

BILAN 2013 ENGAGEMENT SOCIÉTAL SNCF

L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL SNCF

Avec ses 4 millions de voyageurs quotidiens, SNCF est en prise directe avec la diversité des gens. Il assume pleinement sa passion des territoires, son engagement dans des actions sociétales de proximité.

Les actions de **prévention et d'éducation tournées vers la jeunesse, d'insertion par l'activité économique, de prise en charge de l'errance dans les gares, de justice éducative** sont les quatre leviers qui positionnent l'entreprise publique dans sa notation sociale étendue. Ce sont autant d'opportunités d'innovations sociales et d'échanges locaux avec de multiples partenaires publics, du monde associatif, des collectivités et des acteurs de l'économie inclusive. L'excellence de la mobilité durable SNCF affirme nos valeurs ajoutées de service aux publics, au premier rang desquelles figure l'esprit de responsabilité pour les populations les plus vulnérables et fragiles, en précarité de mobilité.

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS DE J.-L. JOURDAN.....	3	LABORATOIRE D'INNOVATION SOCIALE.....	25
QUESTIONS À VINCENT BOUZNAD.....	4	Le CIRIEC.....	26
S'ENGAGER DANS LA PRÉVENTION.....	5	FNARS ville de Paris.....	26
Éducation.....	6	Charte entreprises et quartiers.....	26
Médiation PIMMS.....	8	Chaire de Nantes - École des Mines.....	27
Médiation sortante.....	9	Création échelle d'utilité sociale	27
CLSPD.....	11	Charte européenne.....	28
ŒUVRER POUR L'INSERTION.....	12	VALORISATION ÉCONOMIQUE.....	29
Dispositif TAPAJ.....	13	LA GRANDE FAMILLE DES PARTENAIRES.....	31
Chantiers d'insertion.....	14	Les associations.....	32
Achats solidaires.....	16	Les institutions.....	33
SNCF Développement.....	17	PILOTAGE DE L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL.....	34
Emplois d'avenir.....	18	Les Managers de l'Engagement sociétal.....	35
Passerelle Promevil.....	19	Le Pôle sociétal.....	36
Égalité des chances.....	20	GLOSSAIRE.....	37
AGIR CONTRE L'EXCLUSION.....	21		
Prise en charge de l'errance en gare.....	22		
Engagement contre la récidive.....	23		
Chantiers éducatifs.....	24		



La société civile, les entreprises et les collectivités sont confrontées à des changements rapides, voire brutaux. Les modèles économiques et sociaux, l'implication des acteurs locaux, la gouvernance des entreprises, les exigences des citoyens ne peuvent être négligées.

SNCF, comme le prévoit la loi Grenelle 2 et comme l'y incitent de nombreuses recommandations internationales, analyse l'impact qu'il a sur ses multiples parties prenantes. À cet égard, les actions menées dans le champ « sociétal » démontrent quotidiennement nos valeurs et nos engagements auprès des jeunes, des publics en difficulté, des collectivités locales, du monde associatif, des entreprises partenaires.

Le renforcement du lien social, la bienveillance manifestée dans nos démarches ont une utilité sociale et une efficacité économique démontrée. On sait dorénavant les valoriser. À nous d'en faire un atout incontestable dans notre dialogue avec les territoires et leurs représentants !

Jean-Louis Jourdan,
Directeur du développement durable SNCF



QUESTIONS À VINCENT BOUZNAD

Direction du développement durable
Responsable Engagement sociétal
Membre du Conseil national des villes

Parlez-nous de la démarche d'engagement sociétal SNCF, comment se développe-t-elle ?

Vincent Bouznad : L'installation de la démarche a eu lieu en janvier 2008. Une volonté très affirmée de SNCF de montrer sa passion pour le développement social et sociétal des territoires. Le pilotage des actions est animé à partir de l'échelon régional. Dans chaque région, nous trouvons le Manager de l'engagement sociétal (MES) qui exerce un rôle d'expert et de maître d'œuvre des projets. C'est un métier naissant dans l'entreprise au bénéfice des Branches SNCF et des communautés locales.

Quels sont les axes sur lesquels vous avez choisi d'intervenir ?

V.B. : Nous distinguons 3 chapitres d'actions sociétales. Tout d'abord, agir sur les comportements à risque par la prévention / l'éducation de la jeunesse à la mobilité. Deuxièmement, être un partenaire solidaire pour l'égalité des chances par l'insertion sociale et professionnelle. Et enfin, investir dans la prise en charge de la grande précarité dans les gares. C'est tout un continuum d'actions qui privilégie le lien social et le mieux-être des clients et des habitants avec SNCF.

Quels sont vos principaux défis ?

V.B. : Le renforcement de notre ancrage territorial par le développement de nos relations de confiance avec les collectivités. Nous devons également agir sur des phénomènes de société qui peuvent altérer la qualité générale de nos services aux publics. Par définition, SNCF accueille et sert toute la société au quotidien, ce qui lui confère des obligations particulières. A cela s'ajoute notre statut d'entreprise de la nation qui permet de révéler encore plus d'exigences chez nos usagers

Quels ont été les temps forts de 2013 ?

