

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

Rapport 2023
SNCF Nouvelle-Aquitaine



Agir pour une société
en mouvement,
solidaire & durable

Édito

2023

Nous avons le plaisir de vous présenter le **rapport RSE 2023** du Groupe SNCF en Nouvelle-Aquitaine.

Agir pour une société en mouvement, solidaire et durable est notre raison d'être. Elle guide l'ensemble des contributions au développement durable des **9 700 salariés SNCF** mobilisés tout au long de l'année, de jour comme de nuit, en **Nouvelle-Aquitaine**.

Nous sommes conscients de notre responsabilité sociétale **d'entreprise publique de transport**. La diversité des actions conduites par les différentes entités du Groupe SNCF, que nous vous proposons de découvrir dans ce document, témoigne de notre volonté d'accompagner les évolutions sociales, démographiques, climatiques qui s'exercent sur nos territoires.

Dans ce contexte, nous souhaitons vous éclairer sur nos engagements RSE en Nouvelle-Aquitaine afin de susciter des partages d'expérience et des coopérations de nature à accélérer notre adaptation collective aux changements en cours. Ils concernent :

- Le report modal nécessaire à la décarbonation des mobilités et à la réduction des consommations d'énergie,
- L'adaptation du système ferroviaire aux aléas climatiques,
- La réduction de notre impact environnemental,
- Les actions de solidarité auprès des jeunes et des plus démunis,
- Le soutien économique, social et environnemental des territoires.

Nos actions contribuent aux programmes nationaux et régionaux en faveur du développement durable et plus particulièrement à la feuille de route Néo Terra de Nouvelle-Aquitaine.

Chacune et chacun de nous a un rôle à jouer pour relever les défis présents et futurs. Ensemble nous sommes plus forts que séparément !

Bonne lecture à toutes et tous.

Bertrand Gosselin
SNCF Voyageurs
Coordinateur Régional Groupe
Directeur régional TER Nouvelle-Aquitaine

Jean-Luc Gary
SNCF Réseau
Directeur Territorial Nouvelle-Aquitaine

Sommaire

Intro

Le Groupe SNCF	4
SNCF en Nouvelle-Aquitaine.....	8
Notre politique RSE	12



1 Les enjeux du transport ferroviaire et des mobilités durables.....	16
---	----



2 La réduction de l'empreinte environnementale de nos activités	26
--	----



3 La résilience du système ferroviaire au changement climatique	34
--	----



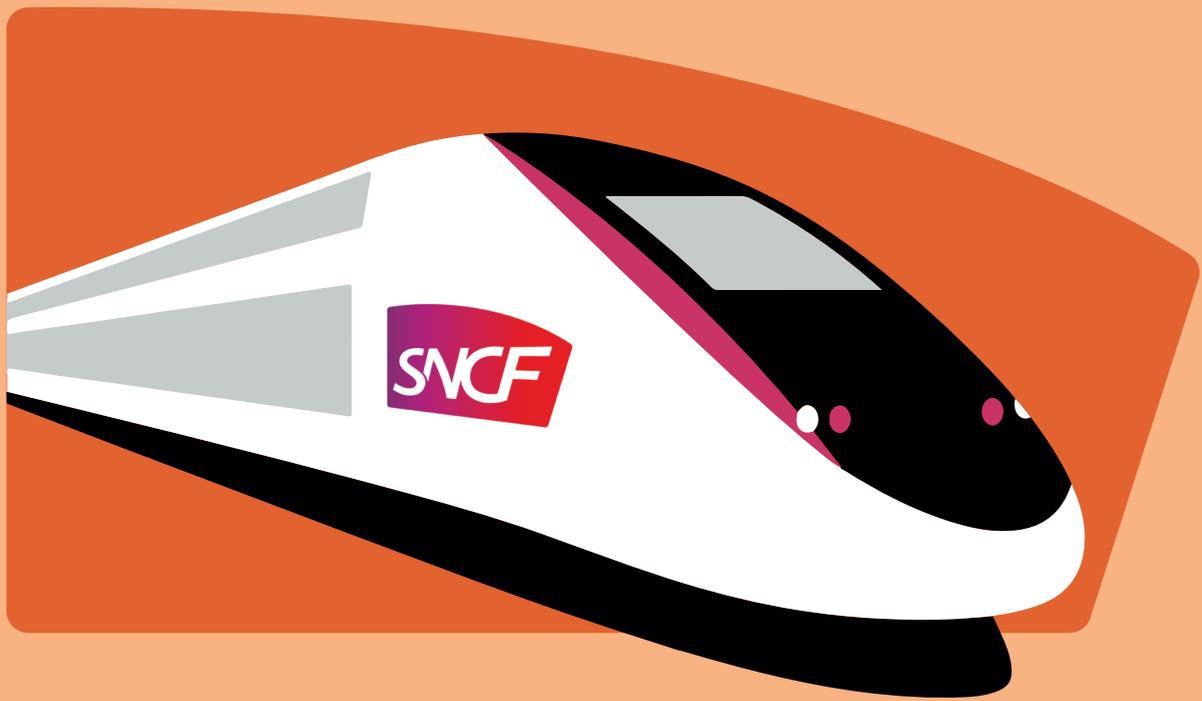
4 Notre action pour la cohésion sociale et l'économie écologique et solidaire	38
--	----



5 Nos salariés, principaux acteurs et bénéficiaires de la transition écologique et sociale	46
---	----



6 Pour une éthique irréprochable et une gouvernance ouverte	58
--	----



Le Groupe SNCF

Le Groupe SNCF est l'un des premiers groupes mondiaux de transport de voyageurs et de logistique avec en son sein la gestion du réseau ferroviaire français.

Il emploie **283 000 collaborateurs** dont 212 000 en France. En 2023, SNCF a réalisé **25 300 recrutements** et comptait **8 200 alternants**, la classant parmi les 1^{ers} recruteurs nationaux.

Le Groupe a investi **570 M€** dans la formation professionnelle en 2023 (près de 8% de la masse salariale). Les investissements du Groupe ont atteint un niveau historique à **10,6 Mds€**, dont 97% sont réalisés en France, et plus d'un tiers financé par SNCF (le reste étant financé par l'État, les Régions et les collectivités).

Son activité a généré **15,8 Mds€ d'achats** auprès de 31 000 fournisseurs dont 97% français. Les emplois indirects créés par SNCF en France sont estimés à 250 000.

Son chiffre d'affaires 2023 est de **41,8 Mds€** et son résultat net de **1,3 Mds€**.

L'intégralité de son résultat reste dans le **système ferroviaire** afin d'améliorer sa performance et maîtriser sa dette de 24,2 Mds€.

En 2023, le Groupe SNCF a versé **1 Mds€ de dividendes**, au titre des résultats 2022, que l'État actionnaire a décidé d'affecter en totalité à la **rénovation du réseau** ferré national.



Ses émissions de gaz à effet de serre (GES) ont diminué de **8%** vs 2022 et sa consommation d'énergie de **7%**.

Son besoin énergétique est de **17 TWH (Terra Watt Heure) par an** dont 9 TWH d'électricité. Le Groupe se prépare à devenir un producteur d'énergie solaire avec la création de sa filiale SNCF Renouvelables, pour couvrir 15 à 20% de sa consommation d'électricité à horizon 2030.

Créé le 1^{er} janvier 2020, le Groupe public, piloté par la société mère **SNCF Holding**, détient cinq sociétés (SA) :

- **SNCF Réseau** (ingénierie, gestion, exploitation, maintenance du réseau ferroviaire français) et sa filiale **SNCF Gares & Connexions** (conception, exploitation et commercialisation des gares) avec chaque jour 15 000 départs de trains et 10 millions de voyageurs dans 3 000 gares,
- **SNCF Voyageurs** avec Transilien (pour l'Île-de-France), TER (pour les 11 régions métropolitaines) et TGV-INTERCITÉS (TGV INOUI, OUIGO, INTERCITÉS, Eurostar, Thalys, TGV Lyria, SNCF Connect & Tech),
- **Keolis** (opérateur de transports publics urbains, périurbains et régionaux),
- **Rail Logistics Europe** (transport ferroviaire de marchandises avec Fret SNCF, VIIA, Naviland Cargo, Captrain et Forwardis),
- **Geodis** (solutions logistiques et de transport de marchandises).

SNCF
Direction générale
du Groupe



SNCF
Réseau



Rail Logistics
Europe



SNCF
Voyageurs



GEODIS



KEOLIS



SNCF
Gares & Connexions

Aux côtés de ses clients, au cœur des territoires, SNCF propose son expertise des services de mobilité et de transport ferroviaire, pour répondre de manière simple, fluide et durable à tous leurs besoins de déplacement. Le Groupe se positionne dans le top 1% des entreprises évaluées par EcoVadis pour la performance RSE.

Pour en savoir plus : [sncf.com](https://www.sncf.com)

2023, une nouvelle année de grands défis

#1

La crise climatique

De canicules en tempêtes, le changement climatique impacte le système ferroviaire. Les quatre tempêtes de l'automne ont ainsi provoqué la chute de plus de **1 000 arbres** sur les voies de Nouvelle-Aquitaine et de nombreuses inondations. Ces événements entraînent des conséquences directes pour nos clients et nos personnels avec le **ralentissement** ou la **suppression** des circulations et une maintenance accrue des trains et du réseau ferroviaire. Au plus fort de la crise, près de 40% du parc de matériel roulant s'est retrouvé hors service, conduisant à la mise en place de Plans de Transport Adaptés.



1 000

arbres chutés
sur les voies

#2

Une inflation forte

Avec une inflation à 4,9%, les prix de nos achats ont continué d'augmenter générant un surcoût de **700 M€** pour l'entreprise. Par solidarité avec ses clients, SNCF n'a pas répercuté la totalité de cette augmentation sur ses prix en 2023.

4,9%

d'inflation



#3

Une demande croissante de mobilités durables

Les trafics ferroviaires pour le transport de voyageurs continuent à progresser :

+ 7% pour TER, + 5% pour Intercités, + 6% pour TGV France et Europe. L'activité de Rail Logistics Europe est quasi stable malgré un contexte difficile.

Toute l'entreprise et ses savoir-faire sont mobilisés pour répondre à cette demande de mobilité durable. Avec une flotte de trains constante, c'est grâce à l'optimisation continue des processus d'exploitation que cette croissance est possible. Elle a toutefois comme corolaire des répercussions très rapides sur tout le système ferroviaire en cas d'aléas.



+7%

de TER

+5%

d'Intercités

+6%

de TGV France et Europe



#4

La Coupe du Monde de Rugby

Nous avons été au rendez-vous avec l'acheminement de plus de **2 millions de personnes**, les équipes, les supporters. L'équipe de France s'est arrêtée en quart de finale, mais nous, la finale, nous l'avons jouée et nous l'avons gagnée !

2M

de personnes
acheminées

SNCF

en Nouvelle-Aquitaine



9769

collaborateurs

534

nouveaux recrutés

400

alternants en
professionnalisation
au sein des équipes

SNCF Réseau

3410 km

de lignes exploitées

dont **250 km** de LGV,
2127 km de petites lignes,
200 km de lignes capillaires Fret
et **1300 km** de lignes électrifiées

1983

passages à niveau

1080

ponts routiers

1350

ouvrages en terre

171

tunnels

2500

ponts ferroviaires

81

viaducs



SNCF Gares & Connexions

331

gares et haltes
en Nouvelle-Aquitaine

67 M

de voyageurs dans les gares
de Nouvelle-Aquitaine dont
20 millions en gare de
Bordeaux Saint-Jean

8 / 10

de note de satisfaction
globale des voyageurs

Rail Logistics Europe



82 000

wagons chargés par an
en Nouvelle-Aquitaine



Ils permettent de désencombrer le trafic routier de :

- 100 000

camions chargés sur
la rocade bordelaise

- 200 000

camions chargés sur
les routes régionales

TER

+ 6%

de trafic vs 2022

720

TER/jour

95 000

voyageurs/jour

75 000

abonnés

89%

de clients satisfaits

+ 3,3%

d'offre vs 2022



Intercités

Près de 8 millions de voyageurs ont emprunté les lignes INTERCITÉS de jour ou de nuit desservant la Nouvelle-Aquitaine.

La croissance du trafic INTERCITÉS en Nouvelle-Aquitaine est de l'ordre 7% vs 2022.

- ▮ **Bordeaux-Marseille :**
8 allers-retours par jour
- ▮ **Bordeaux-Nantes :**
4 allers-retours par jour
- ▮ **Paris-Limoges-Toulouse :**
10 allers-retours par jour
- ▮ **Toulouse-Hendaye :**
4 allers-retours par jour
- ▮ **Train de nuit Paris - Tarbes
(via Dax, Bayonne, Orthez et Pau) :**
1 aller-retour par jour

8 M

de voyageurs/jour

+ 7%

de trafic vs 2022





TGV

77 millions de clients transportés en TGV INOUI et OUIGO entre la Nouvelle-Aquitaine et Paris Île-de-France depuis juillet 2017. +80% de croissance de trafic grande vitesse entre Bordeaux et Paris Île-de-France depuis la mise en service de la ligne à grande vitesse Tours-Bordeaux en juillet 2017.

30 allers-retours quotidiens entre Bordeaux et l'Île-de-France dont 26 allers-retours Bordeaux-Paris (dont 19 allers-retours rapides < 2h30).

L'arrivée de nouvelles rames Océane contribue en début d'année à accroître la capacité des allers-retours quotidiens avec 20 000 places supplémentaires par semaine dès avril.

Ces places supplémentaires bénéficient également aux clients du Sud Aquitaine, du bassin d'Arcachon ou encore d'Agen, car les TGV concernés desservent ces territoires.

OUIGO lance cette année une nouvelle destination depuis Paris vers La Rochelle du vendredi au lundi hors été et tous les jours de l'été avec un aller-retour par jour. Entre Bordeaux et Paris, OUIGO propose ses 4 allers-retours par jour.

77 M

de voyageurs entre
la Nouvelle-Aquitaine
et l'Île-de-France

+ 80 %

de trafic grande vitesse
depuis juillet 2017

+ 20 000

places/semaine avec
les nouvelles rames Océane

Notre politique RSE

Plusieurs défis pèsent sur les sociétés humaines :

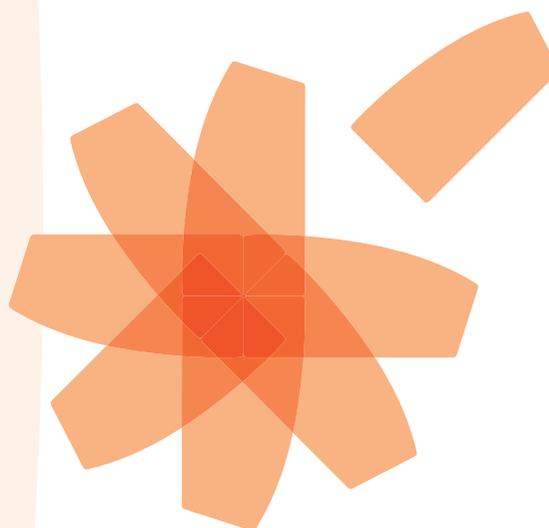
- **Le défi environnemental**
avec les effets du dérèglement écologique et climatique.
- **Le défi social**
avec le risque de fragmentation de la société sous le poids d'inégalités.
- **Le défi démocratique**
avec la nécessité d'imaginer, à toutes les mailles territoriales, des instances ouvertes pour dialoguer et trouver des solutions partagées.

Tous les acteurs de la société ont un rôle à jouer pour limiter leurs effets : **il n'y aura pas de vainqueur solitaire !**

Cette conviction nous engage sur la voie des coopérations et des partenariats avec les territoires, notamment avec les acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire pour assumer une véritable **responsabilité territoriale d'entreprise**.

Par sa nature, ses activités, ses parties prenantes, sa taille, **SNCF a une responsabilité sociétale particulière**. Il ne s'agit pas de faire de la RSE mais d'être RSE en pilotant, gouvernant, investissant.

La RSE est le moteur de notre transformation !



Nos valeurs

Si SNCF est en mouvement, ses valeurs sont quant à elles profondément ancrées. Elles constituent son ADN et rassemblent les hommes et les femmes qui représentent l'entreprise aujourd'hui.

