^{er} janvier 2020, le Groupe SNCF opère sa mutation dans un contexte d'ouverture à la concurrence du monde ferroviaire. Une transformation profonde qui s'accompagne d'un nouveau contrat social qui ont fait l'objet d'échanges nourris avec les collaborateurs, salariés et managers. Il s'agit, ensemble, de construire une entreprise pérenne et attractive, propre à susciter l'engagement et la fidélisation des talents.

5
accords collectifs signés

25%
de femmes dans l'effectif

1,59
taux de gravité des
accidents du travail pour
1 000 heures travaillées

Bâtir un nouveau contrat social.....	70
Attirer et fidéliser les talents	72
Un dialogue nourri pour la mise en place de SNCF 2020	74
Santé et sécurité : des enjeux prioritaires pour le Groupe	76
Mieux vivre ensemble	78
Soutenir l'engagement des salariés.....	80
Innovation participative : l'intelligence collective en action	82
Le digital RH au service de tous	84

05 | ANNEXES

Indicateurs quantitatifs.....	86
Note méthodologique.....	90
Table de correspondance	94
SNCF contribue aux Objectifs de Développement Durable des Nations unies	97
Dates clés.....	98
Évaluations extra-financières.....	98

ÉDITORIAL



JEAN-PIERRE
FARANDOU
Président-Directeur général
de la SNCF

Dès ma prise de fonction, j'ai partagé ma volonté d'inscrire le développement de la SNCF dans une dynamique qui concilie la performance industrielle, la qualité de service, l'ancrage dans les territoires et la transition écologique. Ces enjeux sont des marqueurs historiques, qui font partie de l'ADN de la SNCF. Ce rapport sur l'engagement sociétal en 2019 en témoigne. Il illustre l'engagement des femmes et des hommes du Groupe public pour répondre aux urgences climatiques, économiques et sociales de notre pays.

Il illustre également la capacité d'innovation, la culture de la proximité, l'attention aux fractures sociales, la disponibilité pour le dialogue local, ou encore l'exigence d'équité devant l'accès aux services.

Depuis 2003, la SNCF est engagée auprès de l'initiative de responsabilité sociétale du Global Compact des Nations unies et de ses 10 principes autour des droits de l'Homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. En 2020, je renouvelle notre soutien à ces principes directeurs. Beaucoup reste à faire, et c'est notre responsabilité d'aller plus loin pour que la SNCF demeure le leader de la mobilité durable face à l'ouverture à la concurrence dans le secteur des transports.

Nous nous engageons autour de 5 objectifs complémentaires :

- La personnalisation du service et l'attention portée à chacun de nos clients ;
- La neutralité carbone et le zéro déchet dès 2030, ainsi que la relance du fret ferroviaire, notamment dans le cadre d'un plan global avec nos collègues des réseaux européens pour accélérer notre contribution face à l'urgence climatique ;
- La mise en place de coordinateurs du Groupe SNCF dans chaque région pour être au plus près des enjeux des territoires ;
- Un cadre social rénové pour nos salariés. Il passe par une meilleure concertation et une politique de l'emploi ajustée afin de répondre aux besoins de maintenance du réseau, de réduire les attentes en gare, de renforcer la présence à bord des TER notamment ;
- L'efficacité économique et financière, avec une trajectoire impérative pour parvenir à un retour à l'équilibre financier du système ferroviaire en 2022.

Notre Groupe possède intrinsèquement la capacité à porter une offre de mobilité durable. Dans un monde en pleine mutation, plus encore aujourd'hui qu'hier, je suis convaincu que la SNCF est la solution face aux urgences climatiques, territoriales et sociales.



// UTILITÉ, RÉACTIVITÉ ET SOLIDARITÉ DU GROUPE SNCF FACE À LA CRISE DU COVID-19

Face à la pandémie de COVID-19, la SNCF a pu apporter les services essentiels qu'attendaient les Français, notamment dans les transports du quotidien, mais aussi les industriels pour le transport de leurs marchandises.

La crise a révélé une incroyable capacité d'adaptation, l'émergence de nouveaux modes de fonctionnement, de solidarités et de solutions innovantes et accessibles. Les femmes et les hommes de SNCF ont déployé une énergie extraordinaire au service des Français, depuis la mise à disposition de 10 TGV médicalisés, jusqu'à la mise à disposition de logements pour les femmes en difficulté, en passant par la mobilisation de cheminots réservistes dans le cadre de l'opération Résilience.

La Fondation SNCF a naturellement accompagné de nombreuses associations partenaires en grande difficulté. C'est avec cet attachement très fort au service public et à l'intérêt général, que les femmes et les hommes qui composent la SNCF continuent de se mobiliser pour offrir à chacun de nos clients la possibilité de voyager dans nos trains en toute sérénité. #TousMobilisés.

MODÈLE D'AFFAIRES : LEADER DE LA MOBILITÉ DURABLE

Présent sur la quasi-totalité des segments du marché du transport, le Groupe combine expérience et capacité d'innovation. Fort de son savoir-faire, de ses atouts écologiques et de sa capacité de réinvention dans un contexte en pleine mutation, SNCF met ses activités au service des clients et des territoires.

OFFRE DE TRANSPORT	TRANSPORT DE VOYAGEURS SNCF MOBILITÉS		TRANSPORT DE MARCHANDISES ET LOGISTIQUE SNCF LOGISTICS
	// Mobilité du quotidien	// Longue distance	
	// ACTIVITÉS		
	<ul style="list-style-type: none"> Mobilité partagée en zone urbaine et périurbaine (métro, tramway, bus, car, train, navette, voie fluviale et maritime, vélo, auto-partage, covoiturage, véhicule autonome...) : Keolis Transport régional de voyageurs : TER Transport Île-de-France : Transilien 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Transport et logistique : GEODIS Fret ferroviaire, transport combiné et commission de transport : Transport Ferroviaire et Multimodal de Marchandises (TFMM) Gestion d'actifs (wagons, locomotives) : Ermewa Group
	// MODÈLE ÉCONOMIQUE		
	<ul style="list-style-type: none"> Délégation de service public de la part des autorités organisatrices des transports et voyageurs Marché concurrentiel à l'international, ouvert en France depuis décembre 2019 	<ul style="list-style-type: none"> Vente de billets aux voyageurs privés ou professionnels (individuels et groupes) Marché concurrentiel à l'international, ouvert en France à compter de décembre 2020 	<ul style="list-style-type: none"> Vente de prestations aux chargeurs (entreprises de tous secteurs d'activité) Marché concurrentiel
	// CA GROUPE 2019		
	14,7 Mds€ (+8,1%)	8,8 Mds€ (+1,8%)	10,2 Mds€ (+1,7%)
	// 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

CONCEPTION ET GESTION DES INFRASTRUCTURES	GARES	RÉSEAU	IMMOBILIER	CONSEIL & INGÉNIERIE
	// ACTIVITÉS			
	<ul style="list-style-type: none"> Exploitation, rénovation et développement économique des gares Gestion des flux et des pôles d'échanges 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion de l'accès au réseau ferré national et des circulations Maintenance et renouvellement de l'infrastructure Création de nouvelles lignes 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion et valorisation des actifs immobiliers et fonciers Gestion et développement du parc résidentiel 	<ul style="list-style-type: none"> Conception de grands projets d'infrastructures et d'espaces publics : SYSTRA, AREP SNCF International SNCF Consulting
	// MODÈLE ÉCONOMIQUE			
	<ul style="list-style-type: none"> Redevance des entreprises ferroviaires et des commerces 	<ul style="list-style-type: none"> Péages payés par les entreprises ferroviaires circulant sur le réseau 	<ul style="list-style-type: none"> Cessions, valorisations et loyers 	<ul style="list-style-type: none"> Vente de prestations à des clients (États, chemins de fer étrangers, communautés urbaines, ...) Marché concurrentiel
	// CA GROUPE 2019			
	1,5 Md€ (+3,8%)	6,4 Mds€ (+3,2%)	0,5 Md€ (-2,6%)	CA NON CONSOLIDÉ
	// POSITIONS DE MARCHÉ			
		N°2 propriétaire foncier en France	N°1 mondial de la conception des infrastructures de transport	

RESSOURCES FINANCIÈRES	RESSOURCES INDUSTRIELLES	RESSOURCES HUMAINES ET INTELLECTUELLES	RESSOURCES SOCIÉTALES	RESSOURCES ENVIRONNEMENTALES
35 Mds€ de dette nette du Groupe après reprise de la dette SNCF Réseau par l'État de 25 Mds€ au 1 ^{er} janvier 2020 +560 M€ de gains de compétitivité	30 000 km de lignes, dont 2 700 de lignes à grande vitesse 3 000 gares 8,5 M de m² de bâtiments 110 trains voyageurs neufs livrés en 2019	272 611 (+0,3%) salariés 150 métiers 13 391 (+15,7%) recrutements en CDI en France 30 brevets déposés en 2019 220 jeux de données en ligne	23 000 prestataires et fournisseurs, dont 16 400 PME-TPE 17 Mds€ (+1,8%) d'achats, dont 90% en France 84 M€ d'achats solidaires	17,9 TWh (+4,5%) d'énergie consommée par le Groupe, dont 10,5 TWh (+8,2%) d'électricité consommée par la traction ferroviaire en France 97% de rails recyclés

► **35,1 Mds€¹ CHIFFRE D'AFFAIRES (+5,1%)** ◀

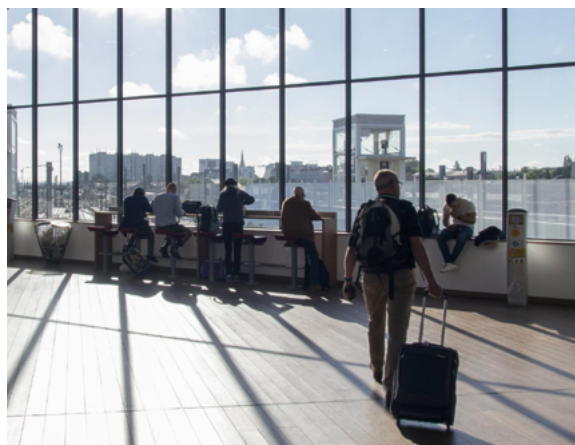
UNE MOBILITÉ CITOYENNE	UNE MOBILITÉ DURABLE	UNE MOBILITÉ PARTAGÉE	UNE MOBILITÉ JUSTE
15 m de voyageurs quotidiens en France et à l'international 170 000 chargeurs en France et dans le monde 39,5% billets loisirs vendus à petits prix (TGV et OUIGO) Près de 85% (+4,3 points) de ponctualité 10 Mds€ (+12%) d'investissements, dont 5,6 Mds€ pour moderniser le réseau ferroviaire Plus de 1 050 km (+20,5%) de voies renouvelées 15 000 trains de voyageurs par jour	0,4% des émissions de GES des transports pour 11% des voyageurs et 9% des marchandises transportées 30 fois moins de GES émis par un voyageur en train que seul dans sa voiture 87 500 t CO₂e (+9,3%) évitées grâce aux autoroutes ferroviaires 59,2 M€ d'économie circulaire (vente et réemploi) 100 hectares mis à disposition du solaire d'ici 5 ans 13,5 M€ économisés grâce à la maintenance des pièces réparables sur le matériel roulant 1^{er} émetteur de Green Bonds en France	Plus de 294 000 emplois soutenus en France 5 M€ de budget annuel pour la Fondation Groupe SNCF 90% de logements sociaux sur un parc de 100 000 logements 4,79% de collaborateurs du Groupe en situation de handicap en France 25% de femmes dans l'effectif du Groupe 173 d'événements de sécurité remarquables (-21 %) 5 accords collectifs signés	Plus de 70% des collaborateurs du Groupe concernés par une formation en France

EN SAVOIR PLUS :
Rapport de gestion du Groupe SNCF 2019, chapitre 1

¹ Chiffre d'affaires inférieur à la somme des activités (hors prestations à l'intérieur du Groupe)

UNE GOUVERNANCE ADAPTÉE À LA NOUVELLE SNCF

Anciennement composé de trois EPIC et leurs filiales, le nouveau Groupe unifié repose désormais sur une société mère, à laquelle sont rattachées quatre sociétés, ainsi que Keolis et GEODIS. SNCF reste fidèle à son identité, tout en adoptant les codes, les pratiques et les exigences d'un groupe industriel et de services privés.



LA GOUVERNANCE DES EPIC EN 2019

Jusqu'au 31 décembre 2019, le Groupe était constitué de trois Établissements Publics à caractère Industriel et Commercial (EPIC) : SNCF, SNCF Réseau et SNCF Mobilités – qui constituaient le Groupe Public Ferroviaire (GPF) – et de leurs filiales respectives. Tête du Groupe, l'EPIC SNCF était 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). SNCF Réseau et SNCF Mobilités étaient placés sous la gouvernance d'un conseil d'administration, qui incluait des représentants de l'EPIC SNCF.

LA GOUVERNANCE DE LA SOCIÉTÉ SNCF À PARTIR DE 2020

UN GROUPE PUBLIC INTÉGRÉ

Le 1^{er} janvier 2020, les EPIC ont disparu au profit de cinq sociétés anonymes aux rôles clairement définis : pour la maison mère SNCF, des responsabilités stratégiques renforcées et un pilotage portant sur l'ensemble des sociétés du Groupe, pour les sociétés, la conduite des opérations, au plus près des clients et des collaborateurs.

- **SNCF**, société nationale à capitaux publics incessibles et entité mère du Groupe. Elle assure le pilotage stratégique sur le temps long et

garantit le respect de la trajectoire définie avec son actionnaire, l'État. SNCF détient directement ou indirectement toutes les sociétés du Groupe. Lui sont également rattachées GEODIS et Keolis, auparavant filiales de l'EPIC SNCF Mobilités

- **SNCF Réseau** assure l'ingénierie, l'exploitation –y compris commerciale – et l'entretien du réseau ferré français
- **SNCF Gares & Connexions** gère et exploite les gares de France. Elle permet aux transporteurs de bénéficier de l'accès et de services en gares
- **SNCF FRET-TFMM** est le principal opérateur national de transport ferroviaire de marchandises
- **SNCF Voyageurs** rassemble l'ensemble des entreprises ferroviaires du Groupe dédiées au transport de voyageurs en France et à l'international.



CHIFFRES CLÉS 2019

66,02% d'assiduité au conseil de surveillance

45,8% de mixité

EN SAVOIR PLUS :

Rapport sur le gouvernement d'entreprise

UNE GOUVERNANCE QUI PRÉSERVE L'INDÉPENDANCE DE SNCF RÉSEAU

La nouvelle organisation conforte SNCF Réseau dans sa position de pivot du système ferroviaire et garantit son indépendance sur des fonctions essentielles : la tarification des péages et l'attribution des sillons². Les administrateurs de SNCF Réseau, nommés par la société mère, ont obligation de se retirer des débats sur les résolutions relatives à ces sujets. De même, un membre du conseil d'administration de SNCF Réseau ne peut être, dans le même temps, administrateur d'une entreprise ferroviaire du Groupe qui exerce en France. Pour éviter toute distorsion de la concurrence, l'Autorité de régulation des transports (ART), publique et indépendante, garantit à tous les opérateurs un accès équitable au réseau ferré national.

LA RSE AU CŒUR DE LA NOUVELLE ORGANISATION

La nouvelle gouvernance donne une importance nouvelle aux sujets de responsabilité sociale, sociétale et environnementale du Groupe, désormais portés au plus haut niveau par la direction générale de SNCF. Rattachée au Directeur Général Adjoint des territoires et agissant pour le compte de l'ensemble du Groupe, la direction de l'Engagement sociétal et de la transition écologique est ainsi orientée vers les territoires, avec pour mission de :

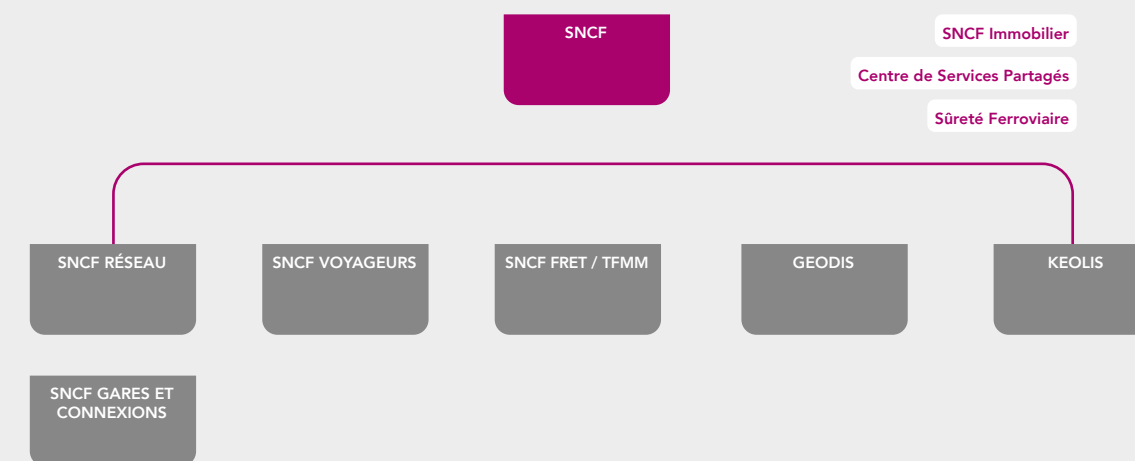
- définir, déployer et piloter la stratégie d'engagement sociétal et de la transition écologique du Groupe
- appuyer l'ensemble des acteurs du Groupe dans la mise en œuvre de cette stratégie
- rendre compte des actions auprès de l'ensemble des parties prenantes de SNCF, au travers notamment du rapport d'engagement sociétal du Groupe.

EN SAVOIR PLUS >



// UNE GOUVERNANCE RENOUVELÉE

Pour répondre aux enjeux de l'ouverture à la concurrence, le Groupe SNCF s'appuie sur une direction générale composée de profils divers issus de l'entreprise ou de l'extérieur, aux expertises complémentaires.



COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

12

administrateurs, dont 6 femmes (50 %)







3 comités spécialisés auprès du Conseil d'administration :



- Un Comité d'Audit, des Comptes et des Risques
- Un Comité de la Stratégie et des Investissements
- Un Comité des Nominations, des Rémunérations et de la Gouvernance.

² Un sillon horaire, dans le domaine du transport ferroviaire, est « la capacité d'infrastructure requise pour faire circuler un train donné d'un point à un autre à un moment donné », autrement dit la « période durant laquelle une infrastructure donnée est affectée à la circulation d'un train entre deux points du réseau »




DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS IDENTIFIÉS ET MAÎTRISÉS

SNCF conduit une analyse globale des risques financiers et extra-financiers relatifs à ses activités. Le tableau ci-dessous présente les principaux risques extra-financiers identifiés par le Groupe, ainsi que les mesures correctives mises en œuvre au cours de l'année 2019.





PRINCIPAUX RISQUES EXTRA-FINANCIERS	PRINCIPALES ACTIONS MISES EN ŒUVRE EN 2019	POUR ALLER PLUS LOIN
// INTRODUCTION – LES FONDAMENTAUX		
SÛRETÉ DES PERSONNES ET DES BIENS³ 	<ul style="list-style-type: none"> Renforcement des moyens cynotechniques de détection d'explosif Amélioration de l'application de la procédure objet abandonné Lancement du plan de sûreté d'entreprise Poursuite de la conduite des diagnostics « véhicules béliers » dans les gares les plus sensibles Circulation d'agents du GIGN en civil à bord des trains Début 2020 : mobilisation face à l'épidémie de COVID-19 (maintien d'un service essentiel de transports publics, acheminement des denrées et du matériel de première nécessité, mise à disposition de TGV médicalisés pour déplacer des malades...) 	p.14
STRATÉGIE ET GOUVERNANCE³ 	<ul style="list-style-type: none"> Transformation du fonctionnement du Groupe suite à l'adoption de la loi pour un nouveau pacte ferroviaire Reprise de 35 Mds€ de dettes de SNCF Réseau par l'État Engagements pris vis-à-vis de l'État pour guider l'organisation et la production 	p.8-9 p.13
SYSTÈME D'INFORMATION (SI)³ 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite de la modernisation du système d'information aux voyageurs avec la bascule vers une base de données unique Sensibilisation des collaborateurs à l'éthique de l'intelligence artificielle via la diffusion d'un guide sur le sujet Mise à jour des règles de sécurité des systèmes d'information pour s'adapter à l'évolution de la menace des cyber-attaques, à la réglementation et à la transformation digitale du Groupe 	p.14-15 p.55
// CHAPITRE 1 – LA MOBILITÉ, SOURCE DE VITALITÉ POUR LES TERRITOIRES		
ACCÈS DE L'OFFRE ET RÉPONSE AUX ATTENTES CLIENTS 	<ul style="list-style-type: none"> Rénovation des lignes de desserte fine du territoire : régénération par exemple des voies entre Chartres et Illiers-Combray, entre Clisson et Cholet ou encore entre Libourne et Bergerac en 2019 Près de 40% billets loisirs vendus à petits prix (TGV et OUIGO) Ouverture de lignes OUIGO vers Toulouse et Lyon 289 gares déjà accessibles aux personnes à mobilité réduite sur les 730 programmées d'ici à 2025 	p.20-32
// CHAPITRE 2 – UN GROUPE MOTEUR DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE DES MOBILITÉS		
RISQUES LIÉS À L'ÉNERGIE³ 	<ul style="list-style-type: none"> Déploiement d'une politique Énergie Responsable qui repose sur plusieurs objectifs : <ul style="list-style-type: none"> Améliorer la performance énergétique de 20% entre 2015 et 2025 Augmenter la part d'électricité renouvelable dans le mix d'électricité de traction ferroviaire en France d'ici à 2026 Sortir des énergies fossiles d'ici à 2035 	p.38 à 43
CHANGEMENT CLIMATIQUE³ 	<ul style="list-style-type: none"> Intégration d'un indicateur « gaz à effet de serre » dans l'évaluation des investissements dans les chantiers de rénovation des infrastructures Réalisation d'un audit interne « Préparation et adaptation de SNCF Réseau aux changements climatiques » avec une prévision d'extension de la démarche à SNCF Voyageurs en 2020 Conduite d'études pour mieux comprendre les mécanismes et effets du dérèglement climatique sur l'exploitation ferroviaire Lancement du programme de neutralité des émissions de GES à 2030 avec une trajectoire pour chaque activité 	p.34 à 43

NORMES ET RÉGLEMENTATIONS EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT³ 	<ul style="list-style-type: none"> Déploiement au niveau de chaque établissement des Systèmes de Management de l'Environnement (SME) Partage de référentiels d'appui à la prise en compte de l'environnement dans les décisions, ainsi que d'outils et de méthodes d'analyse des risques environnementaux Élaboration d'un plan d'actions sur la base d'un audit des SME 	p.44 à 51
CRÉDIBILITÉ SUR LA MOBILITÉ DURABLE 	<ul style="list-style-type: none"> Évolution de l'Appli SNCF en l'Assistant SNCF qui agrège toutes les solutions de transport pour faciliter la mobilité propre Mise en service de la première locomotive bi-mode combinant énergie électrique et thermique 	p.36 p.39

// CHAPITRE 3 – NOURRIR UNE VISION COMMUNE DE LA MOBILITÉ

ÉVOLUTION DE LA LÉGISLATION EN MATIÈRE DE TRANSPORT³ 	<ul style="list-style-type: none"> Contribution aux travaux sur la loi du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités (LOM) initiée par le Gouvernement Audition par le Parlement dans le cadre de la mise en application de la loi du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire Participation active du Groupe à la révision du règlement européen sur les droits des passagers ferroviaires, sous l'égide notamment de la Commission européenne 	p.62-63
ACHATS FOURNISSEURS³ 	<ul style="list-style-type: none"> Focalisation sur trois axes de vigilance : <ul style="list-style-type: none"> La compliance aux différents règlements applicables Le respect d'engagements ambitieux en matière de RSE La maîtrise des transformations digitales sur les métiers du processus achats 	p.64-65
CORRUPTION ET MANQUEMENT AU DEVOIR DE PROBITÉ³ 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite de la mise en œuvre du programme de conformité anticorruption imposé par la loi Sapin II Accélération de la formation des personnels les plus exposés aux risques de corruption et de trafic d'influence et mise en place d'une formation interne entièrement renouvelée sur la lutte contre la corruption Proposition d'une formation spécifique fraude et anticorruption au réseau des contrôleurs internes 	p.54-55

// CHAPITRE 4 – CONSTRUIRE ENSEMBLE LA NOUVELLE SNCF

SÉCURITÉ FERROVIAIRE ET SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL³ 	<ul style="list-style-type: none"> Fin du déploiement d'un programme de transformation managériale Fusion progressive des audits de santé et sécurité au travail avec les audits de sécurité de l'exploitation ferroviaire en un seul type d'audit national Début 2020 : modification de l'organisation du travail pour préserver les salariés face à l'épidémie de COVID-19 (fourniture de moyens de protection aux agents de terrain et mise à disposition d'une ligne téléphonique de professionnels de l'écoute pendant la période de confinement...) 	p.84
COHÉSION SOCIALE DU GROUPE PUBLIC FERROVIAIRE³ 	<ul style="list-style-type: none"> Préparation des évolutions du contrat social liées à la mise en œuvre de la loi pour un nouveau pacte ferroviaire Poursuite des négociations de branche, notamment sur le volet classifications et rémunérations, dans le cadre de la construction de la convention collective nationale de la branche ferroviaire Politique diversité et mixité 	p.74-75 p.78-79
MARQUE EMPLOYEUR 	<ul style="list-style-type: none"> Soutien de l'organisation de 3 000 stages de 3^{ème} sur l'ensemble du territoire, avec une attention particulière pour les collèves en quartier prioritaire de la ville Reconduction du dispositif « service militaire volontaire » en collaboration avec l'armée de Terre, qui vise à faciliter l'insertion professionnelle et sociale des jeunes peu ou pas qualifiés Politique d'accès au logement 	p.72-73
GESTION DES COMPÉTENCES 	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un module de formation aux fondamentaux du système ferroviaire Mise en ligne de la plateforme de formation en ligne « Mon Académie » Ouverture d'une plateforme de sensibilisation au digital 5,7% de la masse salariale du Groupe dédiée à la formation en France Plus de 70% des collaborateurs du Groupe concernés par une formation en France 	p.72 p.84-85

³ Risques extra-financiers les plus matériels identifiés dans le rapport financier du Groupe SNCF 2019

EN SAVOIR PLUS :
Rapport de gestion du Groupe SNCF 2019, chapitre 4

TENDANCES DE MARCHÉ : UN MONDE EN TRANSITION PORTEUR D'OPPORTUNITÉS

Alors que le monde dans lequel évolue SNCF est en mutation rapide et constante, le Groupe considère ces changements comme des opportunités pour développer de nouvelles offres, capables d'accélérer la transition écologique et solidaire aux côtés de nos clients et des territoires, tout en préservant la planète.



LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Les experts du climat sont formels : la terre se réchauffe à un rythme soutenu, avec pour conséquences des crises socio-économiques, sanitaires, écologiques et humanitaires à venir. Dans un contexte où la lutte contre le changement climatique impose la transition vers une société bas carbone, la mobilité joue un rôle de premier plan. Les clients voyageurs ou chargeurs, conscients de l'urgence à agir, intègrent de plus en plus les dimensions écologiques dans leurs choix de transport.

OBJECTIFS DE SNCF

- Atteindre la neutralité carbone et viser le zéro déchet d'ici à 2030
- Devenir la solution de transport responsable sur l'ensemble des territoires, notamment en renforçant les transports collectifs là où aucune alternative à la voiture n'existe et en approfondissant sa capacité à accompagner les clients sur l'ensemble de leurs parcours.

L'ÉMERGENCE DE NOUVEAUX SERVICES NUMÉRIQUES AUTOUR DE LA MOBILITÉ

Le secteur de la mobilité vit une nouvelle révolution avec l'intégration massive des technologies numériques. En permettant le développement d'applications, le digital fait émerger de nouveaux services de mobilité, apporte des outils d'informations multimodales performants et permet de simplifier la planification et l'organisation des voyages. Accélération de l'innovation, lancement de nouveaux services, amélioration de

l'expérience voyageur et utilisateur, les opportunités offertes par la MaaS (*Mobility as a Service*) sont variées et nombreuses.

OBJECTIFS DE SNCF

- Positionner l'Assistant SNCF comme la plateforme de référence en matière de transports multimodaux pour les voyageurs et Upply comme son analogue pour les chargeurs
- Exploiter l'innovation industrielle, et en particulier la valorisation des données, de manière à développer des modèles prédictifs propres à améliorer l'offre de transports et de services.

L'OUVERTURE À LA CONCURRENCE

En concurrence de longue date sur le transport de marchandises ou le transport international, le monde ferré domestique connaît une nouvelle transformation. Les autorités organisatrices régionales peuvent lancer des appels d'offre depuis décembre 2019 et tout nouveau contrat devra faire l'objet d'une mise en concurrence dès 2023. À compter de décembre 2020, le transport ferroviaire domestique de longue distance sera également ouvert à la concurrence. Cette ouverture fait émerger de nouveaux modèles, de nouvelles manières d'envisager la mobilité.

OBJECTIFS DE SNCF

- Entretenir un dialogue renouvelé avec les clients et les usagers pour comprendre et anticiper les nouveaux besoins
- Renouveler les offres et les modes de production de manière rapide et efficace pour répondre toujours mieux aux attentes des clients et des territoires.

EN SAVOIR PLUS :
Rapport de gestion du Groupe SNCF 2019, chapitre 1

STRATÉGIE ET PERSPECTIVES

Consciente des enjeux de lutte contre le réchauffement climatique et d'accès à la mobilité, SNCF est convaincue que le ferroviaire est un mode d'avenir : peu émissif, capable de couvrir l'ensemble du territoire, permettant à chacun d'accéder à sa liberté de déplacement, c'est un mode de transport durable et vertueux.

CONSTRUIRE UNE NOUVELLE MOBILITÉ AUTOUR DU FERROVIAIRE

Penser le ferroviaire nécessite de penser également aux modes complémentaires qui l'alimentent : le transport urbain qui amène à la gare, les nouveaux systèmes permettant de terminer le trajet, les services de longue distance pour les parcours non couverts par le train. En propre ou en partenariats, SNCF doit penser la mobilité largement, faisant du transport ferroviaire la colonne vertébrale des mobilités modernes, pour apporter à chacun la liberté de se déplacer facilement en préservant la planète. L'objectif du Groupe est donc de « donner envie de train », de lui redonner ses lettres de noblesse en faisant un mode de transport moderne et innovant, agile et confortable, massifié mais adapté aux besoins de chacun.

Cette stratégie repose sur deux leviers essentiels à sa mise en œuvre :

• Renforcer l'attention au client :

Les attentes de nos clients doivent guider la réflexion du Groupe au quotidien. Face à une offre de plus en plus complète, que le numérique permet de comparer, alors que voyageurs et chargeurs sont de plus en plus exigeants sur les coûts comme sur la qualité de service, l'ouverture du marché doit être l'occasion de replacer le client au centre de notre offre

• Accélérer la dynamique d'innovation :

Essentielle à la compétitivité de l'entreprise, l'innovation permet de répondre aux nouvelles attentes des clients (individualisation, nouveaux services, robustesse, fiabilité...), tout en maîtrisant les coûts de production, grâce notamment à la robotisation, l'automatisation ou la prédictivité.

DES ATOUTS RECONNUS

Pour poursuivre sa transformation et mettre en œuvre sa stratégie, le Groupe peut s'appuyer sur des positions solides, en France comme à l'international :

- **GEODIS** compte parmi les 10 principaux acteurs mondiaux du transport et de la logistique, présent dans 120 pays
- **Keolis** opère plus de 10 modes de transport dans 16 pays et innove sans relâche pour offrir à ses 3,4 milliards de passagers annuels la meilleure expérience de voyage possible et proposer une alternative crédible à la voiture individuelle
- **TER**, par la mise en œuvre de son plan stratégique CapTER, a permis de redresser les trafics voyageurs, offrant aux territoires une véritable alternative à la voiture
- **Voyages**, en revoyant son offre notamment avec la politique des petits prix et une meilleure segmentation de ses services, a optimisé sa rentabilité et accru son activité. La grande vitesse constitue ainsi une offre incontournable face à l'aérien *low cost* et à l'arrivée de nouveaux concurrents.



EN SAVOIR PLUS :
Rapport de gestion Groupe 2019, chapitre 1

L'EXCELLENCE SUR LES FONDAMENTAUX

Afin de partager une culture commune d'excellence opérationnelle, SNCF a mis en place des programmes transverses qui irriguent et nourrissent l'action quotidienne du Groupe : PRISME sur la sécurité, H00 sur la ponctualité et Information First sur l'information voyageur. Ces trois fondamentaux opérationnels reposent sur un quatrième : l'implication continue et renouvelée des salariés.



SNCF SÉCURITÉ : LE PROGRAMME PRISME

En 2015, SNCF lançait le programme PRISME pour renforcer la culture de la sécurité au sein des différentes filiales. Juste & équitable, règles qui sauvent, gestion des risques, audits et veille renouvelés, transformation managériale, prise en compte des facteurs organisationnels et humains... Les chantiers engagés depuis trois ans ont contribué à installer les plus hauts standards de la sécurité dans les comportements. En 2019, une nouvelle étape est lancée pour ancrer et homogénéiser ces pratiques au sein du Groupe. Plus que jamais, la mobilisation des équipes permettra de positionner SNCF comme l'un des leaders européens du management de la sécurité.