V.B. : Concernant la rénovation des outils pédagogiques pour l'éducation à la citoyenneté, l'adaptation des supports numériques a fait l'objet d'un investissement considérable. Nous avons également élevé le système de pilotage des actions par les MES avec l'élaboration de contrats d'objectifs territoriaux. Par ailleurs, en complément de l'évaluation du bénéfice économique, nous avons co-créé avec la Française des Jeux et les Caisses d'Épargne l'échelle d'utilité sociale pour mesurer nos actions difficilement « monétarisables ». Ensuite, ce sont de multiples temps forts nationaux et surtout locaux qui ont permis une visibilité de SNCF. Les lettres d'information tous les deux mois attestent la richesse et la densité de nos partenariats locaux.

Quel bilan global pouvons-nous faire de 2013 ?

V.B. : 2013 restera une année de l'innovation dans les territoires. Les managers de l'engagement sociétal ont foisonné d'idées et d'initiatives originales. Nous avons progressé dans tous nos axes prioritaires. Dans un contexte d'adaptation de nos organisations régionales SNCF, je constate que notre ligne métier pour les actions sociétales est nettement reconnue comme une compétence fondamentale.

Et quelles sont les perspectives et projets pour l'avenir ?

VB : Démontrer encore plus que la voie de l'insertion sociale et économique est vraiment un signe différenciant chez SNCF. Produire des preuves de nouveaux services avec le secteur de l'économie inclusive conformément à l'ambition SNCF 2020. La perspective majeure, c'est de préparer et organiser l'expansion de l'engagement sociétal dans la nouvelle architecture de l'entreprise consécutive à la réforme du secteur public ferroviaire.

Paris, le 20 mai 2014.

S'ENGAGER DANS LA PRÉVENTION



« L'expertise en matière de prévention des incivilités chez SNCF est très forte au regard d'une compétence acquise depuis plusieurs années. À travers un travail de qualité entre la police ferroviaire SNCF et les forces de sécurité (police et gendarmerie), SNCF a su développer un partenariat efficace au titre de la tranquillité publique. Ce partenariat se poursuit actuellement par le développement de la médiation sociale au sein et aux alentours des gares, qui est un enjeu majeur de la stratégie nationale de prévention de la délinquance. »

M. LE PRÉFET PIERRE N'GAHANE,
Secrétaire général du Comité interministériel
de prévention de la délinquance



LA DÉMARCHÉ PÉDAGOGIQUE SNCF

Groupe de service public, citoyen et responsable, SNCF est soucieux de l'environnement dans lequel il agit, des publics auxquels il s'adresse (clients, élus, jeunes, éducation nationale...), et s'implique à leur côté pour répondre à leurs attentes en matière de prévention, d'apprentissage de la vie en collectivité, de qualité de service...

Depuis plus de 20 ans, SNCF mène ainsi des actions de sensibilisation auprès des jeunes pour prévenir des risques d'accidents et inciter aux bons comportements.

En 2006, le Groupe signe une convention de partenariat avec le ministère de l'Éducation Nationale et s'engage officiellement pour le « développement de l'éducation à la sécurité et à la citoyenneté dans les transports ferroviaires ».

LES INTERVENTIONS EN MILIEU SCOLAIRE (IMS)

Ils sont conducteurs, contrôleurs, agents de maintenance... et ont reçu une formation spécifique pour intervenir dans les classes. Encore en activité professionnelle, ils peuvent ainsi partager leur expérience avec les élèves et ancrer leur discours de prévention dans le réel.

Lancé en 2011 et entièrement interactif, le programme de prévention « Voyageur et citoyen » utilisé lors des interventions en milieu scolaire SNCF permet d'aborder les risques en milieu ferroviaire (pour prévenir les accidents liés aux traversées de voies, électrocutions...) et les comportements civiques à adopter dans les transports publics (respect des autres voyageurs, des matériels mis à disposition...).

En savoir plus : www.sncf.com/education

ÉDUCATION

CHIFFRES CLÉS

457 intervenants en milieu scolaire

237 500 jeunes sensibilisés

9 712 interventions en milieu scolaire

97,5 % de satisfaction générale des enseignants¹

AU-DELÀ DES INTERVENTIONS



Les enseignants ayant reçu une intervention ont fait part d'une réelle volonté de poursuivre avec leurs élèves le travail initié par

l'intervenant.

SNCF a donc lancé en janvier 2014 de nouvelles ressources pédagogiques qu'elle met à disposition des enseignants, afin qu'ils puissent traiter en autonomie les thématiques de sécurité, de citoyenneté et d'aménagement du territoire, et ainsi compléter la venue d'un agent SNCF.

Ces ressources, en lien direct avec les programmes scolaires et conçues en partenariat avec des enseignants et Canopé académie d'Amiens, sont accessibles gratuitement sur www.sncf.com/education.

1. Étude de satisfaction réalisée de septembre 2012 à juin 2013 auprès de 4 131 enseignants de primaire, collège et lycée ayant reçu l'intervention d'un agent SNCF.

LE CONCOURS « LE RESPECT À LA LOUPE »

Pour sa deuxième édition, le concours national « Le respect à la loupe », lancé en partenariat avec l'ANACEJ (Association nationale des conseils d'enfants et de jeunes), a proposé aux écoles, collèges, et structures périscolaires de réaliser une campagne de sensibilisation, faite par les jeunes pour les jeunes, autour de la citoyenneté, de la sécurité et de la protection de l'environnement en milieu ferroviaire.

Un jury national ainsi que les internautes ont voté pour leur campagne préférée. Chaque classe ou groupe lauréat a reçu un équipement multimédia et les deux « Grands gagnants » ont également remporté un voyage de groupe.

