

2 0 1 9

RAPPORT D'ACTIVITÉ
RESPONSABLE

DEMAIN

DÈS AUJOURD'HUI



EN COUVERTURE

Gare de Rennes: juin 2019, le nouveau pôle d'échanges multimodal, résultat de dix ans de travaux, remplace l'ancienne gare.

Il offre aux voyageurs un espace à la mesure de leurs attentes et préfigure la façon dont SNCF Réseau et SNCF Gares & Connexions redessinent peu à peu les territoires.

- P. 1 – Manifeste
- P. 2 – Rencontre avec Luc Lallemand
- P. 4 – SNCF Réseau au sein du Groupe public unifié SNCF
- P. 5 – Le système de gouvernance de SNCF Réseau

P. 6 – CONJUGUER DEMAIN AU PRÉSENT

- P. 8 – Une nouvelle dynamique pour le réseau ferroviaire français
- P. 12 – Le réseau haute performance est en construction
- P. 14 – Une offre de services diversifiée
- P. 16 – Un modèle d'affaires stable, solide et puissant en 2019
- P. 18 – Croiser les points de vue pour dessiner le réseau de demain
- P. 20 – Une démarche RSE à la hauteur des défis du transport



P. 22 – CONSTRUIRE DEMAIN AVEC NOS ENGAGEMENTS

- P. 24 – Le fil des actus 2019
- P. 30 – ENJEU 1
Assurer un haut niveau de sécurité sur le réseau
- P. 38 – ENJEU 2
Réduire notre empreinte écologique
- P. 48 – ENJEU 3
Améliorer notre performance sociale
- P. 56 – ENJEU 4
Renforcer notre implication territoriale

P. 62 – LE REPORTING EXTRA-FINANCIER DU RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE



M
A
N
I
F
E
S
T
E

DEMAIN

DÈS AUJOURD'HUI

Alors que les mobilités se transforment en profondeur, que le système économique mondial est chahuté par l'actualité sanitaire et que le changement climatique fait surgir des enjeux inédits, la construction du réseau ferroviaire de demain revêt un caractère décisif.

En 2019, SNCF Réseau prépare son évolution avec le nouveau pacte ferroviaire entré en vigueur au 1^{er} janvier 2020. Avec un périmètre d'action élargi suite à l'arrivée de SNCF Gares & Connexions et des nouvelles missions de gestion de crise et d'accessibilité, l'entreprise est organisée pour répondre aux enjeux d'une demande croissante de mobilité.

Aujourd'hui, SNCF Réseau relève chaque jour les défis rendus plus cruciaux par le contexte économique mondial et la forte tension pesant sur l'équilibre du système ferroviaire français depuis l'entrée dans la crise sanitaire.

L'entreprise orchestre, maintient, développe et commercialise tous les services offerts par le réseau ferré national pour lequel elle a investi en 2019 plus de 5,7 milliards d'euros. Ses 53 000 collaboratrices et collaborateurs assurent la gestion des circulations, mettent en œuvre la modernisation et garantissent la sécurité et la performance de plus de 30 000 km de lignes, dont 2 600 km de lignes à grande vitesse.

Pour contribuer à la transition écologique, au développement des territoires et d'une mobilité responsable, SNCF Réseau prépare demain, dès aujourd'hui.

« Je souhaite accorder la priorité aux fondamentaux : sécurité, robustesse de la production et satisfaction de nos clients et de leurs clients »

RENCONTRE AVEC LUC LALLEMAND

Président directeur général de SNCF Réseau



— AVEC QUEL ÉTAT D'ESPRIT AVEZ-VOUS PRIS VOS FONCTIONS LE 2 MARS ?

Luc Lallemand Avec un mélange de joie et de fierté de rejoindre l'un des champions mondiaux du transport ferroviaire. Je mesure pleinement la confiance accordée par le gouvernement français et par le président Farandou. Je suis par ailleurs impressionné par les savoir-faire et les compétences déployés par les collaboratrices et les collaborateurs de l'entreprise pour faire circuler 15000 trains par jour, tout en poursuivant la modernisation du deuxième réseau ferré d'Europe. Ce sentiment s'est renforcé lors de la crise sanitaire, d'une nature et d'une ampleur inégalées.

— COMMENT AVEZ-VOUS AFFRONTÉ CETTE PÉRIODE ?

L. L. Tous les collaborateurs ont été au rendez-vous pour garantir le passage de trains essentiels, à commencer par les TGV médicalisés pour le transport des malades, et assurer la continuité de l'approvisionnement et de la vie économique grâce à l'attention apportée aux trafics de fret. Quelque 700 trains de marchandises ont circulé chaque jour pendant la période de confinement ! Malgré la diminution significative des agents disponibles dans certaines régions et une gestion des équipes plus complexe à distance, nous avons relevé le défi du service à la Nation.

“ Nos actions s’inscrivent dans une prise de conscience environnementale collective et de notre place en tant qu’acteur d’une économie décarbonée.

— **QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR LE CHANGEMENT DE STATUT DE SNCF RÉSEAU, DÉSORMAIS L’UNE DES SOCIÉTÉS ANONYMES DU GROUPE PUBLIC UNIFIÉ (GPU) ?**

L.L. À terme, SNCF Réseau va y gagner en stabilité, en financements, en solidarité et en puissance. Nous pourrions nous appuyer sur une nouvelle source de contributions pour continuer à moderniser le réseau, puisqu’une partie significative des dividendes générés par le GPU y sera consacrée – même si avec la crise sanitaire les recettes de SNCF Voyageurs ont drastiquement chuté. Plus globalement, SNCF Réseau entend inscrire sa nouvelle trajectoire dans le projet d’entreprise du président Farandou et en articulation avec sa nouvelle filiale, SNCF Gares & Connexions, au service des territoires et de la transition écologique.

— **QUELS DÉFIS MAJEURS COMPTEZ-VOUS RELEVER ?**

L.L. Je citerais la modernisation du réseau le plus circulé, qu’il faut poursuivre et accentuer. Ce sera l’un des grands enjeux de la négociation du contrat de performance avec l’État. Nous devons aussi proposer une réponse spécifique à la hausse des besoins de mobilité dans les territoires, continuer d’accompagner

l’ouverture du marché voyageurs domestique pour développer la part du ferroviaire. Toutes nos actions s’inscrivent dans un contexte particulier, celui d’une prise de conscience environnementale collective et de notre place en tant qu’acteur d’une économie décarbonée. Afin de transformer ces défis en opportunités pour notre avenir, je souhaite redonner toute leur place aux fondamentaux ferroviaires : sécurité, robustesse de la production au service des projets de nos clients et des clients de nos clients, fret ou voyageurs.

— **QUELS LEVIERS ALLEZ-VOUS ACTIONNER EN PRIORITÉ ?**

L.L. Avant même la production, je place en premier la sécurité des circulations et des collaborateurs ; un impératif encore plus prégnant à l’aune de la crise sanitaire que nous avons vécue. Ensuite, la ponctualité me paraît essentielle en ce qu’elle détermine la qualité de la production ferroviaire. La satisfaction de nos clients constitue bien entendu un objectif commun à poursuivre sans relâche. J’y ajouterais une gestion financière rigoureuse au service du système ferroviaire. Et cela, en mettant au cœur de mon action le bien-être des femmes et des hommes du rail.

— **QUELLES SONT VOS AMBITIONS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ?**

L.L. La mission de service public confiée par la loi à SNCF Réseau est claire : il s’agit de promouvoir le transport ferroviaire en France dans une logique de développement durable. Elle nous engage à mettre en œuvre une politique de responsabilité sociale et environnementale puissante

et concrète. La note de 70 sur 100 que nous a attribuée l’agence internationale d’évaluation Vigeo Eiris en 2019 constitue un élément de fierté pour les équipes et un encouragement à poursuivre nos efforts, puisque nous arrivons en septième position sur les 5000 entreprises évaluées au niveau mondial et au deuxième rang dans le secteur transport et logistique.

— **POUR CONCLURE, COMMENT ENVISAGEZ-VOUS LES ANNÉES À VENIR ?**

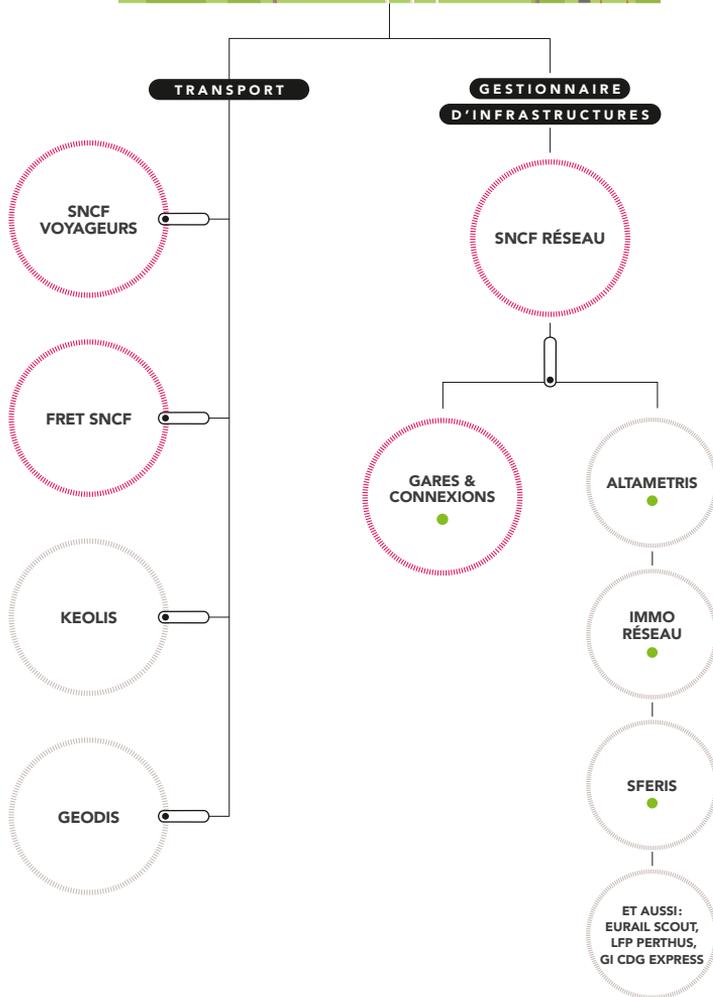
L.L. Le choc du Covid a été particulièrement fort pour SNCF Réseau qui a vu ses recettes de péages fortement diminuer en même temps qu’augmentait le coût des travaux, du fait des mesures prises pour lutter contre l’épidémie. Nous sommes face à des enjeux majeurs qui conditionneront l’avenir du système ferroviaire : besoins de modernisation, notamment pour intensifier le nombre de trains circulant sur le réseau, impératif de responsabilité économique, réflexion sur les choix d’investissement. Grâce à l’immense engagement dont font preuve les équipes et au dialogue constructif avec l’ensemble de ses parties prenantes, SNCF Réseau se mobilise plus que jamais au service de la transition écologique et des territoires français. ●

SNCF RÉSEAU AU SEIN DU GROUPE PUBLIC UNIFIÉ SNCF

Le nouveau pacte ferroviaire modifie la structure juridique du groupe SNCF en transformant les trois Établissements publics industriels et commerciaux (Épic) en cinq sociétés anonymes, qui restent des sociétés publiques, l'État étant actionnaire à 100% de la maison mère SNCF. SNCF Réseau prend en charge l'ensemble des infrastructures sur les voies et dans les gares, avec une gestion des gares réunifiée, Gares & Connexions devenant sa filiale. SNCF Réseau pilote et coordonne désormais la politique d'accessibilité au réseau des personnes à mobilité réduite. L'entreprise prend par ailleurs en charge la coordination de la gestion de crise (lire aussi pp. 8-11). ●



- STATUT DE SOCIÉTÉ ANONYME
- FILIALE À 100% DE SNCF RÉSEAU



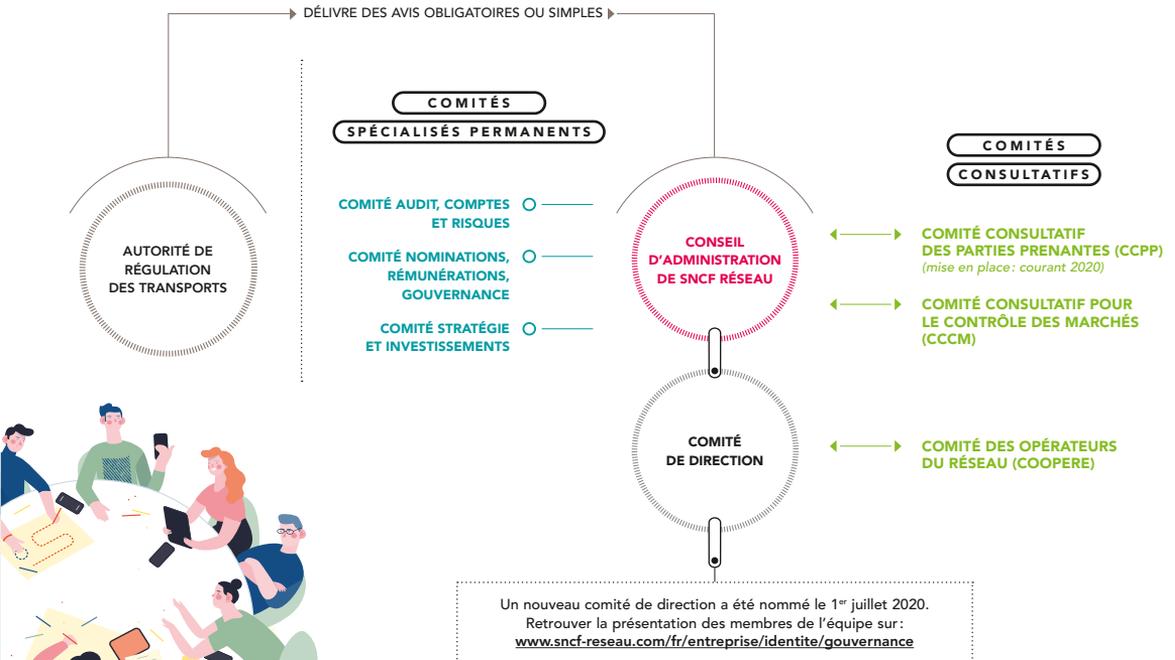
LA GOUVERNANCE

Au 1^{er} janvier 2020, SNCF Réseau est doté d'un nouveau conseil d'administration (CA) qui fixe ses orientations stratégiques, veille à sa bonne marche et contrôle la gestion de sa direction. En tant que président directeur général (PDG), Luc Lallemand cumule les fonctions de président du CA (non exécutif) et de directeur général (exécutif). SNCF Réseau dispose donc des organes de gouvernance lui permettant de traduire rapidement en décisions opérationnelles les orientations stratégiques de la maison mère SNCF, et d'exercer ses missions en toute équité envers tous ses clients. Le CA est composé de 12 membres : 1 représentant de l'État ; 3 nommés

sur proposition de l'État ; 4 nommés librement par SNCF ; 4 représentants des salariés. Le CA a établi en son sein trois comités spécialisés permanents. Et pour éclairer ses décisions, il a institué des comités consultatifs, dont les membres sont issus de SNCF Réseau, du Groupe public unifié SNCF et de la société civile. Depuis le 1^{er} juillet 2020, le PDG est assisté par un directeur général délégué, un directeur général exécutif et des directeurs généraux adjoints. Réunis en comité de direction, ils mettent en œuvre la stratégie du CA. Institué par la loi portant la réforme ferroviaire du 4 août 2014,

SNCF Réseau a créé le comité des opérateurs du réseau (COOPERE). Présidé par le PDG, il regroupe clients et partenaires institutionnels autour d'un objectif partagé : optimiser l'usage du réseau ferré national.

Dans le cadre de l'exercice des fonctions essentielles de SNCF Réseau (attribution de capacités et redevances), l'Autorité de régulation des transports (ART) veille au respect de la concurrence en délivrant au CA des avis conformes (obligatoires) sur le Document de référence du réseau (DRR), ou des avis simples (budget, certains investissements). ●







CONJUGUER
DEMAIN
AU PRÉSENT



UNE NOUVELLE DYNAMIQUE POUR LE RÉSEAU FERROVIAIRE FRANÇAIS

Gestionnaire de l'infrastructure et des gares hexagonales, SNCF Réseau s'affirme comme un acteur central du système ferroviaire dans le cadre du nouveau pacte ferroviaire. Garante de l'équité de traitement de ses clients, l'entreprise a adapté son organisation afin d'assumer de nouvelles missions dans la perspective de l'ouverture du marché domestique voyageur.



En 2019, au-delà des missions historiques de gestion, d'entretien, de modernisation et de sécurisation du réseau ferré national, les équipes de SNCF Réseau se sont préparées à l'intégration des mesures du nouveau pacte ferroviaire avant leur entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2020. Construit pour offrir un nouveau souffle au chemin de fer, le pacte s'appuie sur quatre piliers.