Pour poursuivre ce programme de transformation sur la période 2020-2026, SNCF a fait appel à l'intelligence collective en lançant une démarche participative visant à partager l'ensemble des bonnes pratiques du terrain, faciliter l'expression des besoins et favoriser l'émergence de propositions.

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



CHIFFRE CLÉ 2019

- 21% d'événement de sécurité remarquable (-50% depuis le lancement en 2015)

Aucun accident mortel au travail

EN SAVOIR PLUS :

- Rapport de gestion du Groupe SNCF 2019, chapitre 1
- [Sncf.com](#) > Développement durable > Innover > L'information des clients
- [Sncf.com](#) > Développement durable > Nos parties prenantes > Sécurité

SNCF PONCTUALITÉ : LE PROGRAMME H00

Le programme H00 a été lancé en 2017 avec pour objectifs d'améliorer la ponctualité des trains au départ, à la seconde, et d'assurer un meilleur service pour le client. Trois ans plus tard, le programme fait partie des fondamentaux du Groupe.

En 2019, les résultats ont poursuivi leur amélioration, avec une ponctualité qui frôle les 85%, soit 150 000 trains de plus qu'en 2018 qui sont partis à l'heure. Ces excellents résultats – fruit d'efforts collectifs – prouvent l'efficacité des standards et méthodologies déployés (outils de mesure, pilotage d'indicateurs, tournées terrain, etc.). Initialement lancé sur 37 sites pilotes, le programme se déploie aujourd'hui sur l'ensemble du territoire, avec comme objectif d'atteindre 87,6% de ponctualité en 2020.



CHIFFRE CLÉ 2019

84,6% de ponctualité ferroviaire vs. 80,4% en 2018

// SNCF HUMAIN

Les enjeux d'évolution de l'emploi et des compétences sont plus que jamais cruciaux. Lancé en janvier 2020, SNCF Humain devient le quatrième fondamental aux côtés de SNCF Sécurité, SNCF Ponctualité et SNCF Information et traduit la volonté de SNCF de replacer l'humain et la solidarité au cœur des valeurs et de l'action du Groupe. Le programme a pour objectif de :

- Réaffirmer la solidarité inter-sociétés comme une priorité et l'inscrire dans les faits et les process
- Développer des mobilités entre les activités des sociétés
- Donner aux salariés une plus grande visibilité sur les emplois de demain et sur ceux disponibles aujourd'hui dans chaque bassin d'emploi
- Responsabiliser les managers sur le parcours professionnel de leurs salariés, avec l'appui des acteurs RH.



EMMANUEL TEBOUL
Directeur de l'information voyageur

SNCF INFORMATION : LE PROGRAMME INFORMATION FIRST

Dans quelle mesure l'information voyageur est-elle une priorité pour SNCF, en particulier lors de situations perturbées ?

EMMANUEL TEBOUL : C'est une priorité dans la mesure où elle constitue une attente importante de nos voyageurs et donc un levier de leur satisfaction. Cela est évidemment encore plus prégnant lorsqu'un événement inattendu perturbe un trajet car une bonne information permet au client de gérer sereinement la suite de son parcours. « Chaque client bien informé » est l'ambition qui anime toutes nos actions dans le cadre du programme Information First. L'objectif est de fournir aux clients une information rapide, fiable, cohérente et claire.

Quelles ont été les principales avancées du programme Information First en 2019 ?

E.T. : L'année 2019 a été riche en concrétisations : nous avons réalisé, par exemple, une opération de bascule des systèmes d'information pour plus de cohérence dans la diffusion de l'information voyageur, mis en service plusieurs centres opérationnels exploitation gare (COEG), écrit plus de 600 scénarios de gestion de situations perturbées, installé 500 nouveaux écrans en gare. Enfin, nous avons lancé un robot conversationnel sur les réseaux sociaux.

Vous avez lancé « L'Info c'est tout de suite, l'Info c'est tout le monde », de quoi s'agit-il ?

E.T. : C'est une opération qui a pour objectif d'accompagner 10 000 managers dans l'animation, le déploiement et la diffusion des gestes métiers de l'information voyageur. *In fine*, ce sont 100 000 agents qui réalisent au quotidien ces gestes, du contrôleur au gestionnaire de l'information en passant par les agents de maintenance du réseau. Chacun a un rôle important et c'est collectivement que nous arriverons à améliorer durablement l'information pour nos voyageurs.

Source : Programme Information First



CHIFFRE CLÉ 2019

79% de réactivité (estimation de retard diffusée en moins de 10 min après un accident) vs. 64% en 2018

SNCF, UN GROUPE ENGAGÉ AUPRÈS DES NATIONS UNIES

SNCF s'engage à faire respecter et à intégrer pleinement les 10 principes universels des Nations unies relatifs au respect des droits humains, aux normes de l'OIT, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Depuis 5 ans, le Groupe est au niveau Advanced du Global Compact, le standard le plus élevé de performance en matière de responsabilité sociétale. Les actions mises en œuvre pour l'intégration de ces principes renforcent la contribution du Groupe aux Objectifs de Développement Durable des Nations unies.

Roue de concordance entre les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations unies et les 10 principes du Global Compact

DOITS DE L'HOMME

- Charte et dispositif d'alerte éthique
- Présentation du bilan annuel de la direction de l'Éthique Groupe en conseil d'administration et publication sur sncf.com
- Charte fournisseurs RSE – Anticorruption, adhésion à la Charte des Relations Fournisseur Responsable
- Évaluation des fournisseurs du niveau de maturité en matière de respect des droits humains

NORMES DE L'OIT

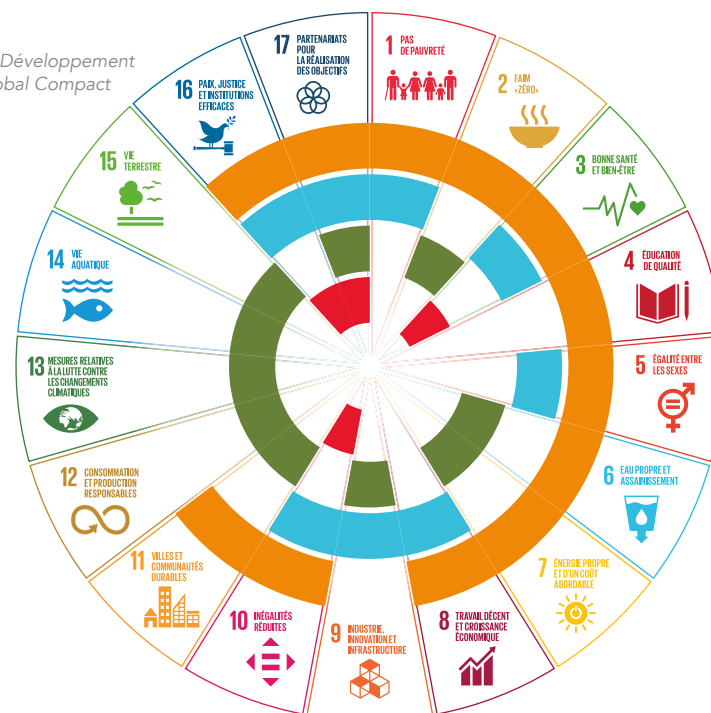
- Signature chaque année d'accords collectifs avec les organisations syndicales représentatives
- Observatoire de la Qualité de Vie au Travail composé de représentants de l'entreprise, des organisations syndicales et de l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT)

ENVIRONNEMENT

- Engagement de réduction des émissions de CO₂e de 50% en 2030 et 75% en 2050 par rapport à 1990
- Engagement à atteindre la neutralité des émissions de CO₂e à horizon 2030 en France
- Trajectoire vers le zéro déchet ou 100% de ressources utiles en 2030
- Stratégie économie circulaire 2017-2020
- Système de Management de l'Environnement
- Certification ISO 14001 des sites industriels

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

- Charte éthique du Groupe
- Code de conduite anticorruption
- Charte fournisseurs RSE – Anticorruption



L'ENGAGEMENT DU GROUPE FACE À LA CRISE DU COVID-19

- Fondation Groupe : amplification du mécénat de compétences, mécénat financier au profit de la Fondation de l'APHP, Fondation Abbé Pierre et Fondation des Femmes
- Logements proposés à des femmes en difficulté par SNCF Immobilier et ses filiales
- Assouplissement des règles de mise à disposition des collaborateurs pour exercer des missions d'intérêt général
- Dons alimentaires au Samu Social de Paris et aux Restos du Cœur
- Gratuité des trajets TGV et Intercités pour les soignants
- Transports de malades en TGV médicalisé
- Modification de l'organisation du travail pour préserver les salariés
- Fourniture de moyens de protection aux agents de terrain
- Création d'une plateforme d'écoute pour les salariés faisant face à des situations personnelles difficiles
- Maintien d'une partie de l'offre pour répondre aux besoins essentiels

ÉDITORIAL



KARIM ZERIBI
Directeur de l'engagement sociétal et de la transition écologique Groupe
Vice-président de la Fondation SNCF

La publication de ce rapport intervient à un moment charnière, où le Président Jean-Pierre Farandou a souhaité la création d'une nouvelle direction de l'Engagement sociétal et de la transition écologique du Groupe SNCF, que j'ai l'honneur de diriger.

Elle a pour mission d'impulser, porter, coordonner et superviser une stratégie sociétale et environnementale ambitieuse, placée au cœur du projet d'entreprise du Groupe SNCF.

Elle réunit trois délégations, en charge respectivement de la transition écologique, de la transition énergétique et du lien social avec les territoires, mais également la Fondation SNCF, le réseau SNCF au Féminin, ainsi que les filiales SNCF Développement et Trains Expo Evénements SNCF.

Dès ma prise de fonction, j'ai pu mesurer l'incroyable richesse des initiatives et toute la puissance de l'engagement des collaborateurs du Groupe pour répondre aux défis sociétaux et environnementaux de notre société.

Ce bilan en témoigne !

Je souhaite capitaliser sur ce socle solide pour agir plus vite, aller plus loin, avec audace et détermination. Mon action sera guidée par trois priorités, que je peux résumer en trois mots clés : l'humain, les territoires, la planète. J'aurai à cœur, avec mes équipes, de démontrer que notre offre de mobilité représente la solution, que l'ancrage de notre Groupe dans les territoires représente une force pour nos régions, que les femmes et les hommes qui composent ce Groupe portent l'ambition d'un service public moderne, efficace, utile pour tous et partout.

Nous ne pourrions pas construire le monde d'après sans la SNCF !

UNE FEUILLE DE ROUTE STRATÉGIQUE ARTICULÉE AUTOUR DE 3 PRIORITÉS ET DE 10 ENGAGEMENTS

La nouvelle feuille de route stratégique du Groupe SNCF en matière d'engagement sociétal et de transition écologique s'articule autour de 3 grandes priorités : l'humain, les territoires et la planète.

Elle repose sur dix engagements structurants :

- Mettre en place des politiques d'accompagnement social et de solidarité emploi
- Valoriser l'engagement des collaborateurs et la dimension SNCF/ Entreprise citoyenne
- Remplir nos missions d'intérêt général
- Favoriser l'égalité femmes/hommes
- Lutter contre les fractures territoriales
- Créer de l'unité, de la cohésion et du partage de valeurs communes au sein du Groupe SNCF
- Atteindre l'objectif de neutralité carbone
- Établir un programme d'économie circulaire sur la base de modèles économiques rentables
- Protéger la biodiversité
- Améliorer la qualité de l'air

Les engagements sont déclinés en vingt-cinq objectifs concrets et mesurables et constituent un cadre dans lequel chaque entité du Groupe apportera sa contribution, participant ainsi de manière positive et adaptée à ce volet central du nouveau projet d'entreprise de la SNCF.



La Cité Fertile, Pantin © Simon Lemarchand

01

LA MOBILITÉ, SOURCE DE VITALITÉ POUR LES TERRITOIRES

Acteur de la mobilité intelligente et intégrateur de solutions de transport, SNCF invente en permanence de nouvelles façons de voyager au service du rayonnement des territoires. Notre stratégie partenariale, conjugée à notre présence nationale et internationale, concourt à réinventer le paysage urbain et à accompagner la transformation des villes ; pour, *in fine*, recréer du lien social, améliorer la vie quotidienne des habitants et dynamiser les territoires.

La contribution du Groupe aux Objectifs de Développement Durable de l'ONU (ODD)⁴



⁴ Les logos présentés en introduction de chaque chapitre présentent la contribution du Groupe aux différents Objectifs de Développement Durable (ODD) portés par l'ONU. Plus de détails p.97

REGARDS CROISÉS⁵

Quelle place occupe la mobilité dans le développement et l'attractivité des territoires ?

LOÏG CHESNAIS-GIRARD : Les mobilités, le besoin d'échanger et de s'ouvrir au monde sont un enjeu majeur de civilisation. Région périphérique et péninsulaire, la Bretagne en a fait un enjeu majeur de son développement et le ferroviaire en constitue une pièce maîtresse. Nous pouvons nous féliciter aujourd'hui de la croissance assez spectaculaire de la fréquentation ferroviaire dans la Région. Toutes les villes situées à l'ouest de Rennes ont pleinement profité de cette croissance, ce qui démontre l'utilité publique de ces investissements.

FRANK LACROIX : La mobilité est un facteur majeur de l'attractivité des territoires, parce qu'elle permet le dynamisme, l'échange des idées, le resserrement des liens entre les personnes. Notre observation est d'ailleurs qu'une meilleure mobilité favorise le développement, et que ce développement crée à son tour de nouveaux besoins de mobilité. Pour que ce cercle reste vertueux sans aboutir à la congestion ou la pollution, le ferroviaire a un rôle irremplaçable à jouer, parce qu'il est le mode de transport le plus écologique et le plus efficace pour transporter un très grand nombre de personnes rapidement et en plein cœur des villes.

Quels sont les grands enjeux auxquels doit aujourd'hui faire face SNCF pour être moteur du développement des territoires ?

L.C-G : Bien entendu, les enjeux écologiques et sanitaires peuvent être largement partagés au sortir de la crise. Nous avons une obligation commune de résultats au regard des sommes engagées mais aussi des attentes de nos concitoyens. Je crois que la relance passera par les territoires et la SNCF doit en être un acteur majeur.

F.L : Aujourd'hui, nous pouvons déjà être collectivement fiers de notre offre de mobilité, qui joue un rôle important dans la dynamique culturelle et économique de toutes les régions françaises depuis plusieurs dizaines d'années. Au sortir de la crise sanitaire, nous souhaitons nous placer résolument au service de la relance économique de chaque territoire, avec ce que j'appelle une mobilité « verte et blanche » : celle que le train peut offrir comme moyen le plus écologique et aussi parfaitement sûr d'un point de vue sanitaire. C'est ainsi que nous redonnerons l'envie de train à nos clients, et que nous poserons les bases d'un développement écologique et responsable.



LOÏG CHESNAIS-GIRARD
Président du conseil régional de Bretagne

FRANK LACROIX
Directeur général adjoint
Territoires du Groupe SNCF
et Directeur général de TER



©Thomas Crabot – Région Bretagne

À compter de 2020, les Régions peuvent choisir un autre opérateur pour exploiter certaines lignes ferroviaires, quels sont les spécificités et facteurs de différenciation de SNCF ?

L.C-G : SNCF a de multiples atouts, le premier d'entre eux est de compter sur des cheminots et cheminotes mobilisés et investis par leur mission d'intérêt général. La sécurité est dans l'ADN de l'entreprise. C'est aussi une entreprise aux mille métiers, capable de proposer une chaîne de transport complète. Ces atouts sont précieux. Évidemment, comme toute entreprise, SNCF doit se réinventer en permanence pour s'adapter aux besoins des citoyens et des territoires en cultivant ses fondations solides et en acceptant la confrontation d'idées, notamment avec les régions.

F.L : La concurrence, cela fait quatre ans que nous nous y préparons. Nous avons modifié de fond en comble notre façon de faire en nous appuyant sur les fondamentaux qui font notre force : sécurité, expertise technique, et sens du service au public. Pour l'avenir, je suis confiant en notre capacité à nous différencier. Nous avons pour nous notre immense expertise technique, notre connaissance du client, et notre capacité à innover.

⁵ Retrouvez l'intégralité de l'interview sur [sncf.com](https://www.sncf.com)

UN RÉSEAU DURABLE AU SERVICE DES TERRITOIRES



Gare de Pornichet © SNCF-AREP / Photographie : Claude Le Breton

Davantage qu'un moyen de transport, le train constitue aujourd'hui un véritable levier d'aménagement et de dynamisation des territoires. SNCF s'engage aux côtés des collectivités en préservant les lignes de desserte fine et en revitalisant les gares.



20 M€

SNCF Gares & Connexions prévoit d'investir 20 M€ pour mettre aux normes les locaux vacants des gares



42%

Part du réseau représentant les lignes de desserte fine du territoire, soit 2% du trafic voyageurs



435

manifestations d'intérêt sur 198 gares dans le cadre du programme « 1001 gares »

DES PARTENARIATS POUR PRÉSERVER LES PETITES LIGNES

Variées dans leurs fonctionnalités (liaisons inter-villes, dessertes de territoire de faible densité...) et leurs usages (types de trains, nombre de circulations...), les lignes de desserte fine font depuis quelques années l'objet d'investissements massifs, tant du point de vue de la rénovation des infrastructures que du matériel roulant. SNCF Réseau privilégie une approche partenariale afin de construire avec l'État, les Régions, les collectivités locales et les opérateurs, une réponse adaptée et innovante pour chaque ligne. À cette fin, le Groupe développe une stratégie reposant sur trois grands piliers : le dialogue avec les utilisateurs, en particulier les Régions, la mise à disposition d'un catalogue de solutions techniques éprouvées et un engagement dans la durée.

UNE NOUVELLE VIE POUR LES PETITES GARES

En parallèle, SNCF Gares & Connexions conduit une initiative destinée à revitaliser les espaces vacants dans les gares accueillant moins de 100 000 voyageurs par an : le programme « 1001 gares » lancé en juillet 2019. Objectif : faire appel aux initiatives locales pour réinvestir les petites gares par des activités innovantes, en faire des lieux vivants ancrés dans les territoires.

EN SAVOIR PLUS >



// UN PROGRAMME INÉDIT POUR VALORISER LES PETITES GARES

EN SAVOIR PLUS >



Gare de Donzère © DR SNCF

QUELS ENJEUX ?

Préserver le patrimoine, créer du lien et redynamiser les territoires... Telle est l'ambition du Groupe SNCF dans les gares à fréquentation modeste. Si les espaces vacants y ont un potentiel commercial moindre, ils méritent d'être valorisés du fait de leur implantation en cœur de ville et du patrimoine historique qu'ils représentent.

QUELLE SOLUTION ?

En 2019, SNCF Gares & Connexions a recensé un millier de petites gares – accueillant moins de

100 000 voyageurs par an – disposant de surfaces inoccupées, qu'elle se propose de mettre à la disposition de projets utiles à la redynamisation des territoires. Grâce à la plateforme en ligne 1001gares.fr, les porteurs de projets innovants, à la recherche de lieux où s'installer, ont facilement accès aux espaces disponibles. Afin d'accélérer le dispositif, SNCF Gares & Connexions investira 20 millions d'euros pour contribuer à mettre aux normes les locaux.

QUELS RÉSULTATS ?

Depuis le lancement de l'opération, SNCF a proposé des pièces vides dans 342 gares et a reçu 435 manifestations d'intérêt réparties sur 198 gares. Quatre projets ont d'ores et déjà été retenus dans le cadre de l'opération : l'association « Lire et Dire » en gare de Chinon (Indre-et-Loire), un Point d'Information Médiation Multi-Services (PIMMS) en gare de Donzère (Drôme), ainsi que deux espaces de coworking en gare de La Baule-Escoublac (Loire-Atlantique) et de Montluel (Ain).

// LA LIGNE LIBOURNE-BERGERAC FAIT PEAU NEUVE



Travaux sur un viaduc de la ligne Libourne-Bergerac © DR SNCF

QUELS ENJEUX ?

SNCF s'attache à ce que le ferroviaire joue pleinement son rôle dans la mobilité au sein des territoires, en particulier dans les régions peu urbanisées disposant d'une offre réduite de transports en commun.

QUELLE SOLUTION ?

Le Groupe s'engage avec les Régions et l'État pour renouveler le matériel roulant et rénover les lignes de desserte fine du territoire, à l'image de

la ligne Libourne-Bergerac, dans le Sud-Ouest. Inaugurée fin septembre 2019 après neuf mois de travaux, elle a fait l'objet d'un investissement de près de 84 millions d'euros, financé par SNCF Réseau, l'État, la Région Nouvelle-Aquitaine, 14 intercommunalités et les conseils départementaux de Gironde et de Dordogne.

QUELS RÉSULTATS ?

Afin de gagner en efficacité, tant en coûts qu'en délais, SNCF Réseau a fait le choix technique d'un « train usine » pour moderniser 62 km de voie. Avec cette technique, il est en effet possible de remettre à neuf jusqu'à 1 000 mètres de voie par jour, contre 200 avec des moyens classiques. Dix aiguillages ont été renouvelés, 72 passages à niveau modernisés et trois ponts métalliques réparés. Depuis le 30 septembre 2019, 27 TER empruntent quotidiennement cette ligne, à une vitesse portée à 120 km/h.

FAVORISER LA COHÉSION DES TERRITOIRES



Site « Lucien Saint-Sever », Rouen © P. Frayssseix

SNCF se mobilise aux côtés des collectivités pour les accompagner dans leur transformation, en leur offrant des solutions complètes intégrant les questions d'emploi, d'environnement et d'inclusion.



14

protocoles de partenariat signés avec des grandes agglomérations et métropoles (Paris, Lille, Lyon, Bordeaux...) pour revitaliser les fonciers valorisables, les transformer en quartiers durables...



22

projets d'urbanisme transitoire conduits depuis 2015, dont 14 en cours d'exploitation



3,4 M

de voyageurs/jour en Île-de-France

PARTENAIRE DES COLLECTIVITÉS POUR RÉINVENTER LA VILLE

Logement, insertion professionnelle, éducation, environnement ou citoyenneté... Les actions entreprises par le Groupe dépassent de loin le strict cadre de la mobilité. SNCF développe de nombreuses solutions globales avec les collectivités, afin de favoriser la cohésion des territoires et d'améliorer la vie quotidienne des habitants. Doté d'un patrimoine exceptionnel de 20 000 hectares, dont 3 000 urbanisables, le Groupe, via SNCF Immobilier, conduit en particulier des projets urbains innovants pour le compte des collectivités. Il contribue à accompagner la transformation des villes, réinventer le paysage urbain et créer toujours plus de lien social.

PRÉCURSEUR DES NOUVELLES URBANITÉS

Alors que les projets de transformation urbaine sont des opérations de long terme, SNCF Immobilier déploie des opérations d'urbanisme transitoire afin de ne pas laisser inutilisés les actifs en devenir. À ce jour, plus d'une vingtaine de projets ont été menés à Rouen, Paris, Pantin... Ils ont en commun de faire redécouvrir des espaces oubliés du fait de leur fonction ferroviaire et mettent en lumière un patrimoine inédit avant le lancement des projets de réhabilitation. La démarche d'urbanisme menée par SNCF Immobilier est également un levier de réflexion plus large sur les enjeux de la ville de demain, tant à travers sa gouvernance que dans sa gestion des différents projets.

EN SAVOIR PLUS >



// LES MESSAGERIES : 6 HECTARES DE QUARTIER BAS CARBONE À PARIS

EN SAVOIR PLUS >



Le futur quartier de la Gare de Lyon
« Les Messageries » © DR SNCF

QUELS ENJEUX ?

Outre la gestion et l'optimisation immobilière de ses actifs industriels et tertiaires, le Groupe SNCF redonne vie à des bâtiments et transforme des emprises foncières moins utiles à son activité d'exploitation. Son action s'incarne dans la reconversion des sites en projets d'aménagement urbains, répondant aux besoins de développement du territoire.

QUELLE SOLUTION ?

À Paris, Espaces Ferroviaires, filiale d'aménagement urbain et de promotion immobilière du Groupe, est

maître d'ouvrage de la métamorphose d'environ 22 hectares de foncier ferroviaire, dont le site des Messageries (Paris 12^{ème}). L'enjeu premier de ce nouveau quartier durable et bas carbone (-30% d'émissions de CO₂e) de 6 hectares, construit en co-conception avec les collectivités et les riverains, est d'allier l'urbain, l'économie des ressources (utilisation de 50% d'énergies renouvelables), la préservation de la biodiversité avec 1 hectare de jardin et les activités de logistique liées à la gare par la reconstitution d'un nouveau centre d'avitaillement.

QUELS RÉSULTATS ?

Bel exemple de reconversion du patrimoine industriel, ce quartier inclusif et résilient préserve les Halles Ferroviaires tout en préfigurant un nouveau quartier mixte à proximité de la Gare de Lyon. Son ambition est de répondre aux enjeux du développement urbain durable en proposant une offre urbaine plurielle et intégrée.

// UN TRAMWAY POUR DÉSENCLAVER MONTFERMEIL ET CLICHY-SOUS-BOIS

QUELS ENJEUX ?

En Seine-Saint-Denis, les villes de Clichy-sous-Bois et Montfermeil bénéficient d'un ambitieux plan de renouvellement urbain. Pour bâtir un vaste bassin de vie alliant mixité sociale et attractivité économique, il devenait indispensable d'améliorer la desserte en transports en commun de ces deux communes, situées sur un territoire très enclavé.

QUELLE SOLUTION ?

SNCF, l'État et la Région Île-de-France ont conçu un projet d'un montant de 270 millions d'euros pour faciliter la mobilité sur le plateau de Clichy-sous-

Bois et de Montfermeil : la nouvelle branche du tramway T4, qui comprend la construction de huit nouvelles stations desservant quatre communes.

QUELS RÉSULTATS ?

Le nouveau tronçon, inauguré en décembre 2019, permet aux 37 000 voyageurs attendus chaque jour de se déplacer plus facilement, de gagner en temps et en confort. Il offre aux utilisateurs des trams confortables et fiables permettant une meilleure connexion avec les bassins d'emplois, les pôles universitaires et culturels. L'ensemble des aménagements urbains réalisés pour l'arrivée du tram confère en outre un nouveau visage aux quartiers traversés.



Nouvelles rames du Tram-train T4 : Clichy-sous-Bois / Montfermeil © DR SNCF

RÉINVENTER LA MOBILITÉ



La Maison du vélo, dans l'enceinte du pôle gare de Grenoble
© Yann Audic

SNCF se mobilise pour offrir des modes de transport pluriels, toujours plus responsables et adaptés aux attentes de voyageurs en quête de fluidité et d'innovation.



13 M

d'utilisateurs
de l'Assistant SNCF



20 000

vélos en libre service, location
longue durée, en France
et aux Pays-Bas avec Keolis



700

gares avec un stationnement sécurisé pour les vélos

DE NOUVELLES SOLUTIONS INTERMODALES

Le Groupe fait face à des mutations majeures. Les habitudes de consommation évoluent de plus en plus vite – notamment sous l’effet de la révolution digitale –, l’usage tendant à surpasser la propriété, notamment parmi les jeunes générations. La concurrence entre les différents modes de transport et l’intensification des échanges, qu’il s’agisse du transport de voyageurs ou de marchandises, modifient les contours de la mobilité. Si le ferroviaire demeure le cœur de métier de l’entreprise, le Groupe propose de nouvelles solutions, partagées et intermodales, destinées à tous les publics. Une ambition dont témoigne notamment le lancement de l’Assistant SNCF, espace numérique ouvert aux opérateurs de transport externes, destiné à favoriser la multimodalité.

KEOLIS, UN ACTEUR CLÉ DE LA MOBILITÉ INTELLIGENTE

Leader mondial de la mobilité partagée, Keolis opère et intègre plus d'une dizaine de modes de transport. L'entreprise mise sur un écosystème de start-up et d'entreprises innovantes pour mobiliser des expertises complémentaires et co-développer des solutions et des services contribuant à renforcer l'attractivité du transport public : information voyageurs robotisée en ligne (chatbot) au Québec, open payment (paiement par smartphone ou carte bancaire sans contact, avec facturation a posteriori ajustée automatiquement en fonction de la consommation) à Dijon et Manchester, déploiement de flottes de véhicules autonomes connectées à l'infrastructure à Lyon, Rennes, Lille ou Las Vegas ou encore des services de transport à la demande en temps réel en Australie, aux États-Unis et en France.



EN SAVOIR PLUS >

// UN TRAIT D'UNION ENTRE LA FRANCE ET LA SUISSE



QUELS ENJEUX ?

Chaque jour, parmi les 630 000 déplacements comptabilisés entre la France et la Suisse, seuls 16% sont réalisés en transports en commun. Les nombreux voyageurs français, en particulier, n'ont souvent pas d'autre alternative que la voiture pour se rendre de l'autre côté de la frontière. Avec pour conséquences un réseau routier saturé et une qualité de l'air dégradée.



La nouvelle rame Régiolis du Léman Express
© Nicolas Rodet

QUELLE SOLUTION ?

Inauguré en décembre 2019, le Léman Express, avec ses 45 gares et ses 230 km de lignes, représente le plus grand réseau RER transfrontalier d'Europe. Sa colonne vertébrale : le tronçon CEVA (Cornavin – Eaux-Vives – Annemasse) a été mis en service au terme de huit ans de travaux.

QUELS RÉSULTATS ?

Quelque 240 trains sillonnent quotidiennement le réseau. Sur la ligne Genève – Annemasse, les clients disposent de six trains par heure dans chaque sens. Le Léman Express, qui peut accueillir chaque jour environ 50 000 voyageurs, facilite les mobilités douces et intensifie les relations entre le bassin lémanique et le territoire Auvergne-Rhône-Alpes.



// LE VÉLO A LA COTE

QUELS ENJEUX ?

Alors que le développement des transports doux est un enjeu majeur pour la transition écologique, notamment pour les trajets du quotidien, SNCF s'attache, avec les autorités organisatrices, à apporter des solutions innovantes facilitant l'utilisation combinée du train et du vélo. Le Groupe entend ainsi concourir aux objectifs fixés par la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM), qui vise le triplement de la part modale du vélo d'ici 2024.

QUELLE SOLUTION ?

Le Groupe déploie un panel d'offres destinées à développer l'utilisation du vélo du quotidien et du cyclotourisme. La systématisation du stationnement à proximité des gares et la mise à disposition de vélos et autres moyens de mobilités douces à la montée et à la descente de train constituent la priorité du développement de l'intermodalité train – vélo.

QUELS RÉSULTATS ?

SNCF offre des solutions de stationnements sécurisés pour les vélos dans près de 700 gares. En 2019, Gares & Connexions a lancé le projet Espace Multimodal Augmenté (EMA) destiné plus spécialement aux petites et moyennes gares. Ce programme vise à promouvoir l'offre existante, informer et sensibiliser les clients et développer les modes alternatifs et doux en rabattement vers le train (vélos, deux-roues électriques, free-floating, covoiturage...). Le caractère particulièrement innovant du dispositif lui a permis de bénéficier d'un soutien de près de 7 millions d'euros au titre des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE).



Projet Espace Multimodal Augmenté (EMA) © DR SNCF

CONSTRUIRE UNE ALTERNATIVE DURABLE À LA ROUTE



Terminal d'autoroutes ferroviaires, Port de Calais © VIA

Fortement impliqué dans la coalition « Rail Freight Forward » qui vise à doubler la part modale du fret ferroviaire en Europe pour la porter à 30% en 2030, SNCF développe des solutions innovantes et peu carbonées pour répondre aux attentes des chargeurs en France et à l'international.



5

autoroutes ferroviaires

1^{er}Fret SNCF est le 1^{er} transporteur ferroviaire de marchandises en France

1

train de marchandises remplace 30 à 40 camions

UN LEADER INTERNATIONAL DES SOLUTIONS LOGISTIQUES

Le secteur de la logistique et du transport de marchandises, complexe et en constante mutation, exige des réponses adaptées et innovantes. Sur ce marché très concurrentiel, le Groupe SNCF se positionne en facilitateur grâce à son expertise globale : présent dans 120 pays, il réalise plus de la moitié de son activité à l'international. Riche de différentes entités – GEODIS, Ermewa Group, Transport Ferroviaire et Multimodal de Marchandises, dont Fret SNCF, Forwardis, Naviland Cargo et Captrain – il est en mesure de concevoir des solutions multimodales complètes et adaptées aux nouveaux enjeux du transport de marchandises, partout dans le monde et d'offrir des produits compétitifs en termes de qualité, de fréquence, de fiabilité, de tarifs et de services.

FAIRE PRÉFÉRER LE RAIL

Convaincu que la lutte contre le réchauffement climatique, pour la qualité de l'air et pour davantage de mobilité ne pourra se faire sans développer le fret ferroviaire, SNCF Réseau va consacrer 20 millions

d'euros par an, pendant 5 ans, à la rénovation de voies de service pour les voies nécessaires aux plans de production des entreprises ferroviaires sur les sites les plus utilisés par des trains de fret, mais également pour le remisage de trains de voyageurs. Des premiers travaux ont été réalisés en 2019 sur 21 sites. Fin 2020, 31 sites auront bénéficié de travaux pour la remise en état des infrastructures et voies de service. SNCF veut également inciter plus d'entreprises à opter pour le transport combiné, qui consiste à acheminer des conteneurs ou des semi-remorques sur des wagons afin d'éviter l'engorgement des grands axes routiers et de réduire leur impact carbone. À travers sa filiale VIA, le Groupe a mis en service cinq « autoroutes ferroviaires » ces dernières années. Celle qui relie Calais à Turin fait depuis 2019 escale à Mâcon. Autre chantier innovant pour donner plus de souplesse au fret ferroviaire : le Train Fret Autonome. Le projet se poursuit en 2019 et 2020 avec des tests de conduite automatisée sous la surveillance d'un conducteur.