Nous avons défini notre projet d'entreprise pour les dix prochaines années, son nom : **« Tous SNCF »**.

Il fixe le cadre et les objectifs de nos actions pour devenir, d'ici 2030, **un champion de la mobilité durable** des voyageurs et des marchandises, avec un cœur de métier ferroviaire et un pays de référence, la France.

Voici les **quatre grandes lignes de force** de cette stratégie :

- Mettre l'humain au cœur de l'entreprise,
- Renforcer notre rôle de partenaire au service du développement et de la vitalité des territoires,
- Contribuer à concrétiser une transition écologique au quotidien,
- Devenir le leader européen du numérique dans la mobilité.

Cette ambition est incarnée par notre signature de marque :

« SNCF. Pour nous tous ».

Elle valorise un modèle ferroviaire dépassant la mobilité pour s'ancrer plus largement dans un projet de société.

Nos parties prenantes

Par sa mission de service public et les enjeux associés à ses activités, SNCF interagit avec de nombreuses parties prenantes qui ont chacune leur canal d'expression vers l'entreprise pour une écoute partagée.

Réciproquement, par son engagement sociétal et sa volonté à agir pour une société plus durable, SNCF porte des messages vers ses parties prenantes.

Les modalités de ce dialogue sont présentées dans ce rapport.



Nos engagements RSE

Les équipes SNCF intègrent tout naturellement **les principes universels des Nations Unies** relatifs au respect des droits humains, aux normes de l'Organisation Internationale du Travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Le Groupe SNCF contribue à l'atteinte des objectifs de développement durable de l'ONU. Ce rapport en propose différentes illustrations en présentant nos réalisations 2023.



Notre raison d'être

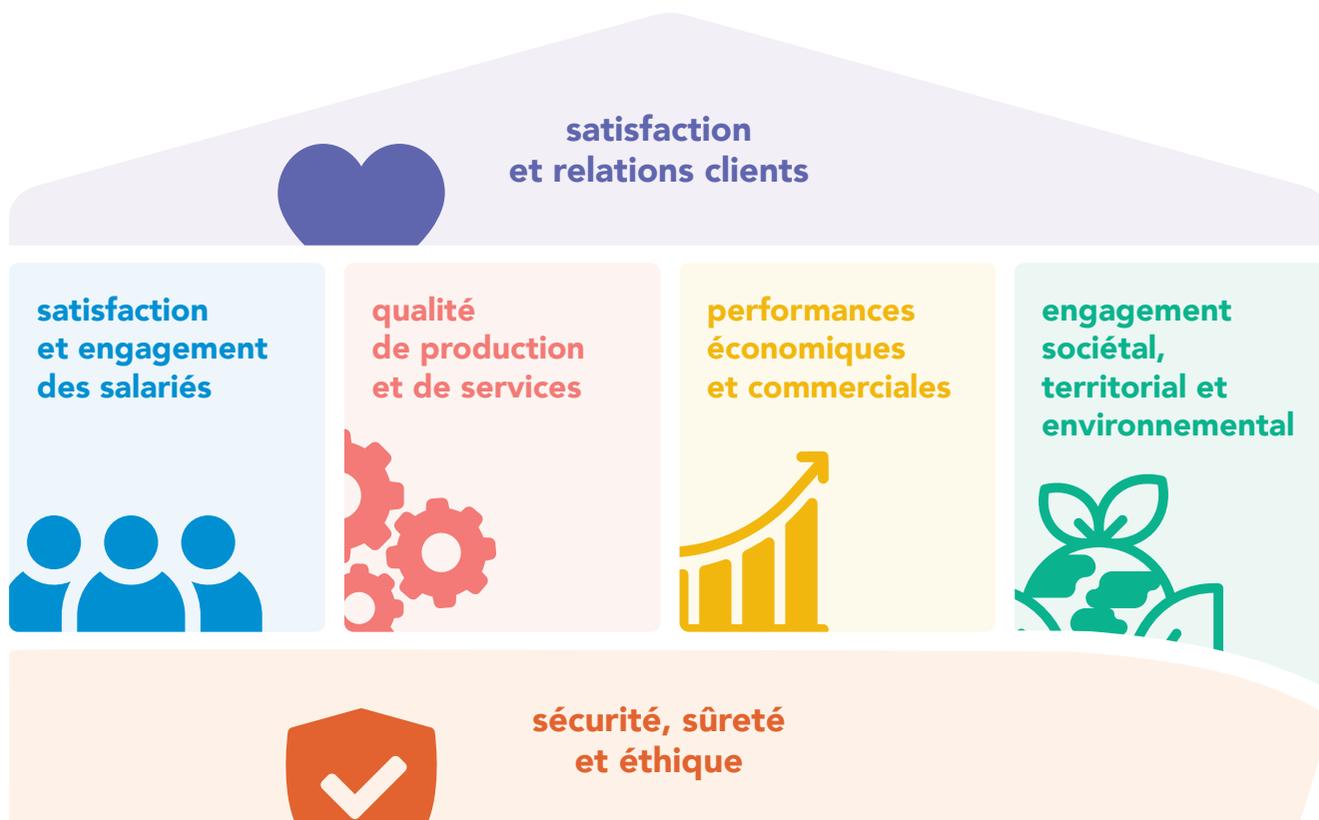
Le Groupe SNCF a pour mission de contribuer à la vitalité de la société et de ses territoires. Nous offrons des services de transport indispensables au dynamisme économique et au lien social, indispensables au développement des territoires comme au bien-être de leurs habitants, indispensables enfin pour réussir la transition écologique.

La mission de service public dont SNCF a été chargée à sa création en 1938 perdure aujourd'hui dans l'engagement des femmes et des hommes de l'entreprise, au service de l'intérêt général. Nous imaginons et mettons en œuvre pour nos clients, avec professionnalisme et sens du collectif, **des solutions de mobilité et de logistique du XXI^e siècle, innovantes et centrales pour la décarbonation des transports.**

La performance et l'intégration de l'ensemble de nos métiers autour du ferroviaire et des mobilités durables visent à optimiser le coût et l'impact global des transports pour les clients, les contribuables et les citoyens. Nos infrastructures et nos services, qui s'inscrivent dans le temps long, constituent un bien commun pour relever les défis sociaux, écologiques et économiques.

C'est le sens de notre raison d'être : **« agir pour une société en mouvement, solidaire et durable »**. Elle énonce ce qui constitue notre mission principale, ce qui anime les équipes au jour le jour. La raison d'être fait le lien entre le passé, l'avenir et le futur de SNCF pour mettre en lumière la cohérence de notre évolution.

Elle se décline en **6 piliers, formant la maison « Tous SNCF »** :



Notre stratégie RSE

Notre stratégie RSE s'est construite en cohérence avec les objectifs de développement durable de l'ONU, les attentes de nos parties prenantes et les lignes directrices de la norme ISO 26000. Elle guide nos actions à l'horizon 2030 avec les **6 axes suivants** :

1 Les enjeux du transport ferroviaire et des mobilités durables

Notre 1^{er} levier d'impact environnemental est de réussir le report modal vers les modes de déplacement décarbonés et frugaux en énergie.

2 La réduction de l'empreinte environnementale de nos activités

Frugalité des consommations, réduction des émissions, durabilité des produits et matières par l'économie circulaire.

3 La résilience du système ferroviaire au changement climatique

Investir dans l'adaptation et la résilience de nos activités. Adapter notre exploitation aux aléas climatiques.

4 Notre action pour la cohésion sociale et l'économie écologique et solidaire

La transition écologique doit être économiquement soutenable et socialement acceptable.

5 Nos salariés, principaux acteurs et bénéficiaires de la transition écologique et sociale

L'humain est la source d'énergie pour réussir les transitions écologiques et sociales.

6 Pour une éthique irréprochable et une gouvernance ouverte

Exemplarité et ouverture, individuelle et collective.

Notre gouvernance RSE

En Nouvelle-Aquitaine, un **Comité RSE** coordonne le déploiement de cette stratégie et contribue au partage des bonnes pratiques. Ce rapport RSE a l'ambition de vous transporter au cœur de nos réalisations 2023 guidées par ces 6 thématiques en écho à notre raison d'être.





1

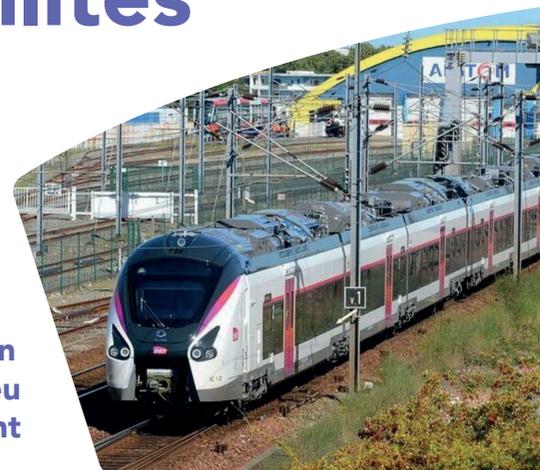




Les enjeux du transport ferroviaire et des mobilités durables

Les enjeux

Par ses dessertes des territoires, le train structure l'organisation des mobilités régionales et nationales. Frugal en énergie et peu polluant, il offre aux voyageurs un temps utile de déplacement et aux chargeurs un espace de stockage en parcours.



En France, les **transports** sont à l'origine de **30% des émissions de gaz à effet de serre (GES)**.^[1]

La part des émissions du **transport routier** est de **94%** (54% pour les véhicules particuliers, 24% pour les poids lourds, 20% pour les véhicules utilitaires légers et 1% pour les deux-roues). La **voiture individuelle** représente plus de la moitié des émissions de GES du transport routier.^[2]

La **part du train, 0,6%** grâce à ses caractéristiques techniques uniques avec son contact roue – rail, métal contre métal et ses lignes à faibles dénivellations et en partie électrifiées.

Chaque jour, 1 million de voitures restent au garage grâce aux TER et 3,4 millions grâce au Transilien.

La consommation « d'énergie de traction » du secteur des transports représente **32%** de la consommation énergétique finale française. **93%** sont consommés par le transport routier. **La part du train est de 1,9%!**^[2]

Le transport ferroviaire agit directement sur 2 enjeux majeurs, la **réduction des émissions de GES** et la **baisse des consommations d'énergie**.

C'est le champion des mobilités durables !

Les marchandises transportées par le train émettent 9 fois moins de CO₂ que par la route avec 6 fois moins d'énergie consommée.

Face à un tel déséquilibre d'impact pour le changement climatique et la préservation des ressources, notre engagement pour les citoyens et les générations futures est clair : **doubler la part modale du ferroviaire dans les transports à l'horizon 2040.**

Cet objectif contribue directement à la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte où la France s'est fixée un objectif de **réduction de 40% des émissions de GES entre 1990 - 2030** et **zéro émission nette d'ici 2050**. Le seul report modal de 10% de la route vers le rail contribuerait à près d'un tiers de l'objectif de décarbonation des transports de la France.^[3]

Un voyage en train émet en moyenne 30 fois moins de gaz à effet de serre qu'un déplacement en voiture pour une personne seule.

Sources : [1] Insee / [2] statistiques-développement-durable.gouv.fr ; notre-environnement.gouv.fr / [3] « Le fer contre le carbone » de JP Farandou (Président de SNCF) auprès de la Fondation J. Jaurès.

0,6%

= part des émissions de GES pour le train

94%

pour le transport routier

30x

moins d'émissions de GES pour un voyage en train qu'en voiture

Dans une contribution publiée le 10 février 2022 par la Fondation Jean-Jaurès, Jean-Pierre Farandou, Président du Groupe SNCF expose son ambition pour le ferroviaire Français et explique pourquoi doubler la part modale du train dans les deux prochaines décennies est une nécessité écologique autant qu'économique et sociale pour la France. Il précise aussi comment y parvenir :



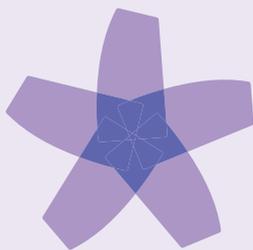
- Avec le développement des infrastructures : la création de RER métropolitains dans 13 grandes villes françaises, la construction de lignes à grande vitesse, l'effort de régénération engagé qui profite à l'ensemble du réseau et en particulier aux trains du quotidien, le déploiement de trains légers sur les lignes de desserte fine du territoire, le développement de dessertes longues distances sur des relations mal desservies,
- Avec la modernisation et la digitalisation du réseau,
- Avec des leviers sur les services : agir sur les prix, améliorer la qualité de service, relancer le fret, favoriser l'intermodalité et accélérer le report vers le ferroviaire par une tarification du carbone.

En 2023 la France a réduit de **4,8%** (vs 2022) ses émissions de CO₂ dont **-2%** dans les transports. En parallèle, l'engouement pour le train se poursuit.

Ce succès fait directement écho à notre stratégie RSE car « **faire plus de train** » est en soi notre première responsabilité sociétale !

Développer la part du ferroviaire et des mobilités durables au service du bien commun

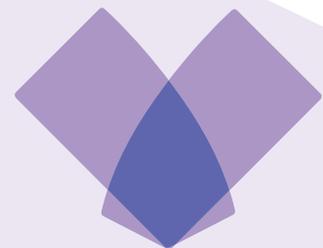
implique une amélioration continue de nos offres de mobilité
caractérisées par :



Leur compétitivité



Leur attractivité



**La confiance en notre
engagement RSE**

**Le ferroviaire fait partie de la solution face aux enjeux environnementaux,
d'aménagement du territoire et de pouvoir d'achat.**



Une mobilité décarbonée compétitive !

Face à l'urgence climatique, proposer un service décarboné est un atout compétitif. Toutefois pour qu'il soit accessible à tous, son prix reste prépondérant.

C'est dans ce contexte que le transport ferroviaire poursuit sa croissance avec, en 2023, une hausse des trafics Voyageurs de plus de **7 % pour TER**, **6 % pour TGV** et **5 % pour Intercités** (vs 2022).

Ce succès repose sur plusieurs facteurs :

Une large gamme tarifaire, de plus en plus **intermodale**, avec de nombreuses offres spécifiques à chaque catégorie de voyageurs. La carte **Avantage pour tous**, le **billet tribu**, le **PassBask**, la **carte Modalis** et les offres **Pro** en sont des illustrations à succès,

Une plateforme de distribution commune avec **SNCF Connect** qui présente également le parcours de bout en bout,

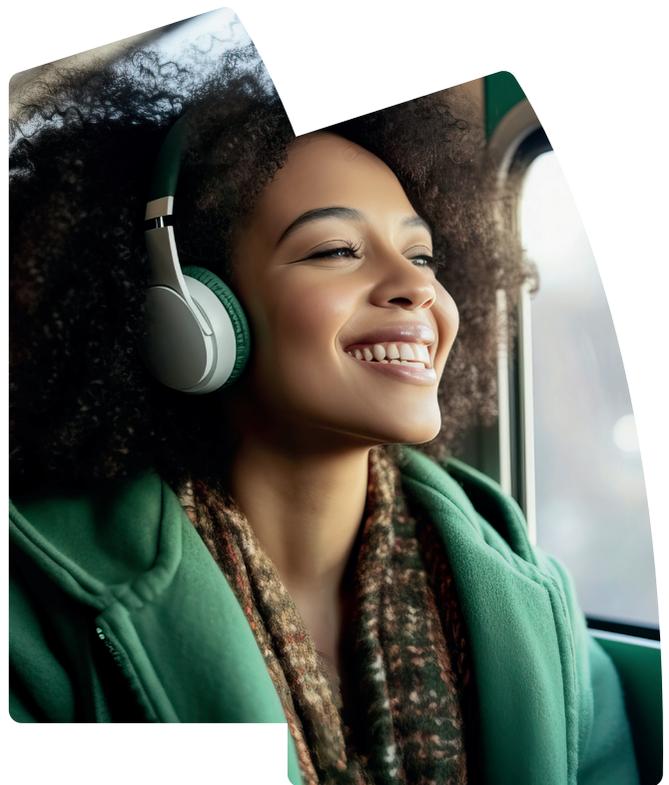
La prise en charge des frais de transport en commun par l'employeur à hauteur de 50 %, voir plus pour certaines collectivités,

Les facilités associées au plan de déplacements de l'entreprise. PDME obligatoire pour les entreprises de plus de 100 salariés sur un même site,

Les indemnités en cas de retard. Un nouveau règlement européen sur les « droits et obligations des passagers ferroviaires » est entré en vigueur le 7 juin 2023. Il prévoit notamment que l'indemnisation versée en cas de retard dû à des « circonstances exceptionnelles » ne soit plus obligatoire.