LE SOCLE DE LA TRANSFORMATION

Le premier concerne les investissements indispensables au développement de l'infrastructure et des circulations. L'entreprise dispose de moyens accrus pour régénérer et moderniser le réseau. Outre la reprise par l'État d'une partie de la dette portée par SNCF Réseau (soit 35 milliards d'euros – Md€, dont 25 Md€ dès 2020 et 10 Md€ en 2022), les investissements publics vont s'accroître de 200 millions d'euros (M€) par an à partir de 2022. Deuxième pilier, gage d'efficacité en termes de gestion, le nouveau pacte ferroviaire modifie la structure juridique du groupe SNCF en transformant les trois Établissements publics industriels et commerciaux (Épic) en cinq sociétés anonymes (SA), qui restent des sociétés publiques. L'État demeure l'actionnaire unique de la société mère, celle-ci détenant les autres sociétés. Soumise à la même rigueur financière que n'importe quelle autre SA, SNCF Réseau doit en parallèle respecter des critères renforcés de la "règle d'or" mise en place en 2017 afin de réduire sa dette. Avec, en ligne de mire, un retour à l'équilibre en 2024. Le troisième pilier repose sur la création d'un nouveau contrat social. À partir du 1^{er} janvier 2020, les nouveaux embauchés ne sont plus recrutés au statut mais au régime général, dans un nouveau cadre social avec les dispositifs et les règles de l'entreprise et de la branche en cours de constitution. Dernier point, l'ouverture

DEMAIN

LES EIC, INSTANCES CENTRALES DU SYSTÈME FERROVIAIRE

Alors que le plan stratégique de SNCF Réseau implique une plus grande proximité avec les attentes des clients (entreprises ferroviaires, autorités organisatrices, chargeurs...), la décentralisation induite confère aux 21 Établissements infra circulation (EIC) un rôle opérationnel crucial. Responsables de la conception des plans d'occupation des voies en gare et de la mise en œuvre des plans de circulation sur le réseau, les EIC assument dorénavant une mission élargie. Ils sont les chefs d'orchestre et garants de la supervision opérationnelle, représentants de tous les métiers auprès des acteurs locaux. Les EIC pilotent le travail en commun et contribuent à la mise en œuvre du plan d'exploitation sur les grandes gares. Ils procèdent également aux arbitrages nécessaires pour optimiser la capacité de l'infrastructure.

annoncée du marché domestique voyageur national dès 2021 pour les lignes non conventionnées (notamment les lignes à grande vitesse) et à partir de 2023 pour les lignes conventionnées (TER et Intercités). SNCF Réseau a ainsi l'opportunité de développer le système ferroviaire en construisant un réseau plus performant et en proposant une offre de services étoffée au bénéfice de tous les clients.

TROIS NOUVELLES MISSIONS

Dans un souci d'équité de traitement des opérateurs de transport présents et à venir, le nouveau pacte ferroviaire confie à SNCF Réseau trois missions majeures, auparavant dévolues à l'Épic SNCF. La première vise l'amélioration du service rendu aux clients en gare. La gestion des gares est réunifiée. À présent filiale de SNCF Réseau, SNCF Gares & Connexions est chargée de fournir aux entreprises ferroviaires des services et des prestations de qualité de façon transparente et non



➔ discriminatoire. Elle gère en direct les actifs de plus de 3000 gares et points d'arrêt, et assure les prestations dites "de base" dans les 27 plus grandes structures françaises. Le rapprochement des deux entités représente une force pour penser et configurer une expérience voyageurs globale et continue en termes de circulation ferroviaire, de gestion des flux et de mobilité.

La coordination de la gestion de crise est la deuxième nouvelle mission attribuée à SNCF Réseau. En région, celle-ci est de la responsabilité des Établissements infra circulation (EIC). Vingt salles de crise opérationnelles territoriales, pilotées par les directeurs d'EIC, assurent ce service auprès des gestionnaires d'infrastructures et des entreprises ferroviaires, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. Élaboré au plus près de l'événement constaté, ce dispositif tient compte des situations locales, notamment en adaptant la densité de trafic. Enfin, troisième mission, le pilotage et la coordination de la politique d'accessibilité. L'entreprise va poursuivre les aménagements pour faciliter l'accès au réseau des personnes à mobilité réduite, selon les directives du Schéma directeur national d'accessibilité (SDNA) élaboré avec l'État en septembre 2015 et les Agendas d'accessibilité programmés (Ad'AP) régionaux. D'ici à 2024, 732 gares prioritaires auront bénéficié de travaux de mise en accessibilité pour un investissement, tous fonds confondus, de 3,2 Md€. Ajoutées à ses fondamentaux (sécurité, ponctualité, satisfaction clients), ces missions font de SNCF Réseau un opérateur central du système ferroviaire, le seul à disposer à la fois d'une vision complète et des leviers nécessaires pour gérer et coordonner l'ensemble des infrastructures sur les voies et dans les gares.

UN PROJET D'ENTREPRISE AMBITIEUX

Évolution des mobilités, changement climatique, innovations technologiques, réforme ferroviaire... Autant d'enjeux que SNCF Réseau relève pour assumer pleinement son rôle d'acteur majeur d'une transition ferroviaire durable. Son plan stratégique initié en mars 2018 a pour dessein de maximiser l'usage de l'infrastructure et d'optimiser l'exploitation au profit des clients. Il est structuré autour de trois valeurs : l'ouverture, la coopération et la responsabilisation. La première pointe sa volonté d'être à l'écoute des parties prenantes et de placer leurs attentes au cœur des préoccupations de l'entreprise. La deuxième insiste sur les atouts du renforcement de la transversalité entre les équipes à tous les niveaux dans une logique de coconstruction. La troisième entend développer la confiance, libérer l'initiative, renforcer les compétences et enrichir les parcours professionnels.





Ce projet d'entreprise induit une nouvelle organisation, plus axée vers la dimension industrielle de SNCF Réseau, avec une manière de travailler repensée et une ambition renouvelée.

DES RÉSULTATS PROMETTEURS

2019 a été une année historique en termes d'investissements, avec une enveloppe de 5,7 Md€, en hausse de 617 M€ par rapport à 2018. Ces investissements ont porté sur la régénération de l'ensemble du réseau, des axes les plus circulés aux lignes de desserte fine du territoire. Pour répondre à ce plan de charge, SNCF Réseau a recruté près de 2000 personnes sur tout le territoire, dont

plus de 35% en Île-de-France. En dépit d'une perte de 194 M€ liée au mouvement social de décembre 2019, le chiffre d'affaires de SNCF Réseau s'éleva à 6,5 Md€, en progression de +3,2% par rapport à 2018. SNCF Réseau a ainsi tenu la trajectoire de son plan de performance. À fin 2019, le résultat opérationnel courant s'établit à 710 M€, en augmentation de 83 M€ par rapport à 2018. Cette évolution s'explique notamment par la hausse des barèmes de redevances. Par sa gestion rigoureuse, SNCF Réseau a rempli ses missions de service public dans un contexte de transformation profonde du système ferroviaire. ●

LE RÉSEAU HAUTE PERFORMANCE EST EN CONSTRUCTION

Véritable défi industriel, le réseau ferroviaire de demain se bâtit dès aujourd'hui dans le cadre d'un vaste programme de transformation. SNCF Réseau met tout en œuvre pour augmenter l'efficacité du système ferroviaire afin de faire circuler plus de trains, plus souvent, mieux orchestrés et mieux coordonnés.



CONSULTER

Sur sncf-reseau.com :
– page "Exploitation ferroviaire : notre programme pour un réseau haute performance" ;
– les films pédagogiques sur le système ERTMS, les CCR et le MGOC ;
– le guide méthodologique sur les lignes de desserte fine du territoire.

Initié en septembre 2013 à la demande du ministre délégué aux Transports, le grand plan de modernisation du réseau (GPMR) entend répondre aux enjeux majeurs identifiés à court, moyen et long termes sur 25 axes et 20 nœuds ferroviaires.

Décliné en un programme pluriannuel, il repose principalement sur la modernisation de l'exploitation du réseau appelé à devenir un réseau haute performance (RHP). Cela se traduira par une augmentation de la capacité et de la régularité sur les zones d'importants flux de circulation. Pour atteindre cet objectif, les différentes composantes du système d'exploitation doivent être modernisées, notamment en termes de gestion et de rythme de circulation des trains. Le RHP s'appuie donc sur des postes d'aiguillage de nouvelle génération, une régulation plus intelligente (la GOC 2.0*), une commande centralisée des circulations (CCR), la modernisation du pilotage des installations électriques ainsi que le déploiement d'un nouveau système de signalisation, l'ERTMS** (et son équivalent NEXTEO en Île-de-France). Celui-ci garantira la réduction de l'espacement entre les trains, répondant ainsi à l'accroissement de la capacité d'accueil supplémentaire des circulations.

UNE ANNÉE RYTHMÉE PAR DE GRANDES AVANCÉES

La mise en œuvre du RHP a commencé avec les premiers travaux de renouvellement des postes d'aiguillage de la ligne à grande vitesse (LGV) Paris-Lyon, l'un des projets pilotes. D'ici à 2025, il s'agit de passer de 13 à 16 trains par heure grâce aux trois technologies phares : la CCR, la GOC 2.0 et l'ERTMS. Le marché de développement de l'ERTMS Niveau 2, destiné à équiper la LGV Paris-Lyon, a été attribué à un groupement constitué par Alstom et Setec Ferroviaire. Au niveau national, les CCR font l'objet d'un programme déjà à moitié achevé, avec huit centres de commandement opérationnels et un nombre croissant de postes d'aiguillage pilotés à distance. De son côté, l'outil digital GOC 2.0, véritable dispositif d'aide à la décision pour la régulation du trafic, a débuté ses tests fin novembre 2019 dans deux régions. En parallèle, le premier service express métropolitain transfrontalier a été inauguré en décembre, avec le Léman Express (*lire aussi p. 28*). D'autres projets métropolitains ont avancé dans l'année, comme celui d'une quatrième voie au nord de Strasbourg,



l'accroissement des fréquences sur la liaison Marseille-Aix et le désengorgement du nœud ferroviaire lyonnais.

REPENSER LES LIGNES DE DESSERTE FINE DU TERRITOIRE

Dès septembre 2018, SNCF Réseau a publié un guide méthodologique détaillé présentant une cinquantaine de solutions destinées à réduire les coûts de rénovation et d'entretien de la desserte fine du territoire. Missionné par le gouvernement, le préfet Philizot réalise en 2019 un état des lieux des lignes de desserte fine et présente des solutions adaptées à chacun des territoires. La synthèse du rapport est sortie en février 2020, et des plans d'actions sont proposés pour les régions Grand Est et Centre-Val de Loire ayant fait l'objet de protocoles d'accord avec l'État. Dans la seconde édition de son guide méthodologique en novembre 2019, SNCF Réseau dresse un état des lieux des process et solutions techniques. Le document décline également son ambition en termes de développement durable, à savoir atteindre la neutralité carbone dès 2035. Il évoque enfin les 20 projets de renouvellement initiés selon les principes du guide.

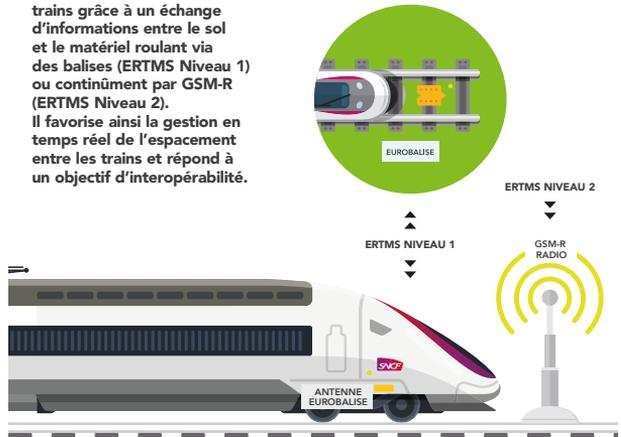
UN DIALOGUE NOURRI AVEC LES PARTIES PRENANTES

La mise au point d'une vision globale, cohérente et partagée avec les clients de SNCF Réseau est essentielle au vu des mutations en cours dans l'univers du transport ferroviaire. C'est pourquoi de nouveaux espaces de discussions ont été instaurés : les plateformes de coordination service-infrastructures. Les évolutions de service souhaitées y sont mises en commun, de même que celles concernant les matériels roulants ou encore les besoins de capacité pour la maintenance et les travaux. En 2019 par exemple, un accord a été trouvé sur les dessertes à court et moyen termes de l'axe Seine et l'installation de la plateforme du secteur Nord de la France. De même, en juillet, SNCF Réseau a mis sur pied la plateforme nationale fret, coordonnant l'ensemble des acteurs concernés, pour travailler sur les leviers de performance du transport ferroviaire de marchandises. ●

* Gestion opérationnelle des circulations.
** European Rail Traffic Management System.

ERTMS : COMMENT ÇA MARCHE ?

► L'ERTMS assure un contrôle de vitesse en sécurité des trains grâce à un échange d'informations entre le sol et le matériel roulant via des balises (ERTMS Niveau 1) ou continuellement par GSM-R (ERTMS Niveau 2). Il favorise ainsi la gestion en temps réel de l'espacement entre les trains et répond à un objectif d'interopérabilité.



UNE OFFRE DE SERVICES DIVERSIFIÉE

L'ouverture du marché voyageurs sur le territoire national et l'évolution des mobilités fait émerger de nouveaux besoins. SNCF Réseau y répond en accompagnant tous ses clients, actuels et futurs, tout au long de leur parcours pour leur faciliter l'accès au réseau et en gares avec des offres adaptées.



D proposer la réponse la plus juste aux demandes de transport ferroviaire de ses clients – entreprises ferroviaires de fret ou de voyageurs, candidats, autorités organisatrices de mobilité, industriels et chargeurs –, tel est l'engagement de SNCF Réseau au travers de ses offres de services rassemblées au sein d'un catalogue unique. Celui-ci vise à renforcer la relation commerciale avec l'ensemble de ses clients pour contribuer à leur développement, et à faciliter l'accès au réseau ferré avec une offre formalisée et cohérente tout au long de leur parcours. Le catalogue présente dix gammes d'offres qui valorisent les savoir-faire de SNCF Réseau.

- Sept gammes formalisent de façon pédagogique les expertises du gestionnaire d'infrastructure, en particulier les sillons, la circulation ou encore les installations de service.
- Trois nouvelles gammes ont été créées pour répondre aux attentes spécifiques des clients, notamment dans le cadre de l'ouverture du marché voyageurs :
 - “Études & Conseil” a pour objectif d'éclairer les décisions stratégiques à toutes les étapes des projets de transport ;
 - “Data & SI” (systèmes d'information) propose la mise à disposition de données structurées, facilement exploitables et valorisables

LE CALENDRIER DE L'OUVERTURE

À LA CONCURRENCE



2019

2021

2024



DÉCEMBRE 2019

OUVERTURE DU MARCHÉ “CONVENTIONNÉ”

Possibilité de lancer des appels d'offres pour le transport régional (TER, TET). Le choix par convention directe fonctionne encore.

DÉCEMBRE 2020

OUVERTURE DU MARCHÉ “NON CONVENTIONNÉ”

L'ouverture des lignes à grande vitesse se fait en open access; les opérateurs de transport pourront donc commander en direct des sillons à SNCF Réseau, comme c'est le cas aujourd'hui des entreprises de transport de fret.

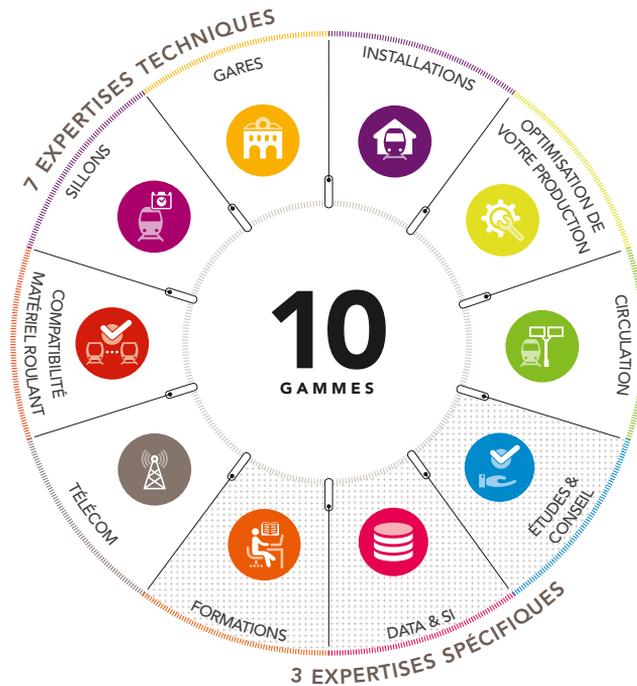
DÉCEMBRE 2023

OBLIGATION D'OUVERTURE DU MARCHÉ “CONVENTIONNÉ”

Les appels d'offres deviennent obligatoires pour l'attribution des transports régionaux.