..... EN SAVOIR PLUS >



// CONQUÉRIR DE NOUVEAUX CLIENTS GRÂCE À LA GESTION CAPACITAIRE



© DR – Fret SNCF

QUELS ENJEUX ?

Pour favoriser le report modal de la route vers le ferroviaire, dont l'impact carbone est 14 fois moindre, Fret SNCF devient plus agile et s'adapte aux nouvelles attentes et contraintes de ses clients. Dans une économie intégrée à l'Europe et ouverte sur le monde, la reconquête de parts de marché repose sur une meilleure combinaison des flux, des formats et un accueil plus facile des nouveaux trafics.

QUELLE SOLUTION ?

L'année 2019 marque le coup d'envoi d'une refondation pour Fret SNCF : la gestion capacitaire.

EN SAVOIR PLUS >



Objectif : proposer des trains cadencés sur des axes prédéfinis afin d'offrir aux clients davantage de possibilités d'y intégrer leurs marchandises. Les trains deviennent ainsi des réserves de capacité permettant aux chargeurs de réserver des emplacements correspondant exactement à leurs besoins.

QUELS RÉSULTATS ?

En 2019, Fret SNCF a déployé la gestion capacitaire sur quatre axes industriels correspondant à 40 % de ses volumes transportés. Ce sera 70% en 2020. Avec ces trains, les chargeurs gagnent en flexibilité – format des lots, variations de commandes et pics d'activité... –, en réactivité et en fiabilité. Une nouvelle offre commerciale sera lancée en 2020 pour accompagner ce déploiement. Grâce à l'optimisation du remplissage des trains, la gestion capacitaire permet en outre à nos clients de réduire le bilan énergétique des tonnes transportées.

EN SAVOIR PLUS >



// PERRIER PASSE DU CAMION AU TRAIN



© Florian Taine – Ermewa

QUELS ENJEUX ?

Le transport routier est privilégié dans 9 cas sur 10 pour le transport de marchandises. Face à l'urgence climatique, certaines entreprises s'engagent à limiter leurs émissions de carbone en repensant le mode d'acheminement de leurs produits.

QUELLE SOLUTION ?

Nestlé a fait appel à Ermewa, filiale leader de la location de wagons, pour remplacer le camion par le train sur le trajet qui relie son usine de Vergèze, dans le Gard, au port de Fos-sur-Mer.

À la clé : 27 000 passages de camions en moins chaque année, pour une économie estimée à 2 500 tonnes de CO₂e par an.

QUELS RÉSULTATS ?

Cinq jours par semaine, un train transportant 54 conteneurs et fonctionnant à 80 % à l'énergie électrique achemine plus de 2 milliards de bouteilles et canettes Perrier. Équipé des dernières technologies, le train bat des records de régularité et réduit les bruits des manœuvres de 10 à 15 %. Une transformation de la chaîne logistique, mise en œuvre en seulement 12 mois, qui fait désormais figure d'exemple pour les acteurs industriels voisins de Fos-sur-Mer.

UNE OFFRE DE TRANSPORT ACCESSIBLE À TOUS



© SNCF – OUIGO – Emeric Fohlen

Rendre le train plus accessible devient un enjeu vital à l'heure de l'ouverture à la concurrence. SNCF y répond par une politique volontariste mêlant offre diversifiée et petits prix.



+48,7%

Croissance du trafic OUIGO par rapport à 2018



17 M

Nombre de voyageurs ayant choisi OUIGO en 2019



90%

Satisfaction globale des clients OUIGO, dont 20% de très satisfaits

PERMETTRE AUX FRANÇAIS DE VOYAGER PLUS

Cartes de réduction, billets Prem's, bons plans de dernière minute... Pour répondre aux besoins de chacun de ses clients et satisfaire toutes les bourses, SNCF a mis en place en mai 2019 de nouvelles cartes de réduction, plus simples et plus avantageuses, pour les trains TGV et Intercités. SNCF réinvente constamment le modèle de la grande vitesse pour en faire un succès populaire et commercial adapté aux nouveaux usages de consommation. En 2019, 113,5 millions de clients ont voyagé à grande vitesse en France et en Europe avec SNCF.

DEUX OFFRES QUI PRENNENT DE LA VITESSE

Conçu pour rationaliser les trains et optimiser les trajets, OUIGO compte près de 50 millions de passagers depuis sa création, en 2013. En 2020, ce TGV *low cost* plébiscité par les voyageurs représentera près de 25% du trafic de la grande vitesse. Il prévoit de faire voyager 25 millions de Français avec 65 circulations quotidiennes, 41 destinations directes et plus de 2 000 destinations en correspondance dans toute la France.

TGV INOUI, pour sa part, a enrichi depuis 2018 l'expérience de ses clients : internet à bord du train, des chefs de bord centrés sur la relation client et plus disponibles, car équipés de nouveaux outils ergonomiques, ainsi que des rames renouvelées.



EN SAVOIR PLUS >

// LA GRANDE VITESSE À PRIX ABORDABLE

EN SAVOIR PLUS >



QUELS ENJEUX ?

Face à la concurrence de la route, et pour permettre à tous les Français de voyager à un tarif accessible, SNCF poursuit le déploiement d'une offre *low cost* de qualité. Objectif : permettre au plus grand nombre d'accéder à la mobilité.

QUELLE SOLUTION ?

L'offre OUIGO élargit sans cesse sa couverture et propose de nouvelles destinations. Outre Toulouse depuis juillet 2019, avec un aller-retour par jour au départ de Paris Montparnasse, le cœur de Lyon sera desservi à compter du 1^{er} juin 2020, avec trois allers-retours quotidiens à partir de trois gares franciliennes (Paris-Marne-La-Vallée-Chessy, Paris Gare de Lyon et Paris Aéroport Roissy CDG 2).

QUELS RÉSULTATS ?

En 2019, 300 000 nouveaux clients étaient attendus entre Paris et Toulouse à bord des OUIGO. L'arrivée de OUIGO dans le centre de Lyon permettra de conquérir une clientèle encore fortement attachée à la voiture. Il sera possible de rejoindre le centre-ville à partir de 16€ pour les adultes et 8€ pour les enfants.



© SNCF – OUIGO – Emeric Fohlen

// BOUGER SANS COMPTER AVEC TER

QUELS ENJEUX ?

Alors que l'un des objectifs de la loi LOM est de « trouver des solutions alternatives à la dépendance à l'usage individuel de la voiture », TER s'attache à faire découvrir à ses clients d'autres offres de transport complémentaires au train et à conquérir de nouveaux abonnés.

QUELLE SOLUTION ?

Depuis septembre 2019, TER propose une offre de bienvenue destinée à tous les nouveaux clients qui achètent un abonnement annuel (hors régions Bretagne et Centre Val-de-Loire). Elle permet de bénéficier de codes avantages chez des partenaires du secteur de la mobilité : TGV INOUI, OUIGO, Uber (VTC), Citiz et Ouicar (autopartage), Décathlon (vélo)...

Une enquête sera menée auprès des clients afin de connaître leur niveau de satisfaction ainsi que le taux d'utilisation de ces offres.



© DR SNCF

QUELS RÉSULTATS ?

À fin janvier 2020, quelque 20 000 personnes ont bénéficié du dispositif, dont 10 000 jeunes.

FAVORISER L'ACCÈS À LA MOBILITÉ EN AUTONOMIE



© Letizia Le Fur

De longue date, le Groupe se mobilise pour permettre à tous, notamment aux personnes en situation de handicap et à mobilité réduite, de voyager dans des conditions optimales d'accessibilité et de confort. Un engagement qui passe aussi par la lutte contre la fracture numérique.


289

gares accessibles sur
les 730 programmées
d'ici à 2025


Près de 1 M

de voyageurs utilisent
les services d'assistance
à la personne par an


55

PIMMS partenaires
du Groupe


575 089

personnes accompagnées
dans les PIMMS partenaires
de SNCF et/ou Keolis

FACILITER LA MOBILITÉ DE TOUS

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. Le dispositif Agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) prévoit des interventions à plusieurs niveaux. Outre les travaux d'adaptation pour rendre les quais et les bâtiments accessibles (cheminement, signalétiques, guichets ou espaces d'information et de vente...), des progrès sont réalisés pour rendre les applications et sites internet utilisables par tous. Ainsi, dans l'assistant personnel SNCF, une fonctionnalité annonces à bord permet désormais aux déficients auditifs de communiquer avec le chef de bord.

Par ailleurs, des services d'assistance sont à disposition afin d'aider les voyageurs dans la montée et la descente du train. Les agents en gare et dans les trains sont donc formés aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap et à mobilité réduite.

RAPPROCHER LES SERVICES PUBLICS

Alors que près de 20 millions de personnes en France rencontrent des difficultés d'accès aux services essentiels – administration, services d'emploi, formation, santé... – SNCF est partenaire de 55 Points d'Information Médiation Multi-Services (PIMMS). Lieux d'accueil ouverts à tous, les PIMMS ont pour mission de créer du lien entre les habitants et les services publics, et d'accompagner les personnes dans leurs démarches, notamment numériques : relations avec les administrations, aide à la recherche d'emploi, information et orientation des usagers des transports publics (atelier mobilité)...

EN SAVOIR PLUS >



// DES GARES TOUJOURS PLUS ACCESSIBLES



Inauguration de la nouvelle gare de Rennes, le 3 juillet 2019
© DR SNCF

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. SNCF prend des engagements pour faciliter la mobilité de chacun, et en particulier celle des 5 millions de voyageurs qui fréquentent ses infrastructures chaque année.

QUELLE SOLUTION ?

Le bilan intermédiaire du schéma national d'accessibilité des services ferroviaires nationaux (2015-2025) démontre le travail accompli par

EN SAVOIR PLUS >



SNCF : sur la période 2015-2018, la majorité des engagements pris en matière d'accessibilité ont été tenus. Les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite bénéficient d'un environnement adapté, offrant plus de confort et de services.

QUELS RÉSULTATS ?

En 2019, de nombreuses gares ont, comme celles de Saint-Nazaire et de Rennes, été transformées. À Saint-Nazaire, le bâtiment voyageurs est désormais accessible aux personnes en situation de handicap. Il comporte une signalétique adaptée, des vitrophanies sur les parois vitrées, des bandes de guidage podotactiles et d'éveil de vigilance pour signaler tout danger aux non-voyants, sans oublier des boucles à induction destinées à accompagner les personnes sourdes ou malentendantes.

À Rennes, le Collectif Handicap 35 a été impliqué dès la conception des bâtiments pour en faire une gare accessible à tous, avec notamment des cheminements pour les déficients visuels, des portes automatiques et de nouveaux escaliers automatiques.

EN SAVOIR PLUS >



// PIMMS : CRÉER DU LIEN SOCIAL ET DE LA PROXIMITÉ

QUELS ENJEUX ?

Tandis que le Groupe SNCF œuvre à la revitalisation de son patrimoine immobilier, les petites communes dotées d'une gare font souvent face à des enjeux spécifiques, comme à Donzère, dans la Drôme. Sur ce territoire périurbain, la commune souhaitait répondre aux attentes des citoyens en facilitant leur accès à des services administratifs et au numérique.

QUELLE SOLUTION ?

Le Groupe et la commune ont fait converger leurs intérêts en agrandissant le Point d'Information Médiation Multi-Services (PIMMS) Portes de Provence au sein de la gare. Véritable lien entre la population et les services publics, l'espace accueille une équipe de médiateurs professionnels qui informe et accompagne tous les publics sur les démarches administratives du quotidien, notamment à travers une initiation aux usages du numérique.

QUELS RÉSULTATS ?

En 2019, les médiateurs du PIMMS Portes de Provence ont réalisé 4 000 heures d'insertion et 143 ateliers de formation au numérique. Le PIMMS mobile, mis en place pour intervenir au plus près des populations, a quant à lui réalisé 950 heures de formation. En satisfaisant les attentes d'un public ne maîtrisant pas toujours les fondamentaux du numérique, le PIMMS répond à un enjeu d'inclusion numérique.



© DR SNCF

UN SOUTIEN ACTIF À LA CRÉATION D'EMPLOIS ET À LA REVITALISATION DES TERRITOIRES



École des Nouvelles Compétences de Saintes, Cité Entrepreneuriale, Saintes © www.unjourunphoto.fr Romuald Goudeau

Le Groupe tire parti de sa présence dans tout le pays pour accompagner les projets porteurs de croissance et créateurs d'emplois.



613

entrepreneurs soutenus depuis 2011 par SNCF Développement



1 999

emplois créés depuis 2011 par SNCF Développement



10,4 M€

engagés depuis 2011

ENGAGÉ AU SEIN DES TERRITOIRES

Filiale de développement et de soutien à l'entrepreneuriat du Groupe, SNCF Développement réunit l'ensemble des expertises nécessaires à la redynamisation des territoires. La structure propose une offre de services complète pour accompagner les parties prenantes locales et nationales dans l'adaptation des bassins d'emploi touchés par les mutations économiques et la transformation durable de leurs activités. Son ambition : recréer de la valeur au cœur des territoires par le financement et l'accompagnement à la création d'entreprises, ainsi que par la construction sur mesure de parcours de développement de compétences.

UNE GRANDE RICHESSE DE PROJETS

L'action de SNCF Développement se concrétise par une grande variété de projets qui fait la richesse de son engagement au côté des entrepreneurs : accompagnement de projets créateurs d'emplois, soutien au commerce local, y compris dans le secteur de l'économie numérique et des nouvelles solutions digitales, formation pour assurer la montée en compétences sur les métiers en tension tels que développeur web et référent numérique.

L'intervention de SNCF Développement s'organise en quatre étapes : mise en place d'une équipe pluridisciplinaire dédiée, activation du réseau local, instruction des dossiers et présentation aux comités de sélection SNCF, qui valident, ou non, l'accompagnement.

EN SAVOIR PLUS >



// AGIR POUR L'INCLUSION SOCIALE AU PLUS PRÈS DU TERRAIN

EN SAVOIR PLUS >



Remise des contrats de travail e.Voyageurs aux apprenants de l'ENC, Saint-Denis, le 7 février 2020 © e.Voyageurs

QUELS ENJEUX ?

Dans les quartiers prioritaires de la ville, les difficultés sociales et les inégalités économiques représentent un frein pour l'accès à l'emploi. Dans le même temps, de nombreux métiers subissent une profonde transformation sous l'effet de la révolution numérique. Comment agir pour l'inclusion sociale des personnes éloignées de l'emploi ? Comment former les populations aux emplois de demain ?

QUELLE SOLUTION ?

Créée à Saint-Denis, l'École des Nouvelles Compétences vise à favoriser l'insertion des habitants issus des quartiers prioritaires en les formant aux métiers du web. L'initiative est menée par SNCF Développement, l'organisme de formation Wild Code School, le territoire de Plaine Commune, ainsi que l'employeur e.Voyageurs.

QUELS RÉSULTATS ?

En juillet 2019, dix candidats issus des quartiers prioritaires de la politique de la ville ont été sélectionnés après avoir suivi une classe préparatoire d'un mois au sein de l'École des Nouvelles Compétences. Ils ont commencé en septembre une formation continue certifiante de développeur web, avec, à la clé, un contrat à durée indéterminée chez e.Voyageurs. Ils seront accompagnés par un parrain pendant leur formation et leur intégration au sein de l'entreprise.

EN SAVOIR PLUS >



// SAINTES FAIT PEAU NEUVE



Cérémonie de remise des certificats de réussite de la formation Référent numérique, Saintes, le 27 septembre 2019 © DR SNCF Développement

QUELS ENJEUX ?

Suite à l'évolution des activités industrielles du technicentre de Saintes (17), qui a laissé certaines emprises inexploitées, le site a entamé depuis 2018 une phase de réorganisation représentant 5 M€ d'investissements. Conscient de l'impact de cette décision sur l'attractivité économique du bassin, le Groupe SNCF s'engage à accompagner la croissance économique du territoire.

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, la filiale du

Groupe a mis en place un fonds de redynamisation d'1,5 million d'euros pour financer la création d'emplois et a ouvert un établissement de formation au numérique. Par ailleurs, dans le cadre d'un protocole d'accord signé entre SNCF Immobilier et la Région Nouvelle-Aquitaine, une réflexion conjointe a été initiée pour définir les conditions d'implantation du projet FERROCAMPUS, vaste établissement de formation, sur le site ferroviaire de Saintes.

QUELS RÉSULTATS ?

Depuis 2018, l'École des Nouvelles Compétences créée à Saintes par SNCF Développement accompagne les femmes et les hommes dans la mutation de leur emploi, en lien avec la transformation numérique des entreprises. Au total, le financement de 136 emplois aura été programmé, sur un objectif de 100 créations d'emploi. D'ici septembre 2020, 100 parcours de formation auront par ailleurs été accomplis à l'École des Nouvelles Compétences. Plus globalement, en sept ans, SNCF Développement a accompagné 613 entrepreneurs et créé près de 2000 emplois.



© Alex Profit

02

UN GROUPE MOTEUR DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE DES MOBILITÉS

Face à l'urgence climatique et l'ampleur des défis environnementaux, SNCF fait figure d'acteur incontournable des mobilités bas carbone, qu'il s'agisse de transport de voyageurs ou de marchandises. Le Groupe se fixe pour objectif d'atteindre la neutralité de ses émissions de gaz à effet de serre à horizon 2030. À cette fin, le Groupe expérimente des solutions innovantes pour limiter son empreinte environnementale et offrir à chacun la liberté de voyager tout en minimisant son impact.

La contribution du Groupe aux Objectifs de Développement Durable de l'ONU (ODD)⁶



⁶ Les logos présentés en introduction de chaque chapitre présentent la contribution du Groupe aux différents Objectifs de Développement Durable (ODD) portés par l'ONU. Plus de détails p.97

REGARDS CROISÉS⁷

La place de SNCF dans le paysage français de la mobilité lui confère-t-elle des responsabilités particulières sur les sujets climatiques et environnementaux ?

JEAN-MARC JANCOVICI : La mobilité se paie d'un prix environnemental auquel il est difficile d'échapper. Pour limiter son impact, il faut jouer sur différents paramètres : nombre de voyageurs, longueur des déplacements et nuisance propre au mode de transport utilisé. Aujourd'hui, avec la crise sanitaire et économique, on assiste à un combat entre les différents modes de transport pour le soutien de l'État. SNCF a donc un devoir de pédagogie auprès des pouvoirs publics, pour mettre en avant les bénéfices apportés à la collectivité : moindres émissions de CO₂e, moindre pollution locale, moindres nuisances sonores.

ALAIN QUINET : Historiquement, le transport ferroviaire a drainé avec lui de nombreux effets économiques positifs : intensification des échanges, développement de zones touristiques, etc. Il émerge aujourd'hui comme le seul mode capable de gérer conjointement les deux grandes externalités que sont les émissions de CO₂e et la congestion des villes. Et la crise sanitaire que nous vivons met en évidence un autre volet de ces externalités : la capacité de SNCF à contribuer à la continuité de la vie de la Nation.

Le Groupe s'est fixé pour objectif d'atteindre la neutralité carbone à horizon 2030. Est-ce suffisant face au changement climatique ?

J-M.J : Si la neutralité carbone fait sens au niveau de la planète, en parler au niveau d'une entreprise n'a pas de réalité : ce que va devenir SNCF dépendra de ce que fera le reste du monde. Mais sa démarche consistant à avancer sur trois pieds – réduction de l'empreinte carbone directe, réduction de l'empreinte carbone de la mobilité des passagers et contribution à l'absorption de carbone – est la bonne. La réflexion doit être approfondie sur sa propre empreinte, à l'image de la démarche lancée récemment par SNCF pour les trains régionaux avec Carbone 4.

A.Q : Le changement climatique nous pose deux types de défis : notre contribution à la prévention du réchauffement climatique, mais aussi notre adaptation à ce réchauffement. Il existe toujours des marges de progrès. Tout l'enjeu est de bien identifier les



ALAIN QUINET
Directeur général exécutif de SNCF Réseau et Président de la Commission sur la valeur tutélaire du carbone

JEAN-MARC JANCOVICI
Président et fondateur du think tank The Shift Project



actions raisonnables, c'est-à-dire celles qui ont un bon rendement à la fois environnemental et économique. Citons par exemple le développement de l'économie circulaire par recyclage des rails et du ballast en fin de vie.

La responsabilité environnementale peut-elle constituer un facteur de différenciation dans un contexte d'ouverture du marché à la concurrence ?

J-M.J : L'enjeu sera d'arriver à tirer son épingle du jeu dans un monde qui va devenir de plus en plus hostile sur le plan économique et environnemental. S'adapter avec moins de moyens va nécessiter une grande réactivité et un engagement de long terme. Si la question carbone est montée en puissance au sein du Comex, il reste à décliner cette ambition dans tous les processus de Groupe. Le sujet climat fait partie de ce qui conditionnera la survie de l'entreprise.

A.Q : Pour SNCF comme pour les nouveaux entrants sur le marché, ce qui fera la différence, c'est la connaissance intime des territoires, la capacité à apporter des solutions jouant de la complémentarité entre les solutions de mobilité vertes, y compris sur le dernier kilomètre. Cela passe notamment par le dialogue avec les parties prenantes. C'est sur le terrain, avec les collectivités territoriales, les ONG environnementales, les associations de riverains que se construisent les solutions efficaces et pragmatiques.

⁷ Retrouvez l'intégralité de l'interview sur [sncf.com](https://www.sncf.com)

FACILITER ET ENCOURAGER LA MOBILITÉ BAS CARBONE



© Alex Profit

Alors que la mobilité des personnes et des marchandises devrait croître de 20% d'ici à 2050, SNCF offre à ses clients des solutions de transport toujours plus respectueuses de la planète.

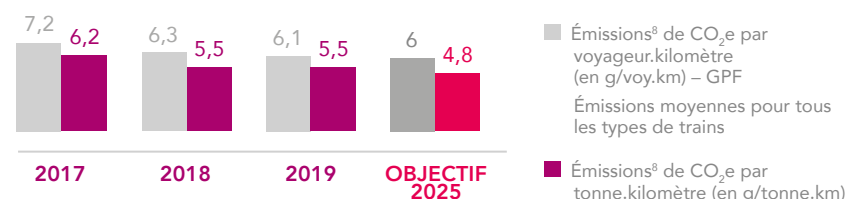


x30

Un voyageur en train émet 30 fois moins de GES que s'il était seul en voiture



INDICATEURS CLÉS



CAPITALISER SUR LA SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE DU TRAIN

Le train est l'un des modes de transport les moins impactants pour l'environnement : si le secteur des transports émet 30% des gaz à effet de serre (GES) du pays, le ferroviaire n'y participe qu'à hauteur de 0,4% alors qu'il transporte 11% des personnes et 9% des marchandises au niveau national⁹. Face à l'urgence climatique, le ferroviaire est devenu un atout majeur pour la transition écologique. Le Groupe veut capitaliser sur cette sobriété énergétique pour mettre en œuvre une double ambition : renforcer notre contribution à l'atteinte de l'objectif de neutralité carbone à 2050 de la France et poursuivre la réduction de notre empreinte environnementale, ainsi que celle de nos clients. SNCF déploie ainsi des solutions variées permettant à chacun de privilégier les solutions de mobilité les plus responsables et donc de se déplacer facilement tout en respectant la planète. Le nouvel Assistant Personnel de Mobilité mis en place par SNCF depuis juin 2019 facilite par exemple les déplacements multimodaux et donne une meilleure visibilité des trajets bas carbone. Il a déjà séduit près de 13 millions d'utilisateurs.

ATTEINDRE LA NEUTRALITÉ CARBONE D'ICI 2030

Le Groupe vise également la neutralité de ses propres opérations : il a lancé une démarche prospective afin d'identifier pour chacune de ses activités les leviers de réduction des émissions (économies d'énergie, performance énergétique, nouvelles énergies) afin de les consolider dans une trajectoire commune visant la neutralité carbone dès 2030.

Par ailleurs, SNCF a participé à l'étude « ZEN 2050 » – une exploration collective par des entreprises de la faisabilité de la neutralité carbone de la France en 2050 – publiée dans le cadre de l'association Entreprises pour l'Environnement (EpE).



EN SAVOIR PLUS >

// UNE MOBILITÉ TOUJOURS PLUS DURABLE EN EUROPE



Carte du réseau combiné Eurostar et Thalys © DR SNCF

QUELS ENJEUX ?

Alors que Thalys et Eurostar transportent plus de 18,5 millions de passagers par an dans cinq pays, le défi climatique et la demande croissante de mobilité durable en Europe représentent autant un défi qu'une formidable opportunité de développement pour les deux entreprises.

QUELLE SOLUTION ?

Pour répondre à ce challenge, Eurostar et Thalys ont imaginé le projet *Green Speed*. Cette alliance entre l'opérateur ferroviaire transmanche et l'opérateur franco-belge, soumise à l'approbation des conseils d'administration et de l'autorisation de la Commission européenne, ouvrira une nouvelle ère dans le développement des services européens à grande vitesse.

QUELS RÉSULTATS ?

D'ici à 2030, *Green Speed* représentera une alternative attractive à la route et à l'aérien pour près de 30 millions de passagers chaque année. Ce mode de transport éco-responsable, qui privilégiera le fonctionnement à l'énergie renouvelable et une politique écologique ambitieuse, offrira de nombreux bénéfices aux voyageurs : des parcours internationaux simplifiés, des tarifs attractifs et un service de qualité.

EN SAVOIR PLUS >



// L'ASSISTANT SNCF, PARTENAIRE DE TOUTES LES MOBILITÉS

QUELS ENJEUX ?

Alors que 53% des Français déclarent être en permanence à la recherche de nouveaux moyens pour gagner du temps dans leur quotidien¹⁰, comment favoriser la fluidité de leurs déplacements et agréger les nombreuses offres de mobilité existantes ?

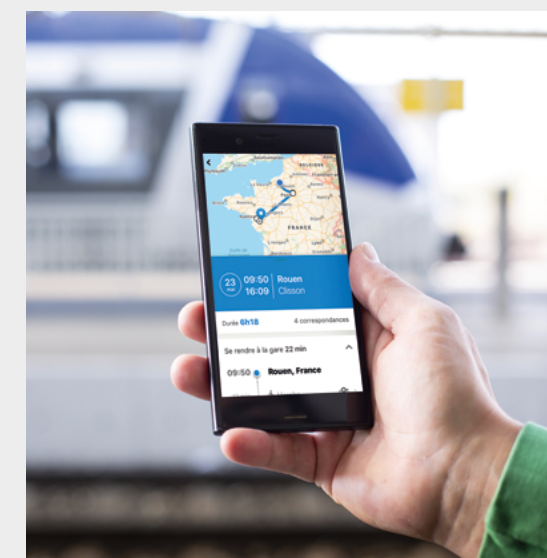
QUELLE SOLUTION ?

En juin 2019, le Groupe a lancé l'Assistant SNCF, nouvelle version de l'Appli SNCF déjà utilisée par 13 millions de personnes. Cet outil, écosystème ouvert aux opérateurs de transport externes, représente le premier intégrateur des mobilités.

QUELS RÉSULTATS ?

L'Assistant SNCF favorise une plus grande multimodalité et renforce l'accessibilité de l'offre de transports, en particulier collectifs. Ce faisant, il vise 3 objectifs : réduire la crise environnementale, diminuer les congestions de trafic automobile autour des agglomérations et proposer des solutions de transport dans les territoires peu densément peuplés.

La plateforme est destinée à s'enrichir de nouvelles offres au service de mobilités durables, partagées et collectives.



© Fred de Gasquet / SNCF

^a Émissions moyennes pour tous les types de trains
⁹ En 2017

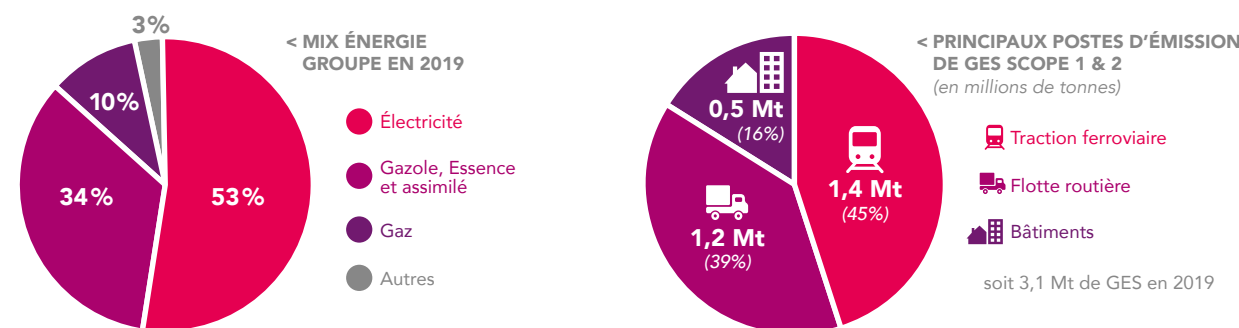
¹⁰ Sociovision 2018

UNE FLOTTE TOUJOURS PLUS RESPONSABLE



Train à hydrogène Régional H2 © DR SNCF

Train hybride, à batterie, à hydrogène ou fonctionnant aux biocarburants, approvisionnement plus vertueux, modernisation du réseau... Le Groupe s'est engagé dans une politique ambitieuse d'investissements en faveur des technologies à faible émission de carbone.



UNE POLITIQUE ÉNERGIE RESPONSABLE RENFORCÉE

La nouvelle politique énergie responsable du Groupe est structurée en six ambitions autour de la performance, du verdissement et de la décarbonation :

- Réduction de l'intensité énergétique de 20% entre 2015 et 2025
- Développement des énergies renouvelables dans le mix d'électricité de traction pour atteindre 40-50% à horizon 2025
- Production d'énergies renouvelables sur les patrimoines foncier et immobilier du Groupe
- Sortie du gazole ferroviaire à horizon 2035
- Sortie du fioul domestique à horizon 2028
- Développement des carburants routiers alternatifs (biogaz, biodiesel, électrique, hydrogène).

SORTIE DU GAZOLE FERROVIAIRE À HORIZON 2035

Pour atteindre cet objectif, SNCF poursuit sa collaboration avec les constructeurs pour développer des matériels toujours moins polluants. Ainsi, quatre solutions de décarbonation ferroviaire sont actuellement à l'étude :

- Le recours aux biocarburants : les essais réalisés en 2019 montrent des résultats prometteurs avec des réductions significatives des émissions de gaz à effet de serre (-60%) et une diminution des particules fines
- Les trains hybrides bimodes équipés de batteries Li-ion qui réutilisent l'énergie de freinage du train. Une première rame circulera en essai en 2021 et en service commercial dès l'année suivante dans les Régions Occitanie, Grand-Est, Nouvelle-Aquitaine et Centre-Val de Loire
- Les trains à hydrogène : les premières circulations expérimentales sont envisagées à horizon 2023 dans plusieurs régions (Occitanie, Bourgogne-Franche-Comté, Auvergne-Rhône-Alpes et Grand-Est) et en service commercial en 2025
- Les trains à batterie : plusieurs Régions (Sud, Occitanie, Nouvelle-Aquitaine, Hauts-de-France) ont signé un protocole d'intention pour une expérimentation en 2022 de trains à batteries rechargeables avec pour objectif une mise en service commerciale en 2023.

EN SAVOIR PLUS >



EN SAVOIR PLUS >



// LA PREMIÈRE LOCOMOTIVE BIMODE EN EUROPE



© DR VFLI

Sur un trajet de 600 km, environ 150 trains par an assurent le transport de l'eau minérale entre l'usine Vittel et la plateforme logistique d'Arles.

QUELS RÉSULTATS ?

En passant quasiment au tout électrique (95%), l'utilisation de l'EURODUAL permet de réduire de 80% les émissions de CO₂e et de gaz à effet de serre sur chaque trajet, soit une économie de 1 920 tonnes CO₂e par an comparé à la situation existante. En mode thermique, ses émissions de particules fines sont 10 fois inférieures à celles d'un moteur diesel, tandis que ses émissions d'oxyde d'azote sont pratiquement réduites de moitié. In fine, le trafic est cinq fois moins polluant avec l'EURODUAL entre Vittel et Arles.

QUELS ENJEUX ?

Soucieux de réduire toujours plus son empreinte environnementale, le Groupe souhaite promouvoir au quotidien un transport plus propre et plus responsable des marchandises.

QUELLE SOLUTION ?

Entreprise de fret ferroviaire du Groupe SNCF, VFLI a mis en circulation une locomotive EURODUAL, première locomotive bi-mode hybride – électrique et thermique de dernière génération – en Europe.

EN SAVOIR PLUS >



// 3 QUESTIONS À OLIVIER MENUET, PRÉSIDENT DE SNCF ÉNERGIE ET DIRECTEUR ÉNERGIE GROUPE SNCF

© Bertrand Jacquot



Dans quelle mesure SNCF est-elle engagée dans la consommation d'énergie responsable ?

L'énergie chez SNCF, c'est une consommation

annuelle de près de 18 TWh et un coût de 1,4 milliard d'euros. Le Groupe est le 1^{er} consommateur d'électricité industrielle de France. Pour responsabiliser au maximum cette consommation, la politique énergie responsable du Groupe fixe un objectif de 40 à 50% d'énergie renouvelable dans le mix d'électricité de traction d'ici 2025, dont environ 20% au travers de PPA (Power Purchase Agreement) : des contrats d'achats d'énergie de long terme, signés entre un producteur d'énergies renouvelables et un consommateur d'énergie.

