



24^{ème} EDITION – 2018

DOSSIER DE CANDIDATURE

CATEGORIE ENTREPRISES DE PLUS DE 1000 SALARIES

FICHE D'IDENTITE

RAISON SOCIALE : SNCF DIRECTION REGIONALE SNCF MOBILITES TER Hauts-de-France

STATUT JURIDIQUE : EPIC

DATE DE CREATION: 1938

EFFECTIF : 6754 (GPF Hauts-de-France : 20 400 agents)

ACTIVITE : Transports ferroviaire de voyageurs et de marchandises

TERRITOIRES D'ACTION : Région Hauts-de-France

ADRESSE : 449 avenue Willy Brandt

TELEPHONE : 06.63.73.70.22

SITE INTERNET : ter.sncf.com/hauts-de-france

COMPTE TWITTER : @ter_picardie

Contact(s) :

Muriel DELFOSSE ; Correspondante Régionale Environnement ; muriel.delfosse@sncf.fr

Pierre Minh PHUNG CONG; Secrétaire Général ; pierre-minh.phung-cong@sncf.fr

Caroline MASSIET ; Référente mixité-tempo / données sociales ; caroline.massiet@sncf.fr

PRESENTATION DE VOTRE ENTREPRISE

VOTRE HISTOIRE, VOTRE ACTIVITE

1) Racontez-nous l'histoire de votre entreprise ? Quelle est votre mission, quelles sont vos valeurs ?

L'**histoire de la Société nationale des chemins de fer français (SNCF)** commence le 1^{er} janvier 1938, créée sous la forme d'une société anonyme d'économie mixte dont l'État possédait 51 % du capital. Elle reprend l'actif et le personnel des grands réseaux privés (Compagnies du Nord, Paris-Lyon-Méditerranée, Paris-Orléans, du Midi, de l'Est) ou publics (chemins de fer de l'État, chemins de fer d'Alsace-Lorraine).

Chaque région comportait alors trois grands services : le « service de l'exploitation », chargé de l'organisation de la circulation des trains et des relations avec les clients, le « service matériel et traction », chargé de l'entretien du parc de matériel roulant et de la conduite, le « service voie et bâtiments » chargé de l'entretien et de la construction des lignes et des gares.

En 2014, la réforme du système ferroviaire français crée le nouveau Groupe Public Ferroviaire (GPF) constitué depuis janvier 2015 de **3 ÉPIC (Établissement Public à caractère Industriel et Commercial) indissociables**, disposant chacun de l'autonomie de gestion : **SNCF**, à la tête du groupe SNCF, qui assure le pilotage et la cohérence stratégique. **SNCF Réseau**, le gestionnaire du réseau ferré national et **SNCF Mobilités** qui rassemble l'ensemble des métiers offrant des services de mobilités (y compris les filiales).

Cette naissance est signe de la volonté de mailler le territoire, de le rendre accessible au sortir de la guerre et de faciliter les déplacements des français. Très vite, SNCF fait partie intégrante du patrimoine des Français. SNCF place les célébrations de son **80ème anniversaire** cette année sous le signe du patrimoine et des « histoires partagées » avec les français. Cet événement reposera sur une grande collecte de souvenirs personnels et une plongée dans les archives audiovisuelles.

SNCF a pour objectif de faciliter au quotidien les déplacements et la mobilité de ses clients, pour les déplacements du quotidien pour le travail et les loisirs... L'entreprise ferroviaire évolue pour accompagner ses clients vers une **mobilité de porte à porte de leur domicile à leur destination finale**, et permettre ainsi une meilleure accessibilité du territoire. SNCF évolue dans son métier, il n'est plus seulement transporteur ferroviaire mais bien une **solution à toutes les mobilités** et déplacements.

SNCF développe ainsi par divers partenariats d'autres modes de transports : le covoiturage, les modes doux tels que le vélo, le transport par bus sur certains liaisons ...

La nouvelle charte éthique du groupe affirme ses valeurs et les comportements de chacun qui sont liés : l'intégrité, la responsabilité, le respect des personnes, la confiance et le courage.

La candidature aux Trophées de l'Economie Responsable se concentre sur le périmètre de SNCF Mobilités TER Hauts-de-France. Et en particulier sur les activités de transport des personnes et marchandises (conducteurs, agents de contrôle dans les trains, agents des gares (vente et escale) gestion de site des gares

Première exigence de tous, la sécurité est toujours notre priorité absolue, avec un effort financier et humain pour réduire les risques. Intégrant déjà la sécurité au travail des collaborateurs et des prestataires, notre démarche PRISME (développement d'un programme Pro-actif, analyse par les Risques, maîtrise des Interfaces, Simplification des procédures, création de conditions Managériales, dotation des Equipements de points et outils de management de la sécurité) inclut désormais aussi l'écosystème **d'acteurs territoriaux**. Depuis la COP21, SNCF renforce son positionnement d'acteur dans la mise en œuvre des solutions de mobilité durable, bas carbone.

2) Quelle est l'activité de votre entreprise ? Quelles sont vos relations avec les acteurs extérieurs à votre entreprise ?

SNCF a pour ambition est d'être une entreprise exemplaire et responsable, leader de la mobilité durable, au travers de nos six grands métiers en France et dans le monde.

SNCF assume ce rôle majeur auprès de ses parties prenantes :

- les voyageurs (5 millions chaque jour dans le monde, transitant dans 3 000 gares en France),
- les collectivités en charge des transports, les chargeurs, les fournisseurs...

Concernant la Région Hauts-de-France, jusqu'à la fin 2018, 2 conventions nous permettent de travailler pour le Conseil Régional qui est notre donneur d'ordre.

Ces conventions sont revues régulièrement (entre 5 à 8 ans) pour mieux correspondre aux besoins des clients.

SNCF Mobilités est aussi l'interlocuteur des collectivités pour la création des pôles d'échanges autour des gares et assurer ainsi une meilleure complémentarité entre les différentes offres de transports (ferroviaires ou autres).

Au quotidien, c'est la gestion de 200 000 voyageurs, dans 1240 TER et 150 TGV, dans 363 gares et points d'arrêt. C'est 20 400 agents pour la Région Hauts-de-France dont 6754 collaborateurs de la Direction SNCF Mobilités répartis sur la Région. Chaque jour, pour la Région Hauts-de-France, c'est 2 fois le tour du monde en kilomètres parcourus.

UN GROUPE ORGANISÉ EN 6 GRANDS MÉTIERS

— SNCF RÉSEAU —



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

SNCF GROUPE



SNCF MOBILITÉS



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



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



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



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

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

VOTRE DEMARCHE RSE

3) Dans quel contexte votre démarche RSE s'inscrit-elle (contexte légal, pratiques habituelles du secteur, du territoire) ? Quel en a été l'élément déclencheur ?

Le contrat Etat/SNCF met en relief la nécessité de créer une dynamique sur le déploiement de la RSE dans notre entreprise. Par les transferts intermodaux, le transport ferroviaire peut jouer un rôle important pour la **réalisation des objectifs de réduction des gaz à effet de serre**. La mobilité durable repose sur la maîtrise du chemin de fer de son empreinte environnementale : nouveaux matériels roulants consommant moins d'énergie, plus silencieux, adaptation des règles de conduite vers davantage de préservation des ressources naturelles, du sol et de la biodiversité dans la gestion du réseau.

Depuis la création en 1999 de la Direction Développement Durable et la mise en place par région des **Coordinateurs Régionaux** (23 en France), la démarche RSE se déploie au plus près des **besoins du territoire**.

SNCF dispose depuis le début des années 2000, d'une stratégie de Responsabilité Sociétale d'Entreprise qui repose sur quatre enjeux :

- + Permettre une mobilité durable des voyageurs et des marchandises
- + Réduire nos impacts environnementaux
- + Favoriser le développement humain
- + Contribuer au dynamisme et à la cohésion sociale des territoires

Depuis la COP21 à Paris et la mobilisation visible de tous, « la communauté de la RSE » connaît les efforts de la SNCF en matière de Développement durable, et les salariés du Groupe qui s'impliquent concrètement dans la mise en relief des valeurs créées par le Développement durable (financière, économique, d'image, d'attractivité...) et à l'identification/concrétisation des opportunités de business liées au Développement durable, en lien avec les autres entités du Groupe et les parties prenantes externes.