LE CATALOGUE DES OFFRES ET SERVICES DE SNCF RÉSEAU

Avec ce catalogue de service enrichi, SNCF Réseau s'affiche comme le partenaire des mobilités de tous ses clients.



- ●
●
●
●
●
7 GAMES
 formalisent de façon pédagogique les expertises du gestionnaire d'infrastructure, en particulier les sillons, la circulation ou encore les installations de service.
- ●
●
3 GAMES
 créées pour répondre aux attentes spécifiques des clients, notamment dans le cadre de l'ouverture du marché voyageurs.

(dans le respect des conditions légales et réglementaires) ainsi que l'accès aux SI pour commander les capacités d'infrastructure;

- "Formations" permet notamment une meilleure compréhension du système ferroviaire français ou l'accueil des personnes à mobilité réduite (PMR).

Ces offres de services, qui évoluent en fonction des besoins émergents, doivent contribuer à l'augmentation de la satisfaction clients.

Le rattachement, le 1^{er} janvier 2020, de SNCF Gares & Connexions à SNCF Réseau impulse une nouvelle dynamique en termes de qualité du service rendu en gare. Confortant la présence de l'entreprise sur toute la chaîne de mobilité, il va aussi contribuer à garantir une offre de services plus complète et affinée aux différentes catégories d'usagers. La nouvelle filiale

autonome de SNCF Réseau assume dorénavant directement auprès des 27 plus grandes gares de l'Hexagone (plus de 40 d'ici à 2022) la responsabilité de la "prestation de base" délivrée aux entreprises ferroviaires avec ses propres équipes: accueil, information voyageurs, sécurité en gare, gestion des flux, prise en charge des voyageurs à mobilité réduite et, plus globalement, la coordination des activités réalisées sur la plateforme (travaux, services en gare, gestion de site et des commerces, etc.). Interlocuteur privilégié des collectivités locales et de l'État, SNCF Gares & Connexions a aussi pour missions de renforcer le rôle des gares en tant que carrefours de l'intermodalité, tout en portant une nouvelle ambition: les transformer en espaces stimulant la vie économique et sociale des villes. ●

UN MODÈLE D'AFFAIRES STABLE, SOLIDAIRE ET PUISSANT EN 2019

RESSOURCES

► **Collaborateurs**
53 832 salariés



► **Patrimoine**



ACTIFS MATÉRIELS

30 000 km de lignes

95 000 ha d'emprises foncières

68 établissements de production

560 sous-stations électriques

2 200 postes d'aiguillage

9 commandes centralisées
du réseau opérationnelles

ACTIFS IMMATÉRIELS

Savoir-faire, expertise,
relation clients, processus,
innovation, digital, data



► **Achats**

6,2 Md€ d'achats
et charges externes



MATÉRIAUX

1,8 M de traverses

162 000 tonnes de rails

2 M de tonnes de ballast

ÉNERGIE

420 GWh d'électricité

29,4 Ml de carburant

154 GWh de gaz

942 km
de voies renouvelées



2 714 M€

investis dans le
renouvellement et la
performance au titre du
contrat de performance



MAINTENANCE ET MODERNISATION



115
postes
d'aiguillage informatisés
en service



2 195 M€
investis dans les projets
de développement

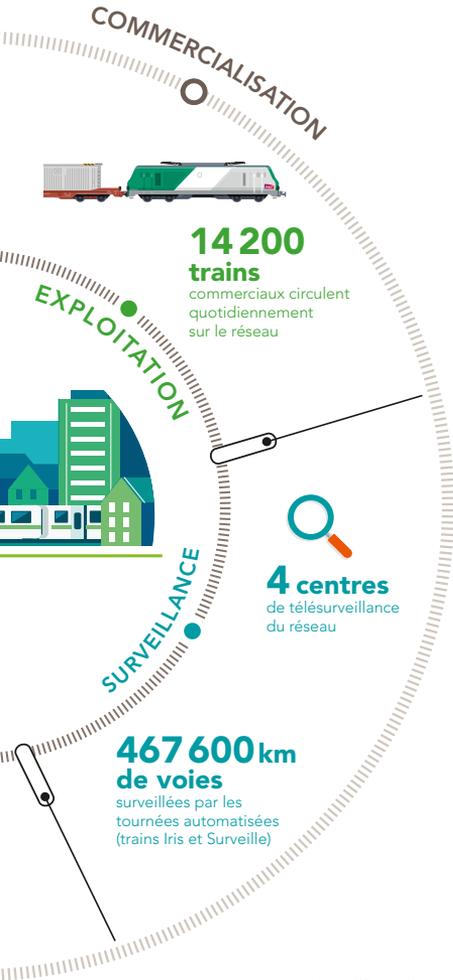
DEVELOPEMENT

À partir de ses ressources humaines, matérielles, immatérielles et financières, SNCF Réseau développe pour ses clients une offre de services complète. Les lignes sont entretenues, sécurisées et modernisées pour que leur exploitation permette de créer des valeurs partagées entre toutes les parties prenantes.



20 000

sillons délivrés par jour



VALEURS PARTAGÉES

- ▶ **Salariés** 
1 971 recrutements
2 400 000 heures de formation
2 426 M€ de salaires versés
- ▶ **Clients** 
42 clients
250 000 tonnes de marchandises transportées par jour
5 M de voyageurs chaque jour sur le réseau
7 autoroutes ferroviaires
- ▶ **Société civile et territoires** 
9 750 communes traversées par une voie ferrée
47 conventions de gestion avec des gestionnaires d'espaces naturels
25 M€ d'achats solidaires (insertion et secteur protégé)
24 concertations avec le public sur des projets de modernisation ou de développement du réseau
637 logements points noirs bruit traités
- ▶ **Fournisseurs** 
6,2 Md€ d'achats
25% à 30% des achats réalisés auprès de PME
- ▶ **Investisseurs** 
5,6 Md€ d'émission d'emprunt
5,75 Md€ de Green Bonds levés depuis 2016
- ▶ **Planète** 
10,9 Mt éq CO₂ d'émissions de GES (gaz à effet de serre) évitées par la préférence au transport ferroviaire

M€: million d'euros
Md€: milliard d'euros

CROISER LES POINTS DE VUE POUR DESSINER LE RÉSEAU DE DEMAIN

Organiser le dialogue pour recueillir les besoins de l'ensemble de ses parties prenantes relève de la responsabilité de SNCF Réseau. Cette démarche permet de construire des solutions adaptées aux enjeux des territoires et d'alimenter la réflexion sur le réseau du futur.



Animée par une volonté de transparence et de débat autour des enjeux de l'entreprise pour construire ses orientations stratégiques,

SNCF Réseau a créé en juin 2018 une instance de dialogue au niveau national : le comité national des parties prenantes (CNPP). Il regroupe des présidents d'associations et d'institutions, des dirigeants d'entreprises, des élus et des universitaires. Ces experts de haut niveau et personnalités éminentes partagent un même intérêt pour les enjeux de mobilité. Au sein de ce laboratoire d'idées, les membres s'emparent de sujets stratégiques et soumettent des orientations aux instances de gouvernance de l'entreprise. Quatre rencontres et un séminaire exploratoire sur la transformation des gares et l'évolution des mobilités dans les métropoles ont été organisés en 2019. Les thématiques abordées ont porté sur le financement des infrastructures, la réforme ferroviaire et l'ouverture à la concurrence, les nouvelles mobilités et l'innovation, la transformation des gares. Une gouvernance élargie des gares se révèle indispensable, comme le souligne Michel Neugnot, président de la commission

Transports de Régions de France « pour développer des projets répondant aux objectifs d'intermodalité et de lieux de vie ». De son côté, Bruno Gazeau, président de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT) prévient : « Il est essentiel de gérer le foncier aujourd'hui disponible sans obérer l'avenir. Il doit rester potentiellement disponible pour le ferroviaire. Pour cela, la vision prospective de SNCF Réseau est essentielle. » Les propositions ont été portées à la connaissance des instances de gouvernance de l'entreprise dans une synthèse qui s'appuie sur trois orientations majeures : structurer les déplacements au sein des métropoles et assurer une articulation avec tous les modes de transport ; développer des solutions innovantes sur les lignes de desserte fine des territoires moins denses ; renforcer le rôle des gares dans l'organisation des mobilités et, plus largement, dans les services apportés aux habitants.

UNE DÉCLINAISON EN RÉGIONS

Au vu de la qualité des échanges du CNPP, la déclinaison du dispositif au plus près du territoire s'est imposée, afin de renforcer le dialogue avec les parties prenantes locales et mieux partager les enjeux territoriaux. Des comités régionaux des parties prenantes (CRPP) ont été mis en place dans

la plupart des régions. Ainsi, en Normandie de nombreux acteurs économiques se penchent sur les mutations du secteur de la logistique comme levier de croissance du fret ferroviaire. Le développement durable constitue le cœur du dialogue en Occitanie. Tandis qu'en région Bourgogne-Franche-Comté, un débat a été ouvert sur le Réseau en 2030, à travers l'amélioration de la qualité de service et des lignes de desserte fine du territoire. En Provence-Alpes-Côte d'Azur, les réflexions concernent l'attractivité territoriale et l'essor de l'emploi régional.

UN DIALOGUE RICHE AU NIVEAU LOCAL

Depuis plus de quinze ans, SNCF Réseau associe les acteurs locaux aux projets de développement et de modernisation du réseau via des démarches de concertations, avec les élus, les collectivités, les associations et les habitants. Ces tribunes de discussions et d'écoute sont précieuses pour une entreprise dont le réseau irrigue l'ensemble du territoire.

Dans ce même esprit d'ouverture et de dialogue, un colloque annuel, intitulé Réseau(x) et Territoires, a vu le jour en 2018. Il rassemble des collaborateurs et des représentants externes autour d'une thématique. La première édition à Rouen, a été consacrée aux multiples interfaces (environnementales, économiques, urbaines...) entre le réseau ferroviaire et les territoires. En 2019, à Bordeaux, le sujet des mobilités régionales et métropolitaines, incarné par les RER métropolitains, a constitué le cœur des débats (*lire aussi p. 27*). ●

DEMAIN

UNE VOLONTÉ D'OUVERTURE RÉAFFIRMÉE

Dans le cadre de la nouvelle gouvernance liée à la réforme ferroviaire, un comité consultatif des parties prenantes du réseau ferroviaire et des gares (CCPP) succédera au comité national des parties

prenantes (CNPP). Cette nouvelle instance concernera SNCF Réseau et sa filiale, SNCF Gares & Connexions. Dirigée par le président du conseil d'administration (CA), elle pourra être consultée par ce même CA.



UNE DÉMARCHE RSE À LA HAUTEUR DES DÉFIS DU TRANSPORT

Dans un contexte de profonde transformation des mobilités et face aux urgences environnementales et sociales, SNCF Réseau porte une double ambition : contribuer au développement des trafics ferroviaires en assumant une responsabilité de premier plan dans la transition écologique et solidaire des territoires.



REPÈRES

UN SOCLE ET DES LEVIERS D' ACTIONS

La politique de développement durable de SNCF Réseau répond à quatre enjeux fondamentaux : assurer un haut niveau de sécurité sur le réseau ; réduire son empreinte écologique ; faire progresser sa performance sociale ; consolider son ancrage territorial. Engagée dans une démarche d'ouverture à toutes les composantes de la société, l'entreprise redouble d'efforts et d'attention envers ses clients et les territoires, l'environnement et le bien-être de ses collaborateurs (lire pp. 30 à 61).



Les attentes de la société vis-à-vis du mode ferroviaire sont fortes : fluidité des déplacements au sein des grandes métropoles, développement

des gares et des plateformes multimodales, mobilité au sein des territoires, contribution à une économie décarbonée et à l'équilibre des territoires. Face à cette nouvelle donne, SNCF Réseau répond pleinement à sa mission de service public : « Promouvoir le transport ferroviaire en France dans une logique de développement durable. »

AU PLUS PRÈS DES TERRITOIRES

Les voies ferrées traversent près de 10 000 communes en France. Un chiffre qui reflète l'importance du rôle économique, social et environnemental de SNCF Réseau au sein des territoires. C'est pourquoi le dialogue et la concertation avec toutes les parties prenantes, dans leur diversité, sont au cœur de sa stratégie

de responsabilité sociétale et environnementale. L'entreprise considère de sa responsabilité de garantir un accès simple, rapide et efficace au réseau ferré national, d'en assurer la sécurité et la régularité, d'en limiter les nuisances sonores mais aussi de l'adapter aux conséquences du changement climatique.

Développer l'ancrage territorial, c'est également renforcer les liens avec les acteurs économiques et sociaux en recourant par exemple aux achats auprès de PME et du secteur du travail protégé et adapté (STPA) et en participant à l'économie sociale et solidaire.

UNE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE RÉDUITE

Alors que le ferroviaire français est déjà reconnu comme un mode de transport à forte valeur sociale et écologique, SNCF Réseau met la performance environnementale au cœur de son activité industrielle. Le déploiement des systèmes de management dans tous



ses établissements ainsi que l'industrialisation des démarches d'écoconception des projets et d'économie circulaire en sont les pivots au service des enjeux de lutte contre le changement climatique, et de la préservation de la biodiversité.

FÉDÉRER LES COLLABORATEURS AUTOUR DE VALEURS COMMUNES

Pour ses quelque 54000* collaborateurs, SNCF Réseau déploie une politique de performance sociale globale : développer la diversité des équipes, cultiver l'engagement et garantir la qualité de vie au travail, accompagner les salariés dans l'évolution de l'entreprise et de son écosystème en sont les axes majeurs. ●

* Chiffre 2019.

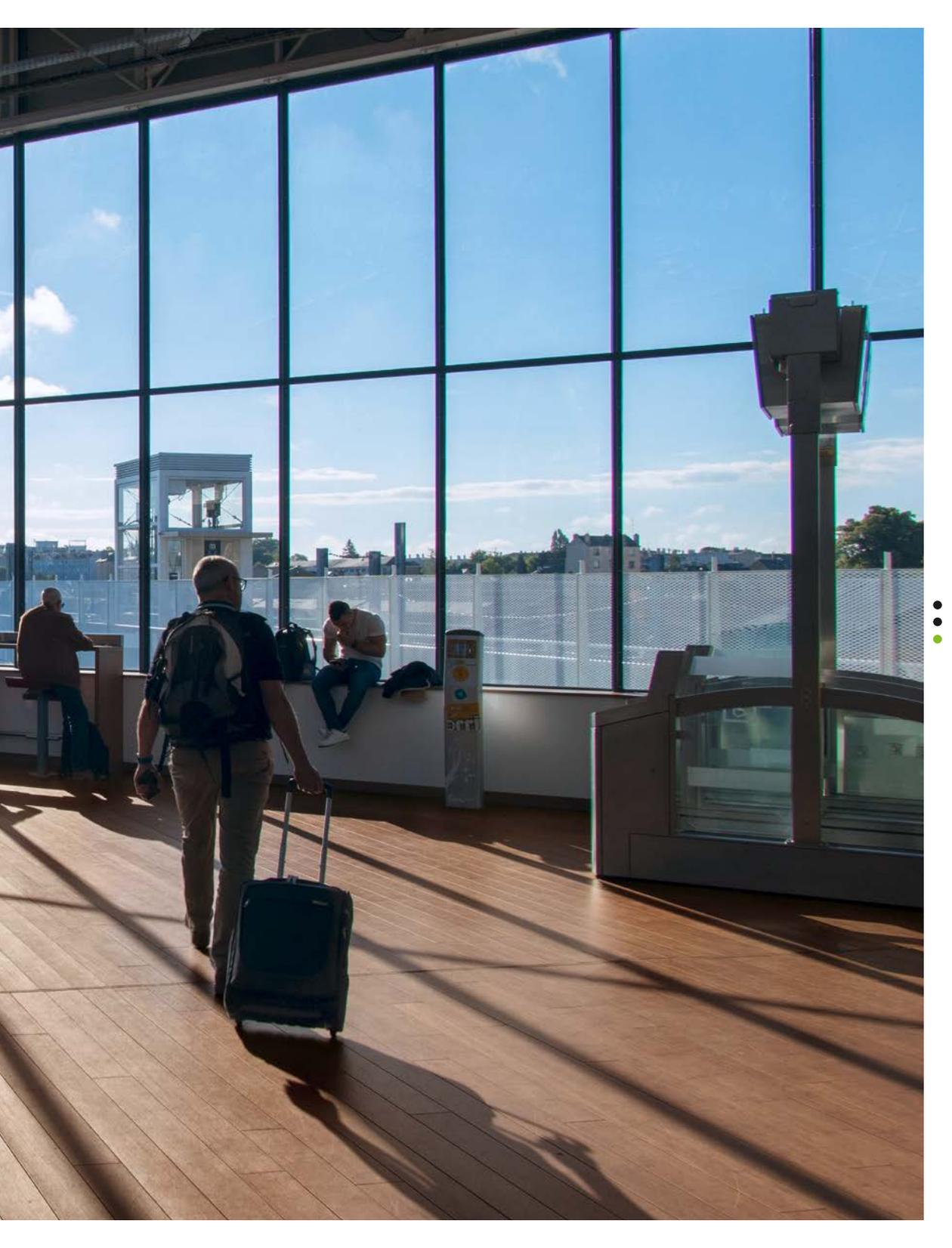
DEMAIN

DES ACTIONS CONCRÈTES ET DES EFFETS VISIBLES

Des mesures tangibles améliorent peu à peu l'empreinte écologique de SNCF Réseau. Face au changement climatique, l'outil de bilan carbone Tuvalu est déployé dès 2020 sur les projets de développement et de régénération les plus significatifs (lire pp. 44-45). Les analyses de cycle de vie des produits deviennent systématiques. Le déploiement du réemploi des produits issus de la régénération des voies se poursuit. Sur les emprises et à leurs abords, des réalisations intégrant les continuités hydro-écologiques, la végétation favorable à la biodiversité ou la gestion pérenne des sites de compensation se multiplient.