En quoi consiste le contrat signé en juin 2019 avec Voltalia ? Dans quelle mesure s'inscrit-il dans cette stratégie de consommation responsable ?

Le plus important PPA d'Europe a été signé avec

Voltalia en 2019. Avec une capacité de 143 MWc sur 25 ans, c'est le premier contrat de cette ampleur signé entre un producteur renouvelable et un grand consommateur indépendant en France. Il devrait produire entre 3 et 4% d'électricité nécessaire à la circulation des trains d'ici à 2023.

Quelles sont les autres initiatives qui témoignent de cet engagement ?

SNCF oriente sa recherche vers de nombreuses technologies de décarbonation : biocarburants de colza, trains hybrides, à batteries, à hydrogène. La cible est de réduire de 20% sur 10 ans l'intensité énergétique avec des actions d'économies d'énergie dans les trains, les gares et également dans les bureaux.

EN SAVOIR PLUS >



// KEOLIS : PREMIERS BUS À HYDROGÈNE AUX PAYS-BAS



© DR Keolis

QUELS ENJEUX ?

Aux Pays-Bas, le Gouvernement affiche de fortes ambitions de réduction des émissions de gaz à effet de serre provenant des bus. Parallèlement à l'utilisation de bus électriques, qui progresse rapidement, d'autres alternatives aux carburants classiques sont recherchées afin de réduire l'empreinte carbone du secteur des transports.

QUELLE SOLUTION ?

Les bus électriques alimentés par une pile à hydrogène permettent de couvrir un grand périmètre sans alourdir l'impact environnemental ni amoindrir la qualité de l'air. De plus, le moteur

électrique situé au niveau des roues arrière récupère l'énergie produite par le freinage et la convertit en énergie pour alimenter la batterie.

QUELS RÉSULTATS ?

Partenaire privilégié des territoires dans la conception et le déploiement de solutions de transport à faibles émissions, Keolis accompagne les Autorités Organisatrices dans le déploiement de bus à hydrogène. L'entreprise a par exemple déployé en septembre 2019 deux premiers bus à hydrogène dans la province de Veluwe, aux Pays-Bas. Une nouvelle station à hydrogène a été installée pour permettre aux conducteurs de faire le plein de façon autonome et trente d'entre eux ont suivi une formation spéciale pour apprendre à optimiser la consommation énergétique de leur conduite. Keolis exploite également des Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) à hydrogène à Pau depuis décembre 2019 et poursuit des expérimentations à Versailles, Chaumont, Dijon ou Lyon.

// 3 QUESTIONS À CLAIRE COMMERE, DIRECTRICE STRATÉGIE ÉNERGIE BUSINESS & MOBILITÉS MULTIMODALES



Quelle est la stratégie de SNCF pour limiter son utilisation des énergies fossiles ?

Face aux enjeux du secteur de l'énergie,

SNCF s'est engagée à limiter significativement sa consommation d'énergie fossile. Le Groupe s'appuie sur trois leviers : efficacité énergétique, transition vers des énergies alternatives et utilisation de technologies innovantes.

Qu'est-ce que le biocarburant B100 de Colza et en quoi représente-t-il une opportunité pour le Groupe ?

Le B100 de colza est un biocarburant d'origine végétale. Il est issu de la transformation de la graine de colza, qui produit simultanément des protéines pour l'élevage (tourteaux), de l'huile alimentaire et du biocarburant. Le B100 est un co-produit de la filière colza dédiée prioritairement à la production de protéines végétales. Si les essais sont concluants, le B100 pourrait être

une solution rapide et transitoire pour sortir des hydrocarbures fossiles et diminuer les émissions de gaz à effet de serre et de particules de la flotte existante avant le déploiement d'autres solutions (hydrogène...).

En quoi consiste l'expérimentation en cours ?

Un test du B100 a été récemment réalisé sur banc moteur avec TERRES UNIVIA (Interprofession des huiles et protéines végétales) et l'IFPEN (Institut Français du Pétrole et des Énergies Nouvelles) : les résultats sont très prometteurs en termes de compatibilité technique et de performances environnementales ; ils doivent à présent être confirmés en condition réelle pour démontrer la pertinence du B100 « du champ aux rails ».

EN SAVOIR PLUS >



// L'INNOVATION AU SERVICE DE LA FRUGALITÉ ÉLECTRIQUE



Minilab électrification frugale, Paris, le 2 octobre 2019
© Jean-François Tremong

QUELS ENJEUX ?

L'électrification frugale est un nouveau concept qui consiste à abaisser le coût global d'électrification des voies ferrées sur l'ensemble de leur cycle de vie en proposant des alternatives innovantes aux solutions classiques d'électrification. Il permet d'avoir une vision audacieuse, riche de solutions nouvelles combinées à des idées et techniques déjà testées dans d'autres pays.

QUELLE SOLUTION ?

Démarche d'innovation transversale, le MiniLab électrification frugale a réuni 50 experts (SNCF, SNCF Mobilités, SNCF Réseau et Keolis),

pour identifier des principes techniques et organisationnels innovants – une vision intégrant infrastructure, matériel roulant et exploitation – destinés à apporter des solutions complémentaires aux enjeux de verdissement tout en substituant plus largement l'électrification à la motorisation thermique. Les pistes étudiées sont diverses : éviter les caténaires dans les endroits sensibles et coûteux comme les ouvrages d'art ; installer une caténaire à coût et durée de vie réduite ou encore réduire le nombre de sous-stations en augmentant la tension.

QUELS RÉSULTATS ?

En 2020, la communauté a pour objectif de faire vivre concrètement ces sujets en mettant en place une gouvernance système qui implique les acteurs locaux, en développant les principes techniques innovants imaginés dans le MiniLab et en mettant en œuvre ces concepts sur des projets concrets. Plusieurs projets sont d'ores et déjà à l'étude sur les lignes Bordeaux-Le Verdon, Aix-Marseille, Trilport-La Ferté Milon, Auray-Quiberon...

// TRAIN BASSE CONSOMMATION : UN APPEL À PROJETS FÉDÉRATEUR



Cérémonie de remise des prix pour l'appel à projets
« Train basse conso », Paris, le 21 mai 2019
© Philippe Fraysseix

QUELS ENJEUX ?

L'ensemble des entités du Groupe s'attachent à doper l'efficacité énergétique du train. La direction du Matériel et la direction de l'Énergie sont particulièrement mobilisées pour exploiter le temps d'avance de SNCF sur le sujet.

QUELLE SOLUTION ?

Les deux entités ont, en septembre 2018, lancé l'appel à projets « Train basse conso » à destination des équipes d'ingénierie, mobilisées sur ce sujet. Objectif : permettre aux collaborateurs d'être

force de proposition, les fédérer autour des problématiques de responsabilité énergétique et nourrir les activités du Groupe pour les années à venir.

QUELS RÉSULTATS ?

Avec 147 candidats et 61 projets déposés, l'initiative a suscité un réel engouement. Trois prix, décernés en 2019, portent sur des innovations qui seront déployées ou expérimentées dès 2020. Le premier vise la diminution de la consommation des engins thermiques dans les phases de stationnement. Le deuxième consiste à mettre en place un système de fermeture temporisée des portes de TGV pour éviter les déperditions énergétiques quand les rames sont en maintien de service. Enfin, le troisième a pour objectif de limiter l'usage du freinage mécanique, avec des gains attendus à plusieurs niveaux : consommation d'énergie, qualité de l'air, baisse des nuisances sonores, économies de semelles de frein.

UN ACTEUR ENGAGÉ DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS



© Philippe Fraysseix

Le Groupe SNCF, via SNCF Immobilier, relève le défi de réduire la consommation d'énergie d'un parc immobilier diversifié, souvent ancien et en constante évolution. La contribution à la transition énergétique est un axe majeur de notre politique immobilière. Elle passe par la maîtrise des consommations sur le bâti existant, le recours à des énergies plus renouvelables et le développement de bâtiments, logements et quartiers bas carbone.



-25 %

gain de performance
carbone d'ici 2030



-20 %

gain de performance
énergétique visé entre 2015
et 2025 (en kWh/m²).



-840 GWh

énergie consommée en 2019
par les 25 000 bâtiments du
parc immobilier (hors gares)

UNE APPROCHE RESPONSABLE

La politique de transition énergétique de SNCF repose sur l'optimisation de la consommation et la responsabilisation des occupants, mais également sur l'intégration de critères de performance environnementale dès la phase de conception des projets et la programmation des travaux. Des études sont menées sur les sites les plus énergivores afin d'identifier les gisements d'économie. SNCF Immobilier et les filiales S2FIT et Espaces Ferroviaires œuvrent à la transition écologique en concevant des quartiers durables et des usines performantes. À la tête d'un patrimoine de 100 000 logements, dont 90 000 sociaux, la filiale ICF Habitat conduit de son côté des opérations de rénovation urbaine et de réhabilitation d'envergure visant une plus grande performante énergétique.

DES CONSTRUCTIONS ET RÉNOVATIONS EMBLÉMATIQUES

Cette ambition est illustrée par plusieurs opérations : la requalification de l'emprise ferroviaire Les Messageries (Paris 12^{ème}), qui va laisser la place à un nouveau quartier bas carbone, la réalisation du technicentre de Rennes, dont la consommation d'énergie a diminué de 40 % dès la première année, ou encore la construction du nouveau technicentre de Romilly, certifié Haute Qualité Environnementale...

EN SAVOIR PLUS >



EN SAVOIR PLUS >



// 3 QUESTIONS À GILLES BALLERAT, DIRECTEUR GESTION ET OPTIMISATION IMMOBILIÈRE – SNCF IMMOBILIER



Quelle est la stratégie de SNCF pour moderniser et adapter son outil industriel ?

SNCF a lancé un ambitieux programme

« Usines du futur 4.0 » pour moderniser son outil industriel et répondre aux besoins, usages et performances de demain. Dans le cadre d'un schéma directeur établi avec la direction du matériel, SNCF Immobilier a piloté la construction de plusieurs technicentres industriels pour la maintenance du matériel roulant, plus modernes, performants, flexibles et agiles en termes de processus, de flux, de consommation d'énergie et économiques. SNCF Immobilier est donc un apporteur de performance pour le groupe ferroviaire.

Quels sont les enjeux d'une telle modernisation ?

Les enjeux sont multiples : assurer un meilleur service aux clients, suivre l'évolution des marchés, réduire toujours plus notre empreinte environnementale, offrir de meilleures conditions de

travail, renforcer la marque employeur en tertiaire et renforcer l'ancrage territorial. Pour cela, les bâtiments sont conçus avec la participation active des salariés et respectent les plus hauts standards de performance environnementale.

En quoi les modernisations récentes des technicentres d'Hellemmes et de Romilly sont-elles particulièrement remarquables ?

Le technicentre d'Hellemmes comporte un atelier certifié Bâtiment à énergie positive (BEPOS) et labellisé E+C-. Outre une isolation thermique performante, il intègre une centrale photovoltaïque de 6 000 m² en toiture visant l'autoconsommation énergétique et la production d'eau chaude sanitaire. Les bâtiments du nouveau technicentre de Romilly ont quant à eux été conçus et construits en vue de la certification Haute Qualité Environnementale (HQE). Isolation thermique, panneaux photovoltaïques, climatisation des locaux tertiaires et industriels, isolation acoustique entre autres, lui permettent d'atteindre le niveau HQE Excellent en éco-construction et en éco-gestion.

EN SAVOIR PLUS >



// DES RÉNOVATIONS ÉNERGÉTIQUES EXEMPLAIRES



Résidence située passage Gergovie,
à Paris 14^{ème} © Sébastien Godefroy

QUELS ENJEUX ?

Si les constructions neuves présentent un haut niveau de performance énergétique, ce n'est pas toujours le cas du parc social ancien. Ce dernier nécessite des investissements importants pour améliorer son empreinte écologique et assurer un niveau de charges abordable pour les locataires.

QUELLE SOLUTION ?

Acteur majeur des mutations urbaines logé au sein de SNCF Immobilier, ICF Habitat s'attache à réaliser des rénovations exemplaires. Chaque année, l'entreprise investit en moyenne 53 millions d'euros dans l'entretien de son patrimoine pour

assurer le confort et la sécurité de ses locataires, ainsi que la diminution des consommations d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre. En témoigne la réhabilitation des 303 logements sociaux de la résidence Gergovie (Paris 14^{ème}), inaugurée en 2019.

QUELS RÉSULTATS ?

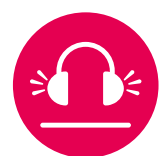
Outre l'amélioration du cadre de vie, l'isolation extérieure et les nouveaux équipements de chauffage et de production d'eau chaude installés dans la résidence ont permis de faire converger performance économique, sociale et environnementale. Des énergies renouvelables ont été introduites à hauteur de 50 %, les consommations d'énergie et les émissions de CO₂e ont été divisées par deux. Les nouveaux équipements, installés progressivement, ont d'ores et déjà débouché sur une baisse de 11 % des charges de chauffage pour les locataires.

LIMITER L'IMPACT DES NUISANCES LIÉES À LA CIRCULATION DES TRAINS



© Alex Profit

Préservation de la qualité de l'air, amélioration de l'ambiance sonore de ses clients, de ses collaborateurs et des riverains... Depuis de nombreuses années, SNCF développe une politique ambitieuse de limitation des impacts environnementaux de ses infrastructures et de ses matériels.



2,7 M€

investis en 2019 pour la résorption des Points Noirs Bruit



350

sites en Île-de-France ayant fait l'objet de mesures du bruit ferroviaire



27

gares souterraines Transilien auront fait l'objet de mesures de la qualité de l'air d'ici fin 2020

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'AIR

Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'air, notamment dans les transports en commun, constitue un des axes de la politique environnementale de SNCF. Alors même que la thématique de la qualité de l'air dans les espaces souterrains reste complexe et insuffisamment documentée, SNCF fait partie des rares acteurs ferroviaires dans le monde actifs sur le sujet et nos travaux font l'objet de publications internationales. Outre les actions menées depuis des années pour améliorer la qualité de l'air dans les enceintes ferroviaires souterraines, SNCF développe également des alternatives aux tractions thermiques pour le transport de voyageurs.

LE BRUIT FERROVIAIRE, ENJEU DE SANTÉ PUBLIQUE

Le bruit ferroviaire constitue un enjeu environnemental et de santé publique : 9 millions de français sont exposés à des niveaux de nuisances issues des transports de plus de 65 décibels, dont

78 % dûs au routier et 6 % dûs au système ferroviaire. Cette exposition impacte la santé et la qualité de vie, provoquant gêne, troubles du sommeil, hypertension artérielle. Le train répond à de nombreux besoins de mobilité tout en émettant moins de gaz à effet de serre, de particules, d'oxydes d'azote, et en consommant moins d'espace et d'énergie que d'autres modes de transport. Pour autant, la gêne sonore pour les riverains habitant à proximité des voies ferrées est une réelle préoccupation et doit faire l'objet de mesures de prévention aussi bien que d'aménagements.

EN SAVOIR PLUS >



EN SAVOIR PLUS >



// AGIR POUR RÉDUIRE LE BRUIT FERROVIAIRE



Chantier Eole, hangar acoustique à Courbevoie © Direction de Projet Eole-SNCF Réseau

QUELS ENJEUX ?

Toujours réalisée dans le strict respect de la réglementation, la création de nouvelles lignes ou la transformation des infrastructures peut néanmoins modifier le paysage sonore des riverains. Lors de chantiers ferroviaires, les différentes phases de travaux sont susceptibles de générer des nuisances acoustiques que SNCF Réseau s'efforce de limiter.

QUELLE SOLUTION ?

La réduction de l'émission sonore nécessite des actions, parfois combinées, sur le matériel roulant, l'infrastructure et l'exploitation. Ces dernières années, les caractéristiques acoustiques des matériels roulants

se sont nettement améliorées, l'évolution des systèmes de freinage ayant notamment permis des gains importants sur l'ensemble du parcours du train. Le remplacement, lors des travaux de modernisation des voies, des anciennes traverses bois par des traverses béton permet également un gain de l'ordre de 3 dB(A) le long des voies renouvelées. Lors des chantiers, SNCF Réseau veille à limiter les nuisances par l'organisation spatiale et temporelle des travaux, l'utilisation d'engins de chantier agréés et la sensibilisation du personnel.

QUELS RÉSULTATS ?

L'évolution du matériel roulant a permis de diviser les nuisances sonores quasiment par deux. La modernisation du réseau contribue également à la réduction du niveau sonore à la source, malgré une augmentation du trafic. Le traitement des Points Noirs Bruit se poursuit et la population exposée à de forts niveaux sonores diminue progressivement. C'est notamment le cas dans le cadre de l'extension du RER E EOLE, en Île-de-France, qui bénéficie d'un programme d'insonorisation tout au long de la ligne.

EN SAVOIR PLUS >



// AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'AIR DANS LES GARES SOUTERRAINES



Expérimentation en gare avenue Foch, Paris, le 3 septembre 2019 © Cora Cremezi Charlet

QUELS ENJEUX ?

SNCF a entamé de nombreuses actions pour améliorer l'air respiré par les voyageurs dans les 27 gares souterraines et mixtes d'Île-de-France.

QUELLE SOLUTION ?

Entre 2016 et 2019, une démarche de mesure de la qualité de l'air dans ces gares a été menée en collaboration avec Airparif. Depuis 2019, le Groupe déploie un éventail d'actions en gare, dans les tunnels et sur le matériel roulant afin d'y réduire les concentrations en particules : cartographie de la qualité de l'air pour mieux connaître les facteurs de pollution, développement d'outils de simulation numérique pour améliorer la connaissance des

phénomènes et test de solutions pour identifier les technologies les plus performantes. Afin d'accélérer le déploiement des solutions les plus pertinentes, SNCF a rencontré en 2019 les principaux acteurs du sujet dans le monde afin d'en fédérer les compétences.

QUELS RÉSULTATS ?

En 2020, une rame de RER C équipée d'un dispositif d'aspiration à particules fines, mis au point avec Tallano Technologie, sera mise en circulation pour des essais de performance et d'endurance en conditions réelles. Une autre technologie, proposée par Air Liquide, consiste à capturer les particules en suspension dans l'air par un procédé d'ionisation positive. Testées dans la gare avenue Foch (RER C), les résultats seront publiés en 2020. Plusieurs autres procédés développés par des start-up feront l'objet d'expérimentations en gare de Boulainvilliers (RER C), avenue Foch (RER C) et Sevran-Beaudottes (RER B) d'ici fin 2020. Plusieurs de ces tests sont réalisés avec le soutien de la région Île-de-France.

ÉCONOMIE CIRCULAIRE : TRAJECTOIRE ZÉRO DÉCHET 2030



Chantier de recyclage du ballast à Cavaillon © Michel Lopez

Axe majeur de la stratégie de développement durable du Groupe, l'économie circulaire fait l'objet d'une politique ambitieuse. Objectif : industrialiser les processus qui permettront de passer de la gestion des déchets à celle des ressources.



540 000 t

de ballast réemployés en 2019



92%

Part de la masse recyclée des matériels voyageurs radiés



13,5 M€

Montant économisé grâce à la maintenance des pièces réparables sur le matériel roulant

UNE POLITIQUE GLOBALE

Industrie consommatrice de matériaux (rail, matériel roulant, gares...), SNCF développe depuis 2013 une stratégie visant à limiter la consommation des ressources, réduire les déchets dans l'ensemble de ses processus d'exploitation et valoriser les produits en fin de vie. La politique déployée concerne aussi bien les activités industrielles du Groupe (infrastructure, matériel roulant), le secteur immobilier (SNCF Immobilier, Gares & Connexions) que les activités tertiaires transverses. SNCF poursuit quatre principaux objectifs :

- Promouvoir l'éco-conception 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 et les territoires.

L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE POUR LE MATÉRIEL ROULANT

La maintenance des matériels roulants est ancrée dans nos pratiques depuis de nombreuses années et permet d'entretenir le matériel en toute sécurité. C'est d'autant plus important que certains matériels ne sont plus fabriqués. Le matériel roulant sert en moyenne une quarantaine d'années pendant lesquelles il est entretenu ou rénové totalement lors d'interventions appelées « opérations de mi-vie ». Pour traiter de manière industrielle les matériels radiés, SNCF accélère le développement d'une filière nationale dans les sept sites existants en France. D'ici à 2021, 14 centres seront en service avec pour objectif de traiter plus de 1 000 caisses par an, ce qui permettra à SNCF de créer 420 emplois pérennes.

EN SAVOIR PLUS >



// UNE SECONDE VIE POUR LES ORDINATEURS



Reconditionnement d'un ordinateur chez Nodixia © Nodixia

QUELS ENJEUX ?

En 2019 et 2020, le Groupe SNCF est amené à remplacer plusieurs milliers d'ordinateurs de bureau jugés incompatibles avec les derniers standards en vigueur et à passer à Windows 10, en vue d'offrir un outil de travail moderne à ses collaborateurs. Comment adopter une démarche éco-responsable et privilégier une politique numérique solidaire ?

QUELLE SOLUTION ?

Avec l'opération « La Grande Collecte », le Groupe fait le choix de l'économie circulaire en misant au maximum sur le réemploi de ces ordinateurs. Outre les bénéfices environnementaux, la démarche se

veut aussi sociétale : la récupération et la remise en circulation des PC a été confiée à Nodixia, une entreprise adaptée qui emploie plus de 80% de personnes en situation de handicap.

QUELS RÉSULTATS ?

Plus de 10 000 PC ont été collectés à fin février 2020, et parmi les 3 500 premiers PC, 70% ont été réemployés et 18% ont été réutilisés pour leurs pièces détachées. Cela représente plus de 171 tonnes de CO₂e évitées, soit l'équivalent de plus de 100 000 trajets en TGV de Paris à Marseille.

« La Grande Collecte » a en outre permis la création de dix emplois supplémentaires destinés à des personnes en situation de handicap. Enfin, la démarche s'est prolongée par un partenariat entre la Fondation SNCF, Nodixia et Emmaüs Connect, association luttant contre l'illectronisme, en vue de faire du numérique une chance pour tous.

EN SAVOIR PLUS >



// EUROSTAR ROULE POUR L'ENVIRONNEMENT

QUELS ENJEUX ?

Très engagé dans la préservation de la planète, l'opérateur ferroviaire entend faire du train, option déjà la plus écologique sur les liaisons internationales courtes, un moyen de transport encore plus durable.

QUELLE SOLUTION ?

Dès 2007, Eurostar a lancé le programme Voyage Vert, qui rassemble de nouveaux engagements destinés à minimiser les déchets à bord, réduire la consommation de matières plastiques de 50% d'ici à 2020, favoriser le recyclage et l'économie circulaire.

QUELS RÉSULTATS ?

En novembre 2019, Eurostar a fait rouler son tout premier train sans plastique entre Londres et Paris. De nouveaux équipements sont mis à disposition des voyageurs : couverts en bois, canettes d'eau recyclables, tasse à café en papier et un ensemble d'emballages écologiques de manière à éliminer

tous les plastiques à usage unique à bord. Ces initiatives ont permis à Eurostar de décrocher sa troisième étoile de la Sustainable Restaurant Association, association britannique qui œuvre pour une accélération du changement social et écologique au sein du secteur du tourisme et de l'hôtellerie.



Départ du premier train sans plastique entre Londres et Paris, le 14 novembre 2019 © DR EUROSTAR

SYSTÉMATISER L'ÉCO- CONCEPTION



Gare de Nîmes Pont-du-Gard – Le hall et son espace d'attente
© AREP, photographie : Didier Boy De La Tour

SNCF Réseau est engagé dans une démarche structurante d'éco-conception des produits, des systèmes et des projets. L'objectif principal est d'améliorer la performance environnementale tout au long du cycle de vie des projets ferroviaires.



75

projets SNCF Réseau écoconçus



3%

part des rails réemployés contre 2,7% en 2018



5

référénts et 55 ambassadeurs chargés de la montée en compétence des équipes sur les thématiques énergie, matière, climat, carbone, biodiversité



4

bâtiments conçus par AREP labellisés ou certifiés (HQE, E+C- ou BDM) en 2019

UNE DÉMARCHE STRUCTURANTE

Chantier prioritaire de SNCF Réseau, l'éco-conception porte sur les produits, les services et les projets ferroviaires, permettant 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'éco-conception s'étend désormais à la prise en compte des risques climatiques et des nécessaires adaptations des infrastructures et des matériels roulants.

UNE INTÉGRATION ACCRUE DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

Fin 2019, environ 75 projets (contre 50 en 2018) pilotés par SNCF Réseau sont liés à une démarche d'éco-conception à différents niveaux : accessibilité des gares, process haute performance, etc. En Île-de-France, un outil d'aide à l'éco-conception a été développé pour ancrer la performance environnementale dans le déroulement des études. De plus, en 2019, une dizaine de marchés pour des produits ferroviaires (dont les traverses en béton) ont été renouvelés en intégrant des clauses de performances environnementales.

EN SAVOIR PLUS >



EN SAVOIR PLUS >



// 3 QUESTIONS À RAPHAËL MÉNARD PRÉSIDENT DU GROUPE AREP



Pourquoi avoir privilégié une démarche d'éco-conception lors de la rénovation de la Gare Nîmes Pont-du-Gard ?

Cette démarche était indispensable pour insérer au mieux l'infrastructure et le bâtiment dans son environnement et sa géographie. Contrairement à beaucoup de gares situées en milieu déjà urbanisé, la gare de Nîmes Pont-du-Gard est décentrée par rapport à la ville et s'inscrit dans un paysage naturel riche et complexe. Nous souhaitons avant toute chose minimiser l'impact du projet sur cette richesse.

Quels sont les points forts du projet ?

Nîmes Pont-du-Gard est la première gare labellisée BDM (Bâtiment Durable Méditerranéen). On y retrouve toutes les composantes de la démarche EMC2B initiée par AREP et SNCF Gares & Connexions depuis 2019 :

Énergie : cette gare produira plus d'énergie que ce dont elle a besoin, à partir des capacités renouvelables intégrées au projet. Les choix techniques et architecturaux concourent à réduire au minimum les consommations d'énergie.

Matière et Carbone : Nîmes Pont-du-Gard est une gare construite avec des matériaux sobres, dont l'exemple le plus frappant est son « béton de terre », biosourcé à moins de 10 km du site.

Climat : il s'agit d'une gare naturellement ventilée et rafraîchie, et pensée comme telle dès sa conception.

L'insertion paysagère, l'intense végétalisation des abords participe aussi évidemment au confort climatique des voyageurs tout en favorisant et en respectant la Biodiversité.

Dans quelle mesure l'éco-conception est-elle intégrée dans les projets pilotés par AREP ?

Au sein de SNCF Gares & Connexions, AREP aide et porte l'ambition de la trajectoire de neutralité carbone en 2030. Il est de notre devoir d'apporter des solutions créatives et nouvelles mais avant tout économique, simple et pérenne pour répondre au défi climatique et à ses différentes dimensions : se libérer des énergies fossiles et construire un futur renouvelable, documenter la provenance et le réemploi de matériaux, porter le bilan carbone du projet, garantir le confort et la résilience climatique et participer à la préservation de la biodiversité : c'est notre mantra pour qualifier et quantifier nos projets auprès de nos clients.

EN SAVOIR PLUS >



// DES MATÉRIAUX INNOVANTS POUR INVENTER LE TRAIN DE DEMAIN

QUELS ENJEUX ?

La fabrication des sièges, tablettes et autres composants du mobilier présents dans les trains peut s'avérer polluante du fait de l'emploi de matériaux produits à base de pétrole. Ces éléments sont souvent non recyclables et difficilement réparables. SNCF s'attache à trouver des alternatives plus écologiques répondant aux contraintes ferroviaires.

QUELLE SOLUTION ?

Dans le cadre d'un appel à compétence lancé par SNCF Innovation Recherche et SNCF Mobilités, le Groupe a constitué une équipe d'experts chargée d'évaluer la pertinence de l'utilisation de matériaux bio-sourcés – issus du vivant tels que le bois, les résines ou fibres végétales – dans le domaine ferroviaire.

QUELS RÉSULTATS ?

Le recours aux matériaux bio-sourcés – comme des moquettes végétales ou des structures renforcées avec des fibres de lin – permettrait d'allier performances écologique et technique, à coût inchangé. Si ces matériaux sont homologués, SNCF envisage de privilégier les filières françaises dont les savoir-faire sont historiquement reconnus, par exemple le Grand Est ou les Hauts-de-France pour les fibres de lin et le chanvre, afin de mettre au point et produire les premières pièces d'ici un ou deux ans.



Journée matériaux bio-sourcés, Saint-Denis, le 21 novembre 2019
© Léa Darmon-Raphoz

PRÉSERVER LES RESSOURCES NATURELLES ET LA BIODIVERSITÉ



Construction d'un dispositif de gestion de la faune sauvage, le long de la ligne TGV Paris-Lyon à Coubert © DR SNCF

Immense trame irriguant l'ensemble du pays, le réseau ferroviaire SNCF interagit constamment avec la nature. En tant qu'entreprise citoyenne, SNCF œuvre à favoriser la biodiversité en synergie avec les territoires.



100%

des traverses en bois achetées
sont issues de filières bois
certifiées FSC



8

partenariats nationaux engagés avec
les acteurs de la biodiversité en 2019,
pour un montant de 204 M€



-75%

d'utilisation de produits
phytosanitaires en 20 ans

PROTÉGER ET FAVORISER LA BIODIVERSITÉ

Si, par son activité, SNCF impacte la biodiversité, elle possède également des emprises qui lui permettent de l'abriter et la préserver. Enjeu majeur inscrit dans la politique RSE de SNCF Réseau, la biodiversité constitue un axe important de la politique d'engagement sociétal du Groupe. Après avoir rejoint l'initiative Act4Nature en 2018, SNCF publie en 2020 un document d'orientation, « démarche biodiversité », commun à toutes les entités du Groupe et renforce son application du principe ERC : Éviter, Réduire, Compenser, avec le déploiement d'un outil de suivi des mesures compensatoires.

Afin d'inscrire sa démarche au sein d'un engagement collectif, le Groupe adhère à de nombreux partenariats avec des entreprises travaillant sur les sujets liés à l'environnement – notamment les associations Orée, EPE ou le CILB – et finance des projets de recherche, tels que le programme Infrastructure de transport terrestre écosystème et paysages (ITTECOP)¹¹.

DES RÉALISATIONS CONCRÈTES

La limitation de l'utilisation des produits phytosanitaires est une priorité pour le Groupe. Pour cela, différents aménagements et méthodes sont testés, tels la pose de nattes anti-végétation sous les pistes ou l'usage de produits de biocontrôle alternatifs. À long terme, des alternatives sans herbicide comme des technologies nouvelles de type ondes et impulsions électriques sont à l'étude.

SNCF a par ailleurs pris 15 engagements dans le cadre de la démarche Act4nature, lancée en 2018 par Entreprises pour l'Environnement (EpE). Dans ce cadre, SNCF conduit des projets nombreux et variés comme par exemple l'évolution de nos corridors d'infrastructure en corridors écologiques là où cela est possible, la restauration des continuités écologiques des cours d'eau, ou la réduction des heurts avec la faune sauvage en expérimentant différents dispositifs...



EN SAVOIR PLUS >

// AGIR POUR UNE VÉGÉTATION CHOISIE

EN SAVOIR PLUS >



QUELS ENJEUX ?

Afin d'anticiper l'interdiction des produits phytosanitaires à base de glyphosate, SNCF s'attache à trouver des alternatives conciliant respect de l'environnement et contraintes de sécurité ferroviaire et du personnel. Plusieurs solutions sont testées parmi lesquelles le recours à une végétation adaptée, sur les voies de service.

QUELLE SOLUTION ?

Dans le cadre d'une thèse, SNCF Réseau expérimente l'ensemencement choisi des voies de service à faible circulation sur le site de Brevans, en Bourgogne Franche-Comté et les voies du triage de Villeneuve-Saint-Georges, en Île-de-France. Les voies ont été ensimencées avec des mélanges d'espèces végétales adaptées, sélectionnées, susceptibles de se développer avec une faible hauteur et limitant ainsi les besoins d'entretien.



Ensemencement des voies de service par hydromulching, Brevans, octobre 2019 © Anne Petit

QUELS RÉSULTATS ?

Des relevés seront effectués chaque année pendant cinq ans afin d'analyser les résultats de cette expérimentation et d'en tirer des enseignements. La mise en place d'un outil d'aide à la décision pour les établissements est prévue afin de leur permettre d'identifier les mélanges les plus adaptés aux spécificités locales.

EN SAVOIR PLUS >



// SENSIBILISER LES COLLABORATEURS À LA BIODIVERSITÉ

QUELS ENJEUX ?

Dans le cadre de l'entretien des abords des voies, les 30 000 collaborateurs de SNCF Réseau sont en prise directe avec la biodiversité. Comment tous les former aux bonnes pratiques et les sensibiliser au sujet dans le respect des impératifs de sécurité ?

QUELLE SOLUTION ?

Partenaires depuis 2015, SNCF Réseau et la Ligue de Protection des Oiseaux (LPO) ont élaboré un jeu pédagogique – un *serious game* – afin de former les agents de façon ludique. Il comporte 17 situations rassemblant des informations en matière de biodiversité, des bonnes pratiques, ainsi que des documents internes à l'entreprise (retours d'expérience, référentiels...).

QUELS RÉSULTATS ?