SNCF continuera néanmoins de le faire !

Les facilités d'échange par exemple avec le service **OUIGOSWAP**, qui permet à un client de revendre sa place et à un autre de se mettre sur liste d'attente et de l'acheter. « Faire un heureux c'est bien, en faire deux, c'est encore mieux », voilà comment pourrait être résumé le service OUIGOSWAP,



La régularité du temps de parcours, à comparer à celui de la voiture, notamment dans les agglomérations,

La résilience du service face aux aléas climatiques,

La maîtrise des coûts d'exploitation. Chaque année, des **études d'optimisation** sont menées dans ce but. Elles donnent lieu en décembre à un changement de service qui prend en compte l'amélioration continue de l'offre et les conditions de travail des personnels. Menées conjointement avec la Région Nouvelle-Aquitaine, ces études ont permis un accroissement de **11,5 % de l'offre TER sur la période 2019-2023** avec plus de 2,2 millions de train-km créés,

Le prix du carburant et les émissions de CO₂ associées dont l'augmentation conduit chacun à réinterroger ses choix de mobilité,

Les coûts indirects du transport routier tels que :

- L'assurance, l'amortissement du véhicule, les frais de réparation et d'entretien, les dépenses de pneumatique, le temps de parcours en fonction de la puissance du véhicule et de la distance parcourue,
- Le coût du péage et du stationnement.

+7%

du trafic TER

+6%

du trafic TGV

+5%

du trafic Intercité



Les mobilités de demain

Et pour **irriguer les zones rurales moins desservies** par les transports collectifs, nous étudions les mobilités durables de demain pour les lignes de **dessertes fines du territoire** (LDFT). Leur intérêt pour des déplacements de moyenne distance avec peu de passagers conduit à adapter l'infrastructure et les modes d'exploitation pour que leur coût soit compétitif. Les projets TELLI, DRAISY et FLEXY sont nés de cet enjeu économique.

Le transport ferroviaire de fret, un rempart contre les émissions de CO₂

Il en est de même pour **le transport de fret** où l'argument ferroviaire doit être apprécié au-delà de ses coûts sur la base des volumes transportés, du stockage en ligne, des caractéristiques écologiques du mode ferroviaire ou de la sécurité du transport, notamment sur une longue distance.

D'ici à 2030, les routes européennes pourraient compter un million de camions supplémentaires, créant un surplus de 80 millions de tonnes CO₂. Un scénario difficilement acceptable au regard des objectifs définis en 2015 dans l'Accord de Paris sur le climat.

En rejoignant la coalition Rail Freight Forward, aux côtés d'une quinzaine d'autres entreprises de fret, notre Groupe contribue au développement d'une offre européenne de qualité pour le transport ferroviaire de marchandises, à même de constituer une alternative durable à la route. L'objectif se veut ambitieux : porter la part modale du rail à **30 % d'ici à 2030**, ce qui annulerait l'impact négatif de la croissance du transport de marchandises sur le climat.

Ainsi, depuis septembre 2023, Fret SNCF opère en Nouvelle-Aquitaine pour le compte du groupe SMURFIT Kappa, un nouveau trafic de **20 000 tonnes** par an de pâte à papier, entre le Port de La Rochelle (17) et Fature (33), en report modal de la route.



30%

objectif de la part
modale du rail
d'ici 2030



Une attractivité du train toujours plus forte !

Proposer une offre de mobilité décarbonée compétitive est-il suffisant pour aider nos concitoyens à franchir le pas de la mobilité durable ?
Non.



Si le train est régulièrement qualifié de « **colonne vertébrale des mobilités durables** » son attractivité est un facteur déterminant dépendant de :

#1 Sa facilité d'accès via la gare

#2 Ses fréquences, son temps de parcours, sa ponctualité et sa résilience

Et dans ces domaines les néo-aquitains ont bénéficié de nombreuses nouveautés en 2023 avec :

La rénovation et la mise en accessibilité des gares et haltes :

Dans le cadre de la convention signée entre la région Nouvelle-Aquitaine et SNCF Gares & Connexions, un **plan pluriannuel de modernisation des haltes et gares régionales** est déployé sur le territoire.

Les objectifs sont :

- D'améliorer le confort et les conditions d'accueil du public,
- D'améliorer l'accessibilité notamment en faveur des personnes en situation de handicap,
- De mettre en place ou d'améliorer la signalétique.

En 2023, **22 chantiers** ont été réalisés dans lesquels la région Nouvelle-Aquitaine a investi **4 millions d'euros** et SNCF Gares & Connexions **1 million d'euros** pour financer ces opérations.

La mise en place d'Espace Multimodal Augmenté (EMA)

Le programme EMA propose une gamme de services et d'équipements déployée en gare, qui favorise l'usage des mobilités actives et partagées. Par exemple :

- Une offre de stationnement adaptée à chaque mobilité active (du skateboard à la trottinette, en passant par le vélo, avec ou sans assistance électrique).
- Des services additionnels adaptés à ces mobilités (bornes de recharge, stations de réparation, stations de gonflage, consignes pour les micromobilités sécurisées...).
- Une signalétique spécifique et plus visible pour identifier ces équipements.
- Des espaces réservés aux modes partagés comme le co-voiturage.
- Une cartographie de l'environnement de la gare qui encourage l'usage des modes actifs.

22

chantiers de rénovation en Nouvelle-Aquitaine

4 M€

d'investissement par la Région Nouvelle-Aquitaine

1 M€

d'investissement par SNCF Gares & Connexions

600

offres de services
et commerces en
Nouvelle-Aquitaine

L'implantation de commerces ou de services en gare

SNCF Gares & Connexions met à disposition de nombreux services et commerces pour améliorer l'expérience en gare des clients. Tous les ans, de nouvelles enseignes sont proposées afin d'offrir aux voyageurs et aux riverains des services malins au quotidien. Plus de 600 offres de services et commerces sont proposées dans les gares de Nouvelle-Aquitaine.

En 2023, de nouveaux commerces ont ouvert dans les gares de Bordeaux Saint-Jean, Libourne et Limoges-Bénédictins.



La gare d'Ychoux est devenue la 1^{ère} gare de France à proposer des services postaux au guichet !

Renaud Lagrave, Matthieu Merlet et Hervé Lefèvre ont inauguré pour la 1^{ère} fois un partenariat entre la gare SNCF et La Poste en présence de Xavier Castagnède, maire d'Ychoux.



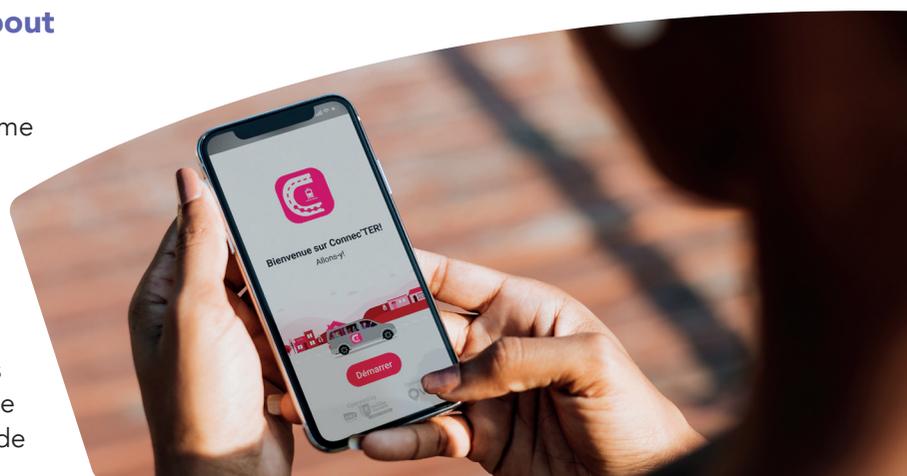
La Maison du vélo Rochefort a ouvert dans une aile de la gare.

Situé dans l'aile Ouest, ce nouveau lieu conçu comme un « laboratoire » destiné à promouvoir la pratique du deux-roues propose une soixantaine de vélos à louer ainsi que des services.

Cyrille Dubois, gérant des magasins Cyclable ; Jérôme Burcklen, responsable de la maison du vélo, et Didier Barraque-Bigot, mécanicien.

Des services de mobilité de bout en bout connectés au train

Le train ne va pas partout, c'est vrai, comme notre colonne vertébrale. C'est pourquoi nous proposons le **transport à la demande CONNec'TER**. Ce service dessert les localités situées sur la ligne TER entre Saint-Yrieix et Objat (Corrèze). Il propose un transport à la demande dynamique qui permet d'aller d'une gare à une autre ou vers des centres bourgs, entreprises ou écoles. Un modèle qui permet de répondre à une forte demande provenant des territoires les plus ruraux.





L'arrêt du train à la demande

Pour proposer un service de plus en plus inclusif, depuis le début 2023 sur proposition de la Région Nouvelle-Aquitaine, SNCF Voyageurs expérimente l'arrêt du train à la demande. À quai, il suffit d'un signe de la main pour que le train s'arrête. À bord, le client se fait connaître et informe de sa descente avant le départ.

Cette expérience est actuellement menée en gares de Pérols et Jassonneix pour la ligne Limoges-Ussel et Montaignac pour Brive-Ussel. Ce service permet de proposer plus de mobilité y compris dans les territoires ruraux. C'est un enjeu primordial pour l'équilibre et le dynamisme de la région.



Le retour des trains de nuit

L'État et SNCF ont relancé les trains de nuit avec le Pyrénéen qui relie Paris à Hendaye via Lourdes durant les vacances d'été.



L'inclusion du handicap

ACCES TER et ACCES PLUS sont des services d'assistance aux personnes en situation de handicap et à mobilité réduite pour faciliter leur voyage sur le réseau national et international. Ils sont disponibles dans 107 points d'arrêts de Nouvelle-Aquitaine.

Un service de sécurité réactif

La proposition d'un **service de sécurité spécifique** avec les équipes de la Sûreté Ferroviaire qui mène des actions de prévention pour un voyage apaisé. Par exemple une convention avec le Parquet de Bordeaux et la police Nationale de Gironde pour assurer la prise en charge des victimes de vols sans violence en gare de Bordeaux Saint-Jean dans le cadre de leur plainte.

Ce dispositif vise à offrir une solution de prise en charge immédiate du voyageur, victime d'un vol en gare de Bordeaux (pas à bord), avec une possibilité de traitement immédiat des images de vidéoprotection et potentiellement une interpellation des auteurs rapide.



450M€

investis dans le réseau
ferroviaire en
Nouvelle-Aquitaine

La régénération et la modernisation du réseau ferroviaire

450 M€ (190 M€ cofinancés par l'État, la Région, des collectivités et 260 M€ par SNCF Réseau) ont été consacrés au réseau ferroviaire néo-aquitain en 2023 afin de maintenir l'intégrité du réseau et d'améliorer ses performances.

De grands projets de développement du réseau ferroviaire :

Dans les 10 prochaines années seront développés :

- Le **RER Métropolitain et les Aménagements Ferroviaires Sud de Bordeaux (AFSB)**. Projets qui permettront d'augmenter la fréquence des trains (30') Libourne - Arcachon, Langon - St Mariens / St Yzan et sur la ligne du Médoc sans changement en gare de Bordeaux.
- Le **Grand Projet du Sud-Ouest (GPSO)** qui reliera à grande vitesse Bordeaux à Toulouse et à Dax.



Plan de transport de fret SNCF

Côté **Fret**, le report de la route vers le train nécessite une offre à la fois de fort tonnage (trains lourds de 1 000 tonnes) et de « wagons isolés » pour les petits volumes.

Avec le plan de transport « **Gestion Capacitaire** » de Fret SNCF en Nouvelle-Aquitaine, le réseau de trains reliant un maillage de plateformes, multi-client est ouvert à tous les produits et pour tous les formats d'envois.

Ce plan de transport, permet :

- d'optimiser le remplissage des trains et de réduire le nombre de circulations par la mutualisation des commandes de différents clients,
- de lancer rapidement de nouveaux flux et de bénéficier plus rapidement du faible impact carbone du ferroviaire.



Des activités labellisées et certifiées

Il n'est jamais facile de promouvoir sa responsabilité sociétale sans risquer le soupçon de greenwashing !

Pour autant devons-nous rester bras ballants ? Ne rien dire de notre volonté de contribuer à la réduction des émissions de CO₂ ? Ne rien dire de la raréfaction de l'énergie et de la frugalité du train ? Ne rien dire de la contribution des cheminots face aux transitions en cours ? Non.



Mais nous devons le démontrer en nous évaluant constamment grâce aux différents labels et certifications reconnus tels que les certifications aux normes ISO, l'évaluation RSE ou les notations extra-financières.

Un engagement reconnu

Depuis 2003, le groupe SNCF est engagé auprès de l'initiative de responsabilité sociétale du Pacte mondial des Nations unies et de ses **dix principes autour des droits humains, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.**

Depuis 2015, le Groupe est au **niveau avancé du Pacte Mondial des Nations unies**, 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 de l'entreprise aux 17 Objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies. En 2023, le groupe SNCF renouvelle son engagement et publie sa communication sur le Progrès (COP) sur le site du Pacte Mondial des Nations unies.

La solidité des fondamentaux

Le Groupe SNCF a vu sa notation intrinsèque évoluer de « BBB+ » à « A- », ce qui lui permet de conserver ses notations « AA- / Aa3 / AA- » respectivement auprès des agences S&P (29 juin 2023), Moody's (26 mai 2023) et Fitch Ratings (22 mai 2023).

L'agence **EcoVadis** a notamment attribué la note de **82/100** au Groupe SNCF (+3 points vs 2022), classant le Groupe dans le **top 1 % des entreprises évaluées**. Le Groupe s'est vu décerner la médaille de Platine EcoVadis.

Le **Carbon Disclosure Project** (CDP) a relevé la note du Groupe SNCF de C à B, marquant une progression significative dans son engagement pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre et gérer les conséquences du changement climatique sur ses activités.

Une stratégie « 100% finance durable »

Au cours de l'année 2023, le Groupe SNCF a levé près de 2,2 Mds € de financements obligataires en 6 opérations dont près de 98 % en format « **Green Bond** ». L'objectif du Groupe SNCF est de convertir l'intégralité de ses produits financiers (dette, placements, etc.) aux critères de l'investissement responsable à l'horizon 2025.

Taxonomie environnementale européenne

Un alignement en progression selon cette classification (qui vise à déterminer le positionnement des entreprises vis-à-vis de la trajectoire de transition durable de l'Union Européenne) : 50% du chiffre d'affaires du Groupe SNCF provient d'activités ayant un **impact positif sur l'environnement** (vs 44% en 2022).

Des reconnaissances néo-aquitaines

En fonction de leur secteur d'activité les différentes entités SNCF de Nouvelle-Aquitaine sont engagées dans la maîtrise de la qualité (ISO 9001), la protection de l'environnement (ISO 14001), la prévention sécurité (ISO 45001) et bien sûr la RSE (ISO 26000).

- Le **Technicentre de maintenance de Nouvelle-Aquitaine** est certifié **ISO 9001, 17001 et 45001**,
- Le **pôle assurance dommages** de l'agence juridique Atlantique est certifié **ISO 9001**,
- TER Nouvelle-Aquitaine** est reconnu engagé RSE au niveau « **exemplaire** ».

B

Notation Carbon Disclosure Project

82/100

Notation EcoVadis Médaille Platine

A-

Notation financière Qualité moyenne supérieure



2





La réduction de l'empreinte environnementale de nos activités

Les préconisations de la norme ISO 26000 introduisent la responsabilité environnementale comme étant « le respect par une organisation non seulement de la législation et de la réglementation mais aussi qu'elle assume la responsabilité de l'impact de ses activités sur l'environnement dans les zones rurales et urbaines et sur l'environnement au sens plus large. Compte tenu des limites écologiques, il convient qu'elle agisse pour améliorer ses propres performances ainsi que les performances des autres dans sa sphère d'influence ».