2017 a vu l'adoption d'un nouveau projet d'entreprise, suivi de la refonte de notre stratégie RSE.

Dans cette optique, SNCF a lancé une grande enquête développement durable auprès de ses parties prenantes. Le questionnaire a été établi en se basant sur les principaux enjeux et référentiels RSE (ISO 26 000, Global Compact, Objectifs du Développement Durable de l'ONU, GRI...) en intégrant les résultats d'une enquête quantitative (interviews face à face) et d'ateliers de travail ayant réuni plusieurs dizaines de collaborateurs d'horizons divers, et un groupe de représentants d'usagers.

Près de **9 000 personnes** (salariés des trois EPIC, voyageurs, collectivités, partenaires, associations, fournisseurs...) ont exprimé leur opinion sur l'importance des différents enjeux RSE pour le Groupe et sur notre performance perçue.

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

4) Quelles sont les grandes lignes stratégiques de votre démarche RSE (objectifs économiques, sociaux, environnementaux) ?

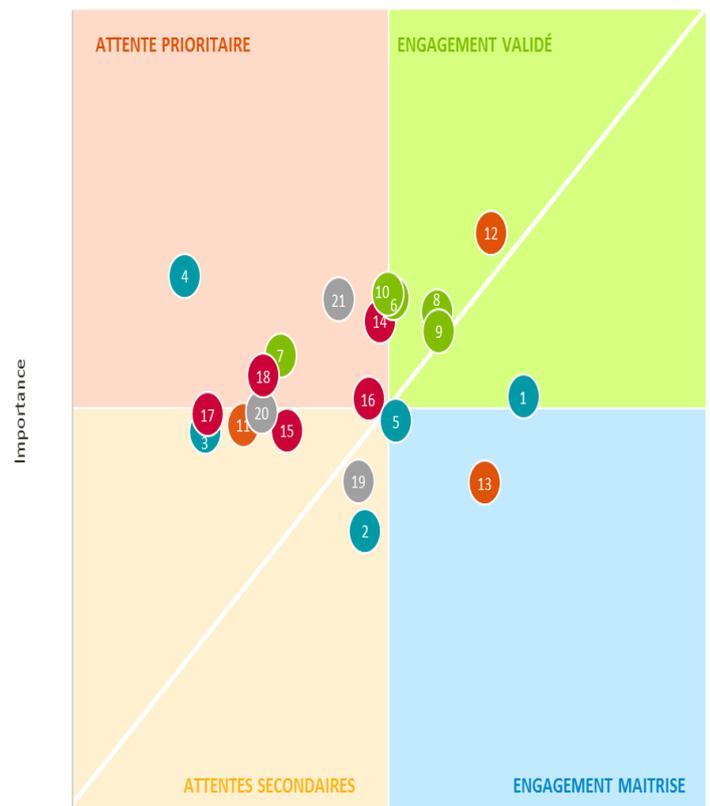
SNCF prend en compte les besoins des clients, les **exigences des parties prenantes** ainsi que les compétences des agents :

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

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

IMPORTANCE/PERFORMANCE - EXTERNE

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



Pour répondre à ces attentes, **une vision dynamique de la démarche RSE** du Groupe a été élaborée avec quatre étapes:

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

L'objectif majeur de SNCF est donc de **garantir la sécurité des personnes et des marchandises, tout en améliorant la satisfaction de ses clients**. SNCF fait le choix de développer le porte-à-porte en favorisant les nouvelles mobilités à moindre impact environnemental. Pour cela, un comité stratégique énergie et carbone définit désormais la feuille de route du groupe à l'horizon 2025 avec l'objectif d'améliorer de 20% notre performance énergie et de 25% notre performance carbone. Une façon de renforcer les atouts environnementaux de nos solutions porte-à-porte et partagées pour les voyageurs, massifiées et multimodales pour les marchandises.

5) Avez-vous des outils de suivi ? Avez-vous reçu des prix et nominations ? Avez-vous obtenu des certifications ?

Le Système de Management Environnemental a développé une politique d'amélioration continue, basée pour un certain nombre de ces activités sur les normes internationales ISO 14001, ISO 26 001 et sur des systèmes de management adaptés à notre secteur d'activité.

Systemes d'évaluation externe :

- Vigeo (notation extra financière) classe SNCF dans le premier tiers des entreprises européennes de la mobilité ;
- EcoVadis attribue une note Groupe très élevée (75/100) ;
- le Global Compact des Nations Unies : « Advanced » depuis 2015 (seule une cinquantaine d'entreprises françaises ont obtenu ce label). 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.

6) Pourquoi candidatez-vous aux Trophées de l'Economie Responsable ?

SNCF est une entreprise extrêmement dynamique en matière de RSE. Cette dynamique regroupe un grand nombre de bonnes pratiques internes que nous souhaitons aujourd'hui communiquer, à des fins de partage de valorisation.

Nous sommes fiers des valeurs RSE de SNCF et nous souhaitons les faire connaître d'un plus grand nombre.

L'animation de la RSE par nos équipes que ce soit sur le terrain ou avec les autorités locales, en matière d'environnement, d'actions sociétales, d'achats durables s'est mise en place au fil du temps et fait maintenant partie intégrante des dynamiques régionales en la matière.

Cela nous a permis également dès sa création d'être l'un des partenaires de Réseau Alliances et de continuer à évoluer avec et grâce à lui.

II/ DETAILS DE VOS ACTIONS RSE

1/ GOUVERNANCE : MANAGER SON ORGANISATION AVEC TRANSPARENCE

GOVERNANCE ET PARTIES PRENANTES

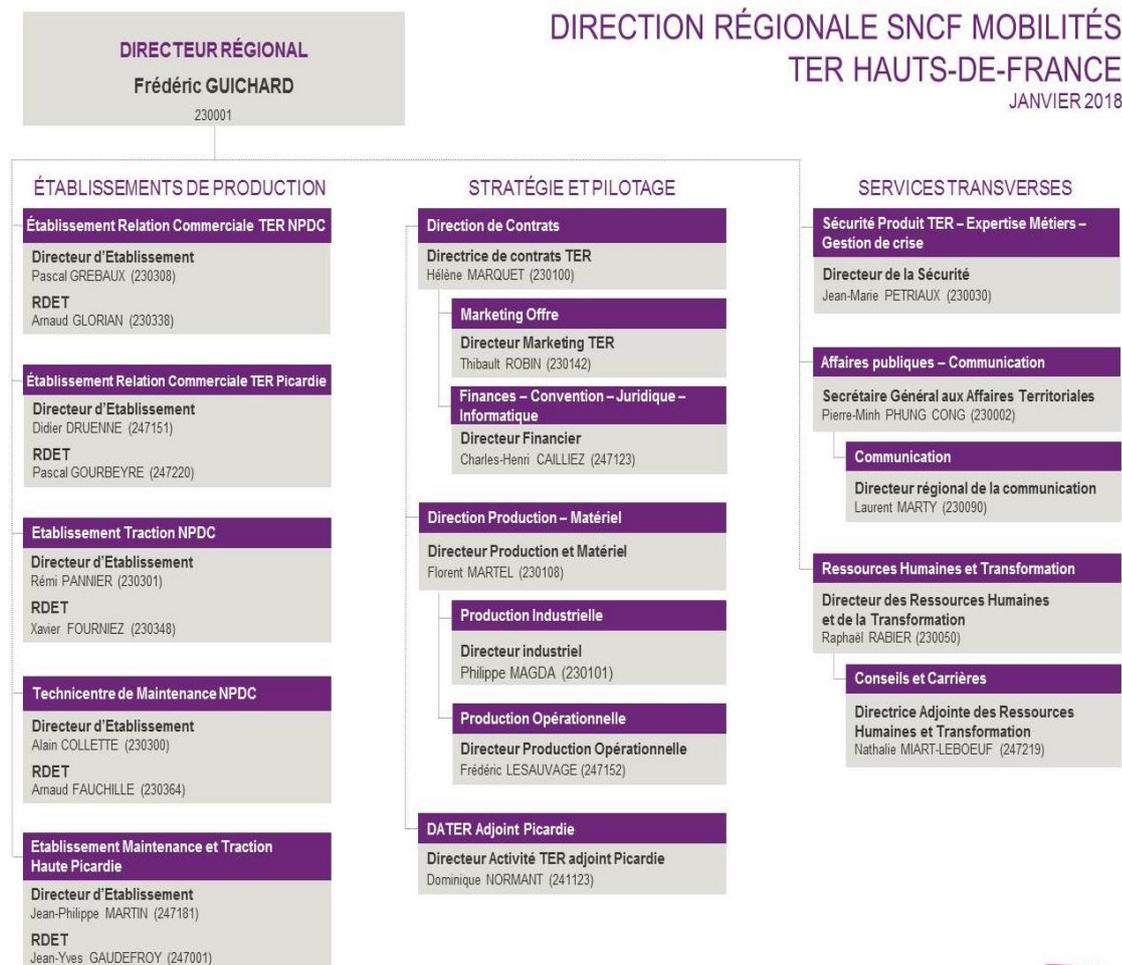
7) Comment est organisée la gouvernance de votre entreprise ? et dans quelle mesure permet-elle l'implication de vos collaborateurs & autres parties prenantes ?