Testé en 2019, cet outil pédagogique constitue un support qualitatif et va être intégré au printemps 2020 au parcours de formation des agents chargés de l'entretien du réseau. Cette action phare du partenariat entre SNCF Réseau et la LPO a permis à l'association d'appréhender les problématiques de sécurité ferroviaire, et à SNCF Réseau de mieux intégrer les bonnes pratiques en faveur de la biodiversité. Le projet illustre la volonté de changer de regard, d'impulser de nouvelles façons de travailler en s'appuyant sur l'expertise de la société civile.



Serious game : formation à la biodiversité chez SNCF Réseau © DR SNCF/ LPO

¹¹ Programme de recherche conduit par le ministère de la Transition écologique et solidaire, en coordination avec l'ADEME, dont l'objectif est de confronter les enjeux techniques des infrastructures de transport, routières, ferrées, fluviales ou énergétiques, et leurs interfaces avec les territoires (gares, ports, aéroports,...) en incluant les dimensions paysagères et écosystémiques



03

NOURRIR UNE VISION COMMUNE DE LA MOBILITÉ

Au service de l'intérêt général, le Groupe est à l'écoute des nombreuses parties prenantes formant son écosystème : territoires, voyageurs, acteurs institutionnels, partenaires et fournisseurs... SNCF entretient avec tous ces acteurs un dialogue nourri, tant au niveau local, national qu'international. Une démarche indispensable pour progresser et anticiper les enjeux liés à la mobilité de demain, tout en tenant compte des attentes de chacun.

La contribution du Groupe aux Objectifs de Développement Durable de l'ONU (ODD)¹²



¹² Les logos présentés en introduction de chaque chapitre présentent la contribution du Groupe aux différents Objectifs de Développement Durable (ODD) portés par l'ONU. Plus de détails p.97

REGARDS CROISÉS¹³

Selon vous, les parties prenantes de SNCF ont-elles des attentes spécifiques en matière de développement durable par rapport à d'autres groupes ?

ARNAUD LEROY : Oui, car c'est un groupe public, avec ce que cela signifie en termes d'exemplarité et de capacité d'entraînement. De plus, le transport, dans toutes ses formes, est un point sensible d'amélioration dans les stratégies RSE. Il y a donc une attente forte de contribution des fournisseurs et de toute la chaîne logistique.

STEFAN BÜRKLE : Pour SNCF, les achats jouent et joueront de plus en plus un rôle primordial dans la réponse que nous devons apporter aux attentes de développement durable de nos parties prenantes et notamment des autorités organisatrices (AO). Avec près de 12 milliards d'euros d'achats annuels pour le seul Groupe Public Ferroviaire (GPF) et plus de 23 000 fournisseurs, notre propre performance en la matière dépend aussi en grande partie de celle de nos fournisseurs. Nous devons faire de la RSE un critère réellement différenciant tout en accompagnant nos fournisseurs dans leur démarche d'amélioration.

SNCF s'engage à être une entreprise citoyenne moteur de la transition écologique des mobilités. Quels sont les sujets pour lesquels il est particulièrement important de mettre en place une démarche de concertation ?

A.L : La démarche de concertation est essentielle. Elle permet par exemple d'évoquer et d'expliquer ce que l'on nomme les paradoxes de la transition, à savoir les effets rebonds que telle ou telle décision peut engendrer... Il est important de pouvoir échanger pour co-construire les solutions les plus adaptées. Les sujets sont très variés : de l'économie circulaire à la qualité de l'air, en passant par le bruit et l'intensité carbone des solutions proposées... sans oublier la biodiversité. La nouveauté est que ces sujets sont aujourd'hui reconnus comme étant interdépendants.

S.B : Je partage bien sûr ce point de vue. Les enjeux et les solutions à apporter sont de plus en plus complexes. Imaginer avancer et progresser seul est illusoire. Railsponsible, l'initiative internationale de la filière ferroviaire pour les achats responsables, dont



ARNAUD LEROY
Président de l'ADEME

STEFAN BÜRKLE
Directeur des achats Groupe



SNCF est l'un des initiateurs et membres fondateurs, illustre parfaitement ce souci d'avancer collectivement en mobilisant l'ensemble des acteurs de la filière. Grâce à Railsponsible, nous comparons nos pratiques achats et identifions les leviers d'amélioration pour accompagner l'ensemble des acteurs vers une plus grande performance en matière environnementale ou sociale.

Dans quelle mesure la construction d'un lien fort avec ses parties prenantes permettra-t-elle au Groupe de se différencier dans un contexte d'ouverture à la concurrence ?

A.L : C'est la clé de la confiance nécessaire entre partenaires en affaire et, je pense une assurance à pouvoir co-élaborer des solutions adaptées. Ce sont des aspects importants pour rassurer les partenaires, car la concurrence ne se fera pas uniquement sur les prix.

S.B : Effectivement, la confiance est le maître-mot. Établir des relations durables et équilibrées avec ses parties prenantes et en particulier ses fournisseurs est au cœur de nos préoccupations. À ce titre, SNCF est fière d'être depuis 2012, labélisée « Relations Fournisseurs et Achats Responsables », un label exigeant qui audite chaque année notre politique achats, nos pratiques et nos résultats.

¹³ Retrouvez l'intégralité de l'interview sur sncf.com

ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ AUX STANDARDS INTERNATIONAUX



© Matthieu Raffard

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



46

sessions de formation sur le programme de prévention de la corruption pour 820 collaborateurs



80

alertes professionnelles reçues



28

enquêtes engagées ayant donné lieu à 57 recommandations



165

actions de sensibilisation sur l'éthique pour 4 000 collaborateurs

CINQ VALEURS PARTAGÉES

La charte éthique du Groupe SNCF, adoptée par le conseil de surveillance et le Comex en novembre 2016, formalise cinq valeurs éthiques communes (Intégrité, Responsabilité, Respect des personnes, Confiance, Courage) et onze principes de comportement devant être respectés par les collaborateurs. En cas de doute la charte explicite les trois réflexes à adopter : discernement, demande de conseil et alerte professionnelle.

UN ENGAGEMENT CONFIRMÉ EN 2019

La direction de l'Éthique Groupe a multiplié les initiatives en 2019. Elle a notamment intensifié la mise en œuvre du programme anticorruption prévu par la loi Sapin II et engagé des actions afin de prévenir et traiter les situations de harcèlement sexuel. Un effort sans précédent a en outre été conduit en matière de sensibilisation des salariés à l'éthique et à la conformité anticorruption, avec la diffusion de trois nouveaux guides éthiques – sur l'intelligence artificielle, les données personnelles et le harcèlement moral – et la poursuite du

déploiement de l'application « MyEtic » sur les smartphones professionnels.

FAIRE DE CHAQUE SALARIÉ UN ACTEUR RESPONSABLE

La démarche éthique promeut les bons comportements à adopter par les salariés. La direction de l'Éthique Groupe veille à leur application, afin de faire de chacun un acteur responsable et efficace, respectueux des autres et de l'entreprise. L'alerte professionnelle permet à tous les collaborateurs employés sur le territoire français de signaler des faits ou des comportements contraires à la loi ou à la réglementation ou de nature à affecter l'activité ou la réputation de l'entreprise.

EN SAVOIR PLUS >



// INTENSIFIER LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME ANTICORRUPTION

EN SAVOIR PLUS >



QUELS ENJEUX ?

La loi du 9 décembre 2016 sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite aussi loi Sapin II, impose aux grandes entreprises de mettre en œuvre huit mesures destinées à prévenir et détecter, en France et à l'étranger, les faits de corruption ou de trafic d'influence. À partir du 1^{er} janvier 2020, du fait de son nouveau statut, le nouveau Groupe public unifié est soumis à plusieurs obligations. Il doit en particulier faire état d'un plan de vigilance comportant une cartographie des risques, des procédures d'évaluation et des mécanismes d'alerte et de suivi.



CHIFFRE CLÉ

+ DE 5 000 fournisseurs ont signé la charte RSE-Anticorruption depuis 2018¹⁴

QUELLE SOLUTION ?

L'année 2019 a été marquée par l'intensification des mesures de mise en œuvre du programme anticorruption de la loi Sapin II. Afin de piloter l'avancement de ces mesures, un comité opérationnel anticorruption a été mis en place. Pour chacune des huit mesures prévues par la loi Sapin II, le comité a désigné un « chef de lot », qui a pour mission de mettre en œuvre, faire mettre en œuvre ou s'assurer de la mise en œuvre effective des actions nécessaires.

QUELS RÉSULTATS ?

Des cartographies spécifiques ont été réalisées pour l'ensemble des entités du nouveau Groupe. La formation des personnels les plus exposés au risque de corruption a été intensifiée : leur nombre a triplé entre 2018 et 2019, pour atteindre environ 3 400 agents concernés pour le seul Groupe Public Ferroviaire.

EN SAVOIR PLUS >



// CERNER LES ENJEUX LIÉS À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

QUELS ENJEUX ?

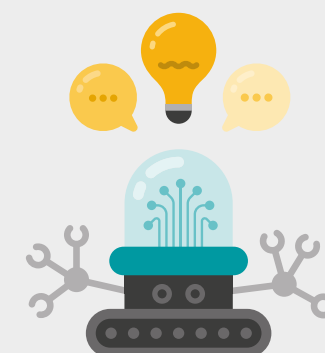
En rapide expansion au sein du Groupe, les algorithmes sont au cœur de la maintenance prédictive et des interactions avec les clients, revêtant ainsi des enjeux industriels et économiques considérables. Leur conception et leur utilisation soulèvent de nombreuses questions éthiques, notamment en raison de leur évolution très rapide et de leur caractère international. D'où la nécessité de cartographier les risques et d'y apporter les réponses adéquates, sans pour autant entraver leur développement.

QUELLE SOLUTION ?

En 2019, le Groupe a initié des travaux importants afin de mieux appréhender l'intelligence artificielle (IA) dans sa globalité. SNCF s'est par ailleurs portée volontaire, aux côtés d'une cinquantaine d'entreprises, pour participer à une consultation conduite par la Commission européenne en vue d'élaborer des propositions concrètes pour une intelligence artificielle digne de confiance.

QUELS RÉSULTATS ?

Outre la réalisation d'un guide sur le sujet, de nombreuses actions de sensibilisation ont été conduites, notamment un séminaire sur l'éthique de l'intelligence artificielle faisant intervenir collaborateurs du Groupe et acteurs externes. Une présentation sur l'éthique de l'IA a aussi été réalisée au sein du Cercle Éthique des Affaires, plus particulièrement lors de l'*European Business Ethics Forum*.



© Sébastien Morales

¹⁴ Périmètre GPF

ÊTRE À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS



Social room SNCF, Saint-Denis © Raphaël Dautigny / SNCF

Le Groupe instaure un dialogue continu avec ses parties prenantes, et en particulier avec ses clients. Ces derniers disposent de multiples canaux pour s'informer en temps réel, faire connaître leurs attentes ou régler un litige.



4 700

appels traités chaque mois
par le centre de relation clients
à distance Transilien



10 min

SNCF s'est engagé à apporter
une réponse en moins de 10 min
à toutes les questions liées au trafic



67%

Taux de réponse
aux questions TER
sur Twitter

UNE DÉMARCHE D'ÉCOUTE PERMANENTE

Le Groupe tisse et entretient des relations étroites avec ses clients, comme en témoigne la large consultation en ligne organisée durant l'été 2017 afin de construire son projet d'entreprise. Au total, plus de 58 000 contributions émanant de ses collaborateurs et des voyageurs ont été enregistrées. SNCF a par ailleurs signé un protocole d'accord avec 10 associations de consommateurs nationales – œuvrant dans le transport, le logement, la représentation syndicale... – qu'il rencontre régulièrement pour évoquer les projets en cours et à venir.

UNE RELATION CLIENT ENRICHIE

Soucieux de fluidifier et d'améliorer constamment l'expérience des utilisateurs, Transilien, TER et SNCF Voyages multiplient les dispositifs et les canaux à disposition des voyageurs pour favoriser réactivité et dialogue : sites web, Assistant SNCF, fils Twitter, Facebook, WhatsApp et Imessage, Chatbots, Centres de Relation Clients (CRC) à distance... Afin d'accompagner au mieux la réclamation des clients, Oui.sncf a lancé en janvier 2019 un projet de bot conversationnel pour remplacer le formulaire de réclamation du site sncf.com et faire face plus facilement à des événements en temps réel. En matière de litiges, les clients bénéficient aussi d'un dispositif de médiation, indépendant du Groupe, accessible à partir du site sncf.com.

EN SAVOIR PLUS >



EN SAVOIR PLUS >



// UN ÉTAT DES LIEUX DE LA MOBILITÉ



© Denys Nevozhai

QUELS ENJEUX ?

Tandis que des mesures fortes s'imposent pour faire face au changement climatique, l'urgence sociale nécessite de répondre aux besoins de mobilité de chacun. Comment conjuguer accès à la mobilité pour tous et réduction des impacts environnementaux liés aux déplacements quotidiens ?

QUELLE SOLUTION ?

Soutien de la Fondation Nicolas Hulot (FNH) depuis 2011, SNCF a participé cette année

à la préparation du Baromètre des Mobilités du quotidien. Ce projet est né d'une ambition partagée entre l'association Wimoov et la FNH.

QUELS RÉSULTATS ?

Publié un mois après la promulgation de la loi d'orientation des mobilités, le premier Baromètre des Mobilités du quotidien dresse un état des lieux des pratiques des Français et de leurs aspirations en termes de mobilité. Cette enquête nationale a été réalisée auprès de 4 000 personnes. Wimoov et la FNH formalisent des recommandations pour mettre en adéquation l'offre de transport avec les besoins exprimés dans la perspective du renouvellement des équipes municipales. Le Baromètre sera reconduit tous les ans pour évaluer l'évolution des pratiques et identifier les solutions pour progresser vers une mobilité durable pour tous.

EN SAVOIR PLUS >



// UN REGARD ÉCLAIRÉ SUR LA MOBILITÉ



Exposition Mobile/Immobile, Archives nationales, Paris, octobre 2019 © Pierre Antoine

QUELS ENJEUX ?

Formidable source de liberté, mais aussi source d'inégalité et de problèmes environnementaux, les déplacements d'aujourd'hui sont ambivalents. Afin d'appréhender la question dans sa globalité, SNCF soutient le Forum Vies Mobiles. Ce laboratoire de recherche sur la mobilité travaille avec des chercheurs de toutes disciplines et des artistes sur l'impact des déplacements sur nos façons de vivre et la transition vers des modes de vie plus désirés et soutenables.

QUELLE SOLUTION ?

En 2019, le Forum Vies Mobiles a présenté aux Archives nationales de Paris, ainsi qu'à la Maison de la Photographie de Lille, l'exposition Mobile/Immobile. Composée comme un dialogue entre artistes et chercheurs et s'appuyant sur des documents historiques issus des Archives nationales, l'exposition a exploré de façon à la fois sensible et scientifique le présent, le passé et le futur de nos vies mobiles.

QUELS RÉSULTATS ?

À Paris et à Lille, plus de 35 000 personnes ont visité l'exposition. Le succès de l'événement est notamment lié à de très bons retours critiques dans la presse, qui lui a consacré plus d'une centaine d'articles. Cinq conférences ont été organisées en marge de l'exposition, rassemblant près de 800 participants.

EN SAVOIR PLUS >



// UN PLAN DE TRANSPORT CONÇU POUR ET AVEC LES VOYAGEURS

QUELS ENJEUX ?

La société évolue et les besoins en mobilité des clients changent. Comment mieux prendre en compte leurs attentes en régions ? Comment adapter finement la réponse proposée et rendre l'offre plus lisible et complète ?

QUELLE SOLUTION ?

La Région Normandie et SNCF ont réalisé une étude (Normandoscopie) visant à comprendre les besoins de mobilité sur le territoire afin de proposer les solutions les mieux adaptées. Après une phase d'étude et de diagnostic, la Région Normandie a lancé les États Généraux de la mobilité, période d'échanges et de concertation destinée à préparer la mise en œuvre du nouveau

plan de mobilité de la région en 2020. Cette phase de concertation a associé élus, associations de voyageurs et rencontres spécifiques sur le plan de transport mais aussi sur l'offre de services et la tarification. Une concertation directe avec les voyageurs a également été menée (stands en gare, recueil des remarques sur l'offre proposée, etc.).

QUELS RÉSULTATS ?

Après plus de 6 mois de travaux, la Région et SNCF ont présenté les premières propositions horaires à l'été 2019. Plusieurs centaines de contributions portant sur une soixantaine de sujets ont nourri les derniers ajustements, les principales adaptations concernant le recalage des premiers trains au départ du Havre ou de Caen, mais également la mise en place de trains supplémentaires aux heures de pointe ou de soirée et l'ajustement de certains arrêts. Cette démarche de concertation s'est traduite par la proposition d'une offre de transport en croissance (+20 % en cible), simplifiée (lisibilité et régularité) et segmentée.



Présentation à la presse du plan de transport, le 11 octobre 2019 ©DR SNCF

EN SAVOIR PLUS >



// MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DU TERRITOIRE HAUTS-DE-FRANCE

QUELS ENJEUX ?

Les attentes de déplacement ont profondément évolué, l'offre TER Hauts-de-France conçue il y a plus de 8 ans n'était plus adaptée aux exigences du triple A des voyageurs (A l'heure, Assis, Avertis).

QUELLE SOLUTION ?

SNCF a conduit une analyse poussée de l'évolution des usages en mobilité de la région afin de mettre sur pied une nouvelle offre, robuste et fiable. Pour cela, SNCF a réorganisé sa production autour de trois grandes familles de trains : le TER Citi, le TER Proxi, et le TER Krono. Citi, c'est le TER des zones fortement urbanisées, alliant efficacité et fréquence. Il vise les usagers qui ne peuvent quasiment plus utiliser leur voiture le matin tant la route est embouteillée. Proxi, lui, répond à notre vocation d'aménagement du territoire dans les zones peu denses et rurales. Et Krono, qui relie des grands centres urbains, doit être le plus rapide possible. Enfin, une spécificité des Hauts-de-France, le TERGV, des TER en rames TGV, a été renforcé (+ 49 %) pour répondre à son succès.

QUELS RÉSULTATS ?

Lancée en décembre 2019, l'offre TER du versant nord des Hauts-de-France, particulièrement exigeante sur la qualité du service, propose un développement du TER : plus 9 % de TER en semaine. Plus équilibrée et plus lisible grâce à la segmentation des lignes répondant plus finement aux besoins de mobilité des voyageurs. Avec davantage de places assises (25 000 voyageurs supplémentaire chaque jour), de régularité (une augmentation de plus de 2 points de la ponctualité) et une meilleure information, la qualité est aussi au rendez-vous.



Carte interactive du nouveau réseau TER Hauts-de-France © DR TER SNCF

EN SAVOIR PLUS >



// UNE JOURNÉE D'ÉCHANGES ENTRE ACTEURS DU TRANSPORT DE MARCHANDISES



Les rencontres EcoTransIT World, Paris, le 3 avril 2019 © EcoTransIT

QUELS ENJEUX ?

Le secteur du transport doit depuis 2013 indiquer à ses clients la quantité de CO₂e liée à chaque trajet. Les acteurs du secteur collaborent afin d'établir une méthodologie commune et fiable pour calculer consommation d'énergie et émissions produites par le transport de marchandises.

QUELLE SOLUTION ?

EcoTransIT World est un écosystème qui favorise le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes du secteur afin de fournir une méthodologie et un calcul harmonisés, en ligne avec les référentiels

nationaux et internationaux. Objectif : améliorer la transparence de l'impact environnemental du transport de marchandises. La méthodologie et l'outil EcoTransIT sont construits sur un modèle permettant d'intégrer les données opérationnelles fines des opérateurs de transport afin de modéliser et de comparer les consommations de carburant et les émissions (GES et polluants atmosphériques) de toutes les chaînes logistiques quelle que soit la zone géographique concernée.

QUELS RÉSULTATS ?

En avril 2019, GEODIS et Fret SNCF ont co-organisé les rencontres EcoTransIT World à Paris, destinées à établir un état des lieux des besoins du secteur, ainsi que des outils et initiatives en matière de mesure et de réduction des émissions de GES et de polluants. Les acteurs présents ont ainsi pu échanger sur la façon dont EcoTransITWorld peut les accompagner.

// LES COMITÉS DE PARTIES PRENANTES GAGNENT LES RÉGIONS



Premier comité régional des parties prenantes en Occitanie, le 26 juin 2019 © DR SNCF

QUELS ENJEUX ?

Le dialogue et l'ouverture à l'ensemble de nos parties prenantes permettent de partager largement les enjeux ferroviaires et des territoires et de construire des solutions partagées. Cette posture s'est traduite par la déclinaison dans chacune des régions du comité national des parties prenantes mis en place par SNCF Réseau.

QUELLE SOLUTION ?

En juin 2018, SNCF Réseau a mis en place un comité national de parties prenantes qui rassemble des acteurs représentatifs de la société civile : présidents d'association,

dirigeants d'entreprise, élus, universitaires... Véritable laboratoire d'idées, ce comité permet d'appréhender les enjeux dans leur globalité et de proposer des orientations aux instances de gouvernance de l'entreprise. En 2019, des comités ont été déclinés en régions, avec la même

ambition : créer des espaces de dialogue et de partage des enjeux locaux au plus près des territoires.

QUELS RÉSULTATS ?

Les comités régionaux ont débattu de nombreuses thématiques selon les enjeux de chacun des territoires : l'attractivité économique en région Sud, l'adaptation au changement climatique en Occitanie, le réseau ferroviaire en 2030 en Bourgogne-Franche-Comté ou encore le développement du fret et de la logistique en Normandie.

INTERAGIR, CONSTRUIRE ET MOBILISER AVEC LES ASSOCIATIONS



Afin de préparer au mieux la transition écologique de la mobilité, SNCF participe à la mobilisation autour des enjeux RSE en nouant des partenariats avec différents acteurs issus du milieu économique, universitaire et de la société civile. Le Groupe s'investit auprès d'associations, de fondations et d'ONG en tant que partenaire ou mécène, en développant des projets communs et en participant à des groupes de travail. Les associations listées ci-dessous sont celles avec lesquelles le Groupe a particulièrement collaboré au cours de l'année 2019.

// RÉSEAUX D'ENTREPRISES



EPE – ENTREPRISES POUR L'ENVIRONNEMENT • Partenaire depuis 1993

- Lieu d'échanges inter-entreprises pour la transition écologique
- Réalisation d'études, publications et événements
- Participation de SNCF aux commissions thématiques et groupes de travail (changement climatique, biodiversité, etc.)

EN 2019

- Réalisation de l'étude Zen2050 pour établir la marche à suivre dans différents secteurs d'activités, afin de parvenir à « zéro émission nette » de gaz à effets de serre à l'horizon 2050, en France
- Publication de recommandations et bonnes pratiques sur l'intégration des enjeux de santé environnementale par les entreprises



ORÉE – ORGANISATION POUR LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT EN ENTREPRISE • Partenaire depuis 2013

- Collaboration sur la biodiversité, l'économie circulaire et l'ancrage territorial
- SNCF porte la vice-présidence et anime trois clubs métiers (valorisation des mousses et textiles, gestion des déchets en gare/ dans les trains et liés à la déconstruction des bâtiments)
- Coordination par le référent Économie Circulaire SNCF du projet FRIVEP (Filière de Réemploi et de Recyclage Industrielle des Vêtements Professionnels)

EN 2019

- Inauguration de la phase expérimentale du projet FRIVEP par la secrétaire d'État à la transition écologique et solidaire, Brune Poirson et son homologue à l'industrie, Agnès Pannier-Runacher

// LABORATOIRE DE RECHERCHE



THE SHIFT PROJECT • Partenaire depuis 2013

- Participation de SNCF à la réalisation d'études, de publications et de conférences, organisées par The Shift Project afin d'éclairer et d'influencer le débat en faveur d'une économie décarbonée en Europe

EN 2019

- Application au territoire de la Vallée de la Seine du guide « Pour une mobilité quotidienne bas carbone »
- Publication des guides « Scénarios énergie-climat : évaluation et mode d'emploi » et « Mobiliser l'enseignement supérieur pour le climat »

// ASSOCIATIONS ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES



FNE – FRANCE NATURE ENVIRONNEMENT • Partenaire depuis 2008

- Partage des connaissances sur des thématiques environnementales (mobilité, biodiversité, ressources...)
- Recherche d'approches nouvelles dans les métiers et soutien à leur mise en œuvre
- Accompagnement de la concertation dans les territoires avec les associations locales

EN 2019

- Identification de 100 hectares de foncier pour faire des fermes photovoltaïques
- Projets de protection de la biodiversité des emprises ferroviaires en régions (en s'inspirant de la feuille de route nationale)
- Formations aux enjeux de la mobilité durable des agents



FNH – FONDATION NICOLAS HULOT POUR LA NATURE ET L'HOMME • Partenaire depuis 2011

- Dialogue de haut niveau entre les dirigeants SNCF et FNH
- Échanges d'expertises sur les enjeux mobilité
- Relai des actions sur les réseaux sociaux (SNCF et FNH)
- Coopération lors d'événements

EN 2019

- Échanges sur le projet de loi sur la mobilité (LOM), les biocarburants, le glyphosate et la restauration collective
- Participation de SNCF à l'élaboration du Baromètre des mobilités du quotidien réalisé par FNH



CLIMATE CHANCE • Partenaire depuis 2015

- Participation de SNCF aux différents sommets organisés par Climate Chance
- Échanges sur des sujets de mobilité durable et de valorisation de solutions « bas carbone »

EN 2019

- SNCF a participé à la présentation de la 2^e édition du Bilan annuel de l'Observatoire du climat mondial, sur les actions en faveur du climat des acteurs non étatiques



LPO – LIGUE POUR LA PROTECTION DES OISEAUX • Partenaire depuis 2015

- Partage de connaissances pour protéger la biodiversité dans les emprises ferroviaires
- Partage d'expertises pour améliorer les pratiques métiers
- Formations sur les enjeux de la biodiversité

EN 2019

- Protection des nids de cigogne au-dessus des voies en Côte-d'Or et en Aquitaine
- Formation aux bons gestes face aux serpents pour 80 agents de maintenance des voies dans l'Ain
- Projet de création d'un terrier artificiel pour le blaireau d'Europe dans un remblai SNCF dans le Grand Est



MÉTÉO ET CLIMAT • Partenaire depuis 2015

- Interventions lors d'événements annuels (colloques, plénières...)
- Co-fondateur de l'association « Train du climat » avec SNCF : un TER aménagé qui accueille une exposition dédiée au climat et invite le public à mieux comprendre les enjeux, les solutions possibles et les manières d'agir
- Soutien et participation annuelle au forum international météo et climat

EN 2019

- Présentation du « Train du climat », à Saint-Denis à l'occasion de la semaine « Vive le train »
- Conférence de Jean Jouzel pour les salariés du Groupe SNCF



INSTITUT TÉLÉMAQUE • Partenaire depuis 2011

- Engagement des collaborateurs SNCF comme tuteurs de jeunes collégiens et lycéens issus de milieux modestes
- Partage d'expérience et témoignage auprès des jeunes lors des rencontres organisées par l'institut
- Participation et partage d'expertise lors des groupes de travail, d'ateliers organisés par l'institut avec l'ensemble des partenaires autour des enjeux des années à venir

EN 2019

- Organisation de stands en entreprise pour recruter des tuteurs
- Accueil et accompagnement des jeunes dans leur stage de 3^{ème} chez SNCF. Depuis 2011, l'Institut Télémaque a accompagné plus de 1 000 filleuls



CAPITAL FILLES • Partenaire depuis 2017

- Accompagnement par des collaboratrices volontaires « marraines » SNCF de jeunes lycéennes (conseil, expertise dans leur choix de parcours, candidature pour une école ou une alternance)
- Découverte du monde professionnel

EN 2019

- Près de 70 « marraines » engagées

UN DIALOGUE PERMANENT AVEC L'ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL



Salon des maires et des collectivités locales, Paris, le 20 novembre 2019 © DR SNCF

Groupe de transport et de logistique parmi les plus importants au monde, SNCF conduit ses activités de représentation d'intérêt en conformité avec les législations et réglementations européennes et nationales.

COLLABORER AU NIVEAU EUROPÉEN

Pour tous les acteurs du secteur des transports, l'Union européenne constitue un échelon de décision incontournable. Présent à Bruxelles depuis 1992, le Groupe dispose aujourd'hui d'une direction des Affaires européennes (DAE) qui échange régulièrement avec les institutions de l'Union européenne – Parlement, Commission et Conseil – ainsi qu'avec la représentation permanente de la France et les divers autres interlocuteurs sur la scène européenne. Fort de l'expérience internationale du Groupe dans les domaines de l'infrastructure ferroviaire, des transports et de la logistique, SNCF présente ses positions aux institutions de l'UE et contribue à enrichir les processus décisionnels sur les sujets sur lesquels il dispose d'une expertise. Il contribue également à l'animation du débat public européen en organisant des conférences ou événements sur des sujets d'actualité.

En 2019, la DAE a fait valoir les intérêts de SNCF dans le cadre de la révision du règlement européen sur les droits des passagers ferroviaires, notamment sur l'accessibilité, et sur les questions environnementales (internalisation des coûts, quotas d'émissions, bruit ferroviaire). Enfin, le Groupe a soutenu le « plan d'investissement pour une Europe durable » présenté en 2019 par la Commission européenne, et en particulier les ambitions climatiques 2030 et 2050 et les mécanismes de transition juste associés.

DIALOGUER AVEC LES TERRITOIRES

Les solutions de mobilité développées par SNCF contribuent fortement à l'irrigation des territoires et à l'équilibre territorial. Le Groupe constitue ainsi un partenaire durable pour accompagner les collectivités territoriales dans leurs projets de développement. Il échange tout au long de l'année avec différents acteurs pour renforcer son impact positif. Piloté au plan national par la direction des Relations Extérieures et la direction des Affaires Publiques, le dialogue avec les élus locaux est assuré conjointement par les représentants du Groupe en régions. Le Groupe développe également des partenariats avec les principales associations d'élus : Régions de France, Assemblée des Départements de France, Association des Maires de France, France Urbaine, Villes de France, Association des petites villes de France (APVF).

// ACTIF AU SEIN DE L'ÉCOSYSTÈME EUROPÉEN

EN SAVOIR PLUS >



QUELS ENJEUX ?

Promouvoir des positions partagées et défendre des intérêts communs entre opérateurs, alors que la réglementation est aujourd'hui en grande partie européenne, accélérer la maturité des solutions innovantes, gagner en visibilité sur l'état de l'art des technologies, financer des programmes pour la recherche et l'innovation... Pour avancer, il est indispensable d'entretenir des liens étroits avec les acteurs européens du monde ferroviaire.

QUELLE SOLUTION ?

SNCF participe activement à l'élaboration de la réglementation européenne pilotée par l'Agence Ferroviaire Européenne (ERA) et la Commission. Le Groupe est membre du partenariat public-privé Shift2Rail (S2R), un vaste programme de co-financement européen qui imagine le ferroviaire du futur sous forme de projets collaboratifs avec en retour un financement de 45 % par l'Union Européenne. Il se focalise sur plusieurs

programmes d'innovation dédiés au matériel roulant, au contrôle commande, à l'infrastructure et au fret ferroviaire. SNCF contribue également au Groupe Recherche (RICG) de l'Union Internationale des chemins de fer et à ERRAC, la plateforme technologique européenne dédiée au transport sur rail qui exprime auprès de la Commission les visions d'avenir destinées à orienter les financements.

QUELS RÉSULTATS ?

Le Groupe SNCF est ainsi un acteur majeur de l'interopérabilité ferroviaire européenne, telle que promue par l'Union européenne. En travaillant de façon étroite avec les acteurs du secteur ferroviaire européen, il définit et met en œuvre une vision partagée de l'évolution du système ferroviaire et du besoin d'innovation pour améliorer sa performance.

// DES RELATIONS NOURRIES AU NIVEAU NATIONAL

QUELS ENJEUX ?

Dans le cadre des travaux parlementaires, SNCF est régulièrement sollicité par le Parlement français afin de partager sa vision ou son retour d'expérience, sur les sujets concernant directement ou indirectement l'activité du Groupe : le transport de voyageurs ou de marchandises, le développement durable et la protection de l'environnement ou plus largement, toute législation sociale ou économique.

QUELLE SOLUTION ?

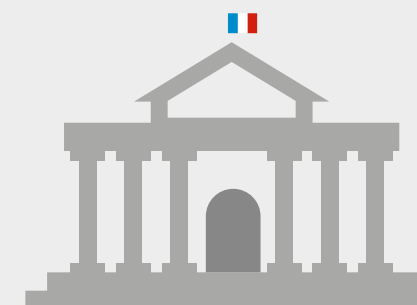
Le Groupe fait valoir ses intérêts sur de nombreux sujets, législatifs ou non en contribuant aux travaux des parlementaires et des administrations. Des représentants de l'entreprise sont ainsi régulièrement amenés à accompagner les réflexions des parlementaires, notamment par le biais d'auditions.

QUELS RÉSULTATS ?

L'année 2019 a été principalement consacrée aux travaux sur la Loi du 24 décembre 2019 d'Orientation des Mobilités (LOM), socle de la stratégie globale du Gouvernement en matière

de mobilité. Dans ce cadre, SNCF a pris position sur différentes dispositions parmi lesquelles le développement des services d'information et de billettiques multimodales, l'essor des mobilités propres et actives, la sécurisation des passages à niveau ou les lignes de desserte fine des territoires.

Le Groupe a aussi été auditionné par les deux chambres dans le cadre de la mise en application de la loi du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire et par de nombreuses missions parlementaires : suivi de la stratégie de sortie du glyphosate, freins à la transition énergétique, sécurité des ponts, gratuité dans les transports...