LES BONNES PRATIQUES

CITÉ MOBILE, LE RALLYE CITOYEN À BOULOGNE-SUR-MER (62)

Cité Mobile s'est déroulé à Boulogne-sur-Mer les 23 et 24 mai 2013. L'objectif de ce rallye citoyen est de faire participer, réfléchir, et réagir les élèves sur les thèmes de la citoyenneté et du respect dans les transports en commun et les espaces publics.



L'opération s'adresse aux élèves de CM2 et de 6^{ème} de l'agglomération boulonnaise. Sur la base d'échanges avec des partenaires institutionnels et associatifs (dont SNCF), les élèves réfléchissent à une thématique en vue de proposer un support d'expression (vidéo, dessin, jeu, maquette...) destiné à être exposé deux jours durant aux côtés des stands des partenaires. Les messages sur le civisme et le respect sont ainsi véhiculés par les jeunes pour les jeunes. SNCF a pris part à ce dispositif pour la 2^{ème} année consécutive en 2013.

LE VILLAGE DE LA PRÉVENTION DE SAINT-QUENTIN (02)



Le maire de Saint-Quentin a lancé en avril 2013 le Village de la Prévention, qui a pour objectif de former les visiteurs aux gestes de premiers secours, à la réduction des risques majeurs, à la sécurité routière et ferroviaire, à la prévention

des accidents domestiques et à la protection sur Internet. Le Village de la Prévention s'est déroulé le 14 avril 2013, et SNCF était au rendez-vous : deux conférences « Voyageur et citoyen » ont été organisées et un stand a permis de recevoir les jeunes et leurs familles, et de les sensibiliser aux risques en milieu ferroviaire et aux comportements citoyens.



ILS NOUS EN PARLENT



CINDY DACQUIN

Professeure
d'éducation civique au
collège.

« Depuis quelques années, l'intervention SNCF est organisée dans le collège. Cela permet un regard extérieur, les élèves apprécient quand c'est la parole d'un autre adulte plutôt que celle de l'enseignant. Cela suscite beaucoup leur curiosité et donc leur intérêt. Nous travaillons beaucoup en éducation civique sur la notion de citoyenneté : être citoyen ce n'est pas juste une fois dans l'année, c'est au quotidien, et notamment quand on utilise les transports. »



S'engager dans la prévention

MÉDIATION PIMMS

POINTS INFORMATION MÉDIATION MULTISERVICES

Les PIMMS, ou Points d'information médiation multiservices ont été créés en 1995 par la volonté d'un groupe d'entreprises fondatrices, dont SNCF et sa filiale Keolis. Les PIMMS sont des associations loi 1901 réparties sur des territoires identifiés comme présentant des difficultés d'accès aux services publics. Basés sur de solides partenariats entreprises et État/collectivités, ils offrent au public une palette de services marchands ou non-marchands. Ils sont animés par des salariés en insertion accompagnés de médiateurs sociaux, et ont ainsi un double rôle: ils facilitent l'utilisation des services publics, et constituent également un vecteur d'insertion original, dont SNCF est l'un des fondateurs.

OFFRIR AU PUBLIC UN SERVICE DE PROXIMITÉ

Le rôle des PIMMS est de simplifier l'utilisation des services publics pour tous, en créant sur les territoires des points d'information, de conseil, d'orientation et de vente des principaux opérateurs des services publics. Les médiateurs et salariés en poste accompagnent leurs publics dans les démarches administratives de leur vie quotidienne (aide pour remplir un dossier d'inscription, comprendre une facture EDF, régler un litige ou gérer son budget familial...). Des médiateurs présents en gare et dans les trains participent également à la sécurité et au bien-être des voyageurs. Par leur présence et par le contact qu'ils établissent avec les voyageurs, les agents médiateurs incitent à appliquer les règles du voyage, préviennent les incivilités (interdiction de fumer...), les actes de malveillance (détérioration de matériel) ou les comportements à risques.

CHIFFRES CLÉS

59 sites

283 médiateurs

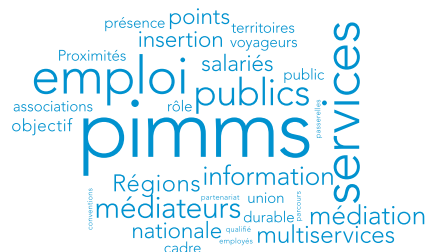
250000 personnes reçues
(entreprises/institutionnels partenaires)

ACCOMPAGNER VERS L'EMPLOI DURABLE

Ouverts à tous, les PIMMS ont permis de créer des emplois et des parcours favorisant l'insertion professionnelle de leurs salariés en les accompagnant vers l'emploi durable et qualifié. En 2012 une convention « objectif emploi » a été signée entre SNCF et L'Union nationale des PIMMS pour mettre en place des passerelles vers l'emploi au sein de SNCF pour les employés des PIMMS.

Le partenariat SNCF-PIMMS est assuré opérationnellement par SNCF Proximités dans le cadre d'une convention nationale avec l'union nationale des PIMMS, et par les Régions SNCF et SNCF Proximités dans le cadre de conventions locales avec les associations PIMMS.