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

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

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

SNCF Mobilités et SNCF Réseau **conservent leurs dettes et leurs financements propres**.



8) Dans le cadre de cette gouvernance, comment la démarche RSE est-elle animée ?

La gouvernance RSE de l'entreprise est **portée au plus haut niveau** et **se décline sur les territoires**. La communauté RSE/environnement de SNCF comprend environ 500 personnes.

Différents outils permettent le suivi, les remontées d'informations et l'implication du plus grand nombre dans la démarche.

GRANDES LIGNES DIRECTRICES AU NIVEAU NATIONAL

SNCF EPIC a pour mission de « définir la stratégie et les politiques de développement durable du Groupe Public Ferroviaire.

Le Conseil de Surveillance de SNCF EPIC est composé de comités spécifiques, dont le « Comité de la Stratégie, de la Cohérence économique et de la Cohésion sociale », dont les compétences sont étendues à l'étude des problématiques de RSE (rapport RSE annuel du Groupe, grandes orientations de la politique RSE pour l'année suivante).

La **Direction du Développement Durable**, rattachée au Secrétariat Général de SNCF EPIC de tête, et coordonne la politique des 3 EPIC et des filiales. Elle a pour missions :

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

Elle pilote les Systèmes d'Information communs ou outils Intranet associés:

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

Elle **anime les réseaux régionaux** de SNCF Mobilités et de SNCF Réseau, ainsi que le réseau des experts des directions nationales concernées ; et l'**Ecomobil'club, réseau spécifique national dédié à la RSE** : lieu d'échange d'informations et de bonnes pratiques.

LES ACTEURS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LES TERRITOIRES

Les directions territoriales de SNCF Réseau et les directions régionales de SNCF Mobilités assurent respectivement la **cohérence et l'intégration** du management environnemental sur les territoires et régions, en s'appuyant sur les **Coordonneurs environnement régionaux (SNCF Mobilités)** et les Chefs de pôle environnement et développement durable (SNCF Réseau).

Des **Managers de l'Engagement Sociétal (MES)** portent quant à eux les plans d'action pour la prévention, l'insertion, la lutte contre l'exclusion. En Hauts-de-France, le MES est aussi le correspondant régional de la Fondation.

Les **Correspondants Locaux Environnement (CLE)**, présents dans les établissements, s'assurent de la mise en œuvre des programmes nationaux environnement et animent les démarches locales.

En cohérence avec la politique Achats responsables et la politique fournisseurs du GPF, 25 Coordinateurs Achats Durables Et Solidaires (CADES) orientent le choix des acheteurs vers les fournisseurs les plus engagés dans la RSE.

ANIMATION ET IMPLICATION DE TOUS

La Banque des Preuves RSE, plateforme mise en ligne en 2013, regroupe plus de 500 réalisations et bonnes pratiques sur les enjeux RSE du Groupe, dans tous les métiers.

Chaque année, un concours est organisé afin de récompenser les meilleures « preuves » et de mettre ainsi en avant l'engagement au quotidien de tous les acteurs du Groupe.

Pour l'exemple : ces Bonnes Pratiques sont mises en œuvre par SNCF Mobilités sur le périmètre Hauts-de-France, racontées dans les encadrés par des collaborateurs :

Les IMS à la Maternelle

Dans le cadre du programme Voyageur et Citoyen, programme d'intervention en milieu scolaire (IMS), l'objectif est de parler de sécurité et citoyenneté dès le CM1. Sur notre territoire, nous avons des demandes d'IMS rares mais ponctuelles pour intervenir en maternelle, c'est-à-dire hors du programme classique d'IMS. Pour cette raison, nous avons créé un livret d'activités spécifiques pour ces petits interlocuteurs. Le livret a été testé auprès d'une classe et a reçu un retour très positif de la part des VMS, des enseignants et de collègues. Il a été imprimé sur papier cartonné 160g et plié, format A5. Il peut encore être amélioré, car nous avons conscience qu'il n'est pas parfaitement adapté à ce très jeune public (hormis le coloriage). Mais nous avons espéré et compté sur le fait qu'il passera dans les mains des parents, des frères et sœurs, etc. bref, de l'entourage de l'enfant. Effectivement, cette IMS particulière a été acceptée à titre exceptionnel car cette école se trouve à proximité de passage à niveau et de voies. En déposant cette preuve, nous espérons créer une dynamique d'amélioration du support, alors n'hésitez pas à remonter des remarques, des propositions afin d'en faire un véritable outil de présentation qui accompagnera nos chères têtes blondes et les sensibilisera dès le plus jeune âge.

OPERATION PERE NOEL VERT

Le personnel de la région MARNE s'est mobilisé lors de la collecte "Pères Noël verts" organisée par le Secours Populaire de la région. De nombreux cadeaux et dons ont ainsi été recueillis pour les enfants. Environ 150 cheminots ont répondu à cet appel et ont offert 294 jouets et 110 livres. De leur côté, l'Agence Environnement de Travail et la bibliothèque SNCF ont respectivement donné 96 jouets neufs et 150 livres....

DISTRIBUTION D'ECOCUPS !

Consommer notre café dans des gobelets personnels et non plus jetables. En 2016, 6000 gobelets ont été commandés par notre service. Aujourd'hui, chacun possède son propre gobelet nominatif, ciglié TER – SNCF Proximités. Ce n'est qu'un détail, mais si un petit café contribue à la démarche environnementale de SNCF et peut-être même à faire un pas de plus pour notre planète, alors nous serons fiers de dire, nous l'avons fait.

RECUPERATION DU MARC DE CAFE !

Le café est un produit que la plupart du personnel consomme tous les jours. La SNCF trie déjà beaucoup de déchets. Alors pourquoi ne pas collecter puis revaloriser le marc de café en matériaux combustibles ? Le but de ce projet est de continuer à promouvoir la démarche RSE au sein de la SNCF en collaborant avec les acteurs locaux tels que les universités, les lycées, diverses associations à économie sociale et solidaire ainsi que des chercheurs. Aussitôt consommé, le café est malheureusement jeté dans "le tout-venant" sans être valorisé par la suite. L'idée fût donc de proposer un nouveau flux pour ce déchet; une fois le marc de café collecté, il est séché puis compacté en pellets ou en bûches de chauffage pour poêles à bois classiques (et bientôt en cosmétiques). Outre la récupération à même les bâtiments, la collecte pourra s'étendre aux domiciles : chaque agent rapportera son marc de café et pourra le déposer à l'accueil de son bâtiment munis d'un sac mis à disposition. Pour se faire, nous nous sommes rapprochés d'une association locale et innovante sur le sujet (CASSED Loos-en-Gohelle). Ayant des attraits sociaux, durables et solidaires, autour d'un projet fédérateur, elle met le citoyen précaire au centre de ses préoccupations. La SNCF se veut d'encourager ce genre d'initiatives.