UNE STRATÉGIE D'ACHATS TOUJOURS PLUS RESPONSABLE



© Yann Audic

Participer aux ambitions que s'est fixés SNCF en matière de neutralité carbone, d'économie circulaire ou encore d'ancrage territorial, est une priorité pour les achats.



650

fournisseurs stratégiques du Groupe évalués par EcoVadis



56,9

Note moyenne /100 des fournisseurs SNCF évalués par EcoVadis



250 M€

Épargne salariale investie en 2019 dans l'épargne solidaire

DES PROCESSUS ACHATS QUI CONTRIBUENT À UN ENGAGEMENT SOCIÉTAL FORT

SNCF a l'opportunité de créer davantage de valeur en faisant de ses fournisseurs des partenaires engagés et contributeurs à sa performance RSE. 3 grandes priorités guident l'action du Groupe :

- Faire de la performance carbone un facteur déterminant dans le choix de ses fournisseurs
- Intégrer l'ensemble des impacts de ses achats dans le cycle de vie des produits achetés de la conception à la fin de vie
- Contribuer au développement socio-économique des territoires en participant à la création et au maintien de l'emploi local grâce à ses achats (auprès des PME notamment), en renforçant les achats auprès de l'économie sociale et solidaire.

Signataire en avril 2010 de la Charte « Relations Fournisseurs Responsables », et labélisée « Relations Fournisseurs et Achats Responsables » depuis 2012, SNCF privilégie dans ses relations fournisseurs, le dialogue, la coopération et, autant que de besoin, la médiation avec un dispositif opérationnel depuis 2010. Le processus de saisine du médiateur des fournisseurs est expliqué sur le site internet snf.com.

LA RESPONSABILITÉ AU CŒUR DES PROCESSUS D'ACHATS

Afin de faire de la performance RSE un véritable critère de différenciation, le poids de la note RSE est désormais porté à hauteur de 20 % de la note globale pour les achats à fort enjeu. SNCF veille aussi à favoriser le recours au secteur du travail adapté et protégé (STPA). Après l'avoir multiplié par deux entre 2007 et 2018, le portant à 15 millions d'euros, SNCF entend à nouveau doubler le montant des achats auprès du STPA d'ici à 2020. Le Groupe est également très engagé auprès des TPE-PME, auprès desquelles il a réalisé 2,2 milliards d'euros d'achats en 2019.

// UN ACTEUR DE POIDS DE L'ÉPARGNE SOLIDAIRE



Remise du trophée de l'impact social et solidaire, Saint-Denis
© Hervé Hellec

QUELS ENJEUX ?

L'épargne solidaire, contrairement aux moyens d'épargne classiques, permet d'accorder une dimension éthique à ses placements. Les fonds solidaires financent des projets à la rentabilité souvent modeste mais à forte utilité sociale et/ou environnementale portés par des acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS) : réinsertion des personnes par le travail, soutien de démarches écologiques alternatives et d'associations caritatives...

QUELLE SOLUTION ?

SNCF promeut l'épargne salariale solidaire et la place au cœur de sa politique RSE. En deux ans, le Groupe est devenu exemplaire en la matière : le plan d'épargne groupe (PEG) compte désormais trois fonds solidaires ouverts à la souscription, contre un seul en 2016.

QUELS RÉSULTATS ?

Aujourd'hui, ce sont 250 millions d'euros qui sont investis directement dans l'économie sociale et solidaire, dans toutes les régions. Cette politique, qui rejoint les actions de la Fondation SNCF et de SNCF Développement, remporte l'adhésion massive des salariés et confère un supplément de sens à l'action collective et individuelle. En 2019, le Groupe s'est vu décerner le Trophée de l'impact social et solidaire lors de la cérémonie des Trophées C&B (Compensation & Benefits) organisée par le club ORAS (Observatoire Rémunération et Avantages sociaux).

EN SAVOIR PLUS >



// SNCF ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DES TERRITOIRES EN 2019*

L'ampleur de l'emprise territoriale de SNCF en fait un acteur majeur du développement des territoires. Pour mener à bien son rôle et contribuer à créer de l'emploi, le Groupe mène une politique d'achats engagée et responsable. Le Groupe ferroviaire a réalisé près de 12 milliards d'euros d'achats auprès de fournisseurs français en 2019.



Fournisseurs

23 000 fournisseurs, dont 16 400 PME-TPE



Emplois

294 400 emplois soutenus par SNCF en France, dont :

- 173 600 emplois indirects dans la chaîne des fournisseurs
- 120 800 emplois induits par la consommation des ménages et les dépenses publiques

1,1 % des emplois en France



Valeur ajoutée

15,8 Mds€ de création de valeur ajoutée, soit 1 % du PIB national



Chiffres clés

1 M€ d'achats effectués permet de soutenir 25 emplois sur le territoire français

20 % des achats effectués auprès des PME-TPE

72 % des fournisseurs sont des PME-TPE



* Source : étude Utopies 2020 – Données 2019 (impacts indirects + induits), hors filiales.

© Sébastien Morales

FONDATION SNCF : LA SOLIDARITÉ EN ACTIONS



Soutien scolaire par l'association Proximité © Célia Almuedo 2

Depuis 1995, la Fondation du Groupe SNCF favorise les initiatives solidaires et citoyennes en faveur de personnes fragilisées ou en difficulté, au service du mieux vivre ensemble.



702

projets associatifs soutenus en 2019



15

correspondants Fondation SNCF



5 M€

budget annuel de la Fondation SNCF

UN GROUPE FIDÈLE À SES VALEURS

En 2016, la Fondation SNCF est devenue une fondation Groupe, dotée d'un budget de 5 millions d'euros par an. Rassemblant SNCF, SNCF Mobilités, SNCF Réseau, GEODIS et Keolis, elle soutient les initiatives qui favorisent la maîtrise des savoirs de base (lecture, écriture, calcul) et l'accès au numérique. Levier d'ouverture au monde, elle s'engage également pour l'accès à la culture et la pratique d'une discipline artistique. Enfin, elle soutient des actions de solidarité en faveur de la mixité et la pratique de la citoyenneté. Ses trois leviers d'action reposent sur l'ancrage régional, la co-construction inter-associations et inter-entreprises, ainsi que l'engagement des collaborateurs.



DEUX TEMPS FORTS EN 2019

Après la publication en 2019 du 1^{er} baromètre et du Manifeste sur le mécénat de compétences, la Fondation SNCF a créé l'Alliance pour le mécénat de compétences, qui rassemble déjà 20 entreprises. Autre action majeure initiée en 2019 : un programme d'aide aux personnes réfugiées, en collaboration avec le Haut-Commissariat aux réfugiés (UNHCR) et la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (Diair). Ce programme s'appuie sur deux leviers : le soutien financier à des cours de français pour 600 mineurs isolés, avec les Apprentis d'Auteuil, et le parrainage de réfugiés par les collaborateurs SNCF avec Singa et France terre d'asile.

EN SAVOIR PLUS >



// L'ILLECTRONISME, L'AUTRE VISAGE DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

EN SAVOIR PLUS >



QUELS ENJEUX ?

La révolution numérique bouleverse les modes de vie et entraîne avec elle l'apparition d'une nouvelle forme d'illettrisme : l'illectronisme, l'une des facettes de la fracture numérique.

QUELLE SOLUTION ?

Dans le cadre de sa politique d'inclusion et d'accès aux savoirs de base, la Fondation SNCF

s'est engagée dans la lutte contre cette fracture numérique. Elle accompagne des programmes nationaux avec des acteurs majeurs comme Emmaüs Connect, territoriaux ainsi que des projets locaux repérés via l'appel à projets « Apprendre pour grandir ». Objectif : rendre les jeunes acteurs du numérique au lieu de simples consommateurs.

QUELS RÉSULTATS ?

En 2019, l'appel à projets « Apprendre pour grandir » a retenu 72 projets locaux, dont 28 exclusivement tournés vers le numérique pour le public adolescent. Ces projets sont répartis sur tous les territoires, notamment en Île-de-France (dispositif de tutorat numérique personnalisé dans les quartiers auprès de 250 jeunes), en Nouvelle-Aquitaine (sur le codage informatique et la robotique), en Occitanie avec des ateliers ludiques...



L'association Voisin malin lutte contre la fracture numérique dans les quartiers populaires © I. Mathie

EN SAVOIR PLUS >



// FÉDÉRER AUTOUR DU MÉCÉNAT DE COMPÉTENCES

QUELS ENJEUX ?

Le mécénat de compétences répond à de nombreux enjeux : pallier la baisse des subventions publiques allouées aux associations, conférer davantage de sens au parcours professionnel des salariés, incarner concrètement la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise.

QUELLE SOLUTION ?

Convaincu des vertus du mécénat de compétences, tant pour les entreprises que pour les salariés, le Groupe SNCF, via sa Fondation, a impulsé une démarche partagée en créant l'Alliance pour le mécénat de compétences avec une vingtaine d'entreprises. L'Alliance est ouverte à toute entreprise souhaitant adhérer à ses ambitions. Sa force réside dans la diversité et la richesse de ses adhérents.

QUELS RÉSULTATS ?

Les membres s'engagent à promouvoir les sept principes du Manifeste du mécénat de compétences : développer un programme de mécénat de compétences, offrir une variété de missions, valoriser l'acte d'engagement des collaborateurs, évaluer les résultats, soutenir des travaux de recherche, partager les expériences et les bonnes pratiques, et encourager d'autres entreprises à rejoindre l'Alliance.



Signature du Manifeste en faveur du mécénat de compétences, Paris, le 16 janvier 2019 © Ilan Deutsch



© Matthieu Raffard

04

CONSTRUIRE ENSEMBLE LA NOUVELLE SNCF

À compter du 1^{er} janvier 2020, le Groupe SNCF opère sa mutation dans un contexte d'ouverture à la concurrence du monde ferroviaire. Une transformation profonde qui s'accompagne d'évolutions du contrat social qui ont fait l'objet d'échanges nourris avec les collaborateurs, salariés et managers. Il s'agit de construire, ensemble, une entreprise pérenne et attractive, propre à susciter l'engagement et la fidélisation des talents.

La contribution du Groupe aux Objectifs de Développement Durable de l'ONU (ODD)¹⁵



¹⁵ Les logos présentés en introduction de chaque chapitre présentent la contribution du Groupe aux différents Objectifs de Développement Durable (ODD) portés par l'ONU. Plus de détails p.97

REGARDS CROISÉS¹⁶

Quels sont les nouveaux enjeux, les nouvelles responsabilités en matière sociale, pour SNCF, suite notamment au changement de statut du Groupe ?

LAURENT TREVISANI : Le Groupe SNCF est devenu, au 1^{er} janvier dernier, une société anonyme à capitaux publics. Il ne s'agit pas d'un simple changement de forme juridique, mais bien de la création d'une nouvelle entreprise collective, au sein de laquelle tous les collaborateurs doivent être embarqués. L'enjeu du nouveau cadre social, c'est de prendre en compte à la fois des objectifs de compétitivité, essentiels dans l'environnement concurrentiel qui sera le nôtre à très court terme, mais aussi de motivation et de valorisation des parcours collaborateurs.

ALAIN MERGIER : La fin du recrutement au statut des collaborateurs représente un changement considérable. On évolue vers une relation axée sur la reconnaissance de la personne et de son engagement. Dans cette période de mutation, il faudra donc encore plus intégrer la reconnaissance de chacun aux modalités managériales.

Comment la responsabilité sociétale s'intègre-t-elle dans le projet d'entreprise de SNCF ?

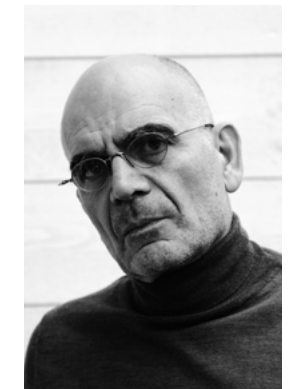
A.M : La légitimité sociale d'un projet d'entreprise ne se limite plus au bien-fondé de sa visée, elle doit s'accompagner d'un engagement de responsabilité sur l'impact de son projet sur son environnement naturel, humain, économique. Dans la période actuelle, la RSE est devenue la condition de légitimité sans laquelle un projet d'entreprise ne peut prétendre apporter un sens aux engagements de ses collaborateurs. Sans RSE, un projet d'entreprise reste lettre morte. Pour SNCF, c'est crucial car s'est développé un sentiment, notamment en interne, que l'entreprise sacrifiait sa dimension sociétale au profit de la productivité. Au travers de la RSE, SNCF retrouve son âme historique : son enracinement dans la vie de la société. Soulignons que cet ancrage sociétal lié à la RSE constitue un atout stratégique face à la concurrence.

L.T : Le projet d'entreprise sera un projet commun, partagé, qui engagera l'ensemble des collaborateurs. Ce projet devra permettre de rendre plus cohérente l'action quotidienne de chaque collaborateur au service des missions premières de SNCF, le transport de voyageurs et de marchandises, en la replaçant dans le



LAURENT TREVISANI
Directeur général délégué
stratégie finances du
Groupe SNCF

ALAIN MERGIER
Consultant sociologue
et sémiologue



cadre plus large de la réalisation d'objectifs sociétaux. Cette double dimension doit faire partie intégrante de notre culture d'entreprise, de nos valeurs communes.

Dans quelle mesure l'évolution du Groupe en Société Anonyme impacte-t-elle aussi la place de SNCF dans l'imaginaire des Français ?

A.M : Jusqu'en 1995, les Français se sentaient représentés par les cheminots, d'où les grèves par délégation. Aujourd'hui, ils ont pris une distance avec eux et s'ils sont prompts à la critique, leurs attentes se renforcent : le train retrouve un nouvel avenir dans un contexte de crise environnementale. Le rail est un espoir. S'inaugure sans doute une nouvelle étape de la relation de SNCF avec les Français dans laquelle seront cruciaux aussi bien l'empreinte du Groupe sur les territoires que le nouveau cadre social.

L.T : Notre entreprise fait partie de l'histoire et du patrimoine national. Elle est intimement présente dans le quotidien des Français. Le revers de cette relation de proximité, c'est que l'attente des Français vis-à-vis de SNCF est immense et nous engage à être irréprochables. Ce n'est pas tant le changement de statut qui importe dans la place qu'occupe SNCF dans l'imaginaire des Français, que sa capacité à être à la hauteur des attentes de nos concitoyens au regard des nombreux changements sociétaux en cours.

¹⁶ Retrouvez l'intégralité de l'interview sur sncf.com

BÂTIR UN NOUVEAU CONTRAT SOCIAL



© Matthieu Raffard

La loi du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire a posé les piliers de la réforme : à partir du 1^{er} janvier 2020, SNCF se transforme. Une mutation qui implique des évolutions de son cadre social.

UN CADRE SOCIAL RENOUVELÉ

Dans un contexte d'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire de voyageurs, la réforme comprend plusieurs mesures : la création d'un nouveau groupe public unifié, composé de la société nationale SNCF et de ses filiales, la fin du recrutement au statut au 1^{er} janvier 2020, mais aussi des mesures pour assurer le financement du système ferroviaire et la reprise de la dette à hauteur de 35 milliards d'euros. Les évolutions du cadre social portent des enjeux majeurs pour l'entreprise, qui doit attirer les talents, renforcer l'engagement de ses salariés, contractuels ou statutaires, développer leurs compétences et fournir des marges de manœuvre aux managers pour piloter au plus près des besoins et des métiers. Les collaborateurs jouent un rôle essentiel : leur compréhension et leur engagement est clé pour la réussite de ces changements. Le projet d'entreprise est élaboré en ce sens, avec et pour les collaborateurs du Groupe, au cours de l'année 2020.

FAVORISER LE SENTIMENT D'APPARTENANCE

Pour favoriser le sentiment d'appartenance au Groupe, SNCF a imaginé *Bienvenue à bord*. Ce module 100% digital permet aux nouveaux embauchés, et à l'ensemble des collaborateurs, de découvrir le fonctionnement du système ferroviaire. Le e-learning met en scène la richesse et la complémentarité des métiers du Groupe, tout en présentant aux collaborateurs des perspectives d'évolution professionnelle au sein de l'entreprise.



FRANÇOIS
NOGUÉ
Directeur général des
Ressources Humaines
du Groupe SNCF

Pour construire la nouvelle SNCF avec tous nos salariés, ceux qui sont déjà dans l'entreprise et ceux qui vont nous rejoindre, nous construisons un cadre social attractif. Nous sommes, ainsi, très vigilants à l'équité de traitement entre nos salariés, qu'ils soient contractuels ou statutaires, afin que chacun puisse bénéficier de perspectives professionnelles, de développement qui lui permettent de s'intégrer et de progresser dans l'entreprise.

.....
EN SAVOIR PLUS :
Rapport de gestion Groupe 2019, chapitre 2.1
.....

// UN CADRE CONTRACTUEL RÉNOVÉ POUR ATTIRER LES TALENTS

EN SAVOIR PLUS >



© Clara Ferrand

QUELS ENJEUX ?

Depuis le 1^{er} janvier 2020, qui marque la fin du recrutement au statut au sein de SNCF, les embauches s'effectuent dans un cadre juridique et social renouvelé. Un enjeu majeur pour l'entreprise, qui doit attirer et fidéliser ses salariés pour les années à venir.

QUELLE SOLUTION ?

Le Groupe a défini un nouveau modèle de contrat de travail et a clarifié les règles applicables à l'ensemble de ses collaborateurs, qu'ils soient

nouveaux embauchés ou déjà salariés de l'entreprise.

QUELS RÉSULTATS ?

Ce nouveau cadre, commun à l'ensemble des nouveaux salariés du Groupe, pose de nouveaux équilibres : évolution de certaines règles de recrutement (plafonds de diplôme, négociation de la rémunération entre SNCF et le salarié au moment du recrutement, etc.). Dans ce cadre, de nouveaux outils ont été mis en place pour accompagner les managers et les acteurs RH. Un module de simulation de la rémunération à l'embauche a par exemple été développé afin d'aider à déterminer la juste rémunération en fonction des profils et des emplois.

// L'ACCORD DE BRANCHE SUR LA CLASSIFICATION DES MÉTIERS ET RÉMUNÉRATION



© Matthieu Raffard

QUELS ENJEUX ?

Pendant plus de deux ans, l'Union des transports publics et ferroviaires (UTP) et les cinq organisations syndicales représentatives ont mené une négociation sur le chapitre « classification et rémunération » de la convention collective nationale de la branche ferroviaire.

QUELLE SOLUTION ?

Le projet d'accord était structuré autour de six points clés : un référentiel des emplois-types de la branche, une visibilité sur les perspectives de progression professionnelle, des rémunérations annuelles garanties imposées à toutes les entreprises du secteur

afin d'éviter tout dumping social, une progression automatique de la rémunération par le biais d'une prime d'ancienneté, une compensation garantie du travail le dimanche, les jours fériés et la nuit, et une ancienneté de branche permettant de prendre en compte l'ensemble de la carrière dans la branche, même en cas de changement d'employeur.

QUELS RÉSULTATS ?

L'accord a recueilli les signatures de l'UNSA et de la CFDT. Il a cependant fait l'objet d'une opposition d'organisations syndicales représentant plus de 50% des salariés de la branche (CGT, SUD et FO). Suite à cette opposition, l'UTP a adopté une recommandation patronale s'appliquant aux entreprises adhérentes. Celle-ci reprend des éléments importants du projet d'accord. Le Gouvernement, considérant qu'il est primordial pour les salariés de la branche de disposer de ces garanties dans un contexte d'ouverture à la concurrence, a annoncé qu'il sécurisera les prescriptions de cette recommandation patronale par une ordonnance applicable à l'ensemble des entreprises de la branche.

ATTIRER ET FIDÉLISER LES TALENTS



© DR SNCF

Dans un contexte marqué par les évolutions technologiques et la loi Pour un nouveau pacte ferroviaire, SNCF s'emploie à renforcer l'attractivité de ses métiers.



13 391

recrutements en CDI en France dont 31 % au sein du GPF



20 M€

investis pour le logement des nouveaux collaborateurs en Île-de-France



5,7%

masse salariale du Groupe dédiée à la formation



70%

Part des collaborateurs du GPF devenus cadres par la promotion interne

UN EMPLOYEUR ATTRACTIF

L'un des premiers recruteurs de France dans le secteur de l'industrie, SNCF a recruté 4 121 nouveaux collaborateurs en 2019 au sein du GPF. Le Groupe recrute principalement en Île-de-France et sur les métiers techniques du ferroviaire (42%). La Traction, Intercités, TER, Transilien et Voyages SNCF réalisent 39 % des recrutements, tandis que SNCF Réseau en représente 48%.

63 % des nouveaux arrivants ont été embauchés sur des postes d'agents d'exécution, 17 % des postes d'agents de maîtrise et 20 % des postes de cadres.

Outre une présence marquée en physique avec le Forum de Recrutement Vive Le Train, mais aussi sur les réseaux sociaux – Facebook, Twitter, LinkedIn –, le site emploi.sncf.com simplifie les procédures pour les candidats (chatbot, matching des CV avec les offres...). Le nouvel outil Digitalent permet aux agences de recrutement de suivre les commandes des acteurs RH des entités du Groupe, sélectionner les candidats, adresser des profils aux managers...

UN PARCOURS PROFESSIONNEL FORMATEUR

Le développement des compétences, le renforcement de l'employabilité et l'accompagnement de la mobilité professionnelle sont des objectifs prioritaires de la politique des ressources humaines de SNCF, et des facteurs différenciants pour les candidats. Levier de développement de nouvelles compétences, la mobilité professionnelle est également l'opportunité pour le Groupe de développer sa compétitivité en s'appuyant sur des collaborateurs de plus en plus compétents et polyvalents.

En 2019, 1 513 salariés ont poursuivi leurs parcours professionnels en mobilité entre SNCF, SNCF Voyageurs et SNCF Réseau et 2 351 salariés auprès de filiales et autres organismes. Pour faciliter ce dispositif, SNCF s'appuie notamment sur la formation, les Espaces Initiatives Mobilités et la bourse de l'emploi interne.

EN SAVOIR PLUS >



EN SAVOIR PLUS >



// UN VOYAGE AU CŒUR DES MÉTIERS TRANSILIEN



© Matthieu Raffard

QUELS ENJEUX ?

Sur un marché de l'emploi francilien particulièrement dynamique, imaginer de nouvelles façons de recruter devient indispensable. Avec plusieurs centaines de postes à pourvoir chaque année (conducteurs, relation clients, maintenance...), Transilien innove pour mieux faire connaître ses métiers et les rendre attractifs.

QUELLE SOLUTION ?

Transilien a lancé en octobre 2019, Quai des Métiers Transilien, un site de micro-learning qui

a pour objectif de faire connaître ses métiers, de présenter les missions de ses salariés, l'environnement de travail et de décrire les compétences et qualités requises. Sont également présentées les formations et évolutions proposées en interne.

QUELS RÉSULTATS ?

Grâce à cette formation en ligne, les candidats ont une autre vision de ce qui fait le quotidien des agents, le tout expliqué dans un contexte de mass-transit, c'est-à-dire de volumes de déplacements importants. Quiz, anecdotes, infos pratiques... Les personnes qui obtiennent plus de 80 % de réussite au test final sont contactées par l'équipe de recrutement SNCF pour étudier leur projet professionnel.

EN SAVOIR PLUS >



// L'ATOUT LOGEMENT EN ÎLE-DE-FRANCE



© DR SNCF

QUELS ENJEUX ?

SNCF est très présente en Île-de-France, où le marché est très tendu et les loyers élevés, ce qui rend l'accès au logement difficile, notamment pour les familles, et conduit de nombreux Franciliens à s'installer loin de leur lieu de travail. De plus, près de la moitié des recrutements annuels au sein de SNCF sont réalisés en Île-de-France, pour des métiers techniques très recherchés.

QUELLE SOLUTION ?

SNCF conduit depuis de nombreuses années une politique logement qui vise à faciliter l'accès de ses salariés à des produits correspondant à leurs besoins en termes de localisation et de niveau de loyers, en particulier dans les zones tendues, dont l'Île-de-France. Grâce au versement de la PEEC (Participation de l'Employeur à l'Effort de Construction, environ

26 millions d'euros par an), les collaborateurs bénéficient d'un accès prioritaire à des logements sociaux à proximité de leur lieu de travail. SNCF, via notamment sa filiale ICF Habitat et l'association Parme, propose également une offre inédite d'accès au logement à tous ses nouveaux embauchés en Île-de-France. Une mesure qui représente pour l'entreprise un investissement de 20 millions d'euros par an.

QUELS RÉSULTATS ?

Année après année, SNCF permet à environ 1 200 salariés d'être logés en Île-de-France, majoritairement dans le parc de sa filiale ICF Habitat. Le Groupe facilite également l'accès à des chambres ou studios en hébergement temporaire principalement chez son partenaire historique, l'association Parme (environ 1 500 salariés logés par an, hors salariés en formation). Par ailleurs, tous les nouveaux embauchés qui en font la demande se voient proposer jusqu'à trois logements adaptés à leur situation ou un accompagnement à la recherche de logement pour les collaborateurs dépassant les plafonds de revenus.

UN DIALOGUE NOURRI POUR LA MISE EN PLACE DE SNCF 2020



© Matthieu Raiffard

L'année 2019 a fait l'objet d'un dialogue soutenu avec les organisations syndicales dans le cadre de la réforme ferroviaire. Elle a été également marquée par un long conflit social dans le cadre du projet gouvernemental de réforme du système français de retraite.



33

Comités sociaux et économiques



5

accords collectifs signés en 2019

DES ÉCHANGES NOURRIS EN 2019

La mise en œuvre de la réforme ferroviaire de 2018 et notamment la nouvelle structuration du Groupe en cinq sociétés, s'est appuyée sur de nombreux échanges avec les instances de représentation du personnel tout au long de l'année. Un accord unanime a pu être signé sur la mise en place d'une instance commune aux cinq sociétés, en lieu et place du comité central du GPF. Les discussions et les négociations concernant la mise en place des évolutions du cadre social, menées en 2019, se poursuivent en 2020.

La modernisation du cadre social, nécessaire dans le cadre de la réforme ferroviaire mettant fin au recrutement au statut à compter du 1^{er} janvier 2020, permet également d'accompagner l'adaptation du Groupe dans le contexte de l'ouverture à la concurrence. L'unité sociale du Groupe, les conditions de mobilité des salariés et de solidarité pour l'emploi entre les différentes sociétés, l'amélioration du dialogue social ainsi que l'élaboration du nouveau projet d'entreprise nourrissent ainsi l'agenda social de l'année 2020.

33 COMITÉS SOCIAUX ET ÉCONOMIQUES

Parallèlement, l'évolution du Code du travail en matière de représentation du personnel a conduit à négocier avec les organisations syndicales la mise en place des trente-trois Comités Sociaux et Économiques (CSE) du Groupe. Ces instances uniques de représentation du personnel se sont substituées aux 31 CE, 200 délégations du personnel et 600 Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail qui existaient jusque-là. La mise en place des CSE s'est accompagnée de celle de 23 Comités des Activités Sociales et culturelles Inter-entreprises (CASI) pour la gestion des activités locales.

EN SAVOIR PLUS >



// UN DIALOGUE ACTIF AUTOUR DE LA NOUVELLE SNCF

Grâce à ce dialogue constructif, cinq accords collectifs ont pu être signés en 2019 :

- Accord relatif à l'application de certaines règles techniques résultant de la mise en place des Comités Sociaux et Économiques (CSE) au sein du Groupe Public Ferroviaire, signé le 8 février 2019 avec CGT, UNSA, SUD-Rail et CFDT
- Accord collectif sur les modalités de gestion des activités sociales et culturelles mutualisées

au sein du Groupe Public Ferroviaire, signé le 15 mars 2019 avec CGT, UNSA et SUD-Rail

- Avenant à l'accord en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et de la mixité, signé le 11 mars 2019 avec CGT, UNSA, SUD-Rail et CFDT
- Accord relatif aux conditions d'exercice du dialogue social entre les entreprises issues du Groupe Public Ferroviaire, signé le 6 décembre 2019 avec CGT, UNSA, SUD-Rail et CFDT
- Accord relatif à l'offre et à l'accès au logement pour les salariés du Groupe Public Ferroviaire, signé le 31 décembre 2019 avec CGT, UNSA, SUD-Rail et CFDT.



© Jérôme Masi

// SNCF MOTEUR DU DIALOGUE SOCIAL EUROPÉEN SUR LA PLACE DES FEMMES

QUELS ENJEUX ?

Dans le cadre du dialogue social européen du secteur ferroviaire, les acteurs du secteur négocient la mise en place d'un accord autonome européen sur la place des femmes dans le transport ferroviaire.

QUELLE SOLUTION ?

SNCF, aux côtés des entreprises ferroviaires a participé activement tout au long de l'année 2019 aux négociations entre la Communauté européenne du rail (CER, représentant les employeurs) et la Fédération européenne des syndicats des transports (ETF, représentant les salariés).

QUELS RÉSULTATS ?

Cette négociation vise à un accord européen dont l'objectif serait double : accroître la représentation des femmes

dans le chemin de fer et faire progresser l'égalité des chances dans ce secteur d'activité. Les actions devraient porter notamment sur la mise en œuvre du principe de non-discrimination, la lutte contre le sexisme et le harcèlement sexuel ou l'attractivité du secteur pour les femmes. La signature de l'accord est prévue en 2020. Parallèlement, SNCF négocie avec ses propres organisations syndicales un nouvel accord sur la mixité et sur l'égalité entre les femmes et les hommes, l'accord précédent arrivant à échéance.



Réunion des acteurs du dialogue social européen du secteur ferroviaire, Bruxelles, le 4 juillet 2019 © DR SNCF

SANTÉ ET SÉCURITÉ : DES ENJEUX PRIORITAIRES POUR LE GROUPE



© Matthieu Riffard

SNCF place l'humain au cœur de son projet et de ses ambitions de développement. La santé, la sécurité et la qualité de vie au travail font l'objet d'une politique globale pilotée au plus haut niveau.



-50%

d'événements de sécurité remarquables entre 2015 et 2019



-10%

d'accidents du travail entre 2015 et 2019



28 000

agents sensibilisés à la sécurité et la santé au travail grâce aux expositions itinérantes « Trains de la sécurité » entre 2017 et 2019

LA SÉCURITÉ AU CŒUR DES FONDAMENTAUX

Afin de renforcer la culture de la sécurité et d'atteindre son objectif prioritaire – 0 mort, 0 accident grave – SNCF a lancé le programme PRISME dans l'ensemble des entités du Groupe en 2015. Ce programme de transformation du management de la sécurité se traduit par des résultats concrets : le nombre d'événements de sécurité remarquables (ESR) a chuté de 50 % et le nombre d'accidents du travail de 10 % en quatre ans. Fin 2019 a été menée une mission d'évaluation de l'avancement du programme, qui s'est concentrée sur six thématiques : la simplification documentaire, les facteurs organisationnels et humains, la gestion des risques, la santé et la sécurité au travail, les équipements de sécurité et la gouvernance de la sécurité. Pour chacune, le comité des experts internationaux a formulé des préconisations pour la période 2020-2026, dans un contexte de transformation profonde.

Afin de préserver autant que possible la santé et la sécurité des collaborateurs durant l'épidémie de COVID-19, l'organisation du travail a été repensée pour respecter les mesures barrières (gestes métiers

adaptés, réduction du niveau de service voyageurs, télétravail,...) et les agents ont disposé de matériel de protection (masques, gel hydroalcoolique, lingettes, etc.). Pour limiter les risques d'isolement durant la période de confinement, le Groupe met à la disposition de tous ses salariés un numéro gratuit avec des professionnels de l'écoute.

AGIR POUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

SNCF place la qualité de vie au travail au centre de ses préoccupations. Le Groupe prend plusieurs dispositions pour favoriser le bien-être de ses collaborateurs et prévenir les risques psychosociaux : anticipation des enjeux humains dans l'accompagnement des transformations, baromètres managériaux, adaptation aux évolutions des métiers et des techniques, respect des principes de laïcité et de neutralité ou encore politique d'embauche volontariste en CDI...

EN SAVOIR PLUS >



// ACCIDENTS DU TRAVAIL : TOUS RESPONSABLES, TOUS ENGAGÉS



© DR SNCF

QUELS ENJEUX ?

L'amélioration de la sécurité et de la santé des salariés reste un axe de progrès permanent des conditions de travail. L'enjeu est de réduire à la fois la gravité et la fréquence des accidents du travail. Alors qu'en France, les accidents de la route représentent la première cause de mortalité dans le contexte professionnel, SNCF est particulièrement exposé : l'entreprise enregistre en moyenne 100 accidents de la route avec arrêt de travail chaque année. Quelque 1 300 collaborateurs sont par ailleurs victimes d'un accident lié aux déplacements de plain-pied et dénivellation – chutes aux abords des voies, dans les escaliers... –, ce qui génère plus de 75 000 jours d'arrêt de travail par an.

QUELLE SOLUTION ?

Afin de sensibiliser le plus grand nombre au risque routier, SNCF a organisé un Challenge Risque routier en 2019. Durant trois mois, 108 établissements ont partagé leurs actions et leurs résultats en matière d'accidentologie et de formation. Une campagne de sensibilisation concernant les risques liés aux déplacements de plain-pied a en outre été lancée à l'automne 2019.

QUELS RÉSULTATS ?