En savoir plus sur les PIMMS: www.pimms.org





MÉDIATION SORTANTE

MÉDIATION SORTANTE

Fort de sa mission de service public sur tout le territoire national, SNCF se positionne comme un acteur majeur d'utilité sociétale. Faisant appel à des médiateurs sociaux à bord de ses trains Transilien, il participe au renforcement du lien social entre habitants, voyageurs et acteurs de l'espace public. Pour cela, SNCF fait appel à des organisations reconnues de la médiation sociale. Leurs agents, en contact constant avec les voyageurs, ont pour mission de lutter contre les incivilités, d'apaiser les tensions et de définir les règles du « mieux vivre ensemble » en favorisant le dialogue.

4 ACTIONS DE MÉDIATION AVEC PROMEVIL PRÉVUES PAR LA DIRECTION TRANSILIEN

CONTRIBUER À LA QUALITÉ DE SERVICE SNCF

Deux domaines sont ici concernés en priorité : développer et améliorer l'information destinée aux voyageurs, et développer l'assistance aux personnes à mobilité réduite.

PRÉVENIR LES INCIVILITÉS ET LA MALVEILLANCE

Des actions de sensibilisation et de lutte contre la fraude et la malveillance sont mises en place dans les gares et les trains.

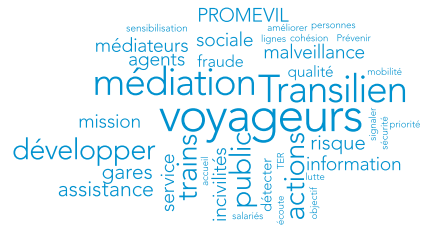
ASSURER LA SÉCURITÉ DES VOYAGEURS

Les médiateurs ont pour objectif de détecter et de signaler les situations à risque, comme par exemple la traversée des voies par le public non autorisé.

DÉVELOPPER LA COHÉSION SOCIALE

Des actions d'accueil, d'information et d'écoute des voyageurs sont mises en place.

Grâce aux **122 salariés de PROMEVIL** travaillant pour Transilien, **61 266 trains** ont été accompagnés en 2013 par les agents de médiation dont 57 938 pour les 5 lignes Transilien concernées et 3 328 sur la ligne TER Paris-Beauvais.



ILS NOUS EN PARLENT



LAMINE THIAM

Directeur général de Promevil

« Pour SNCF, Promevil est la preuve de la capacité du Groupe à pouvoir entraîner ses parties prenantes à faciliter une insertion professionnelle durable des jeunes. Onze anciens médiateurs sont ainsi en poste chez Transilien. De plus, avec les Emplois d'Avenir, Promevil a salarié, à la demande de SNCF, 60 médiateurs, fin 2013, pour rejoindre à terme la grande famille des cheminots. Nos médiateurs participent, au quotidien, à la promotion du « mieux vivre ensemble » grâce à leur présence à bord des trains comme dans les gares sensibles pour apaiser les tensions et lutter contre les incivilités. »

LES BONNES PRATIQUES

SNCF ET RÉCIPROCITÉ S'ENGAGENT EN LORRAINE

SNCF et l'association RECIPROCITE ont signé une convention de la médiation sociale et éducative dans les gares et rames TER de la région. Les deux partenaires s'engagent à assurer conjointement la sécurité et le confort des usagers et agents.

Cette action d'engagement sociétal offre une alternative efficace pour lutter contre les actes incivils et malveillants (dégradations de biens, agressions physiques...). Diplomatie, écoute et dialogue sont les maîtres-mots des médiateurs, qui recherchent la solution amiable la plus appropriée à la situation grâce à leur formation et leur expertise, tout en maintenant un climat convivial et respectueux dans les gares et les trains.



Reconnaisables grâce à leurs gilets et chemises bleu ciel, les médiateurs sont présents dans les gares et rames voyageurs de Lorraine retenues dans le cadre de la mise en place du Guide de la tranquillité publique, depuis septembre 2013. Six gares et six lignes TER sont concernées par cette action.

PRÉVENTION ÉDUCATIVE ET MÉDIATION SOCIALE EN LANGUEDOC-ROUSSILLON

Un dispositif de prévention des incivilités et des comportements à risque à bord des trains, dans les gares ou sur les haltes d'axes TER sensibles a été mis en place en Région Languedoc-Roussillon, en partenariat avec le Conseil régional, et des associations locales. L'objectif général consiste à assurer une présence et une réponse éducative auprès des jeunes auteurs potentiels ou avérés d'incivilités et de faciliter la compréhension et l'intégration des règles dans le TER.



L'intervention permet l'amélioration du bien-être des usagers pendant leurs trajets et fait diminuer le sentiment d'insécurité sur les lignes TER. Cette

réponse éducative favorise la création d'apprentissages sociaux structurants chez des jeunes appelés à utiliser le TER. La présence quotidienne et régulière des éducateurs-médiateurs permet d'éviter et de réguler des tensions potentielles.

ACCOMPAGNEMENT DES TRAINS À FRÉQUENTATION SENSIBLE

Trois offres de médiation sociale identifiées pour les déplacements de publics jeunes:
Lignes de la Lozère, Ligne Nîmes–Le Grau-du-Roi
Ligne Lunel–Montpellier (projet 2014)



MÉDIATION ET LUTTE CONTRE LES INCIVILITÉS EN ALSACE

Un dispositif de médiation a été mis en place sur la ligne Mulhouse–Thann–Kruth avec l'association d'insertion Médiacycles. Les objectifs sont la lutte contre les actes de dégradation de l'environnement, et l'intégration dans le monde du travail de personnes éloignées de l'emploi et engagée sur le projet.