**CONSTRUIRE
DEMAIN
AVEC NOS
ENGAGEMENTS**





► **JANVIER-FÉVRIER**
À BORD DU TRAIN
DE LA GÉNÉROSITÉ

Pour la trentième opération Pièces jaunes (9/01-16/02), parrainée par le sélectionneur de l'équipe de France de football Didier Deschamps, un train spécial s'élance de Nice vers Paris en s'arrêtant à Toulon, Marseille et Lyon. Au programme, animations, concerts et festivités.

À bord, SNCF Réseau et la Fondation SNCF remettent un chèque de 15 000 € à la Fondation des Hôpitaux.

► **MARS**
UN SOUTIEN AFFIRMÉ
À UNE ATHLÈTE HANDISPORT

Angéline Lanza, sportive de haut niveau en athlétisme handisport, est la première collaboratrice de SNCF Réseau à intégrer le dispositif Athlètes du Groupe. Grâce à un emploi du temps aménagé, elle conjugue vie sportive et professionnelle au sein de la direction territoriale Auvergne-Rhône-Alpes.



DEMAIN

LES GREEN BONDS MARQUENT DES POINTS

Le 5 mars, SNCF Réseau reçoit à Londres un Green Bond Pioneer Award saluant la qualité de son reporting d'impact Green Bond (obligation verte) 2017, rendant compte de la gestion des fonds empruntés et de leur effet en termes de réduction de CO₂. Mi-août, SNCF Réseau lance une obligation verte à 100 ans, la première émise au niveau mondial. Cette levée de fonds historique témoigne de la confiance des investisseurs envers l'entreprise. Pionnier sur ce marché, c'est une réussite sur toute la ligne pour SNCF Réseau qui, afin de financer son activité, émet au total en 2019 plus de 3 milliards d'euros d'obligations vertes. Le montant significatif de ces levées de fonds renforce la contribution de l'entreprise à la transition énergétique et au développement de la finance responsable.

DEMAIN

RENFORCER LA CULTURE SÉCURITÉ

Tous les acteurs sécurité du groupe SNCF, lancent la saison 2 de PRISME. En quatre ans, le programme de transformation du management de la sécurité du Groupe affiche une réduction de 47% du nombre d'événements de sécurité remarquables (toutes causes confondues). Ce bilan positif est le fruit d'une série d'actions et de mesures de prévention : sensibilisation à l'importance de la prise en compte des facteurs organisationnels et humains (FOH), formation de 8 000 cadres, déploiement des "règles qui sauvent" dans les établissements, analyse par les risques... La saison 2 vise à ancrer une culture sécurité participative, proactive et intégrée au bénéfice de la sécurité des salariés comme des clients.



► MARS

Un nouveau pas franchi envers la mixité

À l'occasion de la rencontre mixité organisée à l'initiative de SNCF Réseau avec le concours de SNCF au Féminin (7 000 membres, dont 13% d'hommes), l'entreprise annonce un pilotage renforcé de la politique mixité, dans l'objectif de mesurer l'évolution de la féminisation et d'évaluer les actions prises dans ce sens.

► 2019

MOBILISÉS 365J/365 FACE AUX ALÉAS CLIMATIQUES

À la veille de la tempête Gabriel en janvier, SNCF Réseau déclenche son plan Grand froid afin de maintenir la desserte ferroviaire en toute sécurité. Le 2 juillet, une coulée de boue dans la Maurienne (73) coupe la voie, ce qui conduit les équipes à entreprendre des travaux hors norme de remise en état (photo ci-dessous). Le 23 juillet, les trains roulent à nouveau. Fin octobre, l'Occitanie subit de fortes intempéries endommageant 900 m de ligne entre Sète et Béziers (34). Grâce à la mobilisation d'une centaine d'agents, les circulations reprennent le 25 novembre.



► MARS

UN GUIDE POUR RÉDUIRE LE BRUIT

SNCF Réseau et France Nature Environnement éditent en partenariat un guide d'information pour comprendre et réduire les nuisances sonores.



► AVRIL

L'OPENCLUB OUVRE UNE VOIE DE PARTAGE

L'OpenClub SNCF Réseau vise à nourrir des débats avec les grands clients de SNCF Réseau et une personnalité sur des sujets liés à l'actualité et aux enjeux de mobilité. Lors des trois premières éditions, la journaliste Audrey Pulvar s'est exprimée sur l'urgence climatique, le psychosociologue Bernard Cathelat s'est emparé de l'innovation et du management de la génération Y, tandis que l'économiste Mickaël Mangot a évoqué la quête de sens dans les entreprises.



► JUNI

**LE FERROVIAIRE
ET LE ROUTIER UNIS
POUR LA SÉCURITÉ**

Lors de la 12^e édition de la journée nationale de sécurité routière aux passages à niveau, SNCF Réseau a signé trois nouvelles chartes de partenariat avec l'Association pour le développement de la formation professionnelle transport et logistique, l'Association de prévention routière et la Fédération nationale des transports de voyageurs.

► SEPTEMBRE



70/100

Avec cette note de l'agence de notation extra-financière Vigeo Eiris portant sur des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance, SNCF Réseau se place à la septième position des entreprises évaluées sur leurs performances développement durable au niveau mondial et en deuxième place dans le secteur des transports et de la logistique. Une belle récompense collective !

DEMAIN

LA GARE DE RENNES NOUVELLE GÉNÉRATION

Après dix ans d'études et de travaux, le pôle d'échanges multimodal (PEM) de Rennes est inauguré en juin. Ce projet spectaculaire a été réalisé par cinq maîtres d'ouvrage, dont SNCF Réseau et SNCF Gares & Connexions. Plus de 300 agents ont été mobilisés de juillet 2015 à mai 2019 pour mener de front deux opérations d'envergure : un chantier colossal de restructuration de la gare ; la création d'un centre de commandement centralisé, qui améliorera la régularité des circulations et l'information voyageurs. Et ce, en maintenant l'exploitation de la gare tout au long des opérations, soit plus de 65000 personnes accueillies chaque jour. Le quartier de la gare a lui aussi été repensé avec l'installation de services, de commerces, d'une salle d'échanges multimodale, etc. Au-delà du PEM conçu pour absorber l'augmentation du nombre de voyageurs (de 12 à 20 millions entre 2008 et 2020), c'est toute l'offre ferroviaire bretonne, des lignes rapides à la desserte fine du territoire, qui se modernise avec le projet Bretagne à grande vitesse.



► MAI

Bordeaux accueille le deuxième colloque Réseau(x) & Territoires

La croissance des pôles urbains engendre de nouveaux besoins de mobilité. Le mode ferroviaire, particulièrement respectueux de l'environnement, a tous les atouts pour constituer la colonne vertébrale des transports régionaux et métropolitains de demain. Pour échanger sur ce thème et définir les solutions les plus adaptées, SNCF Réseau en partenariat avec la région Nouvelle-Aquitaine et la métropole bordelaise, organise son deuxième colloque annuel Réseau(x) & Territoires à Bordeaux (33). De nombreux acteurs y participent : métropoles, autorités organisatrices des transports, associations, services de l'État, opérateurs... Parmi les sujets évoqués, la réponse apportée par les réseaux express métropolitains aux enjeux des grandes agglomérations.



► JUILLET À OCTOBRE

Les contours d'une nouvelle dynamique fret

Répondant à l'invitation de SNCF Réseau, les principaux acteurs du transport de marchandises mettent au point ensemble une plateforme nationale fret destinée à la construction de routes du fret ferroviaire à haut niveau de service. L'entreprise s'engage en outre dans un plan d'actions 2019-2029 visant à accroître la qualité des 9400 km de voies de service indispensables au transport de marchandises.



DEMAIN

L'IOT S'INVITE DANS LA MAINTENANCE FERROVIAIRE

Le Digital Open Lab, un partenariat entre SNCF Réseau, la Fédération des industries ferroviaires (FIF) et l'Institut de recherche technologique (IRT) Railenium, a fêté sa première année en avril. Son but : faire tester à des établissements de maintenance "laboratoires" des technologies d'Internet des objets (IOT) lors de sprints. Par exemple, un modèle de signaux d'arrêts à main (SAM) connecté, ces dispositifs de sécurité installés sur les chantiers pour en interdire l'accès à tout train non prévu. Pour vérifier que les SAM sont bien retirés en fin de travaux, ceux-ci ont été équipés de capteurs de géolocalisation. Avec cette signalisation GPS, la ponctualité de fin de chantiers s'accroît et, par conséquent, la régularité des trains. Validée, la solution va être industrialisée.

► MAI-JUIN

4 DATES POUR UN PROJET D'ENTREPRISE

Lyon, Poitiers, Lille, Paris... Les conventions managers impliquant des porteurs de projets sont l'occasion de faire le point sur les avancées du projet d'entreprise de SNCF Réseau. À l'issue de ces journées, les managers peuvent transmettre les messages de la journée à leurs équipes.

► JUIN

10 gammes d'offres

incluses dans le tout nouveau catalogue de services proposé par SNCF Réseau pour accompagner ses clients tout au long de leur parcours (lire pp. 14-15).





DEMAIN

FABRIQUER DES RAILS AVEC DE L'ACIER RECYCLÉ

L'aciérie Ascoval de Saint-Saulve (59) fournira à l'usine BSFR d'Hayange (57) 140000 tonnes de barres d'acier par an durant quatre ans. La ferraille sera fondue et transformée en barres d'acier rectangulaires acheminées à l'usine qui les transformera en rails pour SNCF Réseau. Résultat : un mode de production plus écologique, dans une logique d'économie circulaire.

► OCTOBRE

300
personnes

réunies à La Plaine Saint-Denis pour la journée "J'peux pas j'ai data". Objectif : valoriser la donnée, ce précieux capital de l'entreprise. Au menu, interventions des acteurs de la data SNCF Réseau autour de réussites et bonnes pratiques ; ou encore appréhension des actions en cours sur des stands thématiques.



DEMAIN

LE CEVA, NOUVEAU TRAIT D'UNION ENTRE LA FRANCE ET LA SUISSE

La réalisation du premier service express métropolitain (SEM) transfrontalier aura nécessité douze années de travaux. Trait d'union de 16 km entre la France et la Suisse, la ligne CEVA (Cornavin-Eaux-Vives-Annemasse) constitue le tronçon central du Léman Express. En connectant 230 km de lignes et 45 gares dans un rayon de 60 km autour de Genève, celui-ci devient le premier réseau transfrontalier d'Europe. Il contribuera à désengorger un réseau routier saturé et à limiter les pollutions. Point d'orgue du projet, le pôle d'échanges multimodal d'Annemasse (74) a été inauguré peu de temps avant l'ouverture de la ligne en décembre 2019. La métamorphose des infrastructures et des équipements ferroviaires est le fruit d'opérations d'envergure qui ont duré près de cinq ans, sous maîtrise d'ouvrage SNCF Réseau et SNCF Gares & Connexions avec la collaboration d'Arep pour la conception architecturale et technique.



DEMAIN

UN CHALLENGE SUR LA MOBILITÉ DU FUTUR

Futura-Mobility, un think tank de prospective et d'innovation des industriels de la mobilité, dont fait partie SNCF Réseau, anime une réflexion sur les enjeux et solutions climato-compatibles à réaliser d'ici à 2050. À l'automne, il lance le challenge "10 défis pour dix ans". L'idée? Imaginer un nouveau modèle de déplacement. Durant deux jours, 100 étudiants et 100 employés des entreprises membres planchent sous la supervision de coaches et d'experts de la mobilité. Les meilleurs projets recevront l'appui de Futura-Mobility.

► DÉCEMBRE

Dix champs stratégiques pour l'Innovation

En 2019, SNCF Réseau structure son management de l'innovation en définissant dix champs stratégiques. Désormais, les projets mettant en œuvre une nouvelle technologie ou répondant à un besoin inédit sont étudiés de manière transverse par toutes les directions générales, en vue de leur accélération.



► 2019

Reprise des circulations

Amélioration du confort et de la sécurité des voyageurs, rétablissement des performances de circulation... Après des travaux effectués de janvier à septembre, les trains roulent à nouveau sur la ligne de desserte fine reliant Libourne à Bergerac, en Nouvelle-Aquitaine (photo ci-dessus). Les lignes Aix-en-Provence - Rognac et Aix-en-Provence - Meyrargues ont été rénovées dans le cadre de la modernisation de la ligne Marseille - Gardanne - Aix-en-Provence. À l'ouest, la ligne Rennes - Retiers fait son retour suite à une profonde rénovation, avec un temps de parcours diminué. Et la circulation reprend également sur les 38 km de la ligne Clisson - Cholet, dont l'infrastructure est désormais pérennisée après une fermeture de juillet 2018 à avril 2019.



► OCTOBRE

GROUPE PUBLIC UNIFIÉ SNCF

Jean-Pierre Farandou est nommé en Conseil des ministres président du directoire de SNCF. Le 1^{er} janvier 2020, il devient le PDG du nouveau Groupe public unifié.

► SEPTEMBRE

SOUS LE SIGNE DE L'EUROPE

En 2019, deux nouveaux projets SNCF Réseau reçoivent 6,1 millions d'euros de subventions de la Commission européenne dans le cadre du programme CEF (Connecting Europe Facility): le renouvellement de la ligne transfrontalière Strasbourg - Lauterbourg et l'équipement des wagons Infrarail en semelles de frein composites. Autre initiative de développement européen lancée par les gestionnaires d'infrastructure belge, français et britannique: la création du club LGV, dans l'optique de dynamiser leurs relations.

ASSURER UN HAUT NIVEAU DE SÉCURITÉ SUR LE RÉSEAU

DEMAIN avec l'augmentation du trafic ferroviaire et la multiplication des risques climatiques, le succès de SNCF Réseau reposera sur sa capacité à assurer la sécurité des femmes et des hommes : collaborateurs, clients, partenaires, usagers de la route, riverains... mais aussi celle de ses infrastructures. L'entreprise s'engage au quotidien avec ses parties prenantes pour poursuivre cette mission qui fait partie de son ADN.





PRODUCTION



ASSURER LA SÉCURITÉ DE TOUS

La priorité de SNCF Réseau est la sécurité de tous : collaborateurs, clients, usagers de la route, riverains, partenaires... Les mesures de réduction de l'incidentalité s'appuient d'abord sur la prévention, en particulier sur les chantiers. Objectif : abaisser de 35 % le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt entre 2018 et 2026. Cette ambition est servie notamment par le programme PRISME et le projet de transformation managériale. En développant le "savoir voir, observer, corriger", SNCF Réseau accélère l'ancrage durable d'une culture sécurité participative, intégrée et proactive, qui soit à la fois référence dans le monde ferroviaire et facteur de performance globale de l'entreprise.

**ACTION ► ENCOURAGER
LES BONNES PRATIQUES
DE SÉCURITÉ CHEZ NOS
PARTENAIRES**

Le haut niveau d'excellence sécurité que s'impose SNCF Réseau s'applique à tous. Ainsi, le programme Exigences sécurité et santé au travail (SST) cherche à ajuster le niveau de sécurité de l'ensemble de nos prestataires sur celui de SNCF Réseau. Ceux-ci se voient accorder un délai d'un an pour entamer un plan d'amélioration et atteindre les objectifs fixés afin de pouvoir poursuivre la collaboration. Pour progresser dans cette approche, les entreprises pourront se faire accompagner par les organisations patronales.



DEMAIN

“ Le système de gestion de la sécurité établit que le recours à des prestataires ne doit pas dégrader le niveau de sécurité global de nos services. L'objectif d'Exigences sécurité et santé au travail (SST) est donc que les entreprises partenaires ne doivent pas subir plus d'accidents que nous, sur la base du taux de fréquence (TF) d'accidents du travail. Dès 2021, nous ne travaillerons plus avec les entreprises qui ont un TF trop élevé (plus de 30, soit 3 fois le nôtre). Celles qui ont des taux compris entre 20 et 30 devront entamer des démarches d'amélioration pour rejoindre nos standards.