480 bonnes pratiques ont été partagées, et, pour certaines, standardisées suite au Challenge Risque routier. Parmi elles : la mise à disposition de taxis sur les parcours de fin de nuit, la mise en place de binômes pour les trajets à partir de 200 km, ou encore le lancement de formation comme des simulateurs de conduite. Concernant la campagne sur les risques liés aux déplacements de plain-pied, l'ensemble des managers et préventeurs ont eu accès à un kit de déploiement pour sensibiliser les équipes et faire évoluer les comportements.

EN SAVOIR PLUS >



// INNOVER POUR PRÉVENIR LES TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES



SHIVA Exo, exosquelette développé avec Ergosanté Technologie, atelier wagon, technicentre Nîmes Courbessac © Ergo Santé

QUELS ENJEUX ?

Ponçage, câblage, port de lourdes charges... Dans le domaine du matériel en particulier, le travail physique reste une réalité pour de nombreux salariés SNCF.

QUELLE SOLUTION ?

Afin de diminuer la pénibilité propre aux manutentions et à certaines postures, le pôle

Ergonomie et Facteurs organisationnels et humains de la direction du Matériel a mis au point un exosquelette, après plusieurs années d'expérimentations et de nombreuses réunions multidisciplinaires. Il s'agit d'un dispositif d'assistance physique utilisé pour les charges importantes.

QUELS RÉSULTATS ?

Cette ceinture avec des bras mécaniques permet de faciliter le maintien des bras en l'air, la flexion du dos, l'extension des cervicales ainsi que le support d'outils ou les opérations de manutention. SNCF est l'une des rares entreprises à avoir co-développé un exosquelette adapté aux besoins de ses salariés. Ce dispositif devrait prochainement obtenir une certification européenne afin que les technicentres puissent en bénéficier.

MIEUX VIVRE ENSEMBLE



© Matthieu Raffard

Pour concrétiser son engagement sociétal, SNCF entend plus que jamais compter sur ce qui fait sa force : la diversité de ses salariés. Le Groupe œuvre à un vivre et travailler ensemble de qualité.


25%

de femmes dans l'effectif du Groupe


35,1%

de cadres femmes dans le Groupe


9 342

salariés en situation de handicap dans le Groupe en France


372

personnes recrutées dans les quartiers prioritaires au sein du GPF

UN LEVIER DE RÉUSSITE

Fermement engagé en faveur de l'inclusion et de la lutte contre toutes les discriminations, le Groupe s'attache à faire du mieux vivre ensemble un facteur de réussite et de performance. Il agit à plusieurs niveaux :

- L'égalité des chances, notamment en menant des actions au cœur des quartiers prioritaires de la ville, où les difficultés sociales sont des freins à l'emploi
- La mixité et l'égalité professionnelle, avec, en particulier, le renouvellement du troisième accord (2015-2019) sur l'égalité entre les femmes et les hommes
- L'intégration des personnes en situation de handicap : le GPF compte plus de 6 600 salariés en situation de handicap
- La prévention des discriminations et la construction d'un bien vivre ensemble en sensibilisant managers et collaborateurs. Chaque année, 3 000 managers et acteurs RH sont sensibilisés à la non-discrimination.

LES RENDEZ-VOUS INCLUSION & DIVERSITÉS

Depuis deux ans, le pôle diversité et mixité de la DRH du Groupe organise régulièrement des conférences-débats à destination de l'ensemble des salariés autour des thématiques de l'inclusion. Animées par des experts et expertes, ces conférences permettent d'accélérer les prises de conscience, d'ouvrir le dialogue pour, *in fine*, créer les conditions d'un bien-vivre et travailler ensemble. Tous ces rendez-vous sont accessibles en présentiel et à distance pour en faire profiter le plus grand nombre. Depuis leur lancement, ils ont réuni plus de 20 000 participants et participantes.



EN SAVOIR PLUS >

// AGIR ENSEMBLE CONTRE LES VIOLENCES SEXISTES ET SEXUELLES

EN SAVOIR PLUS >



QUELS ENJEUX ?

SNCF, comme beaucoup d'entreprises, est confrontée au sujet des violences sexistes et sexuelles : 37 % des salariés interrogés ont déjà entendu un homme interpeller une femme de manière inappropriée¹⁷.

QUELLE SOLUTION ?

Depuis 2015, SNCF a mis en place un programme de prévention des agissements sexistes et du

harcèlement – kits d'information, ateliers de sensibilisation, Réseau SNCF au Féminin... – complété par l'action de la direction de l'Éthique Groupe, référente sur le sujet. Pour aller plus loin, le Groupe a organisé en mars 2019 une Journée nationale de sensibilisation aux violences sexistes et sexuelles.

QUELS RÉSULTATS ?

Plus de 1 000 personnes étaient réunies à cette occasion à Saint-Denis et dans dix villes en Région. L'objectif de cette journée de débats était d'aider les managers et acteurs RH à identifier et définir les violences sexistes et sexuelles. En 2019, la direction de l'Éthique Groupe a par ailleurs mené 11 enquêtes sur le sujet ayant conduit à 18 décisions de radiation ou licenciement prononcées par les conseils de discipline des salariés impliqués.



Journée nationale de sensibilisation aux violences sexistes et sexuelles, mardi 12 mars 2019 © DR SNCF

// UN CHALLENGE EN FAVEUR DES SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP

QUELS ENJEUX ?

Dans 85 % des cas, le handicap survient au cours de la vie, à la suite d'une maladie ou d'un accident. Le maintien dans l'emploi est un enjeu majeur pour SNCF, très engagé sur ce sujet.

QUELLE SOLUTION ?

Lancé en novembre 2018 à l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap, le Challenge Initiatives Handicap a invité les salariés du Groupe à proposer des actions, déjà mises en œuvre, qui améliorent le quotidien des salariés en situation de handicap et font évoluer les mentalités. Il s'est appuyé sur un dispositif d'innovation participative interne appelé « Léonard » dans l'optique de faire connaître et de généraliser les pratiques les plus efficaces.

QUELS RÉSULTATS ?

Au total, plus de 200 initiatives ont été présentées par 260 salariés, à travers quatre catégories d'actions : le recrutement et l'intégration de

collaborateurs en situation de handicap, les aménagements ayant permis le maintien dans l'emploi, les actions de sensibilisation sur le thème du handicap au travail, les actions favorisant l'accessibilité. Les sept idées lauréates, récompensées en mars 2019, ont toutes un dénominateur commun : ce sont les compétences qui doivent primer dans les décisions de recrutement et d'évolution professionnelle, et non les limites supposées du handicap.


¹⁷ Selon une étude Ifop auprès de 1 200 salariés SNCF en septembre 2019

SOUTENIR L'ENGAGEMENT DES SALARIÉS



© Nicolas Krief

À travers plusieurs dispositifs, SNCF encourage ses collaborateurs à mettre leurs expertises au service d'un projet solidaire. Un engagement qui profite également à l'épanouissement de chaque volontaire.


30 000

 collaborateurs engagés
depuis 2013

8 000

 membres de SNCF au Féminin,
1^{er} réseau féminin d'entreprise

492

 associations soutenues en 2019
via les Coups de cœur solidaires

DONNER SON TEMPS ET SES COMPÉTENCES

Piloté par la Fondation SNCF, le mécénat de compétences est un dispositif qui permet à des salariés volontaires de réaliser une mission au sein d'une association partenaire pendant leur temps de travail. Sans exigence de retour immédiat sur investissement, le mécénat de compétences porte les valeurs de l'entreprise et poursuit un double objectif. Tout d'abord un but managérial, en reconnaissant les salariés engagés bénévolement au bénéfice de la société et en favorisant leur épanouissement ; un objectif partenarial ensuite, en renforçant l'ancrage territorial du Groupe auprès des acteurs locaux.

DES MODALITÉS D'ACTION VARIÉES

Les collaborateurs ont également la possibilité de soumettre la candidature d'une association qui agit en faveur des personnes fragiles ou défavorisées aux Coups de Cœur solidaires de la Fondation SNCF. Les dossiers sélectionnés par le jury peuvent obtenir un soutien financier pouvant atteindre 2 000€. Le réseau SNCF au Féminin, quant à lui, permet à ses membres de partager leur expérience à travers des

programmes de mentoring afin de faire progresser la mixité et ainsi, faire du changement un moteur de la performance du Groupe.

UNE MOBILISATION EXCEPTIONNELLE FACE AU COVID-19

Face à l'épidémie de COVID-19, SNCF, entreprise publique partenaire de la Défense nationale, a souhaité s'inscrire pleinement dans l'opération « Résilience » annoncée par le chef de l'État. À cet effet, l'ensemble des agents qui le souhaitent et ont un statut de réserviste opérationnel ont pu se mettre au service de leur entité militaire d'attache. Le Groupe a également assoupli les règles de mise à disposition de ses collaborateurs auprès d'organismes publics pour permettre à ceux qui le souhaitent de s'investir auprès des plus vulnérables. Un groupe de data scientists et d'experts du réseau Synapses a par exemple répondu à un appel à projets de l'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris visant à développer des logiciels utiles à la lutte contre l'épidémie de COVID-19.

EN SAVOIR PLUS >



// UN ENGAGEMENT COLLECTIF POUR LA MIXITÉ

QUELS ENJEUX ?

Réfléchir et agir pour la mixité, l'égalité des chances entre les femmes et les hommes, lutter encore et toujours contre les stéréotypes de genre et le sexisme dans l'entreprise et au-delà... Tels sont les engagements de SNCF, notamment via son réseau SNCF au Féminin, premier réseau d'entreprise en France dédié à la mixité.

QUELLE SOLUTION ?

Du 11 au 28 juin 2019, le réseau SNCF au Féminin est allé à la rencontre des salariés SNCF à bord d'un train expo consacré à la mixité des métiers et la lutte contre le sexisme. Objectif : permettre aux salariés de tous métiers et tous niveaux de qualification de participer à des parcours de visite et de formation afin de développer leur culture de la mixité et leur pouvoir d'action.



Clôture du tour de France du train SNCF au Féminin, gare de Paris Est, le 28 juin 2019, en présence de Marlène Schiappa, secrétaire d'État chargée de l'Égalité entre les femmes et les hommes et de la Lutte contre les discriminations © Nicolas Krief

QUELS RÉSULTATS ?

En trois semaines et huit étapes à travers le pays, près de 3 000 salariés ont été formés et sensibilisés aux sujets d'égalité femmes-hommes. Au total, la tournée a donné lieu à 96 conférences et 192 ateliers, avec une soixantaine d'intervenants, d'experts et de coachs formés pour l'opération, ainsi que des témoins internes. 96 % des participants assurent avoir été satisfaits et 91 % estiment que le réseau SNCF au Féminin et la tournée du train favorisent la prise de conscience.

EN SAVOIR PLUS >



// FAVORISER L'ENGAGEMENT SOLIDAIRE

QUELS ENJEUX ?

Comment satisfaire à la quête de sens des salariés, leur offrir la possibilité de vivre des expériences humaines enrichissantes tout en répondant aux besoins du monde associatif ? En facilitant l'engagement des salariés en faveur de missions d'intérêt général, la Fondation SNCF participe ainsi à leur équilibre personnel et professionnel et répond à la politique d'engagement sociétal de l'entreprise sur tout le territoire.

QUELLE SOLUTION ?

Depuis 2013, la Fondation SNCF a mis en place un dispositif de mécénat de compétences ambitieux : les collaborateurs peuvent apporter leurs compétences et leur expérience à des associations sur leur temps de travail. Ce renfort peut être ponctuel, à partir d'une demi-journée, ou dans la durée, chaque collaborateur pouvant bénéficier d'une disponibilité jusqu'à 10 jours par an. À travers les Coups de Cœur solidaires, la Fondation apporte également un soutien financier aux projets associatifs portés par les salariés.

QUELS RÉSULTATS ?

Plus de 4 800 missions de mécénat de compétences ont déjà été remplies au profit d'une centaine d'associations par les 4 000 salariés engagés ! Les missions proposées sont variées et répondent aux besoins et aux aspirations de chacun : comptabilité, communication, accompagnement d'un jeune dans ses études ou soutien d'un demandeur d'emploi... Les Coups de Cœur solidaires rencontrent également un succès toujours renouvelé. En 2019, parmi les 408 projets ayant obtenu un soutien de la Fondation, cinq dossiers, désignés par le vote de plus de 8 200 salariés, ont reçu une aide supplémentaire pour concrétiser leur initiative. Les actions retenues témoignent de la diversité de l'engagement des collaborateurs : distribution de repas pour les plus démunis, animations ludiques à l'hôpital, voltige équestre pour des personnes en situation de handicap ou encore dispositifs permettant aux déficients visuels de suivre une pièce de théâtre.

INNOVATION PARTICIPATIVE: L'INTELLIGENCE COLLECTIVE EN ACTION



© Matthieu Raiffard

Année après année, SNCF s'impose comme un acteur clé de l'Innovation Participative, une démarche qui allie idées nouvelles et engagement des salariés.



11 000

idées proposées chaque année par plus de 9 000 salariés



1

idée sur 2 est mise en œuvre avec succès

MISER SUR LA COLLABORATION

Pilotée par la direction générale des Ressources humaines Groupe, la démarche d'Innovation Participative mise en œuvre par SNCF vise à stimuler la diffusion d'idées en incitant les salariés à proposer des solutions innovantes, au bénéfice de tous. Cette démarche rencontre un intérêt très vif au sein des équipes : chaque année, plus de 11 000 propositions émanent de près de 9 000 salariés. Une sur deux est mise en œuvre avec succès. Ces idées permettent des améliorations concrètes et variées comme, par exemple, un nouveau processus de maintenance, ou de nouvelles façons de travailler ensemble. Trois initiatives sont présentées au sein de ce rapport : l'ensemencement choisi (p.51), le challenge basse consommation (p.41) et le challenge handicap (p.79). Cette démarche repose notamment sur plus de 200 boîtes à idées, ouvertes en permanence sur une plateforme digitale, et autant d'animateurs locaux. Si la démarche d'Innovation Participative SNCF facilite l'expression des idées, c'est également un levier d'engagement des salariés : elle contribue à la recherche de sens, elle met l'humain au centre et sollicite l'intelligence collective.

DES CHALLENGES LOCAUX ET NATIONAUX

Pour stimuler la démarche, les établissements organisent régulièrement des challenges locaux. Plus d'une dizaine ont été lancés en 2019 sur des sujets variés : innovation digitale, qualité industrielle, optimisation des processus de maintenance. En 2019, SNCF a également organisé un challenge national sur le thème de l'amélioration du quotidien des salariés en situation de handicap. Mises en œuvre localement, ces idées apportent des améliorations concrètes, et démontrent l'engagement des équipes au service d'une entreprise inclusive.

// UN TROPHÉE OR POUR SNCF

QUELS ENJEUX ?

L'innovation participative permet aux collaborateurs d'apporter des améliorations dans leur métier et leur environnement de travail tout en contribuant à la performance de l'entreprise.

QUELLE SOLUTION ?

Depuis plusieurs années, les équipes du Groupe peuvent partager leurs propositions sur une plateforme digitale simple et collaborative appelée « Léonard ». Une démarche d'innovation participative qui sollicite l'intelligence collective et valorise la contribution de chacun.

QUELS RÉSULTATS ?

SNCF a reçu pour cette démarche le Trophée Or dans la catégorie « Innovation d'Excellence opérationnelle » lors de la cérémonie des Trophées de l'innovation participative 2019, organisée par Innov'Acteurs¹⁸. Ce prix vient récompenser l'engagement des salariés qui proposent des solutions innovantes et des améliorations, au bénéfice de tous.



Cérémonie de remise du trophée Or, Paris, le 26 novembre 2019
© DR SNCF

EN SAVOIR PLUS >



// THINKING LIKE A PASSENGER : RÉIMAGINER L'EXPÉRIENCE CLIENT À L'ÈRE DU DIGITAL



© Keolis Tours

QUELS ENJEUX ?

À l'ère du digital, Keolis souhaite offrir à ses trois milliards de passagers annuels un accompagnement et une offre fondés sur une compréhension toujours plus fine de leurs besoins, dans toute leur diversité.

QUELLE SOLUTION ?

Pour y parvenir, Keolis met à disposition de ses équipes, dans le monde entier, le programme *Thinking like a passenger*. Conçu avec et pour

les filiales, ce programme aide chaque filiale à co-construire avec son autorité organisatrice et ses clients voyageurs des solutions de mobilité qui répondent à leurs besoins et préoccupations.

QUELS RÉSULTATS ?

Pour les filiales, le programme représente un outil stratégique d'amélioration continue. Une plateforme intranet participative leur permet de partager les bonnes pratiques et d'enrichir les plans d'action. Preuve du succès de la démarche auprès des voyageurs, le baromètre mondial de satisfaction clients affichait de très bons résultats en 2019 : 88% des clients des réseaux de bus sont satisfaits par le service apporté par le personnel (+3 points par rapport à 2018). 87% des voyageurs se sentent en sécurité tout au long de leurs trajets dans les bus (+2 points).

¹⁸ Innov'Acteurs est l'association française pour le développement de l'innovation participative en France. Sous l'emblème de la diversité, elle rassemble depuis 2002 les acteurs de l'innovation participative de 90 organisations adhérentes (Michelin, BNP Paribas, Safran, Total, Nokia,...) qui appartiennent au monde industriel, aux services, aux administrations, aux collectivités, et aussi au monde éducatif. Ceux-ci se retrouvent autour d'événements de retours d'expériences, de partage de pratiques, de professionnalisation et de réflexion prospective

LE DIGITAL RH AU SERVICE DE TOUS



© DR SNCF

Qu'il s'agisse de recrutement, de management ou d'accompagnement des salariés, les ressources humaines passent à l'heure digitale pour gagner en efficacité et attractivité.



SNCF a obtenu pour la 8^{ème} année consécutive le label Top Employer¹⁹



4 121

recrutements en CDI en France au sein du GPF en 2019



82%

de formations à distance proposées par l'université RH en 2019

LA DIGITALISATION AU SERVICE DU RECRUTEMENT

Sur un marché de l'emploi de plus en plus concurrentiel, SNCF investit massivement dans la digitalisation pour améliorer l'identification des meilleurs candidats et les processus de recrutement. En témoigne notamment la mise en ligne du nouveau site Digitalent, en 2019.

Les outils digitaux RH permettent aussi aux managers et acteurs RH de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Avec « Mes applis RH », ils peuvent par exemple accéder à partir d'une interface unique à près de 40 outils numériques en un seul clic. À la clé : gain de temps, efficacité, professionnalisation...

METTRE LES COLLABORATEURS AU CŒUR DES PROJETS RH

Solliciter l'avis des collaborateurs dans le cadre de la démarche participative « Notre Nouvelle SNCF », mesurer leur satisfaction, offrir des modalités de formation plus souples ou rendre plus accessible l'offre de logements, sont autant de possibilités offertes par le digital aux salariés. Outre la plateforme de formation Mon Académie, point d'entrée unique pour accéder au catalogue des différents campus de formation du Groupe, Transilien a lancé l'application Université Transilien ainsi que trois autres applications métiers spécifiques – en 3D et réalité augmentée – destinées à professionnaliser les salariés de la maintenance.

EN SAVOIR PLUS >



// MON ACADEMIE : UN ESPACE AU SERVICE DE TOUS LES APPRENANTS



Mon Académie, la plateforme de formation du Groupe Public Ferroviaire © DR SNCF

QUELS ENJEUX ?

La formation est un outil indispensable au développement des compétences des salariés et à la performance de l'entreprise. Comment mutualiser et rendre l'offre de formation accessible au plus grand nombre tout en développant des parcours innovants et individualisés ?

QUELLE SOLUTION ?

Depuis juin 2019, l'ensemble de l'offre de formation des universités internes de SNCF est disponible sur Mon Académie, la plateforme de

formation du Groupe. Cet espace collaboratif – accessible sur tous les supports : ordinateurs, tablettes et mobiles – permet aux salariés de bénéficier de parcours individualisés, en toute autonomie, tout au long de leur vie professionnelle.

QUELS RÉSULTATS ?

En 2019, plus de 150 000 utilisateurs ont eu accès à la plateforme, dont 30 000 visiteurs réguliers. 81 % d'entre eux ont terminé le parcours initié. Plus de 4 000 modules ou parcours de formation sont disponibles et ont généré plus de 365 000 connexions. Ces services profitent aux apprenants (accès au catalogue en ligne, expérience utilisateur simple et agréable), aux managers (facilité de suivi et de pilotage) et aux acteurs de la formation (simplification des processus administratifs et des évaluations).

EN SAVOIR PLUS >



// UNE ÉCOLE POUR ACCOMPAGNER LA RÉVOLUTION DIGITALE

QUELS ENJEUX ?

La révolution numérique bouleverse les modes de vie, les habitudes d'achat et les façons de travailler. Alors que tout le monde, aujourd'hui, doit être capable de manier les outils digitaux et objets connectés, la direction du Numérique a été créée pour porter la transformation du Groupe.

QUELLE SOLUTION ?

En 2017, SNCF lançait l'école numérique pour développer les connaissances et les compétences des acteurs du numérique du Groupe. En 2019, l'école a ouvert une plateforme de sensibilisation au digital pour donner à tous les collaborateurs de l'entreprise les connaissances nécessaires pour appréhender sereinement les transformations induites par le numérique.

QUELS RÉSULTATS ?

Pour mieux accompagner les collaborateurs dans leur recherche de formation, le site de l'école numérique a évolué en 2019. Il propose une

nouvelle expérience de navigation plus fluide, plus simple d'utilisation et ouverte à tous. La mise en place d'un assistant conversationnel permet en particulier à l'utilisateur d'être guidé dans sa recherche de formation. Le catalogue, par ailleurs étoffé, propose 156 modules, à distance ou en présentiel, sur des thématiques variées : gestion de projet, outils collaboratifs, cloud... Cette année, l'école numérique a réalisé quelque 350 sessions de formation et l'assistant conversationnel a enregistré plus de 4 000 visites.



ÉCOLE NUMÉRIQUE

© DR SNCF

¹⁹ Cette certification évalue la qualité de l'offre RH qu'une entreprise met en œuvre au bénéfice de ses salariés

INDICATEURS
QUANTITATIFS

LA MOBILITÉ SOURCE DE VITALITÉ POUR LES TERRITOIRES

	2019	2018	2017	PÉRIMÈTRE*
ACCESSIBILITÉ				
Part des billets à petits prix Loisirs (TGV, OUIGO)	39,5%	42,6%	39%	GPF
Taux d'avancement de la mise en accessibilité des 730 points d'arrêt nationaux et régionaux	39,5%	33,8%	29,8%	GPF
SATISFACTION CLIENT				
Ponctualité origine H00	84,6%	80,4%	80,1%	GPF
Taux de satisfaction client	73%	68%	66%	GPF
OFFRE MOBILITÉ				
Places vélos vendues dans les trains à réservation obligatoire (en nombre)	61 071	59 861	73 389	GPF

UN GROUPE MOTEUR DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE DES MOBILITÉS

	2019	2018	2017	PÉRIMÈTRE*
ÉNERGIE CARBONE				
Consommation d'énergie totale (en GWh)	17 899	17 119	16 930	GPF K G A
Consommation d'énergie pour la traction ferroviaire (en GWh)	10 558 ✓✓	9 756	10 046	GPF K A
Consommation de carburant des véhicules routiers des flottes commerciales (en GWh)	4 297 ✓✓	4 440	4 116	K G A
Consommation d'énergie des véhicules routiers de service (en GWh)	256	219	191	GPF G A
Consommation d'énergie des bâtiments (en GWh)	2 789	2 704	2 576	GPF K G A
dont électricité (en GWh)	1 405	1 312	1 092	GPF K G A
dont gaz (en GWh)	1 227	1 221	998	GPF K A
dont fuel domestique (en GWh)	118	116	140	GPF K A
dont réseaux de chaleur (en GWh)	39	54	346	GPF A
Émissions de gaz à effet de serre (CO ₂ e en milliers de tonnes)	3 135 ✓✓	2 959	2 811	GPF K G A
dont traction ferroviaire (train, métro, tramway) (thermique et électrique – en milliers de tonnes)	1 376 ✓✓	1 166	1 202	GPF K A

	2019	2018	2017	PÉRIMÈTRE*
dont transports routiers commerciaux (en milliers de tonnes)	1 171 ✓✓	1 235	1 116	K G A
dont véhicules de service (en milliers de tonnes)	65	56	52	KGA
dont bâtiments (en milliers de tonnes)	522	502	442	GPF K G A
Tonnes de CO ₂ e évitées grâce aux autoroutes ferroviaires (en milliers)	85,5	80	84	A
EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE				
Part des établissements industriels certifiés ISO 14001	97%	98%	98%	GPF
Montant des provisions pour risques environnementaux (en millions d'euros)	781	811	869,3	GPF A
Salariés ayant bénéficié d'une formation en matière de protection de l'environnement (en nombre)	658	486	499	GPF
Mises en demeure d'ICPE non soldées au 31/12 (en nombre)	9	8	5	GPF
Achats de produits phytosanitaires (en tonnes)	47	64	67	GPF
Total des déchets dangereux produits (en milliers de tonnes)	84,5	77,0	86,7	GPF K G A
Consommation totale d'eau des sites (en millions de m³)	9	14	8	GPF K G A
Quantité de ressources achetées – traverses en bois (en milliers d'unités)	324	389	371	GPF
- traverses en béton (en milliers d'unités)	1 450	1 450	1 530	GPF
- métaux ferreux (rail, roues, essieux, etc.) (en milliers de tonnes)	169	178	176	GPF
- ballast (en milliers de tonnes)	1 200	1 870	2 300	GPF
- cuivre caténaires (en milliers de tonnes)	1,4	1,6	1,8	GPF
- papier (en milliers de tonnes)	-	7	10	GPF
Valorisation de matières en fin de vie (en millions d'euros)	59,2	77	75	GPF

NOURRIR UNE VISION COMMUNE DE LA MOBILITÉ

	2019	2018	2017	PÉRIMÈTRE*
SÉCURITÉ				
Événements de sécurité remarquables	173 ✓	218	225	GPF
Accidents de train en service commercial avec conséquences corporelles (en nombre)	6	3	5	GPF
Élèves ayant bénéficié d'une sensibilisation à la sécurité dans le cadre des Interventions en Milieu Scolaire (en nombre)	303 189	282 501	292 563	GPF K
ACHATS RESPONSABLES				
Part des achats auprès des PME-TPE	20% ✓	23%	18%	GPF
Montant des achats et charges externes (en milliards d'euros)	13,66	14,04	14,04	GPF K G A

	2019	2018	2017	PÉRIMÈTRE*
Performance RSE fournisseurs (note moyenne sur 100 des évaluations EcoVadis)	56,9 ✓	56	56	GPF
Montant des achats solidaires (en millions d'euros)	84 ✓	57	44	GPF K
Personnes en parcours d'insertion (en nombre)	1 252	1 289	1 257	GPF A
Heures d'insertion par l'activité économique (en nombre)	844 958	923 208	466 658	GPF

CONSTRUIRE ENSEMBLE LA NOUVELLE SNCF

	2019	GPF HORS FILIALES	EPIC SNCF**	EPIC RÉSEAU**	EPIC MOBILITÉS**	2018	2017	PÉRIMÈTRE*
EMPLOI								
Nombre total de salariés (situation au 31 décembre)	272 611 ✓	152 720	9 884	57 997	204 730	271 755	270 814	GPF K G A
Nombre total de recrutements	42 519 ✓	7 280	256	2 468	39 795	39 452	35 985	GPF K G A
- dont CDD France	9 018 ✓	3 159	64	406	8 548	8 802	13 332	GPF K G A
- dont CDI France	13 391 ✓	4 121	192	2 062	11 137	11 571	12 191	GPF K G A
Nombre total de licenciements	5 881 ✓	576	54	259	5 568	4 937	2 954	GPF K G A
Effectif total par tranche d'âge								
Nombre - de 26 ans	7%	7%	5%	8%	7%	7%	8%	GPF K G A
Nombre de 26-30 ans	10%	10%	7%	14%	9%	10%	11%	GPF K G A
Nombre de 31-35 ans	13%	14%	12%	15%	12%	13%	13%	GPF K G A
Nombre de 36-40 ans	14%	16%	15%	14%	14%	14%	15%	GPF K G A
Nombre de 41-45 ans	15%	17%	19%	14%	15%	16%	16%	GPF K G A
Nombre de 46-50 ans	15%	16%	18%	14%	15%	15%	13%	GPF K G A
Nombre de 51-55 ans	12%	11%	12%	12%	12%	12%	12%	GPF K G A
Nombre + de 55 ans	13%	8%	13%	9%	14%	12%	12%	GPF K G A
Effectif total par zone géographique								
France	211 608	152 720	9 884	57 997	143 727	214 359	217 131	GPF K G A
Europe (hors France)	28 088	-	-	-	28 088	26 195	25 413	GPF K G A
Hors Europe	32 915	-	-	-	32 915	31 201	28 270	GPF K G A
Sous-total International	61 003	-	-	-	61 003	57 396	53 683	GPF K G A
Taux de féminisation	25% ✓	23%	46%	15%	27%	25%	25%	GPF K G A
- au sein des collèges "cadres supérieurs et cadres dirigeants"	-	27% ✓	-	-	-	27%	25%	GPF
- au sein du collège "cadres"	-	29% ✓	-	-	-	29%	28%	GPF
- au sein du collège "non cadres sédentaires"	-	23% ✓	-	-	-	23%	23%	GPF
- au sein du collège "roulants"	-	14% ✓	-	-	-	13%	13%	GPF
ORGANISATION DU TRAVAIL								
Part des salariés "roulants"	26% ✓	14%	0%	0%	35%	26%	25%	GPF
Part des salariés à temps partiel	10% ✓	9%	16%	6%	10%	9%	10%	GPF
RÉMUNÉRATION								
Rémunération mensuelle moyenne brute France (en €)	-	3 295 ✓	-	-	-	3 260	3 172	GPF
Écart de rémunération Hommes/Femmes	-	-2%	-	-	-	-2%	-5%	GPF
EMPLOI ET INSERTION DES PERSONNES HANDICAPÉES								
Taux d'emploi de travailleurs handicapés France	4,79%	4,82%	8,56%	3,87%	4,93%	4,56%	4,44%	GPF KG A en France

	2019	GPF HORS FILIALES	EPIC SNCF**	EPIC RÉSEAU**	EPIC MOBILITÉS**	2018	2017	PÉRIMÈTRE*
PRÉVENTION, SÉCURITÉ DU PERSONNEL								
Taux d'absentéisme maladie	5,98% ✓	6,11%	7,47%	4,56%	6,14%	5,87%	5,65%	GPF K G A en France
Taux de gravité des accidents du travail (pour 1 000 heures travaillées)	1,59 ✓	0,99	1,74	0,43	2,05	1,55	1,57	GPF K G A en France
Taux de fréquence des accidents du travail (pour 1 000 000 heures travaillées)	22,39 ✓	18,05	36,96	10,70	26,33	22,90	23,62	GPF K G A en France
Nombre de maladies professionnelles déclarées	422	394	15	120	287	455	445	GPF K G A en France
FORMATION								
Nombre d'heures de formation (en milliers)	7 441 ✓	5 180	241	2 283	4 916	7 026	8 630	GPF K G A
ETHIQUE								
Nombre d'alertes reçues par la direction de l'Éthique Groupe	80 ✓	-	-	-	-	84	85	GPF A

* Entités intégrées dans la consolidation 2019, 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

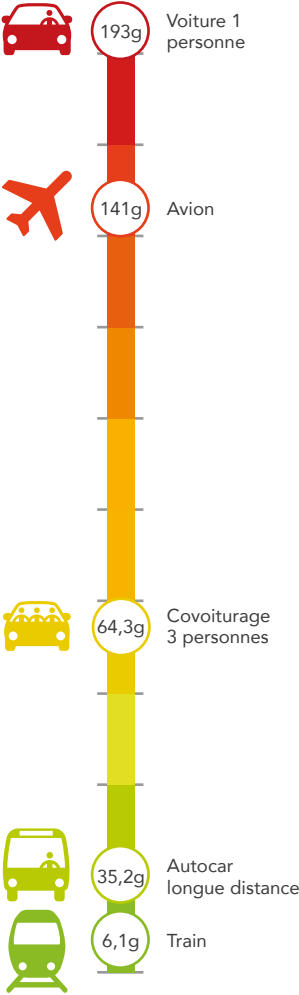
✓ Données vérifiées par les Commissaires aux comptes et bénéficiant d'une « assurance modérée »

✓✓ 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 [sncf.com](https://www.sncf.com).

ÉMISSIONS DE CO₂e PAR VOYAGEUR POUR 1 KM PARCOURU

Source : Article L431-3 du Code des transports et mise à jour en ligne dans la Base Carbone de l'ADEME.



NOTE MÉTHODOLOGIQUE

PÉRIMÈTRE GLOBAL

Le reporting présenté pour l'exercice 2019 couvre le périmètre consolidé des 3 EPIC : EPIC MOBILITÉS, EPIC RESEAU, EPIC SNCF et des filiales suivantes : Keolis, GEODIS, Eurostar, Thalys, VFLI, Naviland Cargo, Ermewa Group, Captrain, VIIA, ICF Habitat.

Ce reporting intègre la part internationale des activités, sauf mention contraire pour des indicateurs spécifiés.

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 2019, les initiales indiquent les entités suivies : **GPF** pour le Groupe Public Ferroviaire;

K pour Keolis ;

G pour GEODIS ;

A pour les autres filiales intégrées (VFLI, Naviland Cargo, Ermewa Group, Captrain, VIIA, 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

Billets loisirs vendus à petits prix de la grande vitesse en France – GPF

Billets loisirs vendus à un tarif inférieur au prix du covoiturage sur le trajet correspondant, majorés 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).