Bilan : 2372 heures de médiation, **2 agents** d'encadrement, **9 ETP** pour SNCF. **30 personnes** sorties du chantier, **9 sorties positives**, soit 30 %.



CLSPD

RÉFLEXION COMMUNE, ACTION CONCERTÉE

Parce que la délinquance est un sujet de préoccupation commun à l'entreprise et aux élus locaux, SNCF agit au quotidien dans les Conseils locaux et intercommunaux de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD-CISPD) de plus de 370 communes en France.

En animant un réseau de correspondants intermétiers de 270 membres siégeant au sein des CLSPD-CISPD, le Pôle partenariats de la Direction de la sûreté pilote la démarche et coordonne les initiatives menées localement par l'entreprise aux côtés de ses partenaires.

Instance incontournable de lutte contre la délinquance, le CLSPD-CISPD associe tous les acteurs concernés (maires, forces de l'ordre, Éducation Nationale, Justice, associations, transporteurs...) dans une réflexion commune et une action concertée d'autant plus efficace.

SNCF engage ainsi de nombreuses actions sociétales et de sûreté aux côtés de ses partenaires : vidéo-protection, opérations conjointes avec les forces de l'ordre, chantiers d'insertion ou encore interventions en milieu scolaire.

En savoir plus: www.securite-prevention-sncf.com

BONNE PRATIQUE À VILLEFRANCHE-SUR-SAÔNE

Pour enrayer la montée de la délinquance en gare de Villefranche-sur-Saône SNCF a rejoint le Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance. Un plan d'action a été mis en place, spécialement conçu pour toucher les jeunes, acteurs principaux des incivilités commises. Ce plan s'est déroulé en plusieurs phases:

Tout d'abord, des interventions en milieu scolaire et en centre social les ont sensibilisés aux risques

CHIFFRES CLÉS

370 communes accompagnées dans leur lutte contre la délinquance

270 correspondants SNCF dans les conseils locaux ou intercommunaux

77% des clients Transilien se sentent en sécurité en gare et à bord des trains

ferroviaires et à la citoyenneté dans les transports. Ensuite, un rallye photo les a entraînés dans une chasse aux comportements à risques. Enfin, des rencontres avec les pompiers, la Police municipale et le responsable de la gare ont permis d'échanger autour des questions de civisme et de respect. Ces mesures ont été complétées par des affiches et des annonces en gare et dans les trains. Ce plan de sensibilisation a largement contribué à la diminution de moitié des actes de malveillance au sein de la gare de Villefranche-sur-Saône.

ILS NOUS EN PARLENT



M. DIDIER SCHWARTZ

Directeur de la Sûreté SNCF

« L'engagement que mène SNCF dans la sécurité et la prévention de la délinquance est un travail de longue haleine, qui se construit jour après jour, grâce aux liens que nous tissons dans les CLSPD. »

ŒUVRER POUR L'INSERTION



« SNCF fait partie de ces entreprises françaises qui se sont investies depuis de longues années en faveur de l'inclusion sociale et professionnelle. S'appuyant sur les potentiels des gares et des espaces ferroviaires dont il assure la gestion, SNCF a su faire siens les principes de responsabilité sociale des entreprises afin de porter ou d'accompagner des projets concrets d'insertion sociale (c'est le cas des Points d'accueil solidarité ou des référents sociaux en gare) et d'insertion professionnelle (avec par exemple le développement d'une multitude de chantiers d'insertion dans les gares ou sur les voies ferrées). Il est donc naturel

que l'ANSA et SNCF collaborent activement afin de développer ensemble des innovations sociales notamment avec les partenaires européens de SNCF membres de la charte Gare et solidarités. »

JEAN-MARC ALTWEGG,
Directeur général de l'ANSA



Œuvrer pour l'insertion

DISPOSITIF TAPAJ

TRAVAIL ALTERNATIF PAYÉ À LA JOURNÉE, TAPAJ

Depuis près de 10 ans, SNCF mène des actions contre la grande pauvreté, avec les partenaires locaux, les associations spécialisées dans l'inclusion sociale et les pouvoirs publics. Dans ce cadre, SNCF soutient naturellement les projets ambitieux et innovants, à l'image du dispositif TAPAJ, porté par le CEID.

TAPAJ est un dispositif d'insertion spécifique permettant aux jeunes en errance d'être rémunérés en fin de journée pour une activité de quelques heures encadrée par des animateurs, et ne nécessitant pas de qualification ou d'expérience particulière. Il s'adresse aux jeunes de moins de 25 ans non éligibles au RSA. Sans engagement sur la durée, ce dispositif d'inspiration québécoise leur permet d'accéder au plus vite à une source de revenu légal, qui puisse se substituer à la mendicité. Il constitue également un tremplin pour permettre aux jeunes concernés de se reconnecter avec les dispositifs de droit commun (institutions, travail, insertion, soins...) et leur ouvre une porte vers les dispositifs de réinsertion traditionnels. Les projets mis en place au Québec ont déjà montré leur efficacité sur plusieurs plans : estime de soi, insertion, retour aux soins...

EXPÉRIMENTATION EN GIRONDE

Un contrat de partenariat a été signé entre SNCF (ET Traction Sud Atlantique) et le CEID de Bordeaux pour développer le projet TAPAJ. Des missions ponctuelles ou annualisées de nettoyage, d'entretien d'espaces verts ou de zones de stationnement sont ainsi proposées.