Jérôme Marlier, chef du département Santé et Sécurité au travail, direction Sécurité Sûreté Risques, SNCF Réseau

• • • **-47%**

• C'est la baisse du nombre d'événements sécurité remarquables (ESR) enregistrée par SNCF Réseau sur la période 2016-2019 (toutes causes confondues).



DEMAIN

“ L'utilisation de la réalité virtuelle et les mises en situation sont clairement des plus : parce qu'on est actif, on retient bien mieux les messages qu'en les recevant assis dans une salle. Plusieurs "serious games" ont traité des gestes qui sauvent, des risques routiers ou électriques. Autre volet intéressant de la formation, les stands dédiés aux défis environnementaux et à la mixité, qui donnaient ainsi une vision globale des grands enjeux de l'entreprise, au même titre que la sécurité.

Sabrina Askar, directrice adjointe de l'Établissement service télécom informatique (ESTI) Île-de-France, SNCF Réseau

**ACTION ► LE CONVOI
DE LA SÉCURITÉ MISE
SUR L'INTERACTIVITÉ**

De septembre à octobre 2019, le convoi de la sécurité a sillonné l'Île-de-France. Pendant cinq semaines, les agents ont été sensibilisés aux enjeux de sécurité de leur métier à travers trois modules de formation interactifs : le premier sur les risques ferroviaires, le deuxième sur le danger de travailler à proximité des trains et le troisième sur les distracteurs d'attention lors des déplacements domicile-travail.

• • • **3 500**

• agents franciliens ont participé aux formations du convoi de la sécurité.

EXPLOITATION



OFFRIR UN RÉSEAU SÛR AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES

Pour s'imposer, les solutions de mobilité durable doivent être sûres et fiables. SNCF Réseau se mobilise pour garantir une sécurité d'exploitation ferroviaire optimale. L'entreprise est engagée dans une démarche d'amélioration permanente et s'est fixé pour objectif une baisse de 35% des incidents d'exploitation entre 2018 et 2026. Au cœur de cette ambition, l'innovation et la digitalisation sont plus que jamais des axes majeurs d'évolution. En 2019, la gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) a été déployée sur toute la maintenance préventive systématique, jusqu'au suivi du traitement des anomalies. En parallèle le champ d'action de la surveillance du réseau s'est élargi avec Vigi-Express.

8 000
signalements remontés
en 2019 dans le cadre
du plan VigiRail (incluant
Vigi-Express).



DEMAIN

“ En prévision de l'ouverture du marché voyageurs, il était important que Vigi-Express reste géré de façon indépendante. C'est pourquoi l'outil a été transféré à SNCF Réseau, qui travaillera sans distinction avec toutes les entreprises ferroviaires présentes sur son réseau. Pour la rendre plus performante, nous allons lancer l'exploitation des données collectées en les croisant avec les remontées d'incidentologie disponibles par ailleurs. Le but : dresser une cartographie des fragilités du réseau et alerter nos directions opérationnelles sur les points qui méritent une surveillance particulière.

Thierry Colin, chef du département Appui & Méthodes de la direction Sécurité Sûreté Risques, SNCF Réseau

ACTION ► SIGNALEMENT DES ANOMALIES : SNCF RÉSEAU REPREND VIGI-EXPRESS

Vigi-Express est une plateforme qui permet aux conducteurs des entreprises ferroviaires, aux voyageurs et aux riverains de signaler toute situation qui semblerait menacer la sécurité du réseau : alerte passage à niveau, branche proche d'une caténaire, attache au sol défectueuse, etc. Depuis le 1^{er} décembre 2019, Vigi-Express, auparavant gérée par SNCF Voyageurs, est confiée à la direction Sécurité Sûreté et Risques de SNCF Réseau.

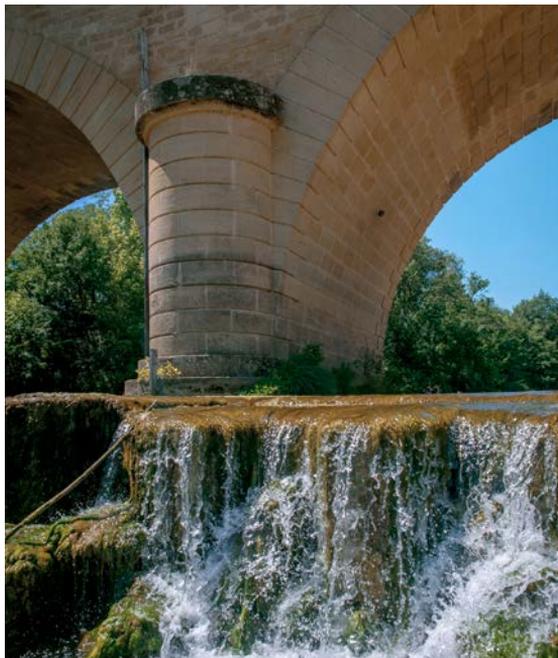


INFRASTRUCTURES



SÉCURISER NOS INSTALLATIONS FACE AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

De plus en plus violents et fréquents, les aléas climatiques perturbent la circulation des trains et soumettent les infrastructures ferroviaires à de fortes contraintes. L'adaptation et la résistance technique des voies, des installations et équipements électriques, des ouvrages tels que les ponts ferroviaires sont autant de défis pour lutter contre les phénomènes météorologiques extrêmes. Face aux menaces liées aux inondations, SNCF Réseau réalise depuis 2016 des analyses de vulnérabilité détaillée (AVD) et des plans de continuité de l'activité ont été déployés sur tout le territoire national en 2019. Le projet Toutatis (tournées terrain sur alertes intempéries) a par ailleurs été l'occasion d'instaurer des cycles de surveillance spécifiques lors des interventions sur les voies.



ACTION ► PLATIPUS ANALYSE LES OUVRAGES D'ART À FONDATIONS EN SITE AQUATIQUE

Platipus est issu de la fusion de plusieurs projets d'audit des ouvrages d'art reposant sur des fondations immergées, notamment les ponts et les murs. La connaissance du comportement de ces infrastructures est indispensable à leur bon entretien face à l'émergence de risques climatiques accrus comme les sécheresses, les inondations et la multiplication d'orages violents. Platipus dresse un inventaire exhaustif des ouvrages sur le réseau, en vue d'optimiser les opérations de maintenance précorrectives ou préventives.



DEMAIN

🔴 Platipus rassemble des données sur les ouvrages d'art avec fondations en zone aquatique qui mettent en évidence les risques, connus ou nouveaux, dus au dérèglement climatique. Chaque ouvrage reçoit une "cote" de risque selon son histoire, sa situation environnementale, sa fonction et son état. Nous développons un réseau de neurones artificiels pour exploiter la future base de données du patrimoine d'ouvrages d'art, qui sera dotée d'un système capable de définir à partir de quel niveau de cotation il est prudent d'agir sur un ouvrage ou, à terme, sur la circulation d'une ligne.

Chi-Wei Chen, ingénieur patrimoine ouvrages d'art, **Julien Gabrielli**, chef de la section Expertise murs et fondations à la direction générale Industrielle et Ingénierie, SNCF Réseau



PASSAGES À NIVEAU



RÉDUIRE LES ACCIDENTS IMPLIQUANT LES TIERS

Avec 300 fois moins d'accidents que la voiture, le rail est l'un des moyens de transport les plus sûrs au monde. Bien qu'en baisse constante, les principales causes d'incidents sur le réseau ferré national peuvent encore être réduites. En étroite collaboration avec les gestionnaires de voirie, SNCF Réseau investit pour réaliser des aménagements structurels de passages à niveau, les supprimer ou encore les améliorer (feux, barrières). En parallèle, l'entreprise met aux normes les "traversées voies piétons" en gare. L'accent est également mis sur l'information du grand public, en particulier les futurs voyageurs. En 2018-2019, quelque 190 000 jeunes ont été sensibilisés en partenariat avec l'Éducation nationale. Ces actions visent à la prévention des risques d'accidents et à l'incitation aux bons comportements dans les transports collectifs.

•
•
•
•
•
•
•
•
•
•
-50%
d'accidents
aux passages
à niveau
en dix ans.



ACTION ► LE NUDGE POUR AMÉLIORER LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE AUX PASSAGES À NIVEAU

Cette expérimentation *nudge* consiste à mettre en place des mesures simples qui incitent les usagers à changer leur comportement aux passages à niveau en les sensibilisant aux risques encourus. La méthode s’appuie sur l’usage des individus et l’analyse de l’environnement urbain pour mieux comprendre les comportements en vue d’adapter les dispositifs de sécurité. Portée par la direction générale Île-de-France de SNCF Réseau, cette expérience participative de *nudge* a été menée avec les partenaires locaux et les riverains. Elle a abouti à la création de solutions de signalisation concrètes et efficaces aux passages à niveau de Deuil-Montmagny (95), Chars (95) et Marne-la-Coquette (92).

“ Neuf fois sur dix, les accidents sont dus à des comportements inadaptés des usagers. L’idée de cette expérimentation est donc de les observer pour voir comment il est possible d’améliorer l’aménagement autour des passages à niveau pour mieux accompagner les gens. Ces solutions, basées sur le principe du *nudge*, ne se substituent pas aux aménagements de sécurité réglementaires déjà en place. Ce sont des moyens innovants d’aller plus loin. Dans le cas de Deuil - Montmagny (95) (photo), une analyse comportementale des usagers et des entretiens avec les partenaires locaux ont débouché sur des panneaux et des marquages au sol mettant en évidence les zones de vigilance et les cheminements piétons conseillés. Les premiers retours d’expérience sont positifs. Si ces résultats se confirment, la méthode sera reproduite sur d’autres passages à niveau.

Flore de Caqueray, chargée de concertation,
Jean Trarieux, chargé de programmes risques PN
 à la direction générale Île-de-France, SNCF Réseau



“ Lors de la concertation de 2017 liée au projet de fermeture du passage à niveau, les riverains et les commerçants ont largement exprimé le besoin de mesures de sécurité supplémentaires. SNCF Réseau a proposé la démarche de *nudge* participatif. Un marquage au sol a été réalisé et de nouveaux panneaux de signalisation posés, afin d’inciter les conducteurs et les piétons à mieux anticiper le franchissement. Couplée avec un renforcement de la présence des agents de surveillance de la voie publique municipaux (ASVP), cette expérimentation a certainement participé à la sensibilisation des usagers et donc à la baisse du nombre d’incidents.

Béatrice Bringer, conseillère municipale à Deuil-la-Barre (95)

RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

DEMAIN les activités de SNCF Réseau seront sobres en carbone et auront un impact minimal sur l'environnement. Des objectifs qui seront atteints grâce au suivi rigoureux des engagements mis en place depuis plusieurs années en matière de baisse des émissions de gaz à effet de serre, de protection de la biodiversité, d'économie circulaire et d'écoconception sur 100% des projets.



ÉCONOMIE CIRCULAIRE



OPTIMISER LES RESSOURCES ET VALORISER LES MATIÈRES

Afin de préserver les ressources naturelles, SNCF Réseau s'est engagée depuis 2015 dans une démarche d'économie circulaire forte et ambitieuse. En passant de la gestion des déchets à celle des ressources, les objectifs à l'horizon 2025 visent à sécuriser les approvisionnements en matières premières et à développer les filières innovantes de recyclage, de réemploi et de réutilisation sur les segments stratégiques : ballast, traverses bois et béton, rails, métaux non ferreux, etc. Créé en 2018 à titre expérimental, le guichet unique des produits de dépose (GUPD) a été renforcé en 2019 pour valoriser le capital matières en industrialisant et en sécurisant le réemploi interne.



••• **40 M€**
• de recettes cumulées
• de valorisation des
• produits de dépose
• à fin 2019.



DEMAIN

« 41 km de rails ont été récupérés lors des opérations de modernisation de la ligne Nîmes-Montpellier réalisées en 2019. Ils ont été transportés, triés et stockés en vue d'une réutilisation sur des lignes de desserte fine du territoire ou des capillaires fret comme la section Narbonne-Orano. Les rails déposés et non réemployables ont été recyclés par l'intermédiaire des filières locales. Sur le même principe, les traverses béton issues des travaux de rénovation de la ligne Montpellier-Narbonne en 2016 sont actuellement conservées à Sète (34) en attendant d'être replacées.

Géraldine Cassez, directrice du pôle Développement durable, direction territoriale Occitanie, SNCF Réseau

ACTION ► LE RÉEMPLOI AU SERVICE DES RÉOUVERTURES DE LIGNES

Économique et écologique, le réemploi des matériaux est un levier de choix dans la réouverture ou la rénovation de lignes secondaires. Après vérification de leur état, plusieurs kilomètres de rails, des traverses béton et du ballast récupérés lors des travaux de rénovation de la ligne Nîmes-Montpellier ont été réemployés sur la ligne Narbonne-Bize, tout comme un appareil de voies réutilisé sur la ligne Perpignan-Villefranche-Vernet-les-Bains.

••• **4 km**
• de rails et 3500 traverses
• béton vont être réutilisés
• pour la rénovation du
• tronçon Narbonne-Orano.

ACTION ► PACTE, LABEL ENVIRONNEMENTAL SUR MESURE

Le label Pacte est structuré en trois paliers de difficulté croissante : le bronze (principes de base du SME et gestion des risques majeurs), l'argent (consolidation et plan d'actions) et l'or (stade avancé et conformité réglementaire). Chaque étape est validée par le département Développement durable de la direction générale Industrielle & Ingénierie, qui délivre un certificat. Les établissements SNCF Réseau disposent de quatre ans pour atteindre le niveau or, à l'issue duquel le label est octroyé pour une durée de trois ans renouvelables. En 2019, 13 entités ont obtenu la certification bronze.



“ En 2019, nous avons visé le palier bronze du label Pacte. Parmi la trentaine de critères listés, l'accent a été mis sur la sensibilisation des managers qui occupent un poste stratégique sur les enjeux d'environnement, comme l'entretien des abords ou la maintenance des machines. L'autre priorité a été l'analyse réglementaire en vue d'identifier les textes qui concernent nos métiers. Il s'agit maintenant de passer au palier supérieur qui porte sur la mise en conformité réglementaire et l'étude de risques.

Karl Altmajer, correspondant local environnement, Infralog Lorraine, SNCF Réseau

CERTIFICATION



GARANTIR LA CONFORMITÉ ENVIRONNEMENTALE DE NOS ACTIVITÉS INDUSTRIELLES

Comment maîtriser l'impact de ses activités sur l'environnement et prévenir les pollutions locales ? En mettant en place, depuis 2013, une démarche de système de management environnemental (SME). Aujourd'hui, 100 % des établissements industriels de SNCF Réseau sont certifiés ISO 14001. Un dispositif de SME adapté, reprenant les principales exigences de la norme, est par ailleurs en cours de déploiement dans toutes les structures opérationnelles. En 2018, le label interne Pacte (plan d'amélioration continue et de traçabilité pour l'environnement) a été lancé. L'objectif est d'engager toutes les entités de SNCF Réseau dans ce dispositif d'ici fin 2020.



PRÉSERVER ET DÉVELOPPER LA BIODIVERSITÉ

Les infrastructures de transport modifient l'équilibre des écosystèmes. Bien aménagées, elles peuvent contribuer à les protéger. En tant que membre fondateur du Club des infrastructures linéaires & biodiversité (CILB), SNCF Réseau a choisi dès 2009 de s'engager dans la préservation de la biodiversité. L'entreprise applique à toutes ses activités et projets la démarche ERC ("éviter, réduire, compenser") grâce à un processus de concertation avec des experts. Les infrastructures sont pensées pour éviter au maximum de perturber les milieux naturels sensibles en maintenant notamment les continuités écologiques: ouvrages grande faune, passages petite faune, "batrachoducs", mares et haies, nichoirs à chiroptères, dispositifs avifaunes anticollision, murets de pierres sèches, digues... SNCF Réseau est également partenaire du dispositif Act4Nature, de France Nature Environnement, de la Ligue de protection des oiseaux, de la FNSEA et des chambres d'agriculture.



ACTION ► LA ZONE HUMIDE DE BRÉTIGNY REPREND DES COULEURS

Entre Paris et Brétigny (91), une zone humide s'étend sur l'emprise de la base travaux de régénération des caténaires du RER C. Cette "roselière", en référence aux roseaux présents, a été identifiée comme un écosystème à réhabiliter et à préserver. Comme le lieu n'était pas entretenu, les intrusions et dépôts sauvages d'ordures menaçaient en effet son équilibre. Aujourd'hui, grâce à l'implication de SNCF Réseau Île-de-France, celui-ci, nettoyé et clôturé, reprend vie. En grandissant, les roseaux pourront retrouver leur fonction d'épuration et de rétention d'eau tout en offrant un habitat pour des espèces animales et végétales. Conformément à ses engagements, SNCF Réseau a conclu pour ce projet un partenariat avec un prestataire œuvrant dans le domaine de l'insertion sociale.