Accessibilité des gares du parvis au train

La mise en accessibilité des gares couvre tout le périmètre de la chaîne de déplacement incluant l'accès au point d'arrêt, le point d'arrêt comprenant le bâtiment voyageurs, l'accès aux quais et les quais, l'information aux voyageurs et les services associés. Le Schéma Directeur National d'Accessibilité – Agenda d'Accessibilité Programmée (SDNA-Ad'AP) validé par arrêté du ministre des Transports, paru au Journal Officiel le 18 septembre 2016, couvre 730 points d'arrêt nationaux et régionaux en France sur la période 2016-2025. Le matériel roulant est, quant à lui, mis aux normes d'accessibilité lors de son renouvellement ou à l'occasion d'une rénovation.

La loi du 11 février 2005 prévoit dans son article 45 que tout matériel roulant acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion d'une extension des réseaux, ou celui faisant l'objet d'une modification substantielle, doit être accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Ce principe est détaillé dans le décret n° 2006-138 du 9 février 2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant.

Ponctualité origine – GPF

Ponctualité des trains au départ (1^{er} tour de roue).

Satisfaction client – GPF

Pourcentage de personnes ayant répondu très satisfait et plutôt satisfait à la question « De manière générale, diriez-vous que vous êtes satisfait de la SNCF, si vous pensez à vos expériences récentes avec la SNCF et à l'ensemble du service (information, achat du billet, trajet, de votre point de départ à votre point d'arrivée) ? ». La satisfaction client

est mesurée par le Baromètre d'Image de SNCF. Un échantillon représentatif (méthode des quotas) de 1 000 français par mois de 18 ans et plus est interrogé en ligne en continu via un access panel. Parmi ces 1 000 français, sont identifiés ceux qui déclarent s'être déplacés en train (tous transporteurs, TGV INOUI et/ou OUIGO et/ou Transilien...) dans les 12 derniers mois. En 2019, 4 Français sur 10 ont été clients de SNCF dans les 12 derniers mois.

Accidents de train (ou autres modes) avec conséquences corporelles – GPF

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 le 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.

Événements de sécurité remarquables (ESR) – GPF

L'ESR est un indicateur suivi sur le périmètre du GPF. Un événement de sécurité remarquable est un événement de non-respect des règles de sécurité qui met en risque l'intégrité physique des personnes transportées ou présentes aux abords des installations ferroviaires (y compris les personnels, salariés de prestataires et sous-traitants).

Élèves ayant bénéficié d'une sensibilisation à la sécurité dans le cadre des Interventions en Milieu Scolaire (en nombre) – GPF K

Dans le cadre de la convention de partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale, SNCF mène des actions de sensibilisation auprès des jeunes pour prévenir les risques d'accident et inciter aux bons comportements dans les transports collectifs.



© Letizia Le Fur

ENVIRONNEMENT

Consommations d'énergie pour les offres de transport en gigawatt-heure (GWh)

Calculs réalisés à l'aide des coefficients d'équivalence suivants : 1 litre de gazole = 9,228 kWh. 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, tramways et trains opérés par Keolis, ainsi que les consommations d'énergie de traction ferroviaire des filiales VIIA, VFLI, Eurostar, Thalys, Naviland Cargo et Captrain, sont également consolidées dans le total.

Consommations de carburants routiers en gigawatt-heure (GWh) – GPF K G A

Sont prises en compte les consommations de l'ensemble des filiales GEODIS, Keolis, VFLI, pour, selon les cas, leurs flottes commerciales détenues en propre ou exploitées.

Consommations d'énergie des bâtiments en gigawatt-heure (GWh) – GPF K G A

Pour l'EPIC, les consommations 2019 relatives au fuel domestique et aux réseaux de chaleur sont estimées

sur base de prix moyens, à savoir respectivement : 0,71 € par litre de fuel et 0,1159 € par kWh de chaleur (source : direction de l'Énergie et 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 gaz à effet de serre (CO₂e 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)) rapport d'engagement sociétal (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 0,0386 kg de CO₂e pour 1 kWh 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 – L1431 3 Code des transports) et de 3,17kg de CO₂e pour 1 litre de gazole du puits à la roue et enfin de 2,52 kg de CO₂e pour les émissions directes (du réservoir à la roue) pour 1 litre de gazole (BASE CARBONE – gazole non routier – émissions directes des sources fixes de combustion, ; 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 – L1431 3 Code des transports).

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

Les émissions de CO₂e directes de la flotte de service (du réservoir à la roue) sont de 2,51 kg de CO₂e pour 1 litre de gazole et 2,28 kg de CO₂e pour 1 litre d'essence (BASE CARBONE – émissions directes des sources fixes de combustion).

Émissions de gaz à effet de serre des bâtiments (CO₂e en milliers de tonnes)

Les facteurs d'émissions suivants, issus de la Base Carbone® de l'ADEME, sont appliqués : 0,057 kg de CO₂e par kWh pour l'électricité (contenu moyen pour la France continentale) ; 0,169 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) ; 0,116 kg CO₂e par kWh pour les réseaux de chaleur (Cerema).

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 de l'Engagement sociétal et de la transition écologique SNCF.

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 23 tonnes par semi-remorque.

Calcul des émissions de l'autoroute ferroviaire :

A : Nombre de kms ferroviaires parcourus x 46 x Facteur émission transport ferroviaire.

Calcul des émissions du transport routier :

B : Nbre de kms routiers parcourus x 23 x Facteur émission transport routier (Taux de consommation moyen de carburant d'un véhicule de transport de marchandises x facteur d'émission de CO₂e du carburant). Tonnes CO₂e évitées par trajet pour une remorque : (A-B)/2.

Part des établissements industriels certifiés ISO 14 001 – GPF

La certification ISO 14 001 concerne exclusivement les établissements et sites à caractère industriel : technicentre, établissement de maintenance et de traction, établissement industriel voie. Le suivi est réalisé par établissement, chacun pouvant regrouper plusieurs sites. Les autres types d'établissements ou sites peuvent être intégrés à des systèmes de management dits « adaptés » propres au GPF.

En 2019 : 38 établissements industriels. En 2018 et 2017 : 40 établissements industriels.

Provisions pour risques environnementaux (en millions d'€) – GPF A (Ermewa Group)
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 (en millions de m³) – GPF K G A

Les consommations d'eau sont estimées sur la base des dépenses comptabilisées pour l'eau et d'un prix unitaire moyen de 3,56 € /m³ (sources : base de données EIDER du ministère de la Transition écologique et solidaire, et indices INSEE).

Périmètre 2019 : A comprend Naviland Cargo, Captrain Deutschland, VIIA, Eurostar.

Périmètre 2018 : A comprend Naviland Cargo, Captrain Belgium, Captrain Deutschland,, VFLI, Ermewa Group, VIIA, ICF Habitat.

Périmètre 2017 : A comprend Naviland Cargo, Captrain, VFLI, Ermewa Group.

Déchets dangereux (en milliers de tonnes) – 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

2019 – GPF K G A

GPF : SNCF Mobilités, SNCF Réseau, SNCF. Filiales = Toutes les filiales de la branche SNCF LOGISTICS, Keolis, AREP, EUROSTAR, ICF Habitat, ORFEA, SFERIS, Oui.sncf, 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 deux semestres consécutifs (sur la base des effectifs utilisés dans les comptes semestriels du Groupe SNCF) pour les autres filiales : Eurostar, Thalys, Oui.sncf, AREP, ICF, Orfea, Sferis.

2018 – GPF K G A

GPF : SNCF Mobilités, SNCF Réseau, SNCF. 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

GPF : SNCF Mobilités, SNCF Réseau, SNCF. Toutes les filiales de la branche SNCF LOGISTICS, Keolis, AREP, EUROSTAR, ICF Habitat, ITIREMIA, ORFEA, OUIBUS, SFERIS, VSC Groupe, Thalys

Soit : les filiales en intégration globale au sens de la consolidation financière pour le Groupe SNCF avec :

- l'ensemble de la branche SNCF Logistics (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.

Salariés du Groupe SNCF au 31 décembre

L'effectif se compose des salariés liés à l'employeur par un contrat de travail en cours d'exécution ou suspendu à l'occasion de congés ou de maladie, et ce, quelle que soit la nature de ce contrat.

Hors stagiaires. Hors médecins pour SNCF. Y compris contrats aidés comme contrats de professionnalisation, d'apprentissage, contrat unique d'insertion... y compris Caisse de Prévoyance et de Retraite SNCF. Les salariés à temps partiel sont pris en compte comme ceux à temps complet. Tout effectif compte pour un.

Taux de féminisation – GPF

Nombre de femmes rapporté à l'effectif total.

- au sein des collègues « 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, quel que 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, quel que 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 2017. Les licenciements n'apparaissaient pas pour 2017 dans le rapport.

Heures de formation

Elles comprennent les heures de e-learning.

Nombre de salariés roulants

Effectif roulants et conducteurs.

Part des salariés roulants

Effectif roulants et conducteurs rapporté à l'effectif total.

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 correspondant à : 365-104 (samedis et dimanches) - 8 (jours fériés) – 25 (congés payés légaux, 5 semaines en jours ouvrés). Hors contrats aidés, CPR et salariés mis à disposition des filiales (effectif global moyen). Le nombre de jours travaillés théoriques retenu pour 2019 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 femmes / hommes – GPF

Sur la base de la rémunération mensuelle moyenne brute. Concerne tous les salariés SNCF, hors cadres dirigeants s'agissant des EPIC Données 2017 : concerne cadre permanent hors cadres supérieurs et cadres dirigeants.

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

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.

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 – GPF A (Oui.sncf)

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 Groupe 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

Achats solidaires annuels (en millions d'euros) – GPF K

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.

Heure d'insertion par l'activité économique – GPF

Total des heures d'insertion par l'activité économique remontées par les fournisseurs à SNCF durant l'année sur les contrats comportant des clauses d'insertion. Les fournisseurs s'engagent contractuellement à couvrir ces heures avec un public éligible à l'insertion par l'activité économique tel que défini par la loi.

Personnes en parcours d'insertion – GPF

Personnes employées par les Structures d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE).

Performance RSE des fournisseurs – GPF

Moyenne des notes attribuées aux fournisseurs SNCF évalués par EcoVadis sur une échelle de 0 à 100. Les fournisseurs sont ciblés sur la base d'une analyse des risques sociaux et environnementaux et de leur importance stratégique pour le Groupe.

TABLE DE CORRESPONDANCE

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE VOLONTAIRE DU GROUPE SNCF

Modèle d'affaires p.6-7
Risques associés p.10-11

II. A. 1. INFORMATIONS SOCIALES

R225-105	POLITIQUES ET RÉALISATIONS DU GROUPE SNCF 2019	ODD	GRI G4	ISO 26 000	GLOBAL COMPACT
II. A. 1. a. EMPLOI					6.4.3
Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	Indicateurs p.88		G4-9 G4-10 G4-LA1 G4-LA12		
Embauches et licenciements	Attirer et fidéliser les talents p.72 • Indicateurs p.88	8.5	G4-LA1		
Rémunérations et évolution	Bâtir un nouveau contrat social p.70-71 • Attirer et fidéliser les talents p.72	8.5	G4-52		
II. A. 1. b. ORGANISATION DU TRAVAIL					G4-10 G4-LA6 6.4.4 #3
Organisation du temps de travail	Bâtir un nouveau contrat social p.70 • L'atout logement en Île-de-France p.73	16.6			
Absentéisme	Indicateurs p.89		G4-10 G4-LA6		
II. A. 1. c. SANTÉ ET SÉCURITÉ					6.4.6 #4-6
Conditions de santé et de sécurité au travail	Santé et sécurité : des enjeux prioritaires pour le Groupe p.76-77	8.8			
Accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	Santé et sécurité : des enjeux prioritaires pour le Groupe p.76-77 • Indicateurs p.89	8.8	G4-LA6 G4-LA7 G4-LA8		
II. A. 1. d. RELATIONS SOCIALES					6.4.5 #3
Organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	Un dialogue nourri pour la mise en place de SNCF 2020 p.74-75	16.6 16.7	G4-LA4		
Bilan des accords collectifs, notamment en matière de SST	Un dialogue actif autour de la nouvelle SNCF p.75		G4-LA8		
II. A. 1. e. FORMATION					6.4.7 #6
Politiques mises en œuvre en matière de formation, notamment en matière de protection de l'environnement	Des ressources humaines à l'heure digitale p.84-85 • Renforcer l'attractivité de nos métiers p.80-81 • Indicateurs p.87	4.4 10.2	G4-43 G4-LA10 G4-LA11		
Nombre total d'heures de formation	Attirer et fidéliser les talents p.72 • Indicateurs p.89		G4-LA9		
II. A. 1. f. ÉGALITÉ DE TRAITEMENT					6.3.7 #1-2-6
Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	SNCF moteur du dialogue social européen sur la place des femmes p.75 • Soutenir l'engagement des salariés p.80-81 • Indicateurs p.88	5.5	G4-LA3 G4-LA12 G4-LA13		
Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	Innovation participative : l'intelligence collective en action p.82-83 • Mieux vivre ensemble p.78-79 • Indicateurs p.89	10.2	G4-LA12		
Politique de lutte contre les discriminations	Mieux vivre ensemble p.78-79	5.2 10.3	G4-LA12		

II. A. 2. INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

R225-105	POLITIQUES ET RÉALISATIONS DU GROUPE SNCF 2019	ODD	GRI G4	ISO 26 000	GLOBAL COMPACT
II. A. 2. a. POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE					6.5 #7-8-9
Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	Réinventer la mobilité p.24-25 • Construire une alternative durable à la route p.26-27 • Un acteur engagé de la performance énergétique des bâtiments p.42-43 • Systématiser l'éco-conception p.48	11.6 13.2	G4-1		
Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	Faciliter et encourager la mobilité bas carbone p.36-37 • Une flotte toujours plus responsable p.38-41 • Indicateurs p.86-87	13.3	G4-EN30 G4-EN31		
Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	Indicateurs p.87		G4-EC2 G4-EN34		
II. A. 2. b. POLLUTION					6.5.3 #7-8-9
Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	Une flotte toujours plus responsable p.38-40 • Limiter l'impact des nuisances liées à la circulation des trains p.44-45 • Indicateurs p.86-87	9.4	G4-EN24		
Prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment les nuisances sonores et lumineuses	Limiter l'impact des nuisances liées à la circulation des trains p.44-45	11.6	G4-EN24 G4-EN27		
II. A. 2. c. ÉCONOMIE CIRCULAIRE II. A. 2. c. i. PRÉVENTION ET GESTION DES DÉCHETS					G4-EN23 G4-EN24 G4-EN25 6.5.3 #7-8-9
Mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	Économie circulaire : trajectoire zéro déchet 2030 p.46-47 • Indicateurs p.87	12.5	G4-EN23 G4-EN24 G4-EN25		
II. A. 2. c. ii. UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES					G4-EN1 à EN3 et G4-EN6 à EN8 6.5.4 #7-8-9
Consommation d'eau et approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	Indicateurs p.87	12.2	G4-EN8		
Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	Systématiser l'éco-conception p.48-49 • Indicateurs p.86	12.2 15.9	G4-EN1 G4-EN2		
Consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	Une flotte toujours plus responsable p.38-40 • Un acteur engagé de la performance énergétique des batiments p.42-43 • Indicateurs p.87	7.2	G4-EN3 G4-EN6 G4-EN7		
II. A. 2. d. CHANGEMENT CLIMATIQUE					6.5.5 #7-8-9
Postes significatifs d'émissions de GES générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit	Faciliter et encourager la mobilité bas carbone p.36-37 • Une flotte toujours plus responsable p.38 • Indicateurs p.86-87	9.4	G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17 G4-EN19		
Mesures prises pour l'adaptation aux conséquences du changement climatique	Faciliter et encourager la mobilité bas carbone p.36-37 • Une flotte toujours plus responsable p.38-41	13.2	G4-EN27		
Objectifs de réduction fixés volontairement à moyen et long terme pour réduire les émissions de GES et moyens mis en œuvre à cet effet	Faciliter et encourager la mobilité bas carbone p.36-37 • Une flotte toujours plus responsable p.38 • Améliorer la performance énergétique des bâtiments p.42 • Économie circulaire : trajectoire zéro déchet 2030 p.46	13.3			
II. A. 2. e. PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ					6.5.6 #7-8-9
Mesures prises pour préserver ou restaurer la biodiversité	Préserver les ressources naturelles et la biodiversité p.50-51	12.4 15.9	G4-EN11 G4-EN12 G4-EN13 G4-EN14		

II. A. 3. INFORMATIONS SOCIÉTALES

R225-105	POLITIQUES ET RÉALISATIONS DU GROUPE SNCF 2019	ODD	GRI G4	ISO 26 000	GLOBAL COMPACT
II. A. 3. a. ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE				6.6.4	#1
Impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement local	Un réseau durable au service des territoires p.20-21 • Un soutien actif à la création d'emplois et à la revitalisation des territoires p.32-33 • SNCF acteur du développement économique et social des territoires en 2019 p.65	8.3 11.a	G4-EC7 G4-EC8 G4-EC9 G4-SO1		
Impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales	Un réseau durable au service des territoires p.20-21 • Favoriser la cohésion des territoires p.22-23 • Réinventer la mobilité p.24-25	11.3 11.a	G4-EC7 G4-EC8 G4-EC9 G4-SO1 G4-SO2		
Relations entretenues avec les parties prenantes de la société et modalités du dialogue avec celles-ci	Être à l'écoute de nos clients p.56-59 • <i>Thinking like a passenger</i> : réimaginer l'expérience client à l'ère du digital p.83	13.3 17.17	G4-24 G4-26 G4-27 G4-37		
Actions de partenariat ou de mécénat	Fondation SNCF : la solidarité en actions p.66-67 • Soutenir l'engagement des salariés p.80-81	17.17	G4-16 G4-EC7		
II. A. 3. b. SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEURS				6.6.6	#1-2
Prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux et environnementaux	Une stratégie d'achats toujours plus responsable p.64-65	13.3	GA-LA14 G4-HR10		
Prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	Une stratégie d'achats toujours plus responsable p.64	13.3	G4-12 G4-EN32 G4-HR10 G4-SO9		
II. A. 3. c. LOYAUTÉ DES PRATIQUES				6.6.5	
Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	Sûreté des personnes et des biens p.10 • Une offre de transport accessible à tous p.28-29 • Favoriser l'accès à la mobilité en autonomie p.30-31 • Des rénovations énergétiques exemplaires p.43 • Indicateurs p.87	9.1 11.2	G4-56 G4-PR1 G4-PR3		#1-2

II. B. 1. INFORMATIONS SUR LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

R225-105	POLITIQUES ET RÉALISATIONS DU GROUPE SNCF 2019	ODD	GRI G4	ISO 26 000	GLOBAL COMPACT
II. B. 1. INFORMATIONS RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION				6.6.3	
Actions engagées pour prévenir la corruption	Éthique et conformité aux standards internationaux p.54-55	16.5	G4-SO3 G4-SO4 G4-SO5		#10

II. B. 2. INFORMATIONS SUR LES DROITS DE L'HOMME

R225-105	POLITIQUES ET RÉALISATIONS DU GROUPE SNCF 2019	ODD	GRI G4	ISO 26 000	GLOBAL COMPACT
II. B. 2. INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIONS EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME					#1
II. B. 2. a. PROMOTION ET RESPECT DES STIPULATIONS DES CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL					
Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	Un dialogue nourri pour la mise en place de SNCF 2020 p.74-75	16.6 16.7	G4-HR4		#3
Élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	Plus de 5 000 fournisseurs ont signé la charte RSE-Anticorruption p.55 • Mieux vivre ensemble p.78 • Indicateurs p.88	5.5 10.2	G4-HR3		#6
Élimination du travail forcé ou obligatoire	Plus de 5 000 fournisseurs ont signé la charte RSE-Anticorruption p.55	8.7	G4-HR6		#4
Abolition effective du travail des enfants	Plus de 5 000 fournisseurs ont signé la charte RSE-Anticorruption p.55	8.7	G4-HR5		#5
II. B. 2. b. AUTRES ACTIONS ENGAGÉES EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME				6.6.6	#1-2

SNCF CONTRIBUE AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES NATIONS UNIES



4.4 D'ici à 2030, augmenter considérablement le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences, notamment techniques et professionnelles, nécessaires à l'emploi, à l'obtention d'un travail décent et à l'entrepreneuriat.



5.2 Éliminer de la vie publique et de la vie privée toutes les formes de violence faite aux femmes et aux filles, y compris la traite et l'exploitation sexuelle et d'autres types d'exploitation • **5.5** Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique.



7.2 D'ici à 2030, accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial.



8.3 Promouvoir des politiques axées sur le développement qui favorisent des activités productives, la création d'emplois décents, l'entrepreneuriat, la créativité et l'innovation et stimulent la croissance des microentreprises et des petites et moyennes entreprises et facilitent leur intégration dans le secteur formel, y compris par l'accès aux services financiers • **8.5** D'ici à 2030, parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale • **8.7** Prendre des mesures immédiates et efficaces pour supprimer le travail forcé, mettre fin à l'esclavage moderne et à la traite d'êtres humains, interdire et éliminer les pires formes de travail des enfants, y compris le recrutement et l'utilisation d'enfants soldats et, d'ici à 2025, mettre fin au travail des enfants sous toutes ses formes • **8.8** Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire.



9.1 Mettre en place une infrastructure de qualité, fiable, durable et résiliente, y compris une infrastructure régionale et transfrontière, pour favoriser le développement économique et le bien-être de l'être humain, en mettant l'accent sur un accès universel, à un coût abordable et dans des conditions d'équité • **9.4** D'ici à 2030, moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure de ses moyens.



10.2 D'ici à 2030, autonomiser toutes les personnes et favoriser leur intégration sociale, économique et politique, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leur handicap, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre • **10.3** Assurer l'égalité des chances et réduire l'inégalité des résultats, notamment en éliminant les lois, politiques et pratiques discriminatoires et en promouvant l'adoption de lois, politiques et mesures adéquates en la matière.



11.a Favoriser l'établissement de liens économiques, sociaux et environnementaux positifs entre zones urbaines, périurbaines et rurales en renforçant la planification du développement à l'échelle nationale et régionale • **11.2** D'ici à 2030, assurer l'accès de tous à des systèmes de transport sûrs, accessibles et viables, à un coût abordable, en améliorant la sécurité routière, notamment en développant les transports publics, une attention particulière devant être accordée aux besoins des personnes en situation vulnérable, des femmes, des enfants, des personnes handicapées et des personnes âgées • **11.3** D'ici à 2030, renforcer l'urbanisation inclusive et durable pour tous et les capacités de planification et de gestion participatives, intégrées et durables des établissements humains dans tous les pays • **11.6** D'ici à 2030, réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant, en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion, notamment municipale, des déchets.



12.2 D'ici à 2030, parvenir à une gestion durable et à une utilisation rationnelle des ressources naturelles • **12.4** D'ici à 2020, instaurer une gestion écologiquement rationnelle des produits chimiques et de tous les déchets tout au long de leur cycle de vie, conformément aux principes directeurs arrêtés à l'échelle internationale, et réduire considérablement leur déversement dans l'air, l'eau et le sol, afin de minimiser leurs effets négatifs sur la santé et l'environnement • **12.5** D'ici à 2030, réduire considérablement la production de déchets par la prévention, la réduction, le recyclage et la réutilisation.



13.2 Incorporer des mesures relatives aux changements climatiques dans les politiques, les stratégies et la planification nationales • **13.3** Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et la réduction de leur impact et les systèmes d'alerte rapide.



15.9 D'ici à 2020, intégrer la protection des écosystèmes et de la biodiversité dans la planification nationale, dans les mécanismes de développement, dans les stratégies de réduction de la pauvreté et dans la comptabilité.



16.5 Réduire nettement la corruption et la pratique des pots-de-vin sous toutes leurs formes • **16.6** Mettre en place des institutions efficaces, responsables et transparentes à tous les niveaux • **16.7** Faire en sorte que le dynamisme, l'ouverture, la participation et la représentation à tous les niveaux caractérisent la prise de décisions.



17.17 Encourager et promouvoir les partenariats publics, les partenariats public-privé et les partenariats avec la société civile, en faisant fond sur l'expérience acquise et les stratégies de financement appliquées en la matière.

DATES CLÉS

- 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
- 2006
- 1^{er} accord collectif d'entreprise en faveur de l'égalité professionnelle et de la mixité
- 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, dans le cadre de la COP 21, d'améliorer sa performance carbone de 25 % entre 2015 et 2025 et d'améliorer sa performance énergétique de 20 % sur la même période
Communication sur le progrès qualifiée au niveau de reporting avancé dans le cadre du **Pacte mondial de l'Onu**
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
Charte Démoclès pour la valorisation des déchets du second œuvre
- 2018
- Charte Paris Action Climat
Participation à l'initiative Act4nature, avec 15 engagements en faveur de la biodiversité
Engagement dans la démarche PAQTE en faveur des Quartiers Prioritaires de la Ville
Engagement dans la coalition Rail Freight Forward pour lutter contre le changement climatique
- 2019
- Renouvellement du partenariat national pour le travail d'intérêt général avec le ministère de la Justice
Charte Numérique Responsable INR

ÉVALUATIONS
EXTRA-FINANCIÈRES

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 2019, GEODIS obtient également le niveau OR avec une note globale de 72/100, 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 2019



Taux d'information	97 %
Niveau de coopération	Proactif
Classement sectoriel	1/22

Conseil : Capitalcom – **Conception-rédaction :** Capitalcom et SNCF – **Conception-réalisation :** Byron Bay Communication, Lyon.
Crédits Photos : Médiathèque SNCF – Célia Almuedo 2, Pierre Antoine, Yann Audic, Didier Boy De La Tour / AREP, Thomas Crabot, Cora Cremezi Charlet, Léa Darmon-Raphoz, Raphaël Dautigny, Fred de Gasquet, Ilan Deutsch, Direction de Projet EOLE, EcoTransIT, Ergo Santé, EUROSTAR, e.Voyageurs, Clara Ferrand, Emeric Fohlen / OUIGO, Philippe Fraysseix, Fret SNCF, Sébastien Godefroy, Romuald Goudeau / www.unjourunephoto.fr, Hervé Hellec, Maxime Huriez, Bertrand Jacquot, Keolis, Keolis Tours, Nicolas Krief, Claude Le Breton/ AREP, Letizia Le Fur, Simon Lemarchand, Michel Lopez, LPO, Jérôme Masi, Ivan Mathie, Sébastien Morales, Denys Nevozhai, Nodixia, Anne Petit, Alex Profit, Matthieu Raffard, Nicolas Rodet, Georges Saillard, SNCF Développement, Florian Taine / Ermewa, TER SNCF, Alexis Toureau, Jean-François Tremong, VFLI, VIIA
En couverture, gare de Grenoble © Yann Audic
Juillet 2020



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

SNCF – DIRECTION DE L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL ET DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE
2, place aux Étoiles – CS 700001 – 93633 LA PLAINE SAINT-DENIS CEDEX
E-mail : engagementsocietal-transitionecologique@sncf.fr

Retrouvez-nous sur [sncf.com](https://www.sncf.com) et suivez-nous   



SNCF

**Rapport de l'un des commissaires aux comptes sur une sélection
d'informations sociales, environnementales et sociétales publiées
dans le rapport d'Engagement sociétal d'entreprise 2019**

Exercice clos le 31 décembre 2019

À l'attention de Monsieur Karim Zeribi

Directeur de l'engagement sociétal et de la transition écologique Groupe et Vice-président de la Fondation SNCF

À la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de commissaire aux comptes de la société SNCF SA (ci-après « SNCF »), nous avons procédé à des travaux visant à nous permettre d'exprimer :

- Une assurance modérée sur une sélection d'informations sociales et sociétales publiées dans le Rapport d'Engagement sociétal d'entreprise 2019 de SNCF et identifiées par le symbole ✓
 - Les informations sociales sélectionnées par SNCF sont les suivantes :
 - Effectifs et répartition hommes-femmes (périmètre Groupe)
 - Recrutements et Licenciements (périmètre Groupe)
 - Salaire moyen mensuel (périmètre Groupe public ferroviaire)
 - Salariés roulants et à temps partiel (périmètre Groupe)
 - Absentéisme pour maladie (périmètre Groupe public ferroviaire et filiales en France)
 - Taux de fréquence et taux de gravité des accidents du travail (périmètre Groupe public ferroviaire et filiales en France)
 - Nombre total d'heures de formation (périmètre Groupe public ferroviaire et filiales en France)
 - Les informations sociétales sélectionnées par SNCF sont les suivantes :
 - Nombre d'événements de sécurité remarquables
 - Pourcentage des achats auprès des PME et Performance RSE des fournisseurs (note moyenne sur 100 des évaluations EcoVadis)
 - Montants des achats solidaires (en millions d'euros)
 - Nombre et type d'alertes reçues par la Direction de l'Éthique
- Une assurance raisonnable sur une sélection d'informations environnementales publiées dans le rapport d'Engagement sociétal d'entreprise 2019 de SNCF identifiées par le symbole ✓✓

Les informations environnementales sélectionnées par SNCF sont les suivantes :

- Consommation d'énergie pour la traction ferroviaire et Consommation de carburants des véhicules routiers des flottes commerciales
- Émissions de CO₂ de scope 1 et de scope 2 (traction ferroviaire)
- Émissions de CO₂ par passager-kilomètre, par type de trains (TGV, TER, Intercités, Transilien)

Ces informations ont été préparées sous la responsabilité de la Direction du Développement durable de SNCF conformément aux référentiels de reporting RSE et au Protocole de reporting des émissions de gaz à effet de serre de la traction ferroviaire utilisés par SNCF et disponibles sur demande auprès de la Direction du Développement durable du Groupe.

PricewaterhouseCoopers Audit, 63, rue de Villiers, 92208 Neuilly-sur-Seine Cedex
Téléphone: +33 (0)1 56 57 58 59, Fax: +33 (0)1 56 57 58 60, www.pwc.fr

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer :

- Une conclusion d'assurance modérée sur le fait que nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause que les informations sociales et sociétales sélectionnées par SNCF ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux référentiels de reporting RSE ;
- Une conclusion d'assurance raisonnable sur le fait que les informations environnementales sélectionnées par SNCF ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au « Protocole de reporting des émissions de gaz à effet de serre de la traction ferroviaire » et aux référentiels de reporting RSE.

Les conclusions formulées ci-après portent sur les informations sélectionnées et non pas sur l'ensemble des informations RSE contenues dans le Rapport d'Engagement sociétal d'entreprise 2019.

1. Assurance modérée sur une sélection d'informations sociales et sociétales publiées dans le Rapport d'Engagement sociétal d'entreprise 2019

Nature et étendue des travaux

Nous avons conduit l'ensemble des travaux décrits ci-après (paragraphe 1. et 2.) conformément à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 (*Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*).

- Nous avons examiné au niveau du Groupe le caractère approprié des procédures de reporting élaborées par SNCF au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible.
- Nous avons vérifié la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des informations et pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration de ces informations.
- Nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données. Ces travaux se sont notamment appuyés sur des entretiens avec les personnes de la Direction du Développement durable, de la Direction des Ressources humaines, de la Direction Générale Sécurité, de la Direction de l'Éthique et de la Déontologie et de la Direction des Achats de SNCF responsables de l'élaboration, de l'application des procédures ainsi que de la consolidation des données.
- Nous avons sélectionné un échantillon d'entités :
 - SNCF SA
 - SNCF Voyageurs SA
 - Eurostar International Ltd
 - THI Factory – Thalys International
 - Geodis
 - Keolis
- Au niveau des entités sélectionnées :
 - Nous avons vérifié, sur la base d'entretiens avec les personnes en charge de la préparation des données, la bonne compréhension et la correcte application des procédures ;

- Nous avons effectué des tests de détail, sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives.

Ces entités de SNCF représentent 97% des effectifs du groupe et la totalité des indicateurs sociétaux sélectionnés.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de ces travaux, à nos experts en matière de RSE.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause les informations sociales et sociétales sélectionnées par SNCF et rappelées ci-dessus, publiées dans son rapport d'Engagement sociétal d'entreprise 2019 et identifiées par le signe √, ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel utilisé par SNCF et applicable en 2019.

2. Assurance raisonnable sur une sélection d'informations environnementales publiées dans le Rapport d'Engagement sociétal d'entreprise 2019 de SNCF

Nature et étendue des travaux

Concernant les informations environnementales sélectionnées par SNCF et identifiées par le signe √/ dans le Rapport d'Engagement sociétal d'entreprise 2019, nous avons mené des travaux de même nature que ceux décrits dans le paragraphe 1 ci-dessus pour les indicateurs sociaux et sociétaux mais de manière plus approfondie, en particulier en ce qui concerne le nombre de tests.

Les entités sélectionnées représentent en moyenne de 72% à 100% des informations environnementales sélectionnées.

Nous estimons que ces travaux nous permettent d'exprimer une assurance raisonnable sur les informations environnementales sélectionnées par SNCF.

Conclusion

À notre avis, les informations environnementales sélectionnées par SNCF et rappelées ci-dessus, publiées dans son d'Engagement sociétal d'entreprise 2019 et identifiées par le signe √/ ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux référentiels utilisés par SNCF et applicables en 2019.

Neuilly-sur-Seine, le 30 Juillet 2020

L'un des Commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit



François Guillon
Associé



Sylvain Lambert
Associé du Département Développement Durable