Si le Groupe SNCF est l'acteur majeur des **mobilités durables**, **ses propres activités industrielles et de services** nécessitent des ressources, peuvent créer des pollutions et générer des déchets.

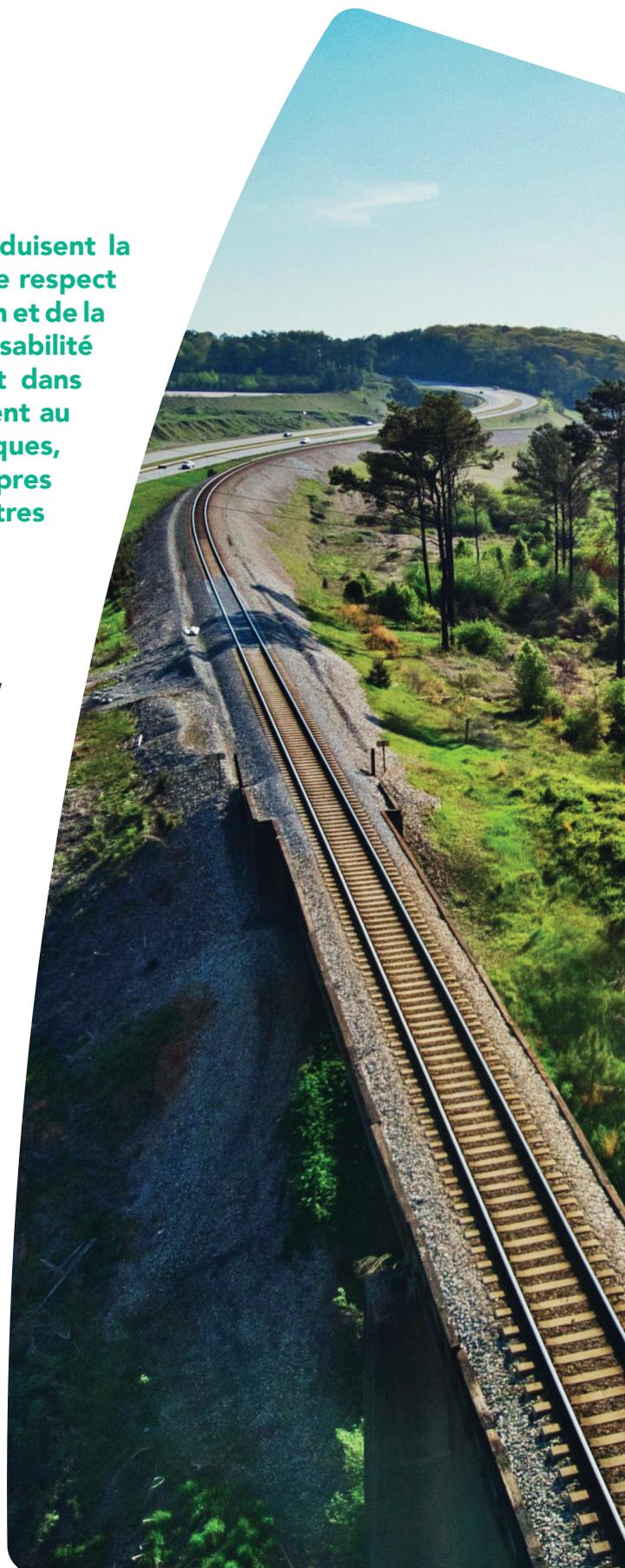
La **protection de l'environnement** fait ainsi partie intégrante de son management sur ses **sites techniques, ses chantiers** ou pour l'exploitation des **lignes ferroviaires**. À ce titre, l'environnement bénéficie d'un management équivalent à celui de la sécurité de l'exploitation ferroviaire, de la Santé et Sécurité au Travail, de la Sécurité incendie et de la sûreté.

Il en résulte des actions d'amélioration continue sur :

- La réduction de ses émissions de gaz à effet de serre,
- La sobriété énergétique et la production d'énergie,
- La préservation des ressources naturelles,
- Les achats responsables et l'économie circulaire,
- La sensibilisation des personnels,
- La contribution aux réflexions et sensibilisations des parties prenantes.

La mise en place de systèmes de management de l'environnement (SME) selon les prescriptions de la norme **ISO 14001** est en marche pour chacune des entités du Groupe.

La préservation de la **biodiversité** est intégrée à cette démarche.



Réduire nos émissions de CO₂

Nos émissions de CO₂ ont pour principales origines :

- L'énergie de traction et les conditions de conduite,
- Les achats,
- Les bâtiments et leurs équipements,
- Les déplacements Domicile-Travail et professionnels des salariés,
- Les moyens de substitution routiers en cas d'aléas d'exploitation.

-15%

d'émissions de CO₂ des TER Nouvelle-Aquitaine en 2023

-12%

de consommation des TGV avec l'aide à l'Éco-conduite

Nos actions de réduction du CO₂ se concentrent sur ces différentes causes avec :

- La recherche de nouvelles énergies de traction pour les TER en substitution du gasoil avec des expérimentations sur l'autonomie des batteries autonomes, l'hybridation électrique – thermique, les bioGNV ou les biocarburants (B100),
- L'aide de nos conducteurs à l'Éco-conduite (freinage optimisé, système d'arrêt/redémarrage automatique du moteur),
- La gestion du remisage des trains avec l'Éco-stationnement.

Ces pratiques ont contribué à la réduction de 15% des émissions de CO₂ des TER Nouvelle-Aquitaine en 2023 (vs 2022) avec 35,4 gCO₂/voyageurs.km.

L'aide à l'Éco-conduite a permis de réduire de 12% la consommation des TGV.

- L'efficacité énergétique des gares et des bâtiments tertiaires. Les nouvelles gares sont certifiées Haute Qualité Environnementale (HQE), mieux isolées et produisent leur propre énergie,
- L'intégration de clauses RSE dans nos cahiers des charges avec une notation associée pouvant atteindre les 20%,
- La sensibilisation des personnels à l'utilisation des transports en commun et des modes doux.





La préservation des ressources



Énergie

Un recours de plus en plus important aux énergies renouvelables

Avec environ 9 milliards de kWh/an, nous sommes le premier consommateur industriel d'électricité en France. À ce titre, dans le cadre de notre politique RSE, nous nous sommes engagés depuis plusieurs années à mettre en place une politique énergétique responsable.

SNCF accentue ainsi son recours aux énergies renouvelables, notamment dans la perspective du développement de l'autoconsommation d'énergie.

Pour ce faire, nous disposons d'un atout décisif afin de nouer des partenariats fructueux avec les industriels et les collectivités territoriales : SNCF est **le deuxième propriétaire de patrimoine en France**, avec une emprise foncière considérable au sol et en toiture.

Via nos directions, SNCF Immobilier et SNCF Renouvelables nous prenons 3 engagements en faveur de l'énergie solaire :

- Recenser et caractériser les espaces d'une surface minimum de 2 ha pour développer des projets photovoltaïques,
- Favoriser le déploiement des projets solaires sur les terrains éligibles,
- Développer des projets en autoconsommation sur les bâtiments SNCF et de mise en place progressive de panneaux photovoltaïques sur les toitures des principaux bâtiments existants.

Pour SNCF Gares & Connexions, l'objectif est d'installer d'ici 2030, 1,1 million de m² de panneaux solaires sur les toits des gares, les parkings et les abris de quai.

Par ailleurs nous travaillons également à la valorisation de l'énergie récupérée lors du freinage des trains.

9

milliards
de kWh/an

1^{er}

consommateur
industriel d'électricité
en France

1,1

million de m²
de panneaux solaires
en gare d'ici 2030



Eau

Nous sommes à l'origine d'environ 0,1% de la consommation d'eau nationale, et de l'ordre de 3% de la consommation du secteur industriel. L'eau est un bien commun qui se raréfie, et notre capacité à délivrer le service ferroviaire en dépend : nous avons donc pleinement conscience de ce double enjeu.

-10%

de prélèvements en eau d'ici 2025

-25%

de prélèvements en eau d'ici 2035

Nous utilisons l'eau principalement pour :

- L'eau potable et sanitaire pour les clients et les agents,
- Le nettoyage des trains,
- Les travaux de maintenance et de voies, les espaces verts et divers nettoyages,
- Le dispositif de protection incendie.

C'est donc collectivement que les équipes s'engagent à mettre en place des actions pour réduire de 10% ses prélèvements en eau d'ici 2025 et de 25% d'ici 2035 :

- En améliorant la détection des fuites d'eau grâce à des outils de suivi précis,
- Mettant en place des niveaux d'alerte adaptés en cas de sécheresse,
- Limitant au strict nécessaire nos usages de l'eau, comme le lavage du matériel, des équipements ou locaux et l'arrosage des espaces verts,
- Récupérant l'eau de pluie pour la réutiliser,
- Encourageant dans toute l'entreprise les gestes simples au quotidien pour économiser l'eau.



La biodiversité

Avec 30 000 km de voies, plus de 3 000 gares et environ 50 établissements industriels, nous sommes en interaction directe avec une multitude d'écosystèmes. Nos installations jouent donc un rôle essentiel dans la préservation de la biodiversité et la préservation des ressources naturelles.

Pour mieux connaître l'influence de nos différentes emprises sur la faune, la flore et veiller à une implantation harmonieuse de nos activités dans les paysages, nous conduisons de nombreuses études guidées par le principe ERC : « **éviter, réduire, compenser** ».

Ainsi notre utilisation de produits phytosanitaires a été réduite par 4 en 20 ans : trains désherbeurs modernisés, recherche de solutions alternatives au glyphosate, développement de l'éco-pâturage... Nos pratiques de désherbage, qui participent à la sécurité et la régularité du trafic, se diversifient dans la perspective d'être toujours plus durables.





Économie circulaire

L'économie circulaire est un axe majeur de notre politique. En effet, en tant qu'industrie consommatrice de matériaux (dans l'entretien de notre réseau, la mise en œuvre de nouvelles infrastructures, la création et la rénovation de gares ou le renouvellement de matériel roulant...), nous recyclons et valorisons nos produits en fin de vie.

Notre objectif : lutter contre l'épuisement des ressources et les impacts de la production de matière et de déchets sur l'environnement et la biodiversité.

Aussi notre Groupe a développé une stratégie visant à :

- Limiter sa consommation,
- Réduire les déchets dans l'ensemble de ses processus d'exploitation,
- Revaloriser les produits en fin de vie.

Une nouvelle vie pour nos matériels roulants

Chaque année, certains de nos matériels roulants (voitures Corail, Transilien, anciennes locomotives diesel ou électriques...) arrivent en fin de vie. Une fois retirés du service et démantelés, quelque 55 000 tonnes de matériaux sont recyclés, en moyenne, chaque année. Acier, aluminium, inox et verre sont ainsi valorisés en toute sécurité.

Les pièces détachées en bon état sont massivement récupérées pour être réutilisées sur notre parc en activité. Au total, près de 92% de la masse de nos voitures voyageurs retirées du service est recyclée (et près de 99% pour nos anciennes locomotives).

3 M

de tonnes par an
de matériaux (de voie ferrée)
sont recyclés et réemployés
sur nos chantiers

Les produits de la voie ferrée valorisés

Rails, ballast, traverses en bois et en béton... 3 millions de tonnes de matériaux sont déposés chaque année, l'équivalent de 300 Tours Eiffel. Que deviennent-ils ? Nos équipes de SNCF Réseau, engagées pleinement dans l'économie circulaire, les recyclent et les réemploient sur nos chantiers de maintenance et de modernisation des lignes.

Intégrer ces ressources minérales et végétales dans de nouveaux cycles de vie permet à SNCF Réseau de :

- Diminuer son impact environnemental en évitant une nouvelle extraction de ses matériaux consommatrice en énergie et en eau,
- Générer des recettes financières,
- Lutter contre la raréfaction des métaux comme l'acier de haute qualité qui sert à la fabrication des rails ainsi que du cuivre pour les caténaires.

Et lorsqu'ils ne peuvent être directement réemployés sur nos chantiers, ces matériaux sont valorisés : les rails sont refondus, les traverses en béton sont concassées pour une utilisation dans le BTP et le ballast est valorisé en sous-couche routière.

55 000

tonnes de matériaux
des trains recyclés
chaque année

92 %

des anciennes
voitures voyageurs
sont recyclés

99 %

des anciennes
locomotives
sont recyclés

80 %

des emplois chez notre partenaire OLINN sont des personnes en situation de handicap

Une nouvelle vie solidaire et responsable pour notre matériel informatique

Pour inciter nos collaborateurs à remettre leur ancien matériel informatique professionnel (PC, ordinateurs portables, smartphones...), nous avons « La Grande Collecte » qui nous permet de recycler et donner une seconde vie à ces équipements dans le cadre d'un contrat avec la société partenaire OLINN.

Cette PME du secteur du Travail Protégé et Adapté (STPA) située à Lunel, dans l'Hérault, emploie plus de 80% de personnes en situation de handicap. OLINN se charge de la suppression des données puis le matériel est réemployé, c'est-à-dire revendu via une boutique en ligne accessible au grand public. Lorsqu'il ne peut l'être, certaines pièces sont réutilisées ou recyclées.

Avec l'aide d'un réseau de 300 ambassadeurs répartis dans les territoires, nos agents se sont mobilisés massivement pour cette démarche à la fois durable et solidaire. Plus de 30 000 anciens PC ont pris le chemin de l'économie circulaire. Outre la création de CDI pour des personnes en situation de handicap, « La Grande Collecte » a aussi permis de soutenir financièrement 12 projets associatifs.

30 000

anciens PC ont pris le chemin de l'économie circulaire

12

projets associatifs sont soutenu financièrement par « La Grande Collecte »



Innovier pour recycler les textiles professionnels

La fin de vie des vêtements professionnels est une réelle problématique : plusieurs milliers de tonnes par an, pour lesquels, aujourd'hui, il n'existe pas d'autres solutions que l'incinération ou l'enfouissement. Voilà pourquoi nous avons initié, la Filière de Réemploi et de Recyclage Industrielle des Vêtements Professionnels (Frivep), en partenariat avec l'association Orée, 8 autres entreprises et l'Agence de la transition écologique (Ademe).

25 tonnes de tenues professionnelles, dont 5 tonnes en provenance de notre Groupe, ont été soumises à des tests de recyclage et de transformation par les industriels. Plusieurs usages possibles ont d'ores et déjà été répertoriés :

- L'intégration dans des feutres isolants,
- La fabrication de fil recyclé,
- Les chiffons d'essuyage industriel,
- Le rembourrage.

Enfin, lorsqu'ils ne sont pas directement associés à une structure et une fonction, les vêtements font l'objet d'un réemploi au profit d'associations caritatives.

25

tonnes de tenues professionnelles, dont 5 tonnes en provenance de notre Groupe, ont été soumises à des tests de recyclage et de transformation par les industriels.



La Boutique Éco : notre initiative inédite au service du réemploi

Tenues, équipements de protection, mobilier de gare, de bureau, fournitures ou petit électroménager... Avec la Boutique Éco, nos collaborateurs s'impliquent concrètement et personnellement dans la réduction des déchets. Ce site interne au Groupe permet, en effet, à chacun de nos salariés de céder divers objets en bon état dont ils n'ont plus l'usage. La plateforme compte à ce jour plus de 25 000 inscrits. Au total, 6 000 objets ont déjà pu y être cédés en vue d'un réemploi.

La collecte des déchets en gare

SNCF Gares et Connexions déploie progressivement un mobilier adapté au tri sélectif bi-flux ou tri-flux et des signalétiques adaptées dans les principales gares de Nouvelle-Aquitaine.



- Poubelle bi-flux
- Poubelle tri-flux
- Gare déployées en 2023
- Gare déployées en 2022



Carte du déploiement du mobilier sélectif en gare



3



La résilience du système ferroviaire au changement climatique

Si les épisodes caniculaires s'installent chaque été dans notre région, les tempêtes de l'automne 2023 ont entraîné des conséquences beaucoup plus importantes sur la circulation des trains.