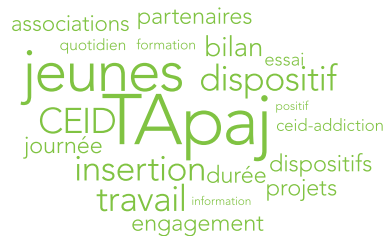
Le principe est simple : les jeunes s'inscrivent auprès des associations concernées qui leur proposent des sessions programmées de 4 heures

CHIFFRES CLÉS

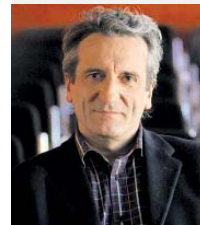
31 jeunes en ont bénéficié, dont 19 en 2013

6 jeunes en errance ont réintégré un parcours de formation professionnelle (CAP ou chantier d'insertion)

de travail au sein des organisations partenaires, sur un mois renouvelable, et sans engagement sur la durée d'une session à l'autre. Les jeunes reçoivent chaque soir un chèque correspondant à 10€ par heure travaillée, encaissable le soir même dans un bureau de Poste.



ILS NOUS EN PARLENT



M. J.-M. DELILE
Président de TAPAJ

« La SNCF a toujours été un acteur important du tissu social bordelais par sa volonté constamment démontrée de travailler en concertation avec les acteurs de prévention. Le dispositif innovant TAPAJ porté par le CEID a pu voir le jour grâce au soutien majeur que nous ont apporté la SNCF et ses collaborateurs, locaux et nationaux, que nous tenons à remercier chaleureusement. »



Œuvrer pour l'insertion

CHANTIERS D'INSERTION

S'ENGAGER POUR L'INSERTION PAR L'EMPLOI

Par la signature de l'accord-cadre national « Insertion sociale et professionnelle des bénéficiaires du Revenu minimum d'insertion (RMI), de l'Allocation spécifique de solidarité (ASS) et de l'allocation de parent isolé (API) » signé avec le ministère de l'Emploi le 21 juin 2005, SNCF s'est engagé à favoriser l'insertion sociale et la reprise d'activité professionnelle de personnes très éloignées de l'emploi.

Pour cela, SNCF a signé avec le réseau Chantier école une convention qui définit notamment le cadre d'intervention du réseau pour la mise en place de projets de chantiers d'insertion, à partir des initiatives des établissements, dans 23 régions. De multiples chantiers d'insertion sur ses sites ont été mis en place : entretien d'espaces verts, embellissement, travaux de rénovation, peinture, maçonnerie, pose de clôtures, petits travaux de démolition... L'action sur le territoire est double : SNCF et les chantiers d'insertion participent au développement territorial par les engagements mis en place avec des acteurs associatifs locaux. Ces projets contribuent également à la réinsertion locale des salariés concernés, en agissant pour leur redonner l'envie de travailler, et en leur fournissant des bases techniques et professionnelles.

UN OUTIL PÉDAGOGIQUE POUR FAVORISER LE RETOUR À L'EMPLOI

Les chantiers d'insertion sont des dispositifs dont l'objectif est d'accueillir, d'embaucher et de mettre au travail des personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières. Organisés de manière ponctuelle ou permanente, ces chantiers ont pour finalité de faciliter l'insertion

CHIFFRES CLÉS

71 associations partenaires

96 dispositifs

650 gares concernées

750 personnes en contrats aidés

sociale et de contribuer à la mise en place des conditions d'une insertion professionnelle durable. La méthode pédagogique du chantier d'insertion permet au salarié de se mobiliser, de découvrir des métiers et une vie professionnelle. Ils permettent également de répondre aux attentes des voyageurs et des riverains liées au confort des installations et à la propreté des espaces extérieurs. Ils contribuent pour SNCF à la sauvegarde de son patrimoine, à l'amélioration du cadre de vie des citoyens et des clients, à une gestion écologique des espaces verts et à la préservation de la biodiversité.

ILS NOUS EN PARLENT



EMMANUEL STÉPHANT

Président du réseau national Chantier école

« Vocation sociale et engagement sociétal, sont les maîtres mots pour caractériser le partenariat historique que notre réseau entretient avec la SNCF. Il offre une belle opportunité de mettre à disposition de nos adhérents la richesse et la diversité des activités de l'entreprise au profit de l'acquisition de compétences et de connaissances. »

LES BONNES PRATIQUES

LE DÉFI DE LA PETITE CEINTURE PARISIENNE

La petite ceinture, qui fait le tour complet de la capitale, a constitué le premier chemin de fer urbain à Paris. La mise en service des premières lignes du Métropolitain et l'essor de l'automobile ont entraîné progressivement l'arrêt du trafic voyageurs et marchandises sur la plus grande partie de la ligne. Devenue espace naturel depuis l'arrêt des trains, la zone abrite une faune et une flore très riches. Laissée à l'abandon, elle a été dégradée par des incivilités et des dépôts de déchets en tout genre.

Depuis 2006, SNCF s'est engagé annuellement avec RFF et la ville de Paris pour organiser l'entretien de 23 km de cet espace privilégié, notamment grâce à la mise en route de chantiers d'insertion, coordonnés par le réseau Chantier école Île-de-France.