ZERO PAPIER !

Centre Opérationnel Proximités Nord Pas-de-Calais : Je vous parle d'un temps où au COP TER ... On consommait le papier sans compter ! Mais ça, c'était avant ! Depuis peu, le COP TER NPDC est fier de pouvoir annoncer qu'il a réduit de plus de 70% sa consommation de papiers. Remettons nous dans le contexte : Le Centre Opérationnel Proximités, c'est une entité de 38 personnes. Composée d'une équipe dirigeante, de Responsables Opérationnels, de Gestionnaires d'Aléas TER, d'une Régie Info. Une petite entreprise ouverte jour et nuit, 365 jours par an, avec des postes en 2x8 et en 3x8... Et une production documents papiers incroyable pour ne pas dire, intolérable ! En témoigne notre consommation pour la seule année 2016 : - 60 cartons de feuilles A4, soit à 300 ramettes soit 150 000 feuilles (750€). - 16 cartons de feuilles A3, soit à 80 ramettes soit 40 000 feuilles (350€). A cela s'ajoute évidemment les consommables fax et bureautiques: - 66 toners (3400€). - 56 tambours (3400€). - 533 stylos (800€). Comme vous l'imaginez, nos archives représentent un volume à stocker non négligeable et difficilement gérable ! Mais un changement s'est amorcé. Comme dans le cadre de la vie privée, un déménagement de notre plateau opérationnel dans de nouveaux locaux nous a incité à adapter nos processus et nos gestes métiers ainsi que notre manière de consommer. Et voilà ce qu'il s'est passé : Le 15 Janvier 2017, des BOITES à FAX révolutionnent notre quotidien professionnel. Adieu FAX, photocopies, feuilles de papier, toners et tutti quanti ! Cet outil digital qui nous a permis de dématérialiser l'usage des fax est la clef d'une démarche responsable, en totale adéquation avec nos contraintes professionnelles. Ainsi, pour les 3 premiers mois de l'année 2017, le constat est le suivant : - 5 cartons de feuilles A4, soit moins de 2 cartons par mois au lieu de 5 auparavant. - 3 toners soit 1 toner par mois au lieu de 5 précédemment. - 12 stylos soit 4 stylos par mois au lieu de 44. Le COP a également, dans sa démarche environnementale, décidé d'investir dans de nouveaux écrans d'ordinateurs « energy star ». Et nous en sommes, malgré nous, plutôt gourmands. Notre plateau opérationnel ne compte pas moins de 30 écrans. Autant vous dire que nous avons hâte de pouvoir quantifier et chiffrer nos économies au terme de 2017 ! L'impulsion amenée par cette démarche et notre volonté à réduire notre impact sur l'environnement, nous ont également conduit à changer un détail de notre quotidien.

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

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

9) Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes à votre démarche RSE ? Quels outils utilisez-vous ? (Précisez le lien vers votre rapport RSE si vous en réalisez un)

PARTIES PRENANTES EXTERNES

Afin de sensibiliser ses clients ou parties prenantes, SNCF communique régulièrement sur ses enjeux RSE :

- en gare lors d'évènements type semaine du développement durable ou de la semaine de la mixité
- « Du côté des solutions », nous souhaitons partager cette dynamique, partout en France ; c'est le sens du nouveau projet **d'exposition itinérante, le Train du climat**, lancé fin 2016 en partenariat avec Météo & Climat et de nombreux scientifiques. Il retrace l'histoire et les plans d'actions mis en place pour réduire notre empreinte
- Sur le site de réservation des billets : compensation des émissions CO2

SNCF dispose d'un rapport RSE annuel qui permet de communiquer sur l'ensemble des actions menées (http://medias.sncf.com/sncfcom/rse/bilanrse/Rapport_RSE.pdf).

PARTIES PRENANTES INTERNES

En 2014, un **module de sensibilisation à la RSE** en ligne a été déployé. À l'attention de tous les salariés, il vise au partage d'une vision commune sur les enjeux du DD et sur la définition de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise. Depuis son lancement, environ **1 000 personnes** l'ont suivi. Ce module est disponible sur le site de formation des cadres. Il est obligatoire dans le parcours de formation des 600 acheteurs et disponible sur le site de formation des communicants, dans le cadre de la démarche « Communication responsable » mise en œuvre auprès des 500 communicants de l'entreprise.

Un exemple de sensibilisation interne : Sensibilisation sur le programme de prévention de la corruption

SNCF : la direction des achats Groupe a adopté les règles concrètes d'application du programme de prévention de la corruption sur les thèmes des cadeaux, invitations et risques de conflits d'intérêts.

- Une note interne Cadeaux/Invitations/Conflits d'intérêt a été diffusée auprès de l'ensemble des collaborateurs achats du Groupe Public Ferroviaire en mai 2016.

- Un groupe de travail a également été lancé sur le renforcement et l'homogénéisation des exigences du Groupe vis-à-vis de ses fournisseurs en matière de RSE et de lutte anti-corruption. Une charte « fournisseurs » a été finalisée. Elle a été déployée en 2017.

- La direction de l'Immobilier a organisé cinq sessions de sensibilisation au risque corruption. Plus de 100 salariés ont pu ainsi être sensibilisés.

- SNCF MOBILITES : La direction déléguée des Trains et de l'Escale a élaboré, en lien avec la direction des achats, un plan d'action de lutte contre la corruption.

PARTAGE DE LA VALEUR

10) Création et partage de valeurs :

	NATURE*	MONTANT
<i>CHIFFRE D'AFFAIRES HT</i>	2015	31.4 Md €
<i>CHIFFRE D'AFFAIRES HT</i>	2016	32.3 Md €
<i>CHIFFRE D'AFFAIRES HT</i>	2017	33.5 Md €
<i>RESULTAT NET</i>	2015	377 M €
<i>RESULTAT NET</i>	2016	218 M €
<i>RESULTAT NET</i>	2017	679 M €

* Chiffres nationaux

11) Quel est le rapport d'échelle des salaires (gérant compris) ?

Sur les 148 919 agents, 378 agents gagnent moins de 1 500 euros alors que 19 337 agents gagnent plus de 4000 euros pour un total des dépenses salariés à 9.81 Md €.

12) Quel est le salaire médian ? Quel pourcentage de collaborateurs se situe en-dessous ?

Le salaire moyen est de 3 087€ en 2016 contre 3013€ en 2015 avec une évolution du salaire moyen de 2.45 % annuel.

70 % des collaborateurs ont un salaire qui se situe en dessous de ce salaire moyen.

13) Intégrez-vous des critères RSE dans les systèmes de rémunération ? Si oui, précisez lesquels

La rémunération ne comporte pas de critères RSE à ce jour

14)

<i>Proposez-vous une participation * à vos salariés ?</i>	OUI
<i>Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13ème mois, ..) ?</i>	OUI
<i>Proposez-vous un Plan d'Épargne d'Entreprise à vos salariés ?</i>	OUI
<i>Proposez-vous un actionnariat salarié ?</i>	OUI

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

2/ DROITS DE L'HOMME : RESPECTER LES DROITS ESSENTIELS DE LA PERSONNE

15) Comment votre entreprise favorise-t-elle la Diversité, l'égalité des chances ? (lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, senior, insertion...)

SNCF travaille au déploiement de l'ensemble de ces thématiques :

JEUNES ET INSERTION

- SNCF s'est engagé depuis fin 2012 dans le **programme « emplois d'avenir »**, qui concerne des jeunes de 18 à 25 ans non qualifiés issus des quartiers défavorisés qui peuvent ainsi bénéficier d'un véritable accompagnement dans l'emploi, dans la perspective d'un recrutement pérenne.

→ 224 jeunes recrutés, 27 ont poursuivi avec un contrat d'apprentissage, 133 poursuivent encore leur contrat « emploi d'avenir ».