Un automne tempêteux

Fin 2023, 4 tempêtes ont touché la Nouvelle-Aquitaine provoquant la chute de plus de **1 000 arbres** sur les voies. Cette situation a désorganisé les circulations des TER avec 781 trains retardés et 496 trains annulés.

Les dégradations du service ont deux origines :

- Les temps nécessaires à l'inspection des voies et à leur dégagement,
- Les temps de réparation des 57 trains ayant percutés un obstacle.

Face à cette situation un plan d'urgence a été instauré avec :

- Le travail des équipes en heures supplémentaires (nuit, week-end, 3 x 8),
- La mobilisation de renforts des autres sites de maintenance SNCF,
- La sollicitation des fournisseurs (notamment pour les pièces de rechange de carrosserie).

Bien que lié à des évènements climatiques non maîtrisables par l'entreprise un geste commercial au bénéfice des voyageurs et pris en charge à 100% par SNCF Voyageurs a été proposé en concertation avec le Conseil régional et les associations d'usagers :

- Réduction de -50% sur le mois d'avril 2024 pour les abonnés annuels,
- Réduction de -30% sur le mois d'avril 2024 pour les abonnés mensuels.

Ces mesures ont concerné 11 lignes du réseau TER Nouvelle-Aquitaine touchées par les tempêtes.



De tels phénomènes conduisent l'entreprise à adapter sa gestion des situations de crise en adaptant ses procédures d'exploitation (réduction des vitesses ou arrêt des circulations) et en planifiant des mesures de prévention sur le réseau ferré et les trains.

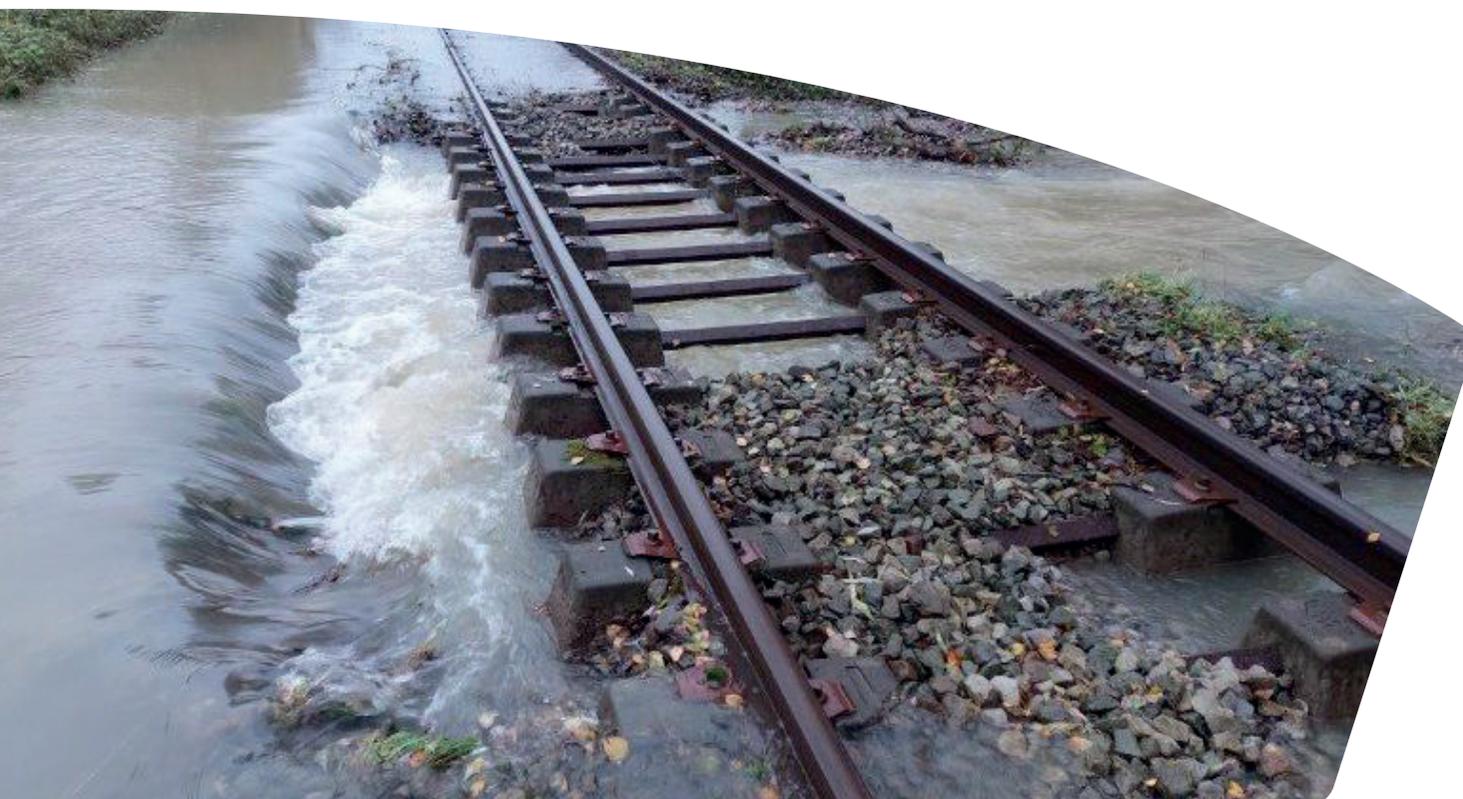
L'élagage préventif réduit le risque de chute des arbres sur la voie, toutefois avec plus de 3 400 km de ligne en Nouvelle-Aquitaine, la présence de propriétés privées le long des voies et l'évolution de la végétation, cette mesure a ses limites. Côté circulation des trains, il s'agit pour les conducteurs d'alerter en cas de détection d'un risque d'obstacle et, pour la maintenance, d'adapter les stocks de pièces de rechange.

Des crues exceptionnelles

Lors d'épisodes météorologiques extrêmes, l'infrastructure peut subir des dommages importants, nécessitant l'arrêt des circulations et l'organisation de travaux de reconstruction.

En période de fortes crues et d'inondations, certains remblais et ouvrages d'art identifiés comme sensibles font l'objet d'une surveillance particulière qui nécessite la présence de nombreux agents de maintenance sur le terrain.

En 2023, les tempêtes ont causé de nombreuses inondations notamment en Charentes, dans le Médoc et le piémont Pyrénéen. L'expérience acquise lors de ces phénomènes permet aux équipes de SNCF Réseau d'adapter la conception du réseau ferré national afin de limiter leurs conséquences.





Un nouvel été caniculaire

Si voyageurs et personnels souffrent lors des épisodes de canicule, les trains et le réseau ferroviaire sont également soumis à rude épreuve.

L'acier des rails et le cuivre des caténaires subissent des déformations dues aux fortes chaleurs, qui peuvent entraîner des incidents perturbant les circulations ferroviaires.

Les systèmes de climatisation à bord des trains peuvent arriver à la limite de leur puissance.

Face à ces défaillances techniques potentielles, de nombreuses mesures préventives sont mises en œuvre :

► **Côté réseau**, des tournées sont réalisées au printemps par les agents en charge de la maintenance et des travaux, afin d'identifier les opérations à réaliser sur certaines zones sensibles préalablement répertoriées. L'objectif est de préparer les installations ferroviaires pour leur permettre de résister aux fortes chaleurs. C'est ainsi que l'on vérifie par exemple l'état des joints sur la voie, afin de s'assurer qu'ils jouent pleinement leur rôle lors la dilatation de l'acier, ou bien la quantité de ballast qui permet de stabiliser le rail.

► **Pour les trains**, des travaux de prévention sur les filtres d'air et les systèmes de climatisation sont réalisés. Le Technicentre de Périgueux en charge de la fourniture des pièces de rechange des systèmes de climatisation anticipe cette période en adaptant ses stocks.



Par mesure de précaution des bouteilles d'eau sont également embarquées à bord des trains et stockées dans les gares afin de prévoir des distributions aux voyageurs en cas d'incident. Le nombre de places mises à la vente est parfois réduit pour être en mesure de palier à l'absence de climatisation dans une voiture. De telles organisations ont été activées entre Paris et Brive sur des rames Corail INTERCITES dont la puissance des climatiseurs est parfois insuffisantes. Un signe du changement climatique pour ces matériel conçus dans les années 1970 qui seront remplacés par des rames « Oxygène » de dernière génération.

L'ensemble de ces mesures fait l'objet d'un « plan d'action canicule » où SNCF Réseau, SNCF Gares & Connexions et SNCF Voyageurs se mobilisent au service du confort des voyageurs en intégrant les préconisations des retours d'expérience réalisés chaque année.

Les rames « Oxygène »

de dernière génération
remplaceront l'ancien matériel
des années 1970





4



Notre action pour la cohésion sociale et l'économie écologique et solidaire

La SNCF a une responsabilité toute particulière vis-à-vis de la société. Nos concitoyens, mais aussi les élus et plus généralement nos parties prenantes, attendent beaucoup de notre grande entreprise publique.

Cette exigence n'a rien de surprenant. SNCF est confrontée à toutes les fragilités sociales : la grande pauvreté, l'inquiétude vis-à-vis de l'autre, les difficultés à vivre ensemble, l'insécurité de l'emploi et le chômage, etc...

Face à ces phénomènes sociaux et sociétaux, SNCF a fait le choix d'œuvrer pour la cohésion sociale, mais aussi pour l'économie écologique et solidaire dans les territoires.

Agir dans les territoires avec un impact social reconnu

Des Interventions en Milieu Scolaires (IMS) et des campagnes de sensibilisation lors de grandes manifestations culturelles

La SNCF mène depuis plus de 15 ans des actions de sensibilisation auprès des jeunes pour prévenir des risques d'accidents et inciter aux bons comportements. Le programme de prévention scolaire « Voyageur et Citoyen » est utilisé lors des interventions menées par des agents volontaires en milieux scolaires.

15 ans

d'actions de sensibilisation auprès des jeunes



48

établissements visités

128

interventions réalisées

5 600

élèves sensibilisés



En marge du **Festival de la Bande Dessinée d'Angoulême 2023**, l'objectif de cette opération est d'accueillir les voyageurs sur notre espace et de leur présenter notre démarche de sensibilisation. Dans ce cadre, nous inviterons les visiteurs à participer à plusieurs de nos activités et à tester de nouvelles innovations, afin qu'ils puissent prendre conscience des risques ferroviaires et acquérir les bons comportements. Au travers de ces différentes présentations, l'enjeu est également d'expliquer nos principales activités ferroviaires à un large public qui ne les connaît pas ou très mal. Le Groupe SNCF se mobilise donc pour assurer la tenue d'un stand dédié à la sensibilisation du grand public aux risques ferroviaires.

Une aide à l'insertion professionnelle par l'activité économique

SNCF Gares et Connexions soutient l'**insertion professionnelle** par l'emploi indirect en s'inscrivant depuis de nombreuses années dans cette démarche, notamment par le biais d'une convention de partenariat avec les **Chantiers École** et **INAE**.

Cette convention permet à **41** associations d'intervenir sur le périmètre néo-aquitain et ce afin d'embellir, valoriser nos gares au travers de divers travaux comme la création de mobiliers, d'aménagement d'espaces verts et de mise en peinture.

Ce partenariat permet à des hommes et à des femmes, jeunes et moins jeunes, parfois éloignés depuis longtemps de l'emploi de se former ou tout simplement de renouer avec le monde du travail.



15 145

heures de travail fournies par les **27** structures sollicitées

270

personnes mobilisées sur les chantiers SNCF

141

gares concernées

Travail Alternatif Payé À la Journée pour des jeunes de 16 à 25 ans en grande précarité

En Nouvelle-Aquitaine, SNCF Réseau s'appuie sur le dispositif **TAPAJ** afin de remettre en état le territoire situé derrière la gare de Ruffec.

L'Infrapôle Poitou-Charentes et la Supply Chain de la ZPA ont noué un partenariat avec le dispositif TAPAJ (Travail Alternatif Payé À la Journée), qui permet l'emploi de jeunes en précarité, pour assurer l'entretien d'un chantier historique. Après un repérage des lieux, l'équipe de TAPAJEURS a effectué un tri des déchets et le suivi de leur évacuation. Il s'agissait principalement de bois de palettes, de déchets industriels banals (DIB) et de déchets verts.

Le dispositif « Travail Alternatif Payé à la Journée » permet aux jeunes de 16 à 25 ans en grande précarité de reprendre le contrôle de leur vie et de prévenir les comportements addictifs via un accompagnement global (médico-psychosocial) et une activité professionnelle payée le jour même.



3

chantiers proposés
à Coutras et Libourne

12

heures de
travail confiées

18

jeunes bénéficiaires
du dispositif



Les interventions à Libourne et Coutras ont consisté à nettoyer des chantiers terminés et des alentours de gare. Les matières collectées lors de ces plateaux sont triées, recyclées ou réintégrées dans le stock afin d'être réutilisées. Ces nettoyages permettent de revaloriser le chantier : c'est un cercle vertueux. Xavier DENEUVILLE, Coordinateur Supply Chain – SNCF Réseau – Établissement Industriel Atlantique, a pu remarquer qu'à la fin de ces plateaux, les jeunes étaient remotivés et fiers du travail qu'ils avaient pu accomplir.

S'ancrer dans les territoires par notre mécénat d'entreprise

Soutien à des projets territoriaux pour l'insertion des jeunes par notre mécénat financier

SNCF Nouvelle-Aquitaine, par le biais de la Fondation SNCF, entend particulièrement soutenir des projets permettant aux jeunes de réfléchir à leur orientation professionnelle, la construction de leur projet notamment vers des métiers d'avenir (environnement,

digital, etc.), tout en leur apportant des notions de savoir-être en société, le sens critique et le sens civique.

En 2023, des partenariats locaux ont été tissés avec plusieurs associations dans le cadre de l'action de la Fondation SNCF, pour aider les jeunes néo-aquitains à trouver leur voie professionnelle et à persévérer dans leurs projets.

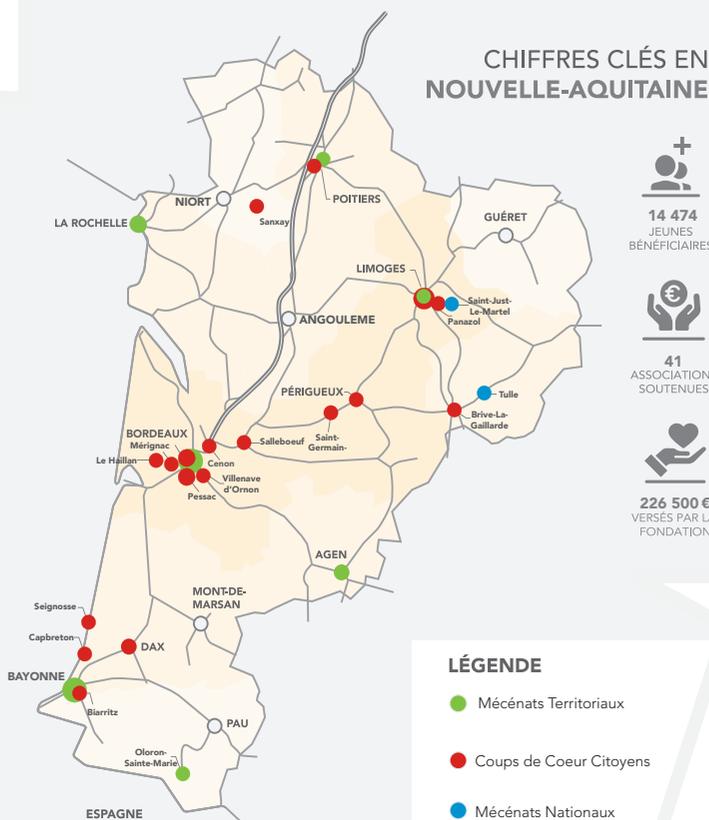
115K€

distribués à
17 associations

+6700

jeunes accompagnés

MECENATS SOLIDAIRES 2023 RÉPARTITION DES ASSOCIATIONS PRIMÉES PAR LA FONDATION SNCF



Mécénat de compétences

À travers son dispositif de mécénat de compétences, la Fondation SNCF permet aux salariés de consacrer du temps et de partager leurs compétences pour accompagner des jeunes dans leur scolarité et leurs orientations. En collaboration avec des associations partenaires, ce programme se décline en plusieurs dispositifs :



- Le mécénat de compétences individuel, de courte durée** (entre 0,5 et 10 jours par an et par salarié) **ou de longue durée**, permet au salarié de s'engager sur son temps de travail. Afin de mettre en place son engagement, il bénéficie d'un congé spécifique accordé par SNCF après validation managériale. Un bilan d'évaluation post mission est demandé.
- Le mécénat de compétences collectif, sous forme de Journées Solidaires** ou de **Séminaires d'équipe Solidaire**, permettant à la Fondation SNCF d'inviter les salariés sur leur temps de travail, à s'engager sur une journée, en faveur de l'environnement ou de l'insertion des jeunes, dans leur région respective.