Les salariés en insertion sont formés, puis répartis en petites équipes, encadrés sur le terrain pour la réalisation de différentes missions liées à la gestion écologique et au nettoyage des sites.



Bilan :

2 gares rénovées

134 tonnes de déchets évacués

Plus de **21 km** de voies aménagées en paysage vert

200 personnes remises sur les rails de l'emploi

Une moyenne de **40% de sorties dynamiques** (emploi durable, de transition et sorties positives débouchant sur des formations).

LA RÉNOVATION DE LA LIGNE DU TRAIN JAUNE EN LANGUEDOC-ROUSSILLON

Symbole de la région Languedoc-Roussillon et vecteur stratégique du développement touristique des Pyrénées, la ligne du Train Jaune transporte quelques 180 000 personnes par an.

L'État, la Région, SNCF et RFF s'engagent pour rénover et mettre en valeur le patrimoine bâti de cette ligne centenaire.



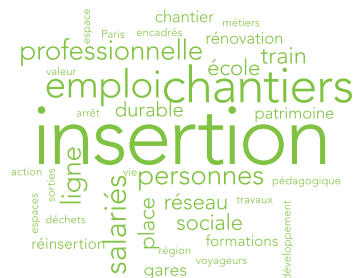
Deux chantiers école encadrés par l'association d'insertion du canton d'Olette ont ainsi œuvré à la réhabilitation des gares et des haltes (Bolquère, Saillagouse, Osséja, Joncet) de la ligne du Train Jaune.

Les salariés ayant bénéficié du programme ont pu appréhender différents corps de métiers autour de quatre grands volets (bâtiment, menuiserie, réfection des quais, aménagement végétal), réaménager et mettre en valeur le patrimoine ferroviaire de SNCF et de RFF, encourager une rénovation durable dans le respect de l'environnement et des préconisations du Parc naturel régional.

Cette action a permis à **40 personnes** de bénéficier de formations et d'un suivi en vue d'une réinsertion professionnelle.

En savoir plus sur les Chantiers école:

www.chantierecole.org





Œuvrer pour l'insertion

ACHATS SOLIDAIRES

POLITIQUE D'ACHATS DURABLES ET SOLIDAIRES

Le développement durable, destiné à diffuser dans l'ensemble de l'entreprise, doit également orienter et nourrir la stratégie de la direction des Achats SNCF.

Une politique d'achats durables et solidaires sur le long terme a ainsi été définie au sein du Groupe.

L'ensemble des étapes du processus d'achat est concerné : de l'élaboration des stratégies par familles d'achats, à l'introduction de critères de sélection et de qualification des fournisseurs, en passant par l'intégration du développement durable dans les cahiers des charges.

La direction des Achats SNCF s'engage à accorder davantage d'importance aux critères environnementaux et sociétaux lors de l'attribution des offres.

5 ENGAGEMENTS MAJEURS

Prendre en compte les aspects du développement durable tout au long du cycle de vie des produits.

Réduire les impacts environnementaux des produits ou prestations achetés.

Limiter les impacts sanitaires des achats SNCF et veiller au respect des conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT).

Promouvoir les achats solidaires en augmentant la part des secteurs adaptés et protégés (handicap), de l'insertion et du commerce équitable.

Stimuler le tissu industriel par une forte implication dans le pacte PME qui soutient le développement des entreprises locales dans les territoires.

CHIFFRES CLÉS

32 millions d'euros (dont les 2 tiers en achat direct)
dont 12,2 M€ (+18%) auprès de 272 fournisseurs, secteur protégé (handicap) qui représentent **544** personnes (équivalents emplois TH - travailleurs handicapés)

ILS NOUS EN PARLENT



MARTINE TUCAKOVIC

Responsable SNCF Achats Solidaires & Politique PME

« Nous avons trouvé auprès du secteur solidaire des entreprises qui s'impliquent, qui sont force de proposition et avec lesquelles nous concluons des partenariats pérennes, ce qui nous permet de répondre à notre obligation d'emploi (pour le secteur protégé et adapté) et de faciliter aux personnes éloignées de l'emploi leur insertion sociale et professionnelle, tout en respectant nos objectifs de performance. Ces achats répondent à nos engagements d'entreprise responsable et citoyenne. »





Œuvrer pour l'insertion

SNCF DÉVELOPPEMENT

RECRÉER DE LA VALEUR AU CŒUR DES TERRITOIRES PAR L'INNOVATION ET L'ESPRIT D'ENTREPRISE

SNCF Développement est la filiale de développement économique et de soutien à l'entrepreneuriat de SNCF. Véritable acteur de la transformation des activités et territoires ferroviaires, SNCF Développement prend à cœur les spécificités des écosystèmes où elle intervient et propose une offre de services intégrée permettant de soutenir le développement économique.

SNCF Développement accompagne des projets de création, de développement ou de reprise d'entreprises, porteuses de croissance et créatrices d'emplois. Les projets font l'objet d'une analyse détaillée avant un accompagnement personnalisé ou l'octroi d'une aide financière, sous différentes formes.

En savoir plus : www.sncf-developpement.fr

UN DISPOSITIF À 360° POUR LE CALAISIS

Au côté du territoire, SNCF Développement s'est engagé pour la redynamisation du bassin d'emplois du Calaisis. En plus d'une offre d'accompagnement sur mesure – business plan, conseil, coaching – SNCF Développement finance les entrepreneurs. Ces financements sont apportés sous la forme de subventions, de prêts participatifs et d'obligations convertibles, ou encore d'études d'implantation de projets structurants.