- Le **service militaire volontaire**, mis en place après les attentats de janvier 2015, vise à **faciliter l'insertion professionnelle** des jeunes en leur proposant un **parcours de formation** (opérateur de la voie ferrée, agent de sûreté ferroviaire, agent commercial, opérateur de maintenance matériel...) et d'insertion rémunéré d'une durée de 6 à 12 mois. En mars 2016, la première promotion a rejoint les différents établissements de SNCF. A l'issue d'une double évaluation par l'armée et par SNCF, les stagiaires ayant validé ces deux formations complémentaires ont la garantie de pouvoir se présenter aux épreuves de recrutement SNCF pour une embauche en CDI, CDD ou en contrat d'apprentissage.

- SNCF accueille des **alternants (321 en 2017)** sur un très large éventail de formations, du CAP à bac +5. Les EPIC, qui privilégient les formations à dominante technique (maintenance des installations ferroviaires ou du matériel roulant, circulation des trains, etc.), préparent aussi à d'autres métiers plus généralistes : commerce, gestion, communication, etc

- Les EPIC travaillent directement avec de nombreux lycées et centres de formation (BAGGIO, Faidherbe ... tous les grands lycées de Hauts-de-France, préparant bac + BTS en alternance)
- Une structure dédiée aux métiers ferroviaires existe également : le **CFA ferroviaire**. Il propose des dispositifs spécifiques aux diverses activités, du bac pro au BTS, afin de répondre aux besoins des différents métiers de l'entreprise (opérateur de maintenance, agent d'escale, gestionnaire de moyens). Grâce au suivi réalisé, le taux de réussite aux examens a été de 96% en 2016. Les alternants sortants diplômés du CFA sont généralement embauchés ou continuent vers un diplôme supérieur.
- Contribution à la création en fin 2015 avec l'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP), d'une **Association pour le Développement de la Formation et la Promotion des Métiers Ferroviaires (ADFPMF)**. L'association s'est donné pour objectifs :
 - de soutenir le développement des formations technologiques et professionnelles ferroviaires, des diplômes et des certifications ;
 - de promouvoir les métiers ferroviaires (création et distribution d'outils d'information, de sensibilisation, de promotion auprès des jeunes ; création et gestion d'espaces d'information et d'orientation en collaboration avec les entreprises, le ministère de l'Éducation nationale, les Régions ; participation à des manifestations d'information et d'orientation, etc.).

SENIORS

En 2016, SNCF a mis en place différentes actions autour de trois axes de travail en lien avec le contrat de génération :

- la perception des seniors au sein de l'entreprise ;
- des parcours professionnels sécurisés ou comment aider les seniors à faire le point sur leur carrière et à accéder à des formations ;
- une transition accompagnée entre l'activité professionnelle et la retraite : Le Conseiller en évolution professionnelle (CEP) propose des dispositifs adaptés à leur situation parmi une palette d'outils (bilans de compétence, formations, etc.).

Le maintien dans l'emploi des seniors est également passé par la formation → **24% des agents de plus de 50 ans** n'ayant pas suivi de formation depuis plus de trois ans en Hauts-de-France (objectif national : 20%)

FEMMES/HOMMES

SNCF poursuit également sa dynamique enclenchée depuis 2006, date du 1er accord en faveur de l'égalité professionnelle femmes-hommes et de la mixité. La signature de notre 3ème accord (2015–2018) porte nos engagements : accroître la féminisation de l'entreprise, garantir l'égalité entre les femmes et les hommes dans les parcours professionnels, lutter contre toutes les formes de sexisme, et favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Depuis 2012, **SNCF au Féminin, réseau de femmes cadres et encadrantes du Groupe** (premier réseau féminin d'entreprise en France) assume deux missions :

- la solidarité professionnelle via des rencontres favorisant le partage des bonnes pratiques et la transmission d'expérience ; des formations à la confiance en soi et à l'assertivité ; du mentoring, reverse mentoring et cross mentoring (de l'accompagnement, croisé ou non) ;
- l'expertise à travers des groupes de travail et des ateliers de réflexion thématiques.

LUTTE CONTRE LE SEXISME

Un plan d'action national sur 12 mois contre le sexisme, a été réalisé et porté au plus haut niveau de l'entreprise. Il a fait l'objet d'une annonce au séminaire annuel du top management (680 participants). Deux documents ont été mis à disposition de tous les managers :

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

SNCF a participé activement à la **semaine de la mixité** début mars 2016, pour la troisième année, avec notamment des conférences, des jeux concours, des déjeuners de dirigeant(e)s avec des femmes de l'entreprise sur différentes thématiques : le partage des tâches parentales, les femmes engagées (lecture par Simone, la voix de la SNCF), ateliers d'élocution...

TRAVAILLEURS ET HANDICAP

Sur la Région, SNCF emploie **348 salariés reconnus en qualité de travailleurs handicapés**. SNCF réalise auprès des salariés un travail d'animation tout au long de l'année pour expliquer les dispositions de l'accord « travailleurs handicapés » et les actions mises en œuvre. → 78 % des salariés formés.

16)

REPARTITION EFFECTIFS	FEMMES			HOMMES		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
CONTRATS CDI	1273	1256	1307	5174	5056	4999
CONTRATS CDD	83	46	77	69	42	50
INTERIMAIRES						
CONTRATS EN ALTERNANCE/STAGE/CONTRAT PRO	122	145	153	177	163	168
DIRECTION	2	1	2	26	22	20
CADRE	164	168	171	510	518	533
EMPLOYE	300	305	337	1471	1438	1437
OUVRIER	1012	973	1027	3413	3283	3227
TOTAL	1478	1447	1537	5420	5261	5217

⚠ Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

⚠ Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

Emploi de personnes en situation de handicap **2015** **2016** **2017**

Taux d'emploi des personnes Reconnues en Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH) (y compris intérim et ateliers protégés)	4.81%	4.72%	Non dispo
---	-------	-------	-----------

⚠ Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

Emploi des jeunes et des seniors **2015** **2016** **2017**

Moyenne d'âge des collaborateurs	40a 10m	40a 9m	40a 6m
Effectif des CDI de moins de 25 ans	191	185	181
Effectif des CDI de plus de 50 ans	1607	1482	1378

⚠ Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

3/ RELATIONS – CONDITIONS DE TRAVAIL

17) Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?

La sécurité est une priorité du Groupe Public Ferroviaire (GPF) et de ses trois EPIC (SNCF Mobilités, SNCF Réseau, SNCF).

La population des roulants SNCF, regroupant les conducteurs et les contrôleurs est fortement confrontée aux problèmes d'incivilité. D'autres risques émergent des accidents de personnes desquels peuvent être témoins les roulants. Dans ce cas, un suivi psychologique et un accompagnement sont mis en place.

Depuis 2016, circule le **Train de la Sécurité** pour sensibiliser les agents aux dangers du ferroviaires dans le quotidien, sur la santé, la sécurité au travail et à l'exploitation ferroviaire.

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

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

18)

	2015	2016	2017
Taux de fréquence *	24.84	25.57	23.55
Taux de gravité**	1.18	1.28	1.19

*Taux de fréquence (TF) = (nb des accidents avec arrêt/heures travaillées) x 1 000 000

**Taux de gravité (TG) = (nb des journées perdues par incapacité temporaire/heures travaillées) x 1 000

19) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour améliorer les conditions de travail et le bien-être de vos collaborateurs?

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

Le programme « Mieux vivre au travail », lancé en juillet 2012, donne de la cohérence à toutes les actions engagées pour améliorer la qualité de vie au travail, comme la prise en compte des facteurs humains dans les réorganisations, la prévention des accidents du travail et des risques de toute nature, la réduction de la pénibilité, l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle ou encore la qualité de l'environnement de travail.

Par exemple : mise en place de salle de détente, mise à disposition de matériel ergonomique, possibilité d'accès à des cours de yoga, sophrologie ... déploiement du télétravail accentué par le plan de déplacement d'entreprise mis en place en 2016 sur le Siège de SNCF Mobilités à Euralille.