Le **mécénat longue durée** offre aux collaborateurs l'opportunité de mettre à disposition d'une cause solidaire, au sein d'une association, leurs compétences ou/et leur force de travail, pour une durée de **six mois à deux ans au maximum**. Le mécénat de compétence longue durée (MCLD) est une opportunité d'engagement citoyen à plein temps pour les salariés concernés, tout en maintenant leur rémunération et leur rattachement à la SNCF. Le MCLD est également une opportunité d'acquérir une expérience et des savoir-faire nouveaux, valorisables sur un futur poste au retour dans l'entreprise.

9

associations néo-aquitaines ont bénéficié d'un mécénat de compétences longue durée (2 ans en moyenne)

dont **7** missions d'expertise (Communication, Comptabilité, aide au développement)

1 mission de mentorat

1 mission de logistique

Faciliter une mobilité pour tous

Des ateliers d'apprentissage de la mobilité pour des demandeurs d'asile et des jeunes en recherche d'emploi

SNCF TER Nouvelle-Aquitaine a choisi de se positionner sur le champ de l'accompagnement des publics en situation de fragilité pour une **mobilité durable** et **autonome**.

Pour répondre à ce besoin des territoires, un atelier d'apprentissage des mobilités du quotidien a été élaboré, expérimenté et déployé pour lever les freins à la mobilité et encourager l'utilisation des transports en commun et du TER en particulier.



Au programme :

- Visite guidée d'une gare pour se familiariser à l'environnement ferroviaire et faciliter l'orientation dans l'espace (signalétique, tableaux d'affichages,...), lecture des informations contenues sur un billet, utilisation des distributeurs automatiques de billets et des composteurs, etc.,
- Voyage initiatique en train, en abordant notamment l'accès au train, l'embarquement, les risques inhérents à la circulation dans une gare (proximité des voies, passage des trains...) et des règles à respecter pour circuler sur le réseau TER,
- Animation en salle, visant à l'appropriation des applications SNCF avec la prise en main de l'application et des cas de mise en pratique. Accessible, interactif et pratique, ce module propose également une découverte des étapes du parcours client, par des quizz et des animations.



5

ateliers d'apprentissage
de la mobilité mis en place

47

personnes bénéficiaires

En juin 2023, un travail collaboratif a été entrepris entre la Direction des Lignes Limousin Périgord Sud de SNCF Voyageurs TER Nouvelle-Aquitaine et l'association Le Roc implantée en Corrèze. Cette structure gère notamment un dispositif d'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA) pour 45 personnes. L'objectif est de proposer un accompagnement adapté aux demandeurs d'asile pour leurs déplacements en train. Les enjeux sont multiples : lever les freins à la mobilité en train, limiter le stress lié au voyage, apprendre à s'orienter en gare, profiter des meilleures tarifications, faciliter les relations avec les vendeurs et les contrôleurs, acquérir de l'autonomie lors des déplacements, etc...

De nombreux partenariats pour favoriser la médiation dans les territoires

Soucieuse de renforcer son image d'**acteur engagé sur son territoire**, SNCF Nouvelle-Aquitaine s'engage dans la dynamique de médiation et se positionne comme partenaire des structures qui facilite l'**accès aux services publics pour tous**, renforce le lien social dans l'espace public, crée des emplois, favorise l'insertion professionnelle des jeunes en leur offrant l'opportunité d'un parcours de qualification. C'est la raison pour laquelle, SNCF Nouvelle-Aquitaine a décidé d'être partenaire de 23 France Services et du PIMMS Médiation de Cenon.

À travers ces partenariats, SNCF Nouvelle-Aquitaine entend répondre à des objectifs ambitieux d'engagement sociétal contribuant à faire de SNCF une entreprise exemplaire et responsable. Les accueils réalisés et les informations fournies dans les points de rencontre permettent à SNCF Nouvelle-Aquitaine, d'adapter ses services à la population vivant dans le territoire, de se rapprocher de sa clientèle en offrant des services de proximité et en étant à l'écoute de ses attentes et de ses spécificités, de renforcer les contacts et le lien social et de prévenir ainsi certaines formes d'incivilités.

Exemple du PIMMS Médiation de Cenon

Le PIMMS Médiation réalise des interventions autour d'une activité de médiation terrain en gare(s) et à bord de certains trains. Il s'agit d'actions de médiation, de prévention et de l'humanisation de la gare et des trains visant à créer du lien, éviter les incidents d'ambiance, à faire respecter le règlement d'usage du réseau (rappel à la règle, médiation à l'encontre des contrevenants) et à réduire la fraude notamment sur les périodes les plus sensibles (fin de journée - début de soirée, vacances scolaires...).



14213

actions menées auprès
des voyageurs TER
dans les gares et les trains
entre Bordeaux, Libourne et Castillon-La-Bataille

3

médiateurs Transport dédiés
à temps plein sur cette mission



5



Nos salariés, principaux acteurs et bénéficiaires de la transition écologique et sociale

Dans le cadre de son programme « SNCF & moi », l'entreprise ferroviaire poursuit son accompagnement participatif dédié aux salariés et le développement de plusieurs actions visant à favoriser l'engagement, la satisfaction et le bien-être au travail. Concrétisant le pilier « Humain » du projet d'entreprise « Tous SNCF », il s'appuie sur les quatre dimensions de la vie du salarié :

- ▀ « **Ma vie personnelle** » : soutenir et protéger chaque salarié dans les situations et moments-clés de sa vie,
- ▀ « **Mon quotidien** » : offrir un environnement et un collectif de travail agréable et sécurisant, qui favorisent l'épanouissement de chacun au quotidien,
- ▀ « **Ma carrière** » : permettre une reconnaissance et des perspectives de carrière et de progression professionnelle,
- ▀ « **Mes engagements citoyens** » : donner à chaque salarié l'opportunité de s'engager pour soutenir des causes qui lui sont chères.

En 2023, dans le cadre du projet d'entreprise Tous SNCF, le programme **SNCF & moi** a déployé une série d'actions au bénéfice des salariés de la Nouvelle-Aquitaine.

3 bénéfices obtenus grâce à ces actions :



L'engagement des salariés
est reconnu



Les compétences RSE
des salariés sont développées



Les salariés sont mieux
accompagnés au quotidien





Reconnaître l'engagement des salariés

Deuxième édition de la Semaine Tous SNCF

La deuxième édition de la **Semaine Tous SNCF** s'est déroulée du 5 au 9 juin 2023. Ce temps fort de l'entreprise visait à mettre en lumière l'action et l'engagement des 9 769 cheminots néo-aquitains dans le projet d'entreprise Tous SNCF, mis en place en 2020. L'occasion de faire en équipe le bilan du chemin parcouru depuis trois ans.

9769

cheminots néo-aquitains
engagés dans le projet
d'entreprise Tous SNCF

Pour cette édition, le choix a été fait de mettre plus particulièrement en lumière les actions suivantes du projet de l'entreprise :

- La satisfaction et l'engagement des salariés,
- L'engagement sociétal, territorial et environnemental,
- La satisfaction et les relations clients.

Les salariés étaient invités à mettre en lumière leur savoir-faire et leur engagement, et à montrer la mobilisation des cheminots au service des clients. De nombreuses actions ont ainsi été partagées durant la semaine, sur le site internet dédié et sur les réseaux sociaux.

Baromètre interne « C'est à vous »

Du 2 au 23 octobre 2023, les salariés ont pu s'exprimer via le baromètre interne « C'EST À VOUS ». Qualité de vie au travail, relation avec le manager, confiance en l'avenir, projet d'entreprise TOUS SNCF... : sur toutes les grandes thématiques abordées par le questionnaire, la perception des salariés s'améliore significativement.

Pour l'ensemble des sociétés du Groupe, les points forts de la SNCF sont consolidés :

- Le soutien par les managers et les collègues,
- L'utilité et l'intérêt du métier,
- L'esprit d'équipe et l'ambiance de travail.

En revanche, les conditions de travail restent au coeur des préoccupations, avec des résultats plus en retrait sur :

- L'environnement de travail,
- La charge de travail,
- L'équilibre vie professionnelle / vie personnelle.

Avec la dynamique de co-construction portée par le projet d'entreprise TOUS SNCF, des plans d'actions ont été engagés par l'entreprise, sur des sujets d'insatisfaction des salariés, exprimés lors des éditions précédentes du baromètre « **C'EST À VOUS** ». Les irritants du quotidien par exemple, qui constituaient la principale attente des salariés en matière de qualité de vie au travail (QVT) en 2022, ont ainsi fait l'objet d'un traitement renforcé depuis début 2023, avec l'accompagnement du programme **SNCF & moi**.

C'EST À VOUS

SNCF & Moi



+ 4 points
d'engagement

65%
en 2022

69%
en 2023

+ 3 points
en qualité de vie au travail

71%
en 2022

74%
en 2023

Les indicateurs d'engagement et qualité de vie au travail (QVT) sont en nette progression au sein de la SNCF. Ils atteignent respectivement 69/100 (+4 points par rapport à 2022) et 74/100 (+3 points). Cette progression est d'autant plus remarquable qu'elle s'inscrit dans un contexte de transformation profonde de notre entreprise.



Engagement associatif des salariés

En 2023, l'**engagement des salariés en mécénat de compétences** auprès de nos associations partenaires a été reconnu et salué par la Fondation SNCF. Grâce à ces salariés engagés, de nombreux jeunes mentorés, bénévoles et salariés d'associations se sentent accompagnés, soutenus dans leur action au quotidien. Ces engagements contribuent au renforcement du lien social et à l'expression de l'engagement sociétal du Groupe SNCF.

Pour accentuer cette reconnaissance, les salariés sont encouragés par la Fondation SNCF à enregistrer sur une plateforme dédiée les compétences développées pendant les missions réalisées sur un temps long et régulier: mentorat d'un jeune, intervention régulière dans des établissements scolaires ou auprès d'étudiants, accompagnement de réfugiés, etc.

L'objectif est d'inviter le salarié à se servir de ces compétences enregistrées au moment de son entretien individuel annuel (EIA) pour les valoriser auprès de son manager, en évoquant cette expérience d'engagement comme d'une richesse mise en pratique au sein de l'entreprise.

En 2023, **douze salariés** SNCF étaient engagés en missions de longue durée, afin de partager leurs compétences pour des associations néo-aquitaines.

COUPS DE COEUR CITOYENS DE LA FONDATION SNCF

Le **bénévolat associatif** est une forme d'engagement tout aussi reconnue au sein de l'entreprise par la Fondation SNCF. Chaque année, l'appel à projets «Coups de Cœur Citoyens» est organisé, invitant les salariés impliqués dans le tissu associatif local à parrainer des associations pour l'obtention de subventions. Ainsi, en soutenant financièrement des projets associatifs, la Fondation SNCF met en lumière les actions locales au bénéfice des jeunes publics en difficulté, tout en valorisant l'engagement bénévole des salariés.

En 2023, **25 salariés** impliqués ont parrainé autant de projets associatifs, permettant la distribution de **47 000 euros en Nouvelle-Aquitaine**.

12

salariés engagés
en missions de
longue durée

25

salariés impliqués
dans le parrainage
des jeunes

47 000 €

de parrainage en 2023,
en Nouvelle-Aquitaine

SNCF Mixité

Dédié à l'égalité femmes/hommes du groupe SNCF, le réseau interne SNCF Mixité s'engage et innove pour accélérer l'évolution de la société sur la mixité.

En 2023, l'ambassade Limousin a notamment eu à cœur de :

- ▶ Se développer et s'acculturer sur la mixité, via des ateliers de développement pro/perso, des conférences et la création d'une bibliothèque littéraire Feel Good - *Une collection de livre à la fois pratique et ludique, ouvert sur l'efficacité professionnelle et personnelle,*
- ▶ De créer des liens transverses par l'empowerment par le sport notamment: War Ball Cup, Foulées Roses du Populaire, Endorun...,
- ▶ D'apporter son expertise et de proposer des outils en interne dans le cadre de la lutte contre les violences sexistes et sexuelles – sensibilisation Stand UP, atelier VR,
- ▶ De s'ouvrir sur l'externe par la collaboration aux ateliers mini S – projet du Ministère chargé de l'égalité entre les femmes et les hommes, de la diversité et de l'égalité des chances, mais également de collaborer avec la Mission locale de Limoges sur une production cinématographique.



Autant d'actions qui ont permis de créer des synergies de Groupe SNCF, d'échanger sur nos bonnes pratiques respectives, mais aussi d'éveiller les consciences, de proposer des solutions et surtout de susciter l'engagement de toutes et tous autour de nos valeurs communes.

Pour sensibiliser les collaboratrices sur les droits (récentes) des femmes en France, 9 membres de l'ambassade Nouvelle-Aquitaine ont joué la pièce de théâtre « Et pendant ce temps, Simone veille ! » à plusieurs reprises. Cette pièce, jouée à l'occasion de la venue de Matthieu Chabanel, a été saluée et encouragée, pour promouvoir la mixité dans tous les métiers.



4 ateliers SNCF Mixité

Réduire sa charge mentale
Égalité professionnelle
Faire le bilan et se projeter
Freins individuels



Développer les compétences RSE des salariés

Sensibilisation - Acculturation

En 2023, un module sur l'engagement citoyen pour agir en tant que salarié a été déployé, précisant les modes d'engagement possibles. Le module sur la sobriété énergétique a été complété pour les cadres dirigeants afin de les aider à identifier plus rapidement les moyens à mettre en œuvre. Les différents modules ont été suivis par plus de **9 000 salariés** depuis le lancement du dispositif.

+ 50

managers du Limousin
sensibilisés à la Fresque RSE

Les rendez-vous de la RSE

Ces conférences mensuelles ouvertes à tous les salariés du Groupe réunissent en moyenne près de 700 participants par session. Elles portent sur la mise en œuvre de la stratégie RSE 2020-2030, avec l'intervention de responsables de projets et des témoignages d'actions. 13 rendez-vous de la RSE ont eu lieu depuis le lancement en 2022, dont six en 2023 sur les thèmes suivants : La Raison d'être, La Mixité, Le Plan de sobriété eau, La Matrice de matérialité, L'Économie circulaire, La Tournée du Climat et de la Biodiversité. **Le taux de satisfaction des participants est de 92%.**

13

rendez-vous depuis 2022

92%

des participants satisfaits

Les fresques

Créé en 2022, le collectif des « fresqueurs du rail » forme un groupe volontaire d'une cinquantaine de salariés qui animent des fresques du climat à la demande des managers de la SNCF. Ces ateliers permettent de comprendre l'essentiel des enjeux climatiques pour passer à l'action. Les fresqueurs du rail ont animé 44 fresques du climat en 2023, pour 695 participants. En outre, le Lab SNCF Impact a développé la « Fresque Tous RSE », un atelier d'intelligence collective sous forme de fresque, d'une durée de 2 heures. L'enjeu est de :

- Mieux comprendre les enjeux environnementaux et sociétaux liés à la RSE,
- S'approprier la stratégie RSE du groupe SNCF,
- Identifier les bonnes pratiques à développer dans ses équipes.

Cet outil managérial structure ainsi le pilier RSE des projets d'entité. En 2023, plus de 100 animateurs ont été formés permettant ainsi à plus de 1 000 salariés de vivre l'expérience. La mesure d'impact de l'outil confirme que les participants augmentent de manière significative leurs connaissances en RSE, leur intention d'agir sur ces sujets avec le sentiment d'être compétents pour passer à l'action.