« Ça fait plusieurs années que nous travaillons sur des chantiers d'espaces verts avec SNCF Réseau. Cela se passe toujours très bien, ils sont à l'écoute. La roselière de Brétigny était un cas intéressant car elle a nécessité des interventions très différentes: clôture, nettoyage, terrassement et réglage du terrain, plantation... Aujourd'hui, nous gérons le suivi et allons même agrandir la zone pour planter de nouveaux roseaux en 2020. C'est vraiment motivant pour nos salariés en insertion de prendre un chantier de A à Z comme ça, et c'est une belle démarche écologique!

Hervé Pichot, coordinateur de la société Études et Chantiers Île-de-France



**ACTION ► UN GÎTE TROIS ÉTOILES
POUR LES CHAUVES-SOURIS**

La construction de la LGV Est ayant détruit une ancienne carrière de gypse, SNCF Réseau a réalisé une mesure compensatoire visant à préserver les populations de chiroptères. Un "gîte" souterrain a donc été construit afin d'offrir un nouvel abri aux chauves-souris. Pour optimiser leur accueil, des micro-habitats (création d'abris, de cloches de chaleur, de chicanes, etc.) ont été intégrés à l'ouvrage.



DEMAIN

“ L'objectif est que la réhabilitation de la roselière ne soit pas un acte isolé. En croisant le foncier SNCF Réseau Île-de-France avec la carte des zones humides de la région, nous avons repéré 42 sites pouvant potentiellement faire l'objet d'aménagement en vue de leur préservation. Il faut ensuite réaliser un travail sur imagerie pour éliminer ceux qui sont déjà imperméabilisés ou construits avant d'aller sur le terrain identifier ceux sur lesquels nous pourrions effectivement mener une action similaire.

Olivier Guittet, responsable pôle Eau au Centre de compétences en développement durable, direction générale Île-de-France, SNCF Réseau



••• **225 M²**

• Le gîte est conçu pour offrir des conditions thermiques et hygrométriques variées, favorables aux chauves-souris.



“ Notre association est spécialisée dans la protection des chiroptères. Nous effectuons donc une veille régionale sur leurs comportements et lieux de vie. Quand nous avons vu qu'une carrière où elles gîtent allait disparaître, nous avons proposé à SNCF Réseau la création d'un souterrain artificiel en compensation. Ils ont accepté, et nous ont mandatés pour la conception du gîte de Belles-Forêts en 2014. Depuis, le CPEPESC Lorraine a pour mission de suivre la colonisation du site par les chauves-souris sur dix ans.

Giacomo Jimenez, chargé de mission de la Commission de protection des eaux, du patrimoine, de l'environnement, du sous-sol et des chiroptères (CPEPESC) de Lorraine



CLIMAT



- **750**
- places de parkings
- ont été équipées
- d'ombrières en
- gare de Nîmes-
- Pont-du-Gard.
- Elles produisent
- dix fois la
- consommation
- annuelle électrique
- de la gare.

RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE ET FAVORISER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Avec moins de 1% des émissions de CO₂ pour 10% des voyageurs et des marchandises transportés en France, le rail est un atout majeur dans la lutte contre le changement climatique. Face à l'urgence, SNCF Réseau consolide sa performance carbone et réaffirme en 2019 son ambition de réduire d'un quart ses émissions de CO₂ et de 20% sa consommation d'énergie entre 2015 et 2025. Pour y parvenir, l'entreprise s'engage dans la production d'énergie photovoltaïque sur son foncier non bâti. Soucieuse de ne pas mettre en concurrence la production d'énergie renouvelable avec la préservation de la biodiversité, SNCF Réseau a réalisé un audit en partenariat avec France Nature Environnement qui permettra d'éviter l'installation de centrales photovoltaïques sur des sites présentant de tels enjeux.

ACTION ► LES DÉBLAIS D'EOLE INVISIBLES À COURBEVOIE

Dans le cadre de la prolongation du RER E vers l'ouest, 1 million de tonnes de terre provenant des 6 km de souterrains creusés au tunnelier sortiront sur la commune de Courbevoie (92). Pour les acheminer jusqu'à la station de traitement et d'évacuation des déblais en minimisant les impacts en termes de bruit, de trafic routier et de pollution, une solution inédite a été proposée : la conduite de marinage, un long conduit dans lequel circulent les boues. Celles-ci sont ensuite traitées par lavage et séparation des différents minéraux, puis compressées pour prendre une forme solide avant d'être chargées sur des barges pour être évacuées du site.



“ Un enjeu majeur d'EOLE est de concevoir les solutions adaptées à l'insertion du chantier au cœur de la ville. La base Seine, la station de traitement des boues et d'évacuation des déblais, illustre notre capacité à mettre en œuvre une solution innovante et performante pour limiter les impacts et améliorer le bilan environnemental du projet, tout en étant à l'écoute des parties prenantes.

Marin du Couedic, conducteur de travaux responsable de la Station de traitement des boues sur le projet EOLE, Bouygues Construction

• **250**
 • camions par jour évités
 • avec 1 barge de
 • 5000 tonnes de terre.



DEMAIN

“ Tuvalu est un outil précieux pour comparer les variantes d'un même projet et valoriser le bilan positif de l'écoconception. C'est aussi la possibilité de rendre compte de l'action de SNCF Réseau auprès des partenaires, en vue de promouvoir le rail comme solution de transport écoresponsable. Les premiers utilisateurs vont être accompagnés pour assurer l'appropriation et la diffusion rapide de Tuvalu. Qu'il s'agisse des équipes de maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre ou des contributeurs externes, l'outil suscite beaucoup d'enthousiasme. Courant 2020, l'interface va monter en puissance pour concerner un nombre croissant de projets.

Jean-Baptiste Frier, chef de projet Climat-Énergie, direction générale Stratégie Programmation et Maîtrise d'ouvrage, direction du Développement durable, SNCF Réseau

ACTION ► TUVALU TRAQUE LES GAZ À EFFET DE SERRE

Déployé en février 2020, l'outil Tuvalu modélise les émissions de carbone des travaux ferroviaires. Utilisé en amont des chantiers, ce simulateur fournit aux équipes projets le coût carbone de leurs différentes options de projets (tracés, matériaux, modes d'approvisionnement, etc.). Sa finalité : favoriser les solutions à faibles émissions de gaz à effet de serre.



AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE PAR L'ÉCOCONCEPTION

SNCF Réseau est engagée dans une démarche structurante d'écoconception des produits, des systèmes et des projets. L'objectif principal est d'améliorer sa performance environnementale sur tout le cycle de vie de ses activités et projets ferroviaires. Fin 2019, quelque 75 projets dans toute la France intègrent les critères écologiques dès leur phase de conception : accessibilité aux gares, process haute performance, etc. Pour accompagner les équipes et ancrer l'enjeu environnemental dans le déroulement des études, un outil d'aide à l'écoconception a été développé au niveau de l'Île-de-France. Un volet consacré à cette thématique est par ailleurs disponible dans un nombre croissant de documents de validation des différentes phases des projets ainsi que dans les guides méthodologiques.

ACTION ► LA NATURE SOUS HAUTE PROTECTION ENTRE CLISSON ET CHOLET

Comme sur l'ensemble des projets SNCF Réseau, la modernisation de la ligne Clisson - Cholet a fait l'objet de plusieurs mesures d'écoconception. Certaines d'entre elles touchent plus particulièrement la protection de la biodiversité. Par exemple, des clôtures ont été installées durant le chantier pour protéger certaines espèces animales et végétales rares (libellules, orchidées sauvages). L'utilisation de produits phytosanitaires sur les pistes de cheminement du personnel de maintenance a aussi été réduite, et une zone humide a été reconstituée sur la commune de Torfou (49).





“ La modernisation de la ligne Clisson-Cholet a consisté à reconstituer et décaper des pistes d'accès sécurisées de 70 cm de large. L'un des objectifs était d'assurer leur entretien en diminuant autant que possible le recours aux produits phytosanitaires. Un géotextile "antivégétatif" a donc été posé sous la dernière couche de remblai de sable, limitant considérablement la repousse des herbes et racines susceptibles d'abîmer la surface. La totalité du parcours, soit 36,5 km, a été traitée de cette façon.

Didier Billaud, pilote d'opérations ligne Clisson-Cholet, SNCF Réseau

ACTION ► UNE JOURNÉE POUR PROMOUVOIR LE RÉFLEXE ÉCOLOGIQUE

Pour fédérer les collaborateurs de la zone d'Ingénierie Sud-Est autour de l'écoconception et en faire une ambition commune, une Journée de l'écoconception a été organisée en novembre 2019. Destinée en priorité aux correspondants environnement (CEP), chefs de projets et directeurs d'Unités opérationnelles, elle a servi à rappeler les engagements de SNCF Réseau en la matière et à présenter des exemples de projets.



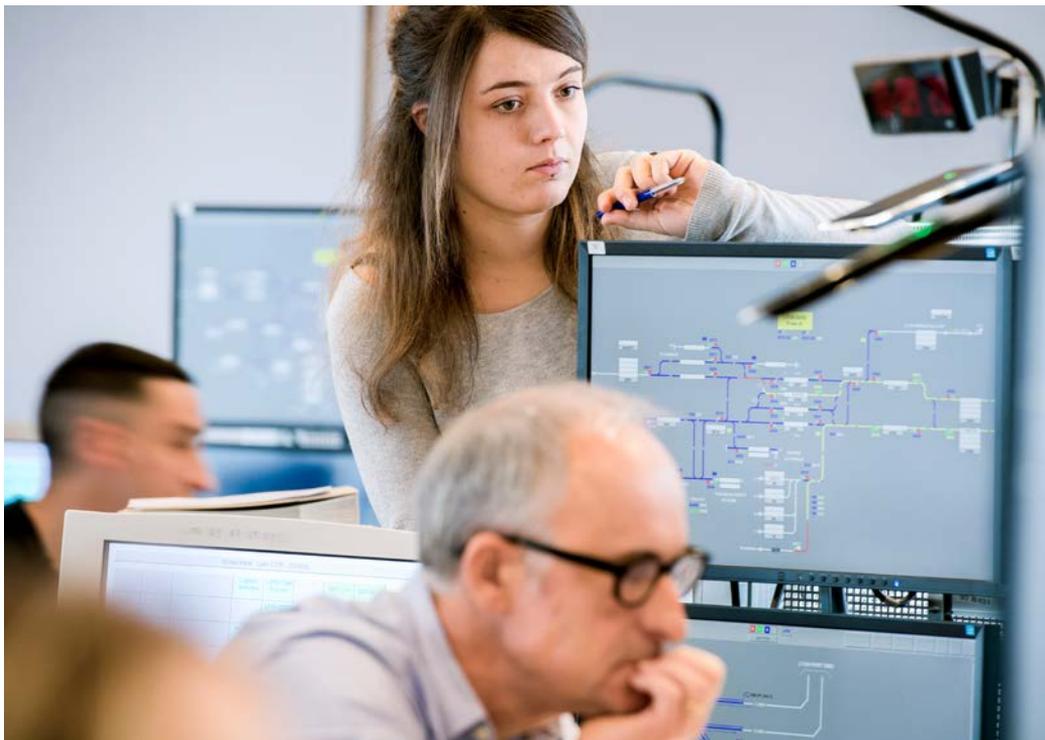
“ La direction Ingénierie travaille sur tous les projets, de la phase émergente aux études, travaux et mises en service. Nous coordonnons des acteurs qui ont des contraintes et des référentiels distincts ainsi qu'une maturité différente sur les questions d'environnement. En plus des outils et des exemples présentés, l'intérêt de la Journée de l'écoconception est de montrer à tous que l'exigence environnementale fait partie intégrante de la stratégie de SNCF Réseau. Sa prise en compte dans tous les métiers doit devenir aussi systématique que les questions de sécurité.

Marie-Anne Zomeno, cheffe du pôle Management des projets, Agence projets Auvergne-Rhône-Alpes, SNCF Réseau

AMÉLIORER NOTRE PERFORMANCE SOCIALE

DEMAIN les pratiques de SNCF Réseau en matière de formation, de qualité de vie et de diversité feront référence. En plaçant la responsabilisation au cœur de sa politique sociale, l'entreprise développe la confiance, l'engagement et l'initiative. Tous les collaborateurs sont accompagnés dans leur parcours afin d'être moteur des changements de l'entreprise et reconnus comme les meilleurs experts ferroviaires mondiaux.





MENTORAT



METTRE LE MANAGEMENT DE PROXIMITÉ AU CŒUR DE LA PRODUCTION

La sécurité ferroviaire, la performance industrielle et la responsabilisation sont les grandes priorités des métiers de production de SNCF Réseau. Pour préparer l'avenir, un plan de transformation managériale est en cours afin de responsabiliser l'encadrement de proximité. Celui-ci repose sur des dispositifs tels que le diagnostic "compétences cadres réseau", l'accompagnement à la première prise de poste de manager ou une formation au management transverse. Encourager la transversalité et la coopération est également un enjeu clé : un programme de mentoring est progressivement déployé depuis 2017, tout comme une démarche de codéveloppement à destination des managers. Une façon de partager en petits groupes des problématiques concrètes, de prendre du recul et d'évoluer ensemble en travaillant sur les situations vécues par les participants.

33

binômes mentor -
mentoré(e) ont
pris part au
programme sur la
seule année 2019.

ACTION ► LE MENTORAT BOOSTE LA COOPÉRATION TRANSVERSE

Le programme Mentorat est en place depuis 2017 dans le cadre des dispositifs de professionnalisation menés auprès des managers opérationnels. Visant à accompagner les dirigeants de proximité (DPX) vers un management décentralisé et responsabilisé, il offre aussi à des chefs d'équipe expérimentés l'opportunité d'une prise de recul sur leurs pratiques dans l'exercice du rôle de mentor. Il renforce la collaboration non hiérarchique et transverse nécessaire à la porosité entre les métiers, les territoires et les générations. *In fine*, le mentorat aide les managers à incarner les trois valeurs de SNCF Réseau que sont l'ouverture, la responsabilité et la coopération. Forte de son succès, l'expérience est reconduite et étendue en 2019.



« Être manager, c'est quelque chose que l'on apprend tout au long de sa carrière, et qui s'enrichit au contact des autres. L'objectif du mentoring est d'aider les dirigeants de proximité à se sentir mieux dans leur rôle, à être plus à l'aise avec la façon dont ils pilotent leurs équipes. Les binômes tiennent compte autant des objectifs professionnels que des centres d'intérêt personnels. La moitié des "paires" sont intermétiers pour élargir la vision des uns et des autres et dépasser le phénomène de silo. C'est aussi une façon de garantir la liberté des échanges puisqu'il n'y a aucun lien hiérarchique. On veut avant tout qu'il y ait de la bienveillance et de la confiance, sans aucun jugement. C'est très important pour que le dispositif fonctionne pleinement, comme j'ai pu le constater lors de ma propre expérience de mentoring en 2017.

Jérôme Kazmierczak, directeur des Ressources humaines, direction générale Île-de-France, SNCF Réseau, ancien mentor

100%

des personnes ayant pris part au programme Mentorat en 2019 recommandent la démarche.



« La démarche m'a intéressé parce que je n'avais jamais occupé un poste de management pur. Il n'est pas toujours évident d'avoir la bonne approche, d'être sûr de bien faire les choses, de choisir les bons mots, de savoir comment répercuter une demande de la direction, d'appliquer correctement le système de notation... Ce sont ces "rouages" encore un peu flous pour moi que j'apprends avec mon mentor. J'évoque tous les sujets, sans tabous, et je reçois des conseils basés sur son expérience. Je vais pouvoir les appliquer au sein de mon équipe pour renforcer la cohésion et apaiser les tensions sociales ou générationnelles qui peuvent survenir. C'est un accompagnement qui m'a vraiment facilité les choses et grâce auquel j'ai pu être opérationnel beaucoup plus rapidement.

Sébastien Loison, dirigeant de proximité Paris Sud-Est, SNCF Réseau, mentoré en 2019

FORMATION



DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET ACCOMPAGNER LES PARCOURS

En 2019, SNCF Réseau a embauché 1 971 nouveaux collaborateurs pour répondre aux enjeux de modernisation et de développement du réseau ferroviaire. Cette nouvelle vague de recrutement répond également au besoin de renouvellement générationnel au regard du volume important de départs en retraite. L'acquisition et le transfert de compétences sont garantis par les 2,25 millions d'heures de formation qui ont été suivies par près de 43 000 personnes sur l'année. Cet investissement majeur s'est accompagné d'une modernisation des dispositifs de formation avec la mise en place, entre autres, de Mon Académie Réseau, un outil d'apprentissage et de positionnement dans leurs parcours, accessible à tous les collaborateurs. Enfin, toute l'offre de développement des compétences et parcours collaborateurs sera abritée sous le nom Voies d'Avenir.