Les politiques menées par SNCF à l'égard de ses salariés ont été à nouveau saluées en 2016 par le **prix Top Employeur**, label qui identifie et certifie les bonnes conditions de travail proposées par les employeurs à leurs collaborateurs.

20)

	2015	2016	2017
<i>Turn Over*</i>	1%	1%	1%
<i>Taux d'absentéisme</i>	14.80j/agt	17.45 j/agt	15.24 j/agt

* $(\text{Départs année } N + \text{Arrivées année } N)/2 / \text{effectif moyen } N-1) \times 100$

21) Comment sont organisés l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur (y compris stagiaires, intérimaires, apprentis...)?

Le recrutement d'un agent SNCF le destine pour toute sa carrière. A ce jour, la majeure partie des effectifs n'a eu qu'un seul employeur, la SNCF.

Pour cela, le **recrutement est une étape décisive** car l'agent que l'on recrute devra pouvoir évoluer et faire accroître ses compétences pendant près de 40 ans.

Le processus de recrutement SNCF est réputé pour être l'un des plus exigeants pour les candidats : sélection, divers tests, entretien et mise en situation ... Ces tests démontreront son potentiel et ses capacités à évoluer tout long de sa carrière à la SNCF.

A leur arrivée les nouveaux collaborateurs sont accueillis par leur responsable hiérarchique pour présentation de leur établissement, service, mission et en particulier les risques de la sécurité ferroviaire.

22) Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?

En moyenne, un agent SNCF change de métier ou **évolue dans ses missions tous les 5 ans**.

Pour cela, il est accompagné dans son acquisition de compétences par des formations internes lui permettant d'acquérir son nouveau métier, bien souvent il est également tutoré par l'un de ses collègues.

Considérant que la performance sociale est un levier de la performance économique, SNCF mise sur le développement de ses collaborateurs. Cela passe par leur adaptation aux évolutions des métiers, des techniques et des organisations, par des mobilités professionnelles facilitées à l'échelle du Groupe, par des parcours professionnels construits et des formations adaptées.

Chaque année, au cours de son entretien individuel, chaque agent fait le point sur les formations suivies et leurs mises en œuvre. C'est également l'occasion de lister les formations ou acquisitions de compétences pour l'année à venir.

→ En 2016, **76 % des salariés ont suivi au moins une formation.**

Afin d'aider les personnes dont le poste a été supprimé (réduction des forces de vente, évolution de la filière Fret... souci de capacité sécurité à un poste de travail ...) les **Espaces Initiatives Mobilités (EIM)** au service des trois EPIC proposent différents types d'accompagnements adaptés en fonction des situations individuelles :

- forums, sessions d'information ;
- formations sur les fondamentaux ;
- missions pour développer les compétences ;
- création de parcours de transition ;
- construction d'un projet professionnel ;
- prestations individuelles ou collectives pour faciliter le retour à l'emploi.

FORMATIONS RSE INTEGREES DANS LES METIERS

SNCF crée et assure plusieurs modules de formation à destination de ses collaborateurs, qui vont de la vision globale du développement durable à des formations spécifiques, adaptées à chaque métier.

- Un **parcours RSE** est mis à disposition des cadres sur la plateforme de l'Université SNCF qui leur est dédiée. De nouveaux outils pédagogiques sont en cours d'élaboration.
- Le « Campus Environnement » propose une dizaine de formations destinées aux acteurs du réseau environnement de l'entreprise : → **419 agents ont bénéficié d'une cinquantaine de sessions organisées en 2016.**
- Des **modules « achats responsables »** sont intégrés depuis 2009 aux formations métiers obligatoires pour les acheteurs. En 2014, un module spécifique a été mis en place pour les qualitiens (audits RSE). → En 2016, **9 sessions organisées et 68 personnes formées.**

23)

Nombre de bénéficiaires 2015	Nombre de stagiaires 2015	Nombre d'heures réalisées 2015
2 579	7 098	106 400
Nombre de bénéficiaires 2016	Nombre de stagiaires 2016	Nombre d'heures réalisées 2016
2 356	5 886	93 345
Nombre de bénéficiaires 2017	Nombre de stagiaires 2017	Nombre d'heures réalisées 2017
2 816	7 935	110 662

	2015	2016	2017
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)	5.4 %	5.6 %	5.6 %

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

24) Comment favorisez-vous le dialogue social ?

A la SNCF le dialogue social est fortement cadré par les diverses instances : CHSCR, Comité d'entreprise ...La Direction s'efforce de conduire un climat de transparence et de partage des informations.

25)

REPRESENTATION DU PERSONNEL

Délégués syndicaux*	OUI
Délégués du personnel**	OUI
Comité d'entreprise***	OUI
Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)***	OUI

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés si présence d'une organisation syndicale

** obligatoire pour entreprise > 11 salariés

*** obligatoire pour entreprise > 50 salariés

4/ ENVIRONNEMENT : PRÉSERVER LA PLANÈTE

26) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ?

Au sein du GPF, de nombreux Établissements (plusieurs centaines d'entités locales) réalisent des activités industrielles et de services et sont plus particulièrement « porteurs de risques », (impacts significatifs sur l'environnement : consommation de ressources ou de nuisances générées). **L'objectif est d'atteindre 100 % des SME sur l'ensemble des entités porteuses de risques.**

Une directive interne (RG 00033) fixe le cadre de référence relatif à l'organisation du management environnemental du GPF et renforce les liens entre le management des risques dont celui de l'environnement et la démarche de Management de la Sécurité ferroviaire (Projet PRISME).

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

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

Pour SNCF, le management environnemental concerne, en particulier :

- la gestion des conformités des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE) ;
- le tri et l'amélioration du tri des déchets dangereux ou non dangereux dans les chantiers exploités, notamment via un suivi rigoureux de la maintenance ;
- la formation du personnel aux mesures d'urgence ainsi qu'aux gestes métiers ;
- la gestion de l'eau ;
- la lutte contre les nuisances sonores ;
- l'économie des ressources.

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

Dans les gares, une réflexion est menée sur l'efficacité énergétique des bâtiments, qui se concrétise par **l'installation d'abris intelligents** (chauffants et permettant la recharge de smartphones), autonomes en énergie et accessibles 24h/24h, mais également de panneaux photovoltaïques sur les toits (par ex à Hellemmes).

Dans le cadre de l'économie circulaire, les tenues des agents sont récupérées et transformées en divers matériaux telles les moquettes des TGV rénovés.

Concernant le matériel, **95 % des matières sont recyclées** ou réemployées dans d'autres filières.

Une évolution majeure sur les motorisations prototypes développe le moteur hydrogène plus propre pour la planète.

Les **conducteurs sont également formés à l'éco-conduite**, ce qui permet de réduire les besoins énergétiques tout en améliorant la sécurité.

Les collaborateurs sont sensibilisés aux écogestes et entament des démarches. Dans les bureaux de SNCF Mobilités Hauts-de-France, le marc de café est collecté puis transformé par une association (voir les bonnes pratiques) en poêlées de chauffage, redistribuées aux personnes dans le besoin. Cette bonne pratique a été reproduite pour SNCF Réseaux Hauts-de-France.

SNCF Mobilités Hauts-de-France s'est engagée en 2016 dans la mise en **place d'un Plan de Déplacements Entreprise (PDE)** visant à réduire l'impact des trajets de ses collaborateurs. Ce PDE se concrétise par la réduction des déplacements professionnels grâce à la visio-conférence, ou l'amélioration de leur impact avec la mise à disposition d'une flotte de vélos et le déploiement de notre politique de télétravail. Cela a également permis la **création d'une communauté de co-voiturage du quartier d'Euralille entre entreprises voisines**.

27)

Bilan carbone	OUI
Bilan Gaz à Effet de Serre*	OUI

**Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés*

28) Identifiez les principales ressources naturelles utilisées dans votre production (matière première, eau, énergies...). Indiquez le volume si disponible.