En octobre 2023, la Direction Territoriale des Lignes Limousin Périgord proposait à **une cinquantaine de ses managers et dirigeants de proximité de réaliser une fresque « Tous RSE ».**



Les programmes 2023 pour l'engagement en RSE

Chez **SNCF Voyageurs**, les démarches environnementales PlaneTER et Planète Voyages ont été engagées. En 2023, un grand programme de sobriété énergétique a été relayé auprès des salariés via des campagnes de sensibilisation.

Ces programmes PlaneTER ont suscité l'intérêt de plus de 3 000 salariés TER Nouvelle-Aquitaine. Au total, près de 1 900 personnes ont été sensibilisées aux démarches environnementales de l'Activité.

+ 2 000

personnes sensibilisées



Chez **SNCF Réseau**, un module RSE complet est intégré depuis trois ans à la formation Sup'Réseau, destinée aux futurs managers opérationnels de haut niveau issus de la promotion interne. Ce parcours dédié au développement durable mêle interventions d'experts, e-learning, études de cas et visites terrain.

Chez **SNCF Gares & Connexions**, à la suite des premiers ateliers de sensibilisation à l'empreinte carbone réalisés dans le cadre de la Semaine européenne du développement durable en 2022, l'atelier « 2 Tonnes » a été inscrit au programme managérial avec 314 salariés formés à mi-décembre 2023.

Chez **Fret SNCF**, le plan d'action sobriété, tourné vers l'économie d'énergie, est engagé avec les salariés. Une information « métier » est déployée auprès des 1 400 conducteurs et au niveau de toutes les activités de Rail Logistics Europe.

À ces formations s'ajoute celle destinée aux **acheteurs** pour appliquer des critères sociaux et environnementaux à chaque étape du processus achat. Le parcours « Achats responsables », suivi par l'ensemble des acheteurs de la SNCF, a été enrichi en juin 2023 de deux modules : « Achats solidaires » et « Décarbonation de la chaîne d'approvisionnement ». En l'espace de six mois, près de la moitié des quelque 950 acheteurs avaient suivi ces nouveaux webinaires.

950

acheteurs formés

Des animations régionales RSE

Le Comité RSE Nouvelle-Aquitaine regroupe l'ensemble des entités du Groupe SNCF autour du développement durable. Animée par la Direction RSE, cette instance se réunit chaque trimestre pour aborder différentes thématiques du développement durable, partager et mettre en commun des bonnes pratiques, coordonner des actions à venir ou encore valoriser de façon unifiée les succès.

SNCF Voyageurs TER Nouvelle-Aquitaine, dans le cadre des rassemblements de ses 90 managers, donne une part importante à la RSE pour informer chacun sur l'avancée de sa démarche RSE. L'objectif de ces interventions régulières vise à acculturer la ligne managériale, encourager l'engagement des salariés et favoriser le développement d'actions concrètes sur l'ensemble du territoire.



Accompagner le quotidien des salariés

L'accord en faveur de l'égalité et de la mixité

Parce qu'un environnement mixte bénéficie à tout le monde, il existe un accord unitaire en faveur de l'égalité professionnelle. Il a été signé par SNCF et l'ensemble des organisations syndicales représentatives (CGT, UNSA-Ferroviaire, Sud-Rail, CFDT).

La charte pour l'inclusion

Le 16 mai 2023, à l'occasion de la journée mondiale de **lutte contre l'homophobie**, la **transphobie** et la **biphobie**, le PDG du Groupe SNCF, Jean-Pierre FARANDOU, et les présidents des sociétés SNCF ont signé la charte de l'association L'Autre Cercle pour l'inclusion au travail des personnes LGBT+. Cette signature marque une nouvelle étape dans l'engagement de notre Groupe en faveur de l'**inclusion des personnes LGBT+** et de la lutte contre les discriminations liées à l'orientation sexuelle ou l'identité de genre.

Cette charte d'engagement entend faire des employeurs, dont notre Groupe fait dorénavant partie, un moteur pour assurer un environnement de travail inclusif à destination des personnes Lesbiennes, Gays, Bisexuelles et Transgenres (LGBT+) et pour leur permettre de s'épanouir au sein de leur entreprise, et ce quelle que soit leur orientation sexuelle ou leur identité de genre.

À travers sa signature, le groupe SNCF s'engage à :

- **Créer un environnement inclusif** pour les collaboratrices et les collaborateurs LGBT+,
- **Veiller à une égalité de droit et de traitement** entre toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs quelle que soit leur orientation sexuelle et identité de genre,
- **Soutenir les collaboratrices et collaborateurs victimes** de propos ou d'actes discriminatoires,
- **Mesurer les avancées et partager les bonnes pratiques** pour faire évoluer l'environnement professionnel général.



Lutter contre le harcèlement

En 2023, l'animation de stands était proposée par des agents SNCF en gare de Bordeaux, Limoges, Poitiers, La Rochelle et Agen pour informer le grand public sur la lutte contre le harcèlement sexiste.

En interne, des sessions de sensibilisation auprès de **plus de 550 agents et managers** ont été organisées par l'Établissement Services Voyageurs sur des thèmes tels que le harcèlement moral, le harcèlement sexuel, la discrimination, l'utilisation des réseaux sociaux, la protection des données, ainsi que les faits religieux.



Enfin, la Direction de l'Éthique Groupe a édité un nouveau guide sur la prévention des agissements sexistes et sexuels mis à la disposition des salariés.



Changer de regard vis-à-vis du handicap

Afin de changer le regard des salariés SNCF sur le handicap, le Pôle Diversité & Inclusion de la DRH Groupe SNCF a proposé en mai 2023 **une campagne de sensibilisation aux handicaps invisibles** sur le format d'un webinaire. Accessible au plus grand nombre, cette action visait à faire comprendre comment le handicap invisible peut affecter la vie professionnelle.

SNCF, entreprise inclusive, permet aux salariés en situation de handicap ou souffrant de maladies chroniques invalidantes de bénéficier d'aménagements pour faciliter leur quotidien au travail. À l'occasion de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) du 20 au 26 novembre 2023, la SNCF a présenté sa nouvelle structure en charge d'accompagner plus efficacement les salariés : **la Mission Handicap & Emploi des Territoires (MHET)**.

Mise en place depuis le 1^{er} octobre 2023 sur l'ensemble du territoire, cette structure nationale est spécialisée dans l'accompagnement des salariés en situation de handicap ou souffrant de maladies chroniques invalidantes, mais aussi des managers et acteurs RH qui auraient besoin d'informations.

Le salarié concerné est invité à se rapprocher de la MHET pour faire reconnaître son handicap ou sa maladie chronique, permettant un aménagement de son poste et/ou de ses conditions de travail. Cet aménagement peut consister, par exemple et selon la nature des besoins, à la prise en charge d'un matériel adapté ou l'aménagement du rythme de travail. Ces dispositifs permettent de faciliter l'accès à la formation et de favoriser le maintien dans l'emploi.

Recruter & former

Chaque année, SNCF accompagne de nombreux alternants, de tout âge, de toute formation, en Nouvelle-Aquitaine, pour un an, deux ou même plus ! Cette force vive est importante pour l'entreprise, dans la perspective de futurs embauches.

L'alternance est un dispositif à forts enjeux pour SNCF, à la fois pour ses salariés et pour ceux qui sont accueillis :

- ▶ Elle peut déboucher sur une embauche, en particulier (mais pas que) sur nos métiers en tension, comme le matériel,
- ▶ Elle a une vocation sociale d'accompagnement des jeunes et des moins jeunes vers l'emploi pérenne,
- ▶ Elle s'appuie sur les compétences et la capacité d'accompagnement de nos tuteurs et ainsi valorise nos métiers et notre savoir-faire,
- ▶ Elle contribue au rayonnement de notre marque employeur sur le territoire et dans les écoles.



400

alternants sous contrat en 2023 en Nouvelle-Aquitaine

ET SI
C'ÉTAIT
VOUS ?

Aménager le travail par le partage d'emploi ou «jobshare»

Le jobshare est un dispositif innovant qui permet à deux personnes en binôme de partager un même poste, en se répartissant charge et temps de travail. À la clé, cette organisation offre au binôme une meilleure conciliation de la vie professionnelle et de la vie personnelle. Le jobshare peut être une solution pour exercer un poste à responsabilité tout en s'accordant du temps, que l'on soit jeune parent, aidant auprès d'un proche en perte d'autonomie, que l'on soit engagé dans un projet associatif ou encore salarié en fin de carrière.

Favoriser la mobilité douce dans les déplacements domicile-travail

Du 05 au 18 juin 2023, SNCF Voyageurs TER Nouvelle-Aquitaine a participé au challenge de la Mobilité «Au travail, j'y vais autrement», organisé par l'ADEME. Ce défi inter-entreprises, inscrit dans le programme PlaneTER, invitait les salariés TER à laisser au moins le temps d'une journée sa voiture individuelle au garage au profit de la marche, du vélo, des transports en commun, ou du covoiturage pour aller travailler.

Pour chaque salarié, participer à cette action était l'occasion idéale pour confirmer son engagement ou s'inscrire dans une démarche vertueuse, en testant d'autres moyens de transport plus respectueux de l'environnement. C'était aussi une manière de limiter ses frais de carburant.



Pour contribuer à la diminution de polluants générés par les déplacements domicile-travail de ses salariés, SNCF a mis en place en 2023 deux mesures :

#1

L'attribution d'une allocation Forfait Mobilités Durables (FMD) d'un maximum de 400€ en 2023 par salarié utilisant pour leurs trajets domicile-travail :

- ▀ le vélo, avec ou sans assistance électrique,
- ▀ ou/et le co-voiturage en tant que conducteur ou passager,
- ▀ ou/et divers moyens de transport électriques «zéro émission».

#2

Une aide à l'achat d'un vélo classique ou à assistance électrique d'un montant de 150€ maximum.

Ces mesures, issues des négociations annuelles obligatoires (NAO) 2023, visent à alléger, pour les salariés, les coûts liés aux déplacements domicile-travail et à encourager le recours à des modes de transport économes en énergie et alternatifs à la voiture.



Déployer une politique de rémunération juste et équitable

Les objectifs prévus par l'accord d'intéressement au titre de l'année 2022 ayant été majoritairement atteints, SNCF Voyageurs a versé une prime d'intéressement pour la huitième année consécutive, de 600€ en mai 2023. Cette prime reconnaît la contribution des salariés à la performance de l'entreprise.

SNCF Voyageurs et les organisations syndicales représentatives signataires de l'accord d'intéressement (UNSA-Ferroviaire et CFDT) ont également conclu le vendredi 30 juin 2023 un avenant à l'accord d'intéressement. Cet avenant permet de doubler la prime d'intéressement qui sera versée en mai 2024 au titre des résultats de l'année 2023, en cas d'atteinte des objectifs.



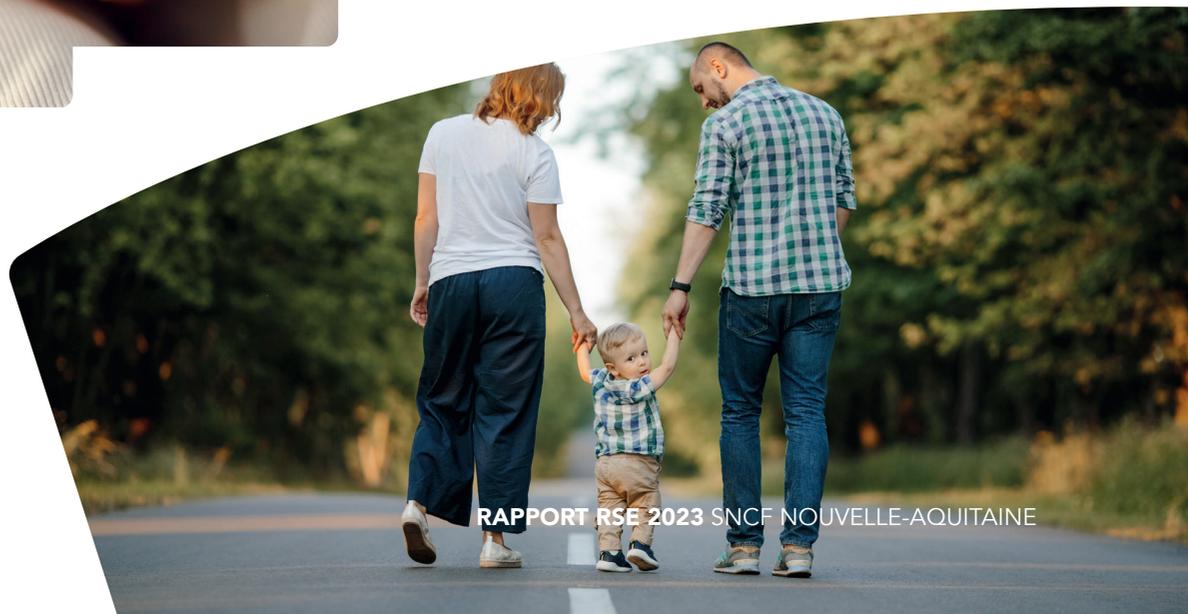
600 €

de prime d'intéressement
en mai 2023

Une Table Ronde « revoyure salariale » s'est ensuite réunie le 31 mai 2023, afin d'établir un premier bilan de la mise en œuvre des mesures salariales 2023, au regard du contexte économique et social du Groupe.

Aider à la parentalité

Dans le cadre du programme SNCF & moi et du plan d'action mixité régional, la DRH TER Nouvelle-Aquitaine s'est associée à l'Action Sociale pour proposer des actions sur la thématique de la parentalité. Des webinaires et des rencontres ont été proposées en mars 2023 sur des sujets pratiques, tels que l'allaitement et la reprise d'activité, les modes de gardes complémentaires ou encore l'indemnité de garde par une assistante maternelle.





6



Pour une éthique irréprochable et une gouvernance ouverte

Le Groupe SNCF s'engage sur :

3 leviers relatifs à ses pratiques et à ses prises de décisions :



La garantie d'une éthique interne et externe irréprochable



Une gouvernance qui donne toute leur place aux parties prenantes



Le numérique responsable comme levier de la performance globale





La garantie d'une éthique interne et externe irréprochable

La charte éthique

La démarche éthique de SNCF repose sur **cinq valeurs** qui ont été retenues à l'issue d'un sondage effectué auprès d'un large échantillon de salariés : **intégrité, responsabilité, respect des personnes, confiance** et **courage**. Ces valeurs ont permis de préciser les **principes de comportement** présentés dans la **charte éthique** :

- Protéger le capital humain du Groupe,
- Prévenir et lutter contre la corruption,
- Lutter contre la fraude,
- Respecter le droit de la concurrence,
- Éviter les conflits d'intérêts,
- Protéger les informations confidentielles et les données personnelles,
- Gérer et utiliser de manière rigoureuse les fonds et le patrimoine du Groupe SNCF,
- Réduire notre empreinte environnementale,
- Être un groupe citoyen responsable et solidaire,
- S'assurer de l'éthique de nos prestataires, fournisseurs et partenaires,
- Assumer les devoirs spécifiques liés aux missions de service public (laïcité et neutralité, égalité de traitement, loyauté et réserve).



5 valeurs

Intégrité
Responsabilité
Respect des personnes
Confiance
Courage



#1 le discernement

#2 la demande de conseil

#3 l'alerte

Trois réflexes sont recommandés :
le discernement, la demande de conseil, l'alerte.

L'application de ces recommandations est d'autant plus forte que le Groupe SNCF doit faire face à des risques de plus en plus nombreux et à des législations de plus en plus exigeantes, dont la violation est assortie de très lourdes sanctions.

Pour s'assurer du respect de la charte éthique, les équipes SNCF disposent :

- D'une **direction de l'éthique Groupe**,
- D'un **réseau de près de 60 référents éthiques**, en **Nouvelle-Aquitaine**, une référente éthique a été désignée au sein des équipes TER,
- D'un **dispositif d'alerte Groupe** disponible 24h sur 24, 7 jours sur 7 et accessible en 12 langues,
- D'un **auto-diagnostic éthique pour les managers** afin de prévenir les risques d'atteinte à l'image et à la réputation de l'entreprise.