• **43 000**
• collaborateurs ont suivi un
• ou plusieurs programmes
• de formation en 2019 (pour un
• total de 2,25 millions d'heures).



ACTION ► MON ACADEMIE RESEAU

Lancée en 2019, Mon Académie Réseau est une plateforme numérique interactive accessible à tous, qui abrite de nouveaux contenus pédagogiques. Les programmes abordent la formation d'une façon moderne et dynamique, en imaginant sans cesse de nouvelles situations d'apprentissage dans des lieux adaptés et accueillants. E-learning, quiz, vidéo, modules à suivre en "distanciel" ou en présentiel sont proposés en accès libre ou via les parcours de formation formalisés. En parallèle, les nouveaux campus SNCF Réseau de demain recevront leurs premiers stagiaires début 2022 à Lyon et à Bordeaux. Chaque centre disposera de lieux d'apprentissage théorique et pratique, grâce auxquels les équipes pédagogiques formeront les collaborateurs à l'ensemble des métiers et des savoir-faire ferroviaires de l'entreprise.

• **90**
• millions d'euros consacrés
• au projet de transformation
• de l'offre de formation en 2019.



DEMAIN

“ En plus de l’agrandissement du campus de Nanterre, qui pourra accueillir toutes les formations “cœur de métier” quel que soit le niveau du stagiaire, deux nouveaux centres sont construits à Lyon et Bordeaux. Ces “campus de demain” ont vocation à regrouper les formations suivies jusqu’à présent dans la trentaine de sites disséminés sur le territoire. Modernes et modulables, ils auront un accès au réseau ferré national et offriront la possibilité de pratiquer sur tous les corps de métier. C’est l’une des grandes nouveautés, alors qu’auparavant chaque centre était spécialisé dans un panel plus restreint. Ils seront aussi équipés d’un système d’hôtellerie, d’espaces de simulation, de cafétérias... Tout ce que l’on trouve dans les grands campus universitaires en somme.

Valérie Delpit, responsable du département Politique formation et Relations clients, SNCF Réseau

777

- personnes formées au métier
- d’agent de circulation
- grâce au quiz d’ancrage
- mémoriel accessible sur
- Mon Académie Réseau.



“ L’un des intérêts de la plateforme Mon Académie Réseau est qu’elle permet de préparer les stagiaires en amont des formations. Les formats interactifs et variés rendent les apprentissages plus attractifs. Par exemple, en amont d’une formation sur les réglementations, un quiz est plus efficace qu’une bibliographie! On essaie de développer ce côté ludique avec plus de vidéos, de podcasts, d’images et de schémas. Autre avantage : les stagiaires peuvent échanger facilement avec les formateurs – avant et après les sessions – et consulter l’historique des questions/réponses autour d’un sujet donné. Dernier point, Mon Académie facilite le processus d’évaluation avec une vision claire du parcours et la correction automatique de 90% des tests de connaissance.

Julien Benoist, formateur et ambassadeur digital au centre de formation SNCF Réseau de Nanterre (92)



AGIR EN FAVEUR DE LA MIXITÉ ET LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Comme dans nombre d'entreprises industrielles françaises, les femmes restent peu nombreuses au sein de SNCF Réseau. Souhaitant développer la féminisation de ses équipes et assurer l'égalité professionnelle, dans tous les métiers et à tous les niveaux, l'entreprise a pris trois engagements collectifs forts en 2019 : lutter contre le sexisme, élargir le champ des compétences lors des recrutements et repenser les organisations de travail pour faciliter les conditions d'accès aux métiers. SNCF Réseau est par ailleurs fortement impliquée dans des actions visant à mieux intégrer les personnes en situation de handicap. C'est le cas du dispositif "Hantrain", reconduit en 2019 et étendu aux métiers d'aiguilleur du rail. Une taskforce a aussi été constituée afin de sensibiliser les acteurs du recrutement au sein de SNCF Réseau.



“ Le confort et les conditions d'hygiène dans lesquels travaillent tous nos collaborateurs sont deux de nos priorités. Nous proposons d'abord systématiquement aux collaboratrices un nouvel équipement de sécurité féminin. Moutl initiatives viennent aussi d'établissements, comme celle de l'équipe Signalisation électrique de Saint-Pierre-lès-Nemours (77) qui a installé un vestiaire féminin. En Lorraine, la brigade maintenance de Bouzonville (45) s'est dotée d'un camion plateau/grue pour éviter le port de charges lourdes financé à 50% par le budget Mixité de SNCF Réseau.

Sophie Héquet-Roy, responsable des Politiques diversité & mixité, SNCF Réseau

ACTION ► L'ÉGALITÉ PASSE AUSSI PAR LES ÉQUIPEMENTS

Équipements de sécurité, sanitaires mobiles adaptés aux femmes sont autant de moyens de favoriser l'égalité professionnelle. Un vestiaire 100% féminin a par exemple été élaboré, une première dans l'industrie française. Nouveaux équipements de protection individuels (EPI), parka et veste cintrées, T-shirts avec pinces poitrine... Ils apportent aux collaboratrices un confort de travail similaire à celui des hommes, avec les mêmes propriétés techniques. Côté sanitaire, des toilettes mobiles séparées sont testées. L'objectif ? Déployer ces modules sur les chantiers trop souvent dépourvus d'installations adaptées à proximité.

1 000
managers ont suivi en 2019
le module de e-learning
Résister au sexisme.



QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



GARANTIR LE BIEN-ÊTRE DE CHACUN AU TRAVAIL

SNCF Réseau poursuit sa démarche de performance sociale engagée en 2018 avec le programme Mieux vivre au travail et une structure dédiée à l'accompagnement du changement, la qualité de vie au travail et le développement de l'engagement. En 2019, un comité de pilotage consacré à la performance sociale a été créé. Il associe les ressources humaines (RH) Qualité de vie au travail (QVT), les RH Relations sociales, la direction Sécurité, Sûreté et Risques, le pôle Santé et sécurité au travail et les médecins référents de SNCF Réseau. Le baromètre Allure 2019, qui évalue la relation au travail et la satisfaction des collaborateurs, a montré une QVT stable (70% sont satisfaits de leur travail actuel et 77%, par son contenu).

••• **70%**

• des collaborateurs sont satisfaits de leur travail actuel.

ACTION ► NOUVEAUX ESPACES D'EXPRESSION ET DE DIALOGUE

Sur la zone de production Atlantique, un comité de pilotage Performance managériale et sociale a été créé. Il vise à apporter un regard interdisciplinaire RH/Qualité de vie au travail/Sécurité/Santé pour prioriser et coordonner les dispositifs qui concourent à la performance managériale et sociale, sur fond de rénovation du dialogue social. Exemples d'initiatives locales : espaces de discussion (Infrapôle Indre Limousin), installation d'une "Serenity Team" (Infrapôle LGV Atlantique). Cette cellule de "vigie" définit une stratégie d'intervention dans des situations critiques et agit en prévention des risques psychosociaux.



DEMAIN

« Nous testons une nouvelle forme d'espaces de discussion pour redynamiser l'expression des salariés. Les échanges s'établissent autour du travail "réel", dans un dialogue constructif entre pairs qui valorise les points positifs et favorise la résolution des "irritants" du quotidien à chaque niveau de responsabilité de l'établissement. Le premier thème a porté sur la coopération au regard de l'évaluation risques psychosociaux menée en amont de l'espace de discussion. Selon les retours d'expérience, nous espérons pouvoir proposer le dispositif aux autres établissements dans les mois à venir.

Isabelle Capdepu, consultante interne, zone de production Atlantique, SNCF Réseau

RENFORCER NOTRE IMPLICATION TERRITORIALE

DEMIAIN SNCF Réseau sera un acteur essentiel du développement économique et sociétal des territoires. Avec un réseau qui irrigue l'ensemble de l'Hexagone, l'entreprise est engagée auprès de ses parties prenantes, riverains, entreprises, collectivités et associations. Depuis de nombreuses années, des actions de concertation et de dialogue territorial sont pratiquées sur les projets de développement ou de modernisation du réseau.





CONCERTATION



INSCRIRE LE DIALOGUE TERRITORIAL AU CŒUR DES PRATIQUES

Acteur majeur du système ferroviaire français et aménageur du territoire, SNCF Réseau se doit d'être à l'écoute de ses parties prenantes : ses clients bien sûr, mais aussi les riverains du réseau ferré, voyageurs, élus, collectivités, associations, entreprises partenaires...

La dynamique du comité national des parties prenantes mis en place en juin 2018 a impulsé la création de comités régionaux en 2019 avec la même ambition : ouvrir des espaces de dialogue avec les acteurs des territoires autour des principaux enjeux locaux et des actions à mettre en œuvre. Des concertations réglementaires ou volontaires sont menées sur de nombreux projets à différentes étapes de leur élaboration : débat public sur l'aménagement à long terme du nœud ferroviaire lyonnais, concertations sur des modernisations du réseau (rénovation de la ligne Aix-Annecy, réouverture de la ligne Rive Droite du Rhône au trafic voyageurs, amélioration de la desserte Toulouse-Auch, extension de l'offre de transport sur le RER E Est+...). Une carte interactive de la participation du public est disponible sur le site Internet SNCF Réseau.

24

démarches de concertation organisées en 2019 sur des projets de développement et de modernisation du réseau.

ACTION ► DIALOGUER POUR MIEUX INTÉGRER LES CHANTIERS

Le dialogue de proximité avec les riverains, élus et associations est l'un des piliers de la démarche SNCF Réseau pour mieux intégrer les chantiers dans leur environnement. Il permet de gérer ensemble les nuisances inhérentes comme le bruit, la poussière, les problèmes de voirie, la perturbation des commerces, l'impact sur l'environnement... Cet échange s'instaure autour de permanences, de visites de chantiers et de supports de communication tels que des lettres d'information. Par exemple, le chantier de suppression d'un passage à niveau à Antony (92) a donné lieu à 25 permanences riverains, 7 comités de suivi de chantier, une réunion publique, des centaines de mails traités et la mise en place d'une commission d'indemnisation des commerçants.

••• **25**

• permanences riverains assurées dans le cadre du chantier PN9
• mené en milieu urbain dense à Antony (92).



DEMAIN

“ Identifier en amont les impacts d'un chantier est un enjeu clé pour les anticiper et les réduire au maximum. Pour ce faire, nous proposons aux équipes projet de compléter une grille avec les principales gênes (bruits, odeurs, vibrations, stationnement, etc.) nous permettant de réaliser un diagnostic et de définir un plan d'actions adapté à chaque opération. L'objectif est de prévoir les mesures nécessaires qui limiteront les nuisances et répondront au mieux aux besoins et attentes des riverains et du territoire. Cette grille des impacts est un outil que nous partageons de plus en plus avec les entités qui interviennent sur et autour des chantiers, ce qui accroît progressivement son efficacité.

Caroline Rostang, chargée de dialogue territorial, direction générale Île-de-France, SNCF Réseau



“ Faisant suite à votre appel téléphonique concernant la place de parking qui nous est attribuée, je vous confirme que l'emplacement proposé nous convient. Nous apprécions les démarches qui sont effectuées afin de nous simplifier la vie. Nous remercions les équipes SNCF Réseau d'avoir le souci de nous tenir bien informés de l'évolution de ce chantier !

M. et F. B., riverains du chantier de pose d'écrans antibruit à Vanves (92) sur la reconstitution de leur stationnement le temps du chantier

NUISANCES



PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES NUISANCES SONORES

SNCF Réseau met tout en œuvre pour diminuer les nuisances sonores du système ferroviaire. Dès l'amont des projets, la question du bruit est traitée par des actions portant sur le matériel roulant, l'infrastructure et l'exploitation. Une politique nationale de résorption des points noirs bruit (PNB) a été instituée depuis plusieurs années, pilotée par SNCF Réseau et ses partenaires: l'État et l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe). Quelque 58 000 bâtiments et 500 000 habitants ont été identifiés comme potentiellement concernés, et 140 M€ ont été investis pour traiter plusieurs milliers de logements depuis 2008. En parallèle, des outils de dialogue sont instaurés pour informer les riverains sur la nature et la durée des chantiers, les nuisances sonores attendues ainsi que les mesures prises pour les limiter.

140

millions d'euros investis pour traiter plusieurs milliers de logements en France depuis 2008.



DEMAIN

“ Nous avons développé un capteur “méduse” innovant, capable de mesurer le niveau sonore d'un chantier et de localiser à 360° les sources principales de bruit. L'information est consultable sur un site Internet et sert aussi à alimenter la Météo des chantiers, en complément des informations renseignées par les équipes à l'œuvre. La précision du suivi et des prévisions permet des actions antibruit préventives ou correctives adaptées, et donc plus efficaces. Testé avec succès sur un chantier d'Antony, le dispositif Méduse devrait être prochainement déployé sur d'autres chantiers ferroviaires sensibles d'Île-de-France dans le cadre du partenariat entre SNCF Réseau et Bruitparif.

Laetitia Nave, chef de projet à Bruitparif



ACTION ► LA MÉTÉO DES CHANTIERS, BAROMÈTRE EXPÉRIMENTAL ANTIBRUIT

Tout particulièrement dans la zone urbaine dense d'Île-de-France, le bruit des travaux et de l'exploitation ferroviaires nécessite la mise en place de moyens de prévention et de dialogue efficaces avec les riverains. Sur le site de la suppression du passage à niveau d'Antony (92), un outil de surveillance du niveau sonore, Météo des chantiers, a été installé. Des actions correctives sont déployées lorsque les nuisances dépassent les seuils prévisionnels.

LE REPORTING EXTRA-FINANCIER DU RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE



Le rapport d'activité responsable présente une synthèse du rapport de gestion intégré 2019, qui répond aux exigences réglementaires établies par la transposition dans le droit français de la directive

européenne relative à la publication d'informations extra-financières. Les sociétés concernées doivent exposer dans leur rapport de gestion une Déclaration de performance extra-financière (DPEF) incluant :

- le modèle d'affaires de l'entreprise ;
- les principaux risques/opportunités sur 43 grandes thématiques extra-financières ;
- les politiques et diligences mises en œuvre pour y répondre ;
- les résultats et les indicateurs clés de performance.

En publiant un rapport de gestion intégré, SNCF Réseau s'engage sur la voie de la

vérification des informations diffusées par un organisme tiers indépendant et répond aux attentes de mise en visibilité des performances extra-financières de l'entreprise.

LISTE DES INFORMATIONS EXTRA-FINANCIÈRES VÉRIFIÉES PAR LES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Indicateurs clefs de performance et autres résultats quantitatifs.

- Nombre de minutes perdues aux 100km par les entreprises ferroviaires.
- Part de retards des trains en minutes pour cause d'intempéries sur le total des causes imputables à la gestion de l'infrastructure.
- Nombre d'autorités organisatrices des transports rencontrées au moins une fois dans l'année.
- Taux de fréquence d'accidents du travail



avec arrêt hors trajets et taux de gravité.

- Taux de projets couverts par la politique sécurité du système d'information; nombre de sollicitations du délégué à la protection des données.
- Nombre d'événements de sécurité remarquables attribués à SNCF Réseau.
- Nombre de plans de continuité d'activités (PCA) régionaux réalisés.
- Quantité de ressources achetées et ventes de matériaux en fin de vie.
- Pourcentage des sites industriels ayant mis en place un suivi régulier des rejets aqueux, Nombre d'établissements du programme d'amélioration continue et de traçabilité pour l'environnement labellisés Bronze.
- Effectifs et répartition au 31 décembre 2019; nombre total de recrutements en CDI; coût moyen agent; part des femmes dans l'effectif global et par collègue.
- Nombre d'heures de formation réalisées dans l'année.

- Nombre de concertations avec le public (dont concertations volontaires).
- Montant des achats solidaires (directs et indirects) SNCF Réseau.

INFORMATIONS QUALITATIVES (ACTIONS ET RÉSULTATS)

- Achats responsables.
- Sécurité des systèmes d'information et protection des données personnelles.
- Sécurisation des infrastructures face au changement climatique.
- Gestion des consommations de ressources et engagement pour l'économie circulaire.
- Bilan des émissions de gaz à effet de serre.
- Promotion de l'égalité professionnelle et de la mixité.