	2015	2016	2017
<i>Ressource 1 :</i> <i>GAZOLE TRACTION</i>	4 148 080 trains.km	1 921 821 trains.km*	3 143 179 trains.km
<i>Ressource 2 :</i> <i>ELECTRICITE TRACTION</i>	11 294 655 trains.km	10 890 317 trains.km	10 043 035 trains.km
<i>Ressource 3 :</i> <i>ELECTRICITE BATIMENTS - Bureaux</i>	3 535 730 kwh	2 602 690 kwh	2 940 137 kwh

* Ces chiffres sont plus bas car liés à des travaux sur les lignes non reliées à l'électrique engendrant moins de circulation diesel.

29) Identifiez les principaux rejets du processus de production (gaz à effets de serre, emballages, services généraux...) Indiquez le volume si disponible.

Nature des déchets	2015		2016		2017	
	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé
<i>Dangereux</i>	103 000	100 %	80 000	NC	94 000	NC
<i>Émissions de gaz à effet de serre (CO2 en milliers de tonnes)- taux atteint</i>	2 915	20%	2621	19 %	2242	18 %
<i>Tonnes de CO2 cumulées évitées grâce aux autoroutes ferroviaires (en milliers)</i>	309.6		239		169	

5/ BONNES PRATIQUES D'AFFAIRES : ÊTRE ACTEUR LOYAL ET RESPONSABLE SUR LES MARCHÉS

30) Comment s'organisent les relations avec vos fournisseurs, sous-traitants, concurrents, partenaires ?

La fonction Achats a 3 missions d'achats durables et solidaires : prescription, suivi & mesure, achat auprès du secteur protégé et secteur d'insertion. Elle a un rôle clé dans la mise en œuvre de la démarche environnementale du Groupe, du fait de son volume annuel d'achats (13,61 milliards d'euros en 2016) et de son influence sur le tissu économique et social dans lequel elle s'inscrit.

Signataire de la Charte relations fournisseur responsables en 2010, SNCF était en 2012 l'une des 4 premières entreprises à obtenir le **Label Relations fournisseur responsables**, remis par la médiation inter-entreprises et le Conseil National des Achats (CNA). Le label a pour objectif de distinguer les organisations ayant fait la preuve de **relations durables et équilibrées** avec leurs fournisseurs. En décembre 2015, SNCF faisait partie des premières entreprises à se voir confirmer le renouvellement du label pour une durée de 3 ans.

Lors des consultations, une présentation du fournisseur ainsi qu'une présentation de sa politique de Responsabilité Sociétale sont demandées.

SNCF applique une politique d'achats responsables volontariste et ambitieuse :

→ plus de 30 000 fournisseurs (65% de PME) ; environ **40 M€ d'achats solidaires** ; l'équivalent de près **de 93 000 emplois indirects créés ou maintenus** en France.

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

- Par l'intégration de **critères environnementaux** tout au long du processus achats (de la définition du besoin à l'attribution du marché)
- **50%** des appels d'offres supérieurs à 400 K€ devront comporter des critères développement durable éliminatoires en 2017 ;
 - Par l'évolution du contenu des produits et services achetés en révisant les cahiers des charges ;
 - En valorisant le choix de fournisseurs engagés dans une démarche environnementale.
 - En **travaillant avec les secteurs protégés par des procédures accélérées**.

Pour certaines PME, SNCF met en place des dispositifs de facturation et règlement plus rapides permettant d'éviter la fragilité financière de ces structures.

31) Quelle politique d'achats responsables avez-vous mise en place ? Quel est votre processus de sélection ?

Dès 2008, SNCF a pris le parti de favoriser non seulement **les achats durables – respectueux de l'environnement – mais aussi solidaires**, réalisés auprès d'entreprises employant des personnes en situation de handicap ou en réinsertion professionnelle.

L'objectif est de contribuer au développement de l'économie sociale et solidaire en augmentant la part d'achats auprès des structures du secteur protégé et adapté ainsi que de l'insertion par l'activité économique.

La démarche repose sur la **création d'une Direction des Achats Durables et Solidaires** et au sein de la direction achats durables & solidaires, d'un pôle achats solidaires & équitables, crée en 2008 afin de **faciliter l'accès aux marchés passés par SNCF pour les entreprises du secteur protégé, adapté et de l'insertion**. La politique d'achats responsables repose également dans son déploiement sur la charte des principes éthiques de l'achat et le guide éthique de l'achat, qui complète et illustre les principes du groupe pour chaque étape du processus achat, de l'émergence du besoin à la mesure de performance.

→ Les achats SNCF comportent tous un critère RSE (ferme et incitatif), qui est suivi par le **relais CADES (responsable achat de la plaque régionale)**.

La mise en place d'un **réseau CADES** : afin de soutenir cette ambition, un réseau de **25 coordinateurs achats durables et solidaires** avec pour mission d'orienter le choix des acheteurs vers des fournisseurs de l'économie sociale et solidaire.

L'Exemple le plus concret : sur la thématique de la propreté et de l'entretien des gares et haltes de la Région, essentiellement réalisée par des chantiers d'insertion, permettant le retour à l'emploi de populations fragilisées. → En moyenne **16 embauches** par an.

Différentes clauses spécifiques au **traitement des déchets et au respect de l'environnement sont également intégrées aux accords-cadres sur des produits sensibles** (notamment les constructeurs, batteries, pneumatiques, lubrifiants). La présence des labels ou certifications est prise en compte dans la sélection des produits. Les chantiers verts ainsi que les marchés travaux font l'objet d'une notice environnement obligatoire.

SNCF vise à renforcer la valeur du **critère écoconception** lors de l'achat des matériels tertiaires, fournitures, logiciels, matériels informatiques, vêtements professionnels... Réserver un achat au secteur protégé peut sembler compliqué car il nécessite un accompagnement, pour autant SNCF travaille à son déploiement.

32) Quel est votre processus de suivi et d'accompagnement de vos fournisseurs et sous-traitants ?

Les fournisseurs sont suivis soit par la Direction des Achats centrale soit par les responsables régionaux. Pour l'exemple, le contrat Déchets dangereux des Régions Hauts-de-France et Normandie est suivi par le Coren Hauts-de-France pour la qualité de sa prestation ainsi que sa réactivité en cas de besoin. Le processus utilisé est édicté des règles SNCF.

Quand cela est possible, les marchés s'adressent à des PME, en leur garantissant un volume d'activité et des facilités de paiements.

33)

	2015	2016	2017
<i>% fournisseurs audités : AUDIT SOCIAL</i>	NC	NC	NC
<i>% fournisseurs audités : AUDIT ENVIRONNEMENTAL</i>			

6/ CLIENTS ET CONSOMMATEURS : RESPECTER LEURS INTÉRÊTS

34) Comment s'organisent les relations avec vos clients – B2B et B2C (relations clients, écoute client, satisfaction clients...)?

SNCF a travaillé l'expérience client pour augmenter les potentiels d'utilisation : **d'une logique gare à gare (tout en train), on est passés à une logique « porte-à-porte » de l'offre de transports, du domicile à la destination finale**, SNCF propose aujourd'hui une **offre multimodale** (TER, TGV, mais également et en complément : covoiturage, stationnement vélo, etc.). Cet enrichissement de la gamme de services permet d'accéder à une mobilité plus durable des Français, économiquement accessible pour les plus défavorisés.

Pour les marchandises, il s'agit d'offrir un transport plus écologique, avec les autoroutes ferroviaires et les trains longs, ainsi que la combinaison du rail, de la route, du fluvial et du maritime sur leur zone de pertinence.

Dans le cadre d'une diminution des espaces de vente de billets dans les gares, SNCF a une double action : **réutilisation des espaces vacants** en magasins, espaces de co-working ou de détente, ainsi que des abris intelligents, fermés, lorsque le bâtiment n'est plus utilisé.

Par exemple, la gare de Calais Frethun a été réaménagée pour faire revenir l'humain : résorption des courants d'air, musique, lieux de détente et de loisir, présence humaine visible.

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

Pour améliorer l’expérience client, cette offre est complétée de services permettant de **fluidifier l’accès à l’information** (application SNCF, agents en gares, affichage) au quotidien ainsi qu’en période de perturbation.

35) Comment prenez-vous en compte la sécurité des utilisateurs dans le choix/développement de vos produits/services ?