60

référents éthiques

29

questions pour réaliser
un auto-diagnostic

La garantie d'une conformité dans son application des lois et réglementations

SNCF est dotée d'une direction juridique cumulant les fonctions traditionnelles de ce type de direction avec celle d'une **direction de la conformité**. Dans ce cadre, parmi ses missions de conformité, elle est chargée, par délégation du Président, de prévenir les risques d'infractions aux lois et réglementations.

La conformité du Groupe repose sur une organisation à plusieurs niveaux. Le directeur juridique et de la conformité Groupe s'appuie sur le **département conformité**. Cette entité est chargée du déploiement, de la mise en œuvre des modalités de suivi des programmes de conformité, du contrôle et de l'évaluation des dispositifs, du suivi de l'actualisation de la cartographie des risques et des plans d'actions. Elle anime le réseau de référents conformité au sein des directions de SNCF et de ses filiales. En Nouvelle-Aquitaine des référents conformité sont identifiés pour relayer ces dispositions.

La clause de non-conflit d'intérêts

Le Groupe SNCF évolue dans un environnement de **commandes publiques, d'ouverture à la concurrence et d'internationalisation**, susceptible d'engendrer des **conflits d'intérêts** dans les secteurs public et privé et d'exposer les salariés du Groupe. Ce faisant, tous les cadres supérieurs et cadres dirigeants ont signé un avenant à leur contrat de travail intégrant une clause de non-conflit d'intérêts.

La prévention de la corruption

Dans le cadre de la journée internationale de lutte contre la corruption, le Président du Groupe SNCF a tenu à rappeler l'importance du respect des règles éthiques par les managers et leurs équipes. Quatre managers issus de différents secteurs d'activités de la SNCF, potentiellement confrontés à des tentatives de corruption ou à même de les déceler, ont accepté de partager leurs bonnes pratiques en matière de prévention.

De plus, conformément à l'engagement pris auprès de l'agence française anticorruption (AFA), tous les cadres de SNCF Voyageurs TER Nouvelle-Aquitaine ont suivi la formation obligatoire (de type e-learning) pour prévenir et lutter contre la corruption et le conflit d'intérêts. Des formations de lutte anti-corruption ont également été proposées à tous les agents.

Depuis octobre 2023, une procédure a été mise en place afin d'encadrer les opérations de mécénats et de parrainages dans le but de prévenir les risques liés à la corruption et de garantir le respect des engagements éthique de l'ensemble des entités du groupe SNCF.



Une gouvernance qui donne toute leur place aux parties prenantes

Les territoires constituent une des quatre lignes de force du projet d'entreprise « Tous SNCF ». La politique des territoires mise en place par le Groupe vise à gagner en lisibilité et en efficacité vis-à-vis de ses interlocuteurs externes.

Le « Coordinateur régional Groupe » en la personne du Directeur TER constitue ainsi un interlocuteur identifié pour représenter les différentes composantes de SNCF (Voyageurs, Réseau, Gares & Connexions, RLE ou encore Immobilier) et faciliter les interactions des différentes composantes du Groupe avec les clients, les partenaires institutionnels ou économiques et les salariés, dans le respect des responsabilités de chacun, des règles de concurrence et d'indépendance des fonctions essentielles du gestionnaire d'infrastructure.

À l'écoute de ses clients

Les entités du Groupe tissent et entretiennent des relations étroites avec les **Autorités Organisatrices, les voyageurs et chargeurs.**

SNCF participe aux échanges organisés par les principales associations d'élus ou de clients telles que Régions de France, l'ADF, l'AMF, France urbaine, Villes de France, l'APVF ou la FNAUT. À titre d'exemple SNCF partenaire de Régions de France était au 19^{ème} Congrès des Régions de France à Saint-Malo.

Elle apporte également toute son attention à l'écoute de ses clients grâce à des enquêtes à bord des trains, en gare ou auprès des chargeurs. À titre d'exemple le baromètre **Satisf'ACTION clients de SNCF Réseau** place l'expérience des utilisateurs de ses outils numériques au cœur de ses préoccupations et organise des consultations afin de recueillir leur avis pour guider ses actions d'améliorations constantes.

De son côté **SNCF Voyageurs** écoute et répond à ses clients chaque semaine, à travers de courtes et pédagogiques capsules vidéo. **Les comités de ligne TER** constituent également des temps d'échanges destinés à tous ceux qui empruntent les trains régionaux de Nouvelle-Aquitaine. Ces concertations publiques sont ouvertes à tous les usagers, abonnés ou occasionnels, et à toute structure concernée par une desserte TER (représentants de communes, associations, proviseurs, entreprises...). **15 comités de ligne** ont été tenus en 2023 en **Nouvelle-Aquitaine.**

De multiples dispositifs et canaux d'interactivité sont mis à disposition des clients : sites web, Assistant SNCF, fils X, Facebook, WhatsApp et iMessage, Chatbots, Centres de Relation Clients (CRC) à distance, etc.

Enfin les clients voyageurs bénéficient d'un dispositif de **médiation**, indépendant du Groupe accessible à partir du site sncf.com. La médiation permet aux voyageurs de demander un deuxième avis sur leurs réclamations directement auprès du Médiateur. Ce service constitue un mode de règlement simple et gratuit des litiges entre les transporteurs et leurs clients. La Médiatrice, personnalité indépendante et extérieure à l'entreprise, peut être saisie via mediation.sncf-voyageurs.com ou par courrier à l'adresse suivante : Médiatrice SNCF Voyageurs, Service relations clients, 62973 ARAS Cedex 9.

15

comités de ligne ont été tenus
en 2023 en Nouvelle-Aquitaine



Saisir la Médiatrice
en scannant le QR code





Signature de la convention entre la Région Nouvelle-Aquitaine et SNCF Voyageurs TER NA

Le 17 juillet 2023, Alain Rousset, Président de la région Nouvelle-Aquitaine et Christophe Fanichet, Président de SNCF Voyageurs ont signé la Convention TER Nouvelle-Aquitaine qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2024 jusqu'au 31 décembre 2030. Le contenu de la convention est le résultat de la prise en compte des avis de différentes parties prenantes telles que la région et les voyageurs.

Dans cette convention, SNCF Voyageurs et la Région Nouvelle-Aquitaine partagent entre autres l'ambition de passer de **90 000 à 120 000** voyageurs par jour d'ici 2030 et un objectif commun : **garantir l'excellence du service ferroviaire à nos clients**. Ainsi, SNCF Voyageurs TER Nouvelle-Aquitaine bénéficiera de 60 trains en plus chaque jour.

Enfin, cette convention entérine également l'ouverture à la concurrence votée par le conseil régional en juin 2023. Découpé en quatre lots, le réseau régional sera ouvert progressivement à la concurrence en commençant par le secteur Poitou-Charentes. Suivront ensuite la région bordelaise et le Limousin-Périgord, puis le Sud Aquitaine.

120 000

voyageurs par jour d'ici 2030

60

trains en plus chaque jour

À l'écoute des territoires

SNCF, partenaire du Ferrocampus

SNCF est membre fondateur du projet Ferrocampus en soutien de l'ambition de la Région Nouvelle-Aquitaine. Ce futur campus de recherche, d'innovation et de formation dédiée à la filière ferroviaire a vocation à devenir un centre d'excellence en Europe, dédié à la mobilité ferroviaire durable, connecté, autonome et décarboné. Il constitue une véritable opportunité de développement du territoire saintais.

Le vendredi 12 mai 2023, le président de la Région Alain Rousset et le Président du Groupe SNCF Jean-Pierre Farandou étaient sur le site du Technicentre SNCF de Saintes pour remettre les clés à l'association Ferrocampus.



Le Ferrocampus entre en phase opérationnelle pour un démarrage effectif en 2026, avec déjà des pistes de travail très engagées pour l'innovation ferroviaire en partenariat avec le projet de train léger innovant (TELLi) ou les offres de services pour expérimenter de nouvelles technologies.

Par ailleurs SNCF a été partenaire du Ferrocampus lors du Rail Innovation Challenge lancé en septembre 2023 auprès des étudiants qui récompense les solutions innovantes et futuristes dans la filière ferroviaire.



SNCF, partenaire du réseau Digital Aquitaine

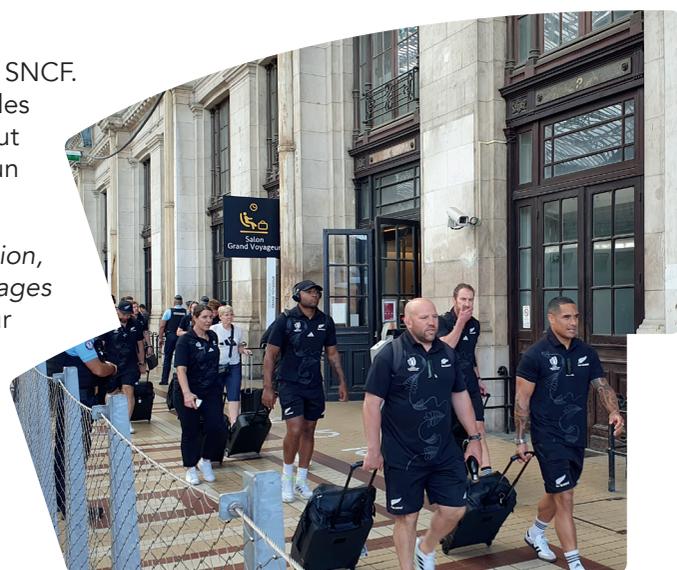
SNCF a accueilli le réseau SMART4D de Digital Aquitaine au Technicentre de maintenance des trains à Bordeaux. Les échanges ont porté sur le digital et la valorisation de nos outils et techniques autour de cette thématique.

SNCF, sponsor et partenaire de la Coupe du Monde de Rugby 2023

La Coupe du Monde de Rugby a été une réussite pour SNCF. Nous avons transporté plus de **2 millions de personnes**, les équipes, les supporters. Nous avons réussi à amener tout le monde dans les délais, en régularité, en sûreté, avec un accueil remarquable dans les gares.

« Que le rugby montre l'exemple, c'est vraiment notre ambition, et que la mobilité bas carbone soit un des nombreux héritages de cette Coupe du monde », Michel Poussau (directeur général de la Coupe du Monde de rugby 2023).

En Nouvelle-Aquitaine, les gares de Bordeaux et de La Rochelle ont été au cœur du dispositif avec la circulation en TGV de **15 équipes** (Roumanie, Géorgie, Irlande, Pays de Galles, Samoa, Afrique du Sud, Nouvelle-Zélande, Fidji) et la gestion des supporters venant aux **5 matchs** tenus à Bordeaux.



SNCF Voyageurs, partenaire majeur des fêtes de Bayonne

Afin de proposer les meilleures conditions de déplacement aux festayres, TER Nouvelle-Aquitaine a proposé plus de trains, doublé les rames des trains les plus fréquentés avec une adaptation au jour le jour, renforcé le dispositif de sécurité, mobilisé les équipes 24h/24h, proposé des tarifs attractifs et optimisé l'accessibilité aux informations.



Participation aux Journées Européennes du Patrimoine

À l'occasion des Journées européennes du patrimoine 2023 consacrées au « **Patrimoine Vivant** », la SNCF, acteur majeur du patrimoine national, a invité les visiteurs à découvrir toute la richesse de son histoire en présentiel et à distance.

Cette 40^{ème} édition des Journées européennes du Patrimoine a mis en lumière les savoir-faire uniques de la SNCF, ses métiers techniques ainsi que les métiers d'art qui participent à la préservation et à la restauration des œuvres en gare : vitraux, fresques ou encore peintures murales. Tous les sites, des plus historiques aux plus récents (gares, trains, Technicentres, postes d'aiguillage, tiers-lieux, etc.), ont ouvert leurs portes pour dévoiler l'envers du décor quotidien de la vie des voyageurs.



SNCF partenaire du festival international de la bande dessinée

SNCF a été partenaire de la 51^e édition du festival international de la bande dessinée (FIBD), le principal festival de bande dessinée francophone et le deuxième plus important d'Europe.



SNCF et les expositions en gare

SNCF Gares et Connexions propose régulièrement des événements culturels en gare afin de permettre aux voyageurs de découvrir des thématiques inattendues. En Nouvelle-Aquitaine plus de 35 expositions ont ainsi été réalisées courant 2023. Le musée des Beaux-Arts s'est ainsi invité à la gare Saint-Jean de Bordeaux pour une exposition en septembre 2023.

35

expositions réalisées

Réseaux Sciences Po

SNCF Voyageurs a signé un partenariat avec Sciences Po Bordeaux afin d'organiser trois conférences sur la Responsabilité Territoriale des Entreprises avec la participation de Stéphane Junique, Président du groupe VYV, Geneviève Féron, Cofondatrice et associée de Prophyl, Antoine Sautenet, Directeur Développement Durable du Groupe Michelin, David Djaïz Haut Fonctionnaire et essayiste, Elisabeth Laville Fondatrice du cabinet Utopies et Benoît Hamon ancien ministre et CEO de SINGA Global.

SNCF contributrice à l'évènement Résolution

Dans le cadre du Programme Résolution, une table ronde a été organisée par Placéco et Sud-Ouest où est intervenu Alain Bedu (Directeur RSE et Projets Territoriaux de SNCF Voyageurs TER Nouvelle-Aquitaine) sur la thématique « comment agir au profit des territoires ».

SNCF contributrice à la démarche « Bordeaux territoire »

SNCF est partie prenante du réseau d'acteurs qui contribue aux réflexions du cycle de rencontre Bordeaux Territoire animé par Mme Nadia Saadi adjointe au maire. Les thématiques telles que la biodiversité, l'emploi, l'entrepreneuriat durable ou la coopération y ont été partagées.



Le numérique responsable comme levier de la performance globale

La protection des données personnelles selon le RGPD

La protection des données personnelles est une obligation définie par le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) applicable à toutes les entreprises. En tant qu'entreprise publique de premier plan, SNCF est **exposée aux fuites de données personnelles de ses clients, de ses partenaires et de ses salariés.**

Pour assurer la sécurité de ces données personnelles, une politique globale sur la gouvernance des données est en place et animée par un DPO (Data Protection Officer).

SNCF assure notamment la transparence de ses traitements de données, non discriminants, une parfaite gestion des consentements clients, une maîtrise de l'exercice de droits des personnes concernées ainsi qu'un niveau adéquat de sécurité de ses systèmes d'information.

Un e-learning est proposé pour sensibiliser et former les salariés : **EMBARQUEZ À BORD DU RGPD EXPRESS !** Ce e-learning conçu par le Groupe SNCF a été lancé en février 2023.



Se former au travers de cet e-learning, c'est permettre à chacun d'entre vous d'avoir connaissance des bonnes pratiques à adopter afin de répondre aux enjeux de conformité de l'entreprise.

déclare François Nogué,
DRH Groupe.

La cybersécurité

La cybersécurité est un axe prioritaire de la stratégie numérique du Groupe SNCF. Dans ce cadre, la Direction Cybersécurité du Groupe met en œuvre des dispositifs de sensibilisation des agents pour les accompagner dans leur compréhension des risques cyber et dans les moyens d'y faire face.

Plusieurs outils sont proposés aux salariés :

- Un guide « Du bon usage des réseaux sociaux »,
- La charte de l'utilisateur des outils numériques,
- La sensibilisation du personnel aux risques « cybersécurité ».



Les 10 cybeRéflexes avec la
FAMILLE CYBERFLEXE

+89 000

agents ont été formés aux
10 CybeRéflexes en 2023

Comité de rédaction : Alain Bedu, Thierry Merlaud, Pauline Rommel, Lionel Tossa, Awen Simon.

Avec nos remerciements aux membres du Comité RSE et à tous les contributeurs du Groupe SNCF.

Crédits photos : Adobe Stock - Alexandre Dupeyron – David Briand – Matthieu Sartre - César Vargas - Rodolphe Escher - Antoine Remy - SNCF - SNCF Réseau - SNCF Voyageurs – SNCF Fondation.

Création : **composit**



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

Rapport 2023
SNCF Nouvelle-Aquitaine