TABLEAU DE SYNTHÈSE DES INDICATEURS DU REPORTING

ENJEU N°1 Assurer un haut niveau de sécurité sur le réseau, contribuant à la sécurité du système ferroviaire

	2019	2018	2017
Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt, hors trajets.	10,5	10,3	9,78
Taux de gravité des accidents du travail (%).	0,43	0,42	0,47
Nombre de maladies professionnelles déclarées.	67	112	131
Nombre de tués : - agents SNCF Réseau ; - entreprises extérieures.	0 0	2 3	1 5
Nombre de blessés graves : - agents SNCF Réseau ; - entreprises extérieures.	0 7	6 22	14 11
Taux de projets couverts par la politique « sécurité SI et de la donnée » (%).	98	80	-
Nombre de sollicitations du <i>Protection Data Officer</i> (PDO).	238	100	-
Nombre de nouveaux traitements de données à caractère personnel inscrits au registre.	19	7	-
Nombre de <i>Privacy Impact Assessment</i> (« évaluations de l'impact sur la vie privée ») (PIA).	1	1	-
Valeur de risque pour les voyageurs (nb pondéré de voyageurs tués et blessés graves par million de km.train).	0,006	0,002	0,003
Nombre d'événements sécurité remarquables (ESR) attribués à SNCF Réseau toutes causes confondues.	105	137	142
Nombre d'actes de malveillance contre les biens et le patrimoine financier de SNCF Réseau. Redéfinition du périmètre en 2016.	17 196	17 491	17 730
Total des investissements sécurité (M€).	146	138,6	120
Valeur de risque sociétal (nb pondéré de tués et blessés graves par million de km.train) (ISC). Indicateurs de sécurité communs européens définis par la directive CE 2004-49 modifiée. Données à fin décembre pour les trois années.	0,128	0,142	0,206
Nombre d'accidents de personnes sur le réseau (ISC): - personnes tuées (hors suicides et tentatives de suicide); - personnes blessées graves (hors suicides et tentatives de suicide); - suicides.	53 38 268	40 30 289	94 58 295
Indicateurs de sécurité communs européens définis par la directive CE 2004-49 modifiée.			
Nombre de passages à niveau inscrits au programme de sécurisation nationale supprimés.	4	4	5
Nombre d'interventions en milieu scolaire - dont interventions des volontaires en milieu scolaire (VMS) de SNCF Réseau.	7 432 875	7 860 1 890	9 342 1 599
Nombre de VMS de SNCF Réseau.	117	154	147
Nombre de jeunes sensibilisés par les VMS de SNCF (de septembre à septembre).	188 911	185 000	228 408
Part des retards des trains en minutes pour cause d'intempéries sur le total des causes imputables à la gestion de l'infrastructure (%).	16,32	19,14	13,81
Nombre de plans de continuité d'activité (PCA) régionaux réalisés.	5	3	1

ENJEU N°2



**Réduire notre empreinte écologique
et consolider nos atouts environnementaux**

	2019	2018	2017
Quantité de ressources achetées, par nature :			
- traverses en bois (unités);	324 113	389 107	370 600
- traverses en béton (unités);	1,45	1,45	1,53
- rails (tonnes);	168 592	177 650	173 904
- ballast (tonnes);	2,03	1,87	2,3
- cuivre caténares (tonnes);	1 491	1 616	1 750
- papier (tonnes).	Nd	Nd	1 430
Consommation d'eau des sites tertiaires et industriels (millions de m³).	2,3	1,9	2,5
Ventes de matériaux en fin de vie (M€).	36,7	45,5	37,5
Quantité totale de déchets dangereux produits hors traverses bois et amiante (tonnes).	2 580	1 375	1 768
Part de rails réemployés (%).	3	2,7	0
Part de rails recyclés (%).	97	97,3	100
Part de ballast réemployé en suite rapide (%).	30 à 50	30 à 50	30 à 50
Volume d'amiante retiré des installations ferroviaires (signalisation) (tonnes).	95	203	263
Volume de traverses bois valorisées énergétiquement (tonnes).	65 000	65 187	67 753
Nombre des continuités écologiques des cours d'eau rétablis sur les 110 inscrits à la réglementation – cumulés.	8	8	7
Nombre de conventions de gestion avec des gestionnaires d'espaces naturels.	45	59	44
Surface concernée (ha) – cumulés. En 2017, hors partenariats public privé (PPP).	532	484	192
Pertes électriques propres à l'utilisation du réseau ferré électrifié (GWh).	591	601	673
Part des trains circulant en traction électrique toutes EF confondues (%).	78	78	78
Consommation d'énergie des bâtiments des sites tertiaires et industriels :			
- électricité (GWh);	420	390	326
- gaz (GWh).	154	142	141
Consommation de carburant du parc auto (M L).	18,5	18,3	18,5
Consommation de carburant des engins de travaux et locomotives (M L).	10,9	10	11
Émissions de GES (gaz à effet de serre) totales du Groupe public ferroviaire SNCF (source: BEGES; scope 1 + 2) (kt eq CO ₂). Une correction des facteurs d'émissions a eu lieu pour l'année 2018.	913	1 058	1 056
Émissions de GES totales de SNCF Réseau (scope 1+2) (kt eq CO ₂) Une correction des facteurs d'émissions a eu lieu pour les années 2017 et 2018.	138	167	170
Tonnes de CO ₂ évitées grâce au système ferroviaire (source: BEGES) (kt eq CO ₂).	10 880	10 880	9 872
Part des installations ferroviaires (RFN, sites) couvertes par des actions de réduction ou de suppression d'usage des produits phytosanitaires (%).	5,9	4,3	3,5
Montant des provisions environnementales globales (M€).	161	163	167
Nombre d'événements environnementaux.	84	20	14
Pourcentage des sites industriels (EIV, C2MI) ayant mis en place un suivi régulier des rejets (%).	88	88	88
Nombre d'établissements du programme Pacte, labélisés Bronze.	13	1	-
Nombre d'agents SNCF Réseau formés aux sujets environnementaux.	263	151	124
Nombre d'heures de formation aux sujets environnementaux dispensées à l'intention des agents SNCF Réseau.	1 913	1 464	1 233

	2019	2018	2017
Nombre de projets d'études en recherche et recherche appliquée.	Nd	183	129
Nombre de projets d'études en recherche et recherche appliquée liés à des questions RSE.	Nd	33	29
Montant des dépenses pour la recherche et la recherche appliquée (k€).	Nd	13682	13772
Montant des dépenses pour la recherche et la recherche appliquée liées à des questions RSE (k€).	Nd	4226	2754
Nombre d'avis sur études d'impact émis par l'Autorité environnementale (AE).	4	3	8
Nombre de cas par cas déposés auprès de l'AE.	14	10	14
Nombre de cas par cas ayant conduit à une décision de ne pas faire d'étude d'impact.	8	3	8

ENJEU N°3 Améliorer la performance sociale



	2019				2018				2017			
Nombre total de salariés (situation au 31 décembre), hors alternants et contrats aidés.	53 832				54 097				54 299			
Répartition des agents par collèges (cadres supérieurs/cadres/maîtrise/exécution).	CS 792	C 14 402	M 20 648	E 17 990	CS 764	C 14 089	M 20 636	E 18 608	CS 732	C 13 704	M 20 584	E 19 279
Répartition géographique des agents (Île-de-France/province).	IDF 17 112		Province 36 720		IDF 16 923		Province 37 174		IDF 16 791		Province 37 508	
Répartition des agents par types de contrats (CDI/CDD/alternants/contrats aidés).	CDI 53 637	CDD 195	Alt. 1 886	CA 19	CDI 53 902	CDD 195	Alt. 1 978	CA 18	CDI 54 046	CDD 253	Alt. 2 074	CA 24
Effectif total par tranche d'âge (de 5 en 5):												
- moins de 26 ans;	2 993				3 438				3 898			
- de 26 à 30 ans;	7 309				7 562				7 689			
- de 31 à 35 ans;	8 163				7 885				7 579			
- de 36 à 40 ans;	7 884				7 842				7 731			
- de 41 à 45 ans;	7 760				8 033				8 241			
- de 46 à 50 ans;	8 008				7 535				7 133			
- de 51 à 55 ans;	6 471				6 672				7 090			
- 55 ans et plus.	5 244				5 130				4 938			
Nombre total de recrutements (CDI)	1 971				2 079				2 832			
- dont cadres permanents ou statut cheminot;	1 214				1 435				1 972			
- dont contractuels.	757				644				860			
Nombre d'alternants recrutés en CDI.	297				523				633			
Nombre total de licenciements (CDI).	170				174				151			
Part des salariés selon les régimes de travail (A: régime de bureau; B + C: régimes en horaires décalés dont week-end et nuit).	A 8 220		B + C 45 612		A 8 170		B + C 45 927		A 8 047		B + C 46 252	
Charges de personnel brutes (M€).	3 466				3 414				3 440			
Coût moyen agent (CMA) (situation au 31 décembre) (€).	62 573				63 113				62 886			
Montant total des 10 plus hautes rémunérations (M€). Pour 2017, augmentation due principalement à l'effet année pleine du président.	2,5				2,5				2,4			
Taux d'absentéisme pour maladie (%).	4,55				4,25				3,76			

Nd = non disponible

	2019				2018				2017			
Nombre de jours d'absence par agent.	10,37				9,69				9,45			
Nombre d'heures de formation réalisées dans l'année (milliers).	2 240				2 401				2 641			
Part de la masse salariale dédiée à la formation (%).	6,70				7,33				7,65			
Nombre d'accords GPF dans l'année.	5				5				4			
Nombre de préavis déposés.	262				647				241			
Part des femmes dans l'effectif global et par collèges (global/cadres supérieurs/cadres/maîtrise/exécution) (%).	13,1				12,9				12,6			
	CS 17,3	C 20,4	M 12,8	E 7,5	CS 16,0	C 20,2	M 12,8	E 7,3	CS 14,5	C 19,9	M 12,6	E 7,3
Part des hommes dans l'effectif global et par collèges (global/cadres supérieurs/cadres/maîtrise/exécution) (%).	86,9				87,1				87,4			
	CS 82,7	C 79,6	M 87,2	E 92,5	CS 84,0	C 79,8	M 87,2	E 92,7	CS 85,5	C 80,1	M 87,4	E 92,7
Pourcentage de recrutement féminin.	15,4				16,3				16,2			
Pourcentage de recrutement masculin.	84,6				83,7				83,8			
Part des femmes cadres recrutées chez SNCF Réseau (%).	28,0				30,7				32,7			
Part des femmes au sein des organes de gouvernance (%).	100				36				35			
Part des femmes sur postes de management opérationnel (DET, DT) (%).	9,9				10,9				10,8			
Nombre de travailleurs handicapés.	2 081				2 048				2 046			
Taux d'emploi des travailleurs handicapés (%).	3,91				3,79				3,64			
Note sur la qualité de vie au travail dans le baromètre Allure (sur 100).	65				66				68			
Note sur les conditions de travail dans le baromètre Allure (sur 100).	63				72				73			
Note sur l'équilibre vie professionnelle / vie privée dans le baromètre Allure (sur 100).	70				68				68			
Part des temps partiels dans l'effectif (%).	5,8				5,8				5,8			
Nombre de salariés en télétravail.	3 574				2 490				1 061			

ENJEU N°4 Renforcer notre implication territoriale



	2019	2018	2017
Nombre de concertations - dont concertations volontaires.	24 9	30 12	32 8
Nombre de partenariats avec des associations nationales et locales en matière de développement durable.	49	47	85
Montant des achats solidaires (directs et indirects) SNCF Réseau (M€). Pour 2017, y compris performance EOLE : 3 M€.	25	13,5	10,1
Équivalent en nombre d'emplois obtenu par le secteur protégé et adapté.	112,80	101,14	80
Nombre de chantiers d'insertion.	Nd	44	40
Nombre de contrats aidés générés par les chantiers d'insertion.	Nd	183	146

	2019	2018	2017
Nombre d'heures en insertion sociale réalisées par des clauses sociales, dont EOLE.	682 066	330 000	277 766
Participation financière de SNCF Réseau à la Fondation SNCF (k€). SNCF Réseau est devenu membre fondateur de la nouvelle Fondation SNCF en 2016	500	500	500
Nombre d'associations soutenues par la Fondation SNCF.	702	942	1 119
Nombre de collaborateurs SNCF Réseau ayant participé au mécénat de compétences.	1 076	644	542
Surfaces cédées dans l'année (ha) - dont surfaces cédées pour la création de logements (ha).	155 8	124 18	240 218
Nombre de logements créés - dont nombre de logements sociaux créés.	888 310	1 885 695	3 492 1 362
Part des km de lignes fermées faisant l'objet de préservation de l'emprise (%).	88	85	80
Investissements consacrés à la résorption PNB (points noirs du bruit) hors projets de développement et de modernisation (M€).	2,7	2,7	2,7
Nombre de logements PNB traités.	637	718	734
Nombre de personnes ayant bénéficié d'un traitement PNB.	1 911	2 164	2 142
Montant des dépenses d'investissement activées par les grands projets de développement (M€)	1 081	770	1 212
Montant des dépenses d'investissement activées par les projets régionaux de développement (M€)	1 114	861	818

Trois principes d'actions



	2019	2018	2017
Nombre de conseils d'administration dans l'année.	11	8	8
Nombre de minutes perdues aux 100 km par les entreprises ferroviaires (EF): - pour causes gestionnaire d'infrastructure; - pour causes EF.	1,28 1,80	1,46 2,13	1,34 2,12
Dépenses d'investissement visant à améliorer la régularité (M€).	22	29	36
Trafic en train.km (M T.km).	442	441	476
Trafic fret issu des entreprises ferroviaires autres que Fret SNCF (%). Données mises à jour, basées sur les redevances d'infrastructures.	47	54	52
Trafic voyageur issu des entreprises ferroviaires (y compris les filiales Thalys et Eurostar) autres que l'EF SNCF (%). Pour 2017, donnée basée sur les redevances d'infrastructures.	5,0	5,0	4,8
Note de satisfaction des clients entreprises ferroviaires (sur 10). Enquête de satisfaction bisannuelle.	Nd	Nd	5,5
Taux de consommation des fenêtres génériques (%).	92,5	91,3	88,8
Nombre d'AOT (Régions et État) rencontrées au moins une fois dans l'année parmi les 13 AOT de la métropole.	7	7	-
Nombre de points d'arrêt mis en accessibilité.	60	29	34
Dépenses d'investissement visant à améliorer l'accessibilité (M€).	Nd	171	142
Performance RSE des fournisseurs SNCF Réseau (note moyenne sur 100 des évaluations EcoVadis).	56,6	56	56
Nombre d'alertes auprès de la direction de l'Éthique et de la Déontologie concernant SNCF Réseau	16	19	25

Nd = non disponible



MERCI

infiniment à tous les témoins internes ou externes
de ce rapport qui ont accepté de se prêter au jeu
de l'autoportrait dans la situation de confinement
que nous avons vécue lors de la réalisation du document.

Crédits photographiques: Yann Audic/Médiathèque SNCF (P. 26); Auteurs de Vues/SNCF Réseau (PP. 46-47); Brice Bacquet/Ouest France (P. 47); Vincent Baillais (TOMA)/Capa/RFF (PP. 10, 27); Aurore Baron/SNCF Réseau (PP. 2, 19, 58); Belleville/Sébastien Morales/Médiathèque SNCF (P. 13); Thomas Campagne/Capa Pictures/SNCF Réseau (P. 50); Yves Chanoit (P. 45); Lionel Charrier (TOMA)/Capa/RFF (PP. 34, 60); Alex Cretey Systemans/Médiathèque SNCF (P. 31); Tony Daoulas/SNCF Réseau (P. 40); Augustin Detienne/Capa/Médiathèque SNCF (PP. 12-13); Direction du projet Eole/Franck Lavis ZebrAdventure/SNCF Réseau (P. 44); Arnaud Février/SNCF Réseau (PP. 25, 27, 49, 54, 55, 62-63); Valentin Flauraud/Keystone/CCF (P. 28); Philippe Fraysseix (P. 33); Philippe Giraud/Capa/RFF (PP. 24, 39); Philippe Giraud/Rail Images (P. 41); Maxime Huriez/Médiathèque SNCF (PP. 21, 28); iStock by Getty Images (PP. 4, 5, 8, 11, 14, 16, 17, 24, 25, 27, 28, 29, 41, 43, 59, 69); Bertrand Jacquot/Médiathèque SNCF (PP. 24, 29); Mathieu Lee Vigneau/SNCF Gares & Connexions – Arep (couverture, PP. 22-23); Mathieu Lee Vigneau/SNCF Réseau (P. 26); Nicolas Lefevre/Capa Pictures/RFF (P. 35); Pierre-Antoine Pluquet/Médiathèque SNCF (P. 32); Laurent Rothan (TOMA)/Capa/RFF (PP. 6-7, 57); Christel Sasso/Capa Pictures/RFF (PP. 52-53). SNCF Réseau/droits réservés (PP. 15, 16, 17, 25, 29, 36, 37, 42-43); DR (PP. 33, 34, 35, 37, 40, 41, 42, 43, 45, 47, 51, 53, 54, 55, 59, 60, 61).

Conception et réalisation: BABEL Impression : Paragon. Juillet 2020. Ce document est imprimé sur un papier 100% recyclé.

SUIVEZ-NOUS



www.sncf-reseau.com

15-17, rue Jean-Philippe-Rameau
93418 La-Plaine-Saint-Denis