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

PRISME vise à atteindre un niveau de sécurité d’excellence et à devenir une référence internationale. Par exemple, les différents métiers SNCF ont été formés aux enjeux de sécurité : personnel roulant, maintenance, personnes en gares ou sur le réseau.

36) Comment assurez-vous l’accessibilité pour tous de vos produits/services ?

Depuis la loi du 11 février 2005, l’accessibilité pour les personnes en situation de handicap est inscrite dans la stratégie du Groupe SNCF. L’objectif est d’assurer la continuité de l’accès aux gares et aux trains pour l’ensemble des voyageurs.

SNCF a déposé, en septembre 2015, un nouveau schéma directeur national Ad’AP, auprès du ministre des Transports, qui couvre la période 2015-2024 et porte sur la mise en accessibilité de 160 gares nationales, pour un montant de 900 millions d’euros.

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

A ce jour, les travaux d’amélioration de l’accessibilité ont été faits :

- Dans l’accès physique aux gares, arrêts et trains :
- Dans l’accessibilité de l’information :

(Pour les PMR, malvoyants, malentendants, travaux sur la signalétique répondant aux différents handicaps, mise en place du « Service + » à destination des clients handicapés pour leur faciliter le voyage (accompagnement, port de valises ...)).

37) Comment sensibilisez-vous vos clients aux changements de mode de consommation au regard de votre démarche RSE ?

Par excellence, le train est un transport propre, SNCF se doit de communiquer sur ce créneau pour accroître le nombre de voyageurs. La communication est menée en donnant **des informations sur les émissions de GES des trajets sur l'ensemble des supports de billettique** (appli, web, billets de train) mais également via la publication du magazine qui traite des actualités du groupe et de la mobilité durable.

L'application SNCF est une plateforme d'information voyageur multimodale qui couvre 80% de la population Française et intègre notamment l'information urbaine de 13 des 15 plus grandes villes Françaises. **L'application est la seule sur le marché à intégrer Train, Bus, VTC-Taxi, Covoiturage.** Elle permet l'achat de billets TER sur toutes les régions. L'application SNCF est devenue une plateforme d'audience majeure avec plus de 21 millions de visites mensuelles.

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

SNCF sensibilise également les entreprises de la région à la mobilité durable en proposant une offre **leur facilitant les démarches de management de la mobilité** : animations de sensibilisation sur site pour les collaborateurs, offre d'un mois d'abonnement TER pour les collaborateurs désirant tester le train, création d'une « carte TER entreprise » illimitée pour les déplacements professionnels.

7/ ENGAGEMENT SOCIÉTAL : ALLIER LES INTÉRÊTS DE L'ENTREPRISE ET CEUX DE LA COMMUNAUTÉ

38) Menez-vous des projets en collaboration avec des acteurs de la société civile (associatifs, pouvoirs publics, écoles, ESAT....) ?

TRAVAIL SUR LA SECURITE DES FEMMES DANS LES TRANSPORTS

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

Auprès et avec elles, SNCF a testé en mars 2015, le principe des marches exploratoires, diagnostics de terrain menés avec les clientes afin d'identifier les éléments d'aménagement des espaces qui sont à l'origine d'un sentiment d'insécurité pour y remédier. Réalisées dans un premier temps en Île-de-France, ces marches se sont généralisées à l'ensemble du territoire. À ce jour, 110 villes ont manifesté leur intérêt et plus de 250 femmes y ont participé dans 24 villes. De nouvelles marches exploratoires sont en préparation pour 2017.

ACCOMPAGNEMENT DES POPULATIONS FRAGILISEES AUX ABORDS DES GARES

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

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

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

Pour éviter des accidents dus à des traversées de voies ou intrusions dans des installations d'exploitation, les clôtures et moyens de contrôle et de sûreté ont été renforcés sur les sites les plus exposés (notamment dans les Hauts-de-France). La plaquette de sensibilisation en français, anglais et arabe sur les risques ferroviaires, directement destinée aux migrants et associations, a été diffusée à 15 000 exemplaires. Pour sensibiliser aux risques ferroviaires des interventions de prévention ont été réalisées dans les centres d'accueil de ces régions.

FONDATION SNCF

SNCF par l'intermédiaire de sa Fondation met aussi en œuvre les **Coups de cœur solidaires** et séminaires d'équipes solidaires de la Fondation.

Les dossiers sont proposés lors des campagnes annuelles, sur la base d'un projet.

Ces projets sont analysés par un jury qui en détermine les lauréats, et attribue les subventions.

Pour l'exemple : la Fondation a attribué en 2017 par l'intermédiaire des coups de cœur solidaire des subventions **entre 1000 et 3000 euros à 39 associations régionales** travaillant en faveur des enfants, de l'insertion ou encore pour faciliter le handicap => pour l'exemple : la mise en place d'équipes et de cours de natation pour personnes handicapées avec l'association SNPH (Saint Amand les Eaux) , aide aux clowns de l'espoir

MOOC INCIVILITES

SNCF s'engage au quotidien pour le mieux vivre ensemble et le mieux voyager ensemble. Dans cette optique, a été créé un dispositif pédagogique inédit et collaboratif, qui vise à renforcer les compétences des agents SNCF en matière de prévention : le MOOC incivilités.

Ce dispositif pédagogique innovant qui repose sur des témoignages, des forums d'échanges et des activités ludiques accessibles via un parcours digital de 4 semaines. Destiné en priorité aux 35 000 agents en contact avec la clientèle, le MOOC aide à développer les compétences permettant d'anticiper, de déjouer et d'enrayer le basculement dans des situations d'incivilités. Il s'inscrit dans le plan d'actions SNCF pour la prévention des incivilités.

PROGRAMME « VOYAGEUR & CITOYEN »

Développer l'éducation à la sécurité et à la citoyenneté dans les transports ferroviaires, tel est l'objectif du programme "Voyageur et Citoyen" de SNCF. Après plusieurs années de démarches spontanées auprès des publics scolaires, c'est en 2006 que le groupe signe officiellement un partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale. Depuis 10 ans, ce programme de prévention propose ainsi en plus d'un centre de ressources pédagogiques dédié aux enseignants, des interventions en milieu scolaire réalisées par des agents volontaires.

Ces derniers - **un réseau de 455 agents SNCF (+ de 50 pour la Région Hauts de France)** spécifiquement formés - sont issus de différents métiers de l'univers ferroviaire (vendeurs, contrôleurs, conducteurs, agents de la sûreté ferroviaire, de la gestion de l'infrastructure, etc.). L'objectif : expliquer les bons comportements à adopter dans les gares et les trains et plus largement dans les enceintes ferroviaires sur les sujets de sécurité (risque électrique, passage à niveau, traversée des voies,...) et d'incivilités (dégradations, fraude, respect des autres,...) → En 10 ans, le réseau a réalisé **87 000 interventions et 2,1 millions d'élèves ont été sensibilisés.**

39) Favorisez-vous l'implication de vos collaborateurs (et autres parties prenantes) dans ces projets ?

Les agents SNCF, sur la base du volontariat peuvent s'investir dans le cadre des projets de la Fondation SNCF et ainsi, aider des associations selon différentes formules :

-En les parrainant au trajet des projets Coups de cœur,

-En donnant du temps et partageant ses compétences, **jusqu'à 10 jours de son temps de travail à une association.** En 2017, une dizaine d'agents SNCF Mobilités Hauts de France sont impliqués sur ce dispositif et sur des compétences intellectuelles ou techniques.

III/ SYNTHÈSE

40) Pour conclure, quels sont, selon vous, les 3 points forts de votre dossier ?

SNCF a su se transformer pour ne plus être qu'un mode de transport ferroviaire mais bien un mode de transport qui **propose des solutions** du point de départ au point d'arrivée, tous modes confondus. SNCF veille à **une implication importante de ses collaborateurs** sur l'ensemble des sujets et en particulier sur les thématiques RSE.

SNCF a également une forte réflexion globale sur ses activités et leur impact environnemental à travers la **dynamique SME généralisée**.