Un programme complémentaire d'actions de cohésion sociale finance les associations œuvrant pour le développement de l'emploi.

CHIFFRES CLÉS

27 entreprises financées

342 créations d'emplois programmées

56 salariés SNCF entrepreneurs accompagnés

2,8M€ : fonds de revitalisation engagé

QUAND LE SOUTIEN FAIT DANS LA DENTELLE

Le 26 septembre 2013, SNCF Développement, avec Gares & Connexions, met à l'honneur la dentelle de Calais en organisant un défilé de mode en gare, pour célébrer les 20 ans de la gare Calais-Frethun. Cette opération inédite et exceptionnelle s'inscrit dans sa mission de soutien à l'attractivité du bassin d'emploi du Calaisis.

ILS NOUS EN PARLENT



CYRIL GARNIER

Directeur général SNCF
Développement

« Depuis 3 ans, SNCF Développement prouve l'attachement de SNCF aux territoires, en particulier les territoires historiques, parfois en proie à des difficultés industrielles. C'est tout le sens de l'action de SNCF Développement : travailler aujourd'hui à créer les emplois de demain. »



Œuvrer pour l'insertion

EMPLOIS D'AVENIR

500 EMPLOIS D'AVENIR

En s'engageant en octobre 2012 dans le dispositif d'emplois d'avenir mis en place par les pouvoirs publics, SNCF s'est proposé de mettre le pied à l'étrier de quelque 500 jeunes de 18 à 25 ans en un an, peu ou pas qualifiés, issus de zones défavorisées, en leur construisant un véritable accompagnement vers l'emploi.

Le 25 octobre 2013, le président de SNCF Guillaume Pepy a signé le 500^{ème} contrat Emploi d'avenir en présence de Jean-Marc Ayrault, Premier ministre, et de Michel Sapin, ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social. La convention-cadre portant sur le recrutement par SNCF d'au moins 500 Emplois d'avenir en un an a donc été respectée.

DES PARCOURS INDIVIDUALISÉS

Les jeunes en Emploi d'avenir bénéficient d'un parcours individualisé intégrant remises à niveau, formations de pré-qualification, découverte de l'entreprise, accompagnement et bilans individuels tout au long de leur contrat de 18 mois, en vue de la construction de leur projet professionnel.



CHIFFRES CLÉS

60 emplois d'avenir recrutés et suivis par Promevil pour SNCF en 2013

500 jeunes accompagnés vers l'emploi par SNCF

3000 embauches prévues dans le contrat de génération d'ici 2015

DES MÉTIERS, DES FORMATIONS

Ces contrats à temps plein pourront s'exercer au sein du Groupe dans de nombreux métiers :

Médiation sociale

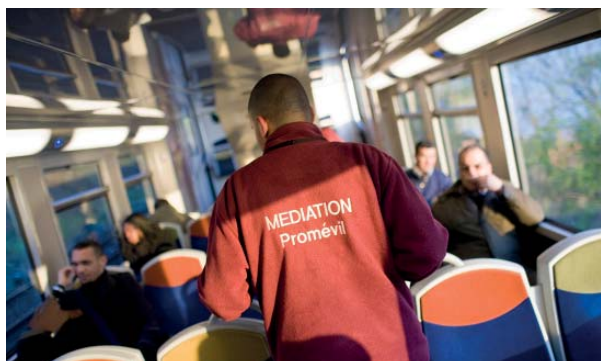
Accueil et orientation des voyageurs

Entretien du patrimoine

Aide logistique aux équipes de production, etc.

Les jeunes en Emploi d'avenir bénéficieront d'un parcours personnalisé prévoyant, au besoin, des remises à niveau dans les savoirs de base (mathématiques, français, informatique...), une formation de pré-qualification et, si nécessaire, un accompagnement individuel tout au long de leur contrat pour les aider à construire leur projet professionnel.





Œuvrer pour l'insertion

PASSERELLE PROMÉVIL

PASSERELLE PROMÉVIL LE PROJET

Le projet passerelle Promévil-SNCF est un dispositif pilote de formation en alternance, avec engagement de recrutement par SNCF à l'issue de la formation. Ce dispositif s'inscrit pleinement dans les politiques d'emploi sociétales de SNCF, et vise au développement de l'alternance et de la diversité au sein de l'entreprise.

Le projet est piloté par la direction RH de SNCF Proximités, avec la participation de la Direction de Transilien, de la Direction du Développement durable et de l'Agence de recrutement voyageurs et, bien sûr, en partenariat avec Promévil.

LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT EN 4 ÉTAPES

LA SÉLECTION DES CANDIDATS

Elle s'opère en 2 temps : Promévil présélectionne 25 candidats, parmi lesquels l'Agence de recrutement voyageurs en sélectionnera 12.

LA FORMATION PRÉ-QUALIFIANTE

Cette formation vise à donner aux candidats les bases pour suivre les étapes suivantes de la formation. Dispensée par un organisme agréé (AFPA ou GRETA), elle est réalisée à raison d'un jour par semaine. Elle sanctionnée par une remise d'attestation de formation. Durant cette première phase les candidats sont sous contrat PROMÉVIL.

LA FORMATION AU TITRE D'AGENT DE MÉDIATION D'INFORMATION ET DE SERVICE (AMISS)

C'est une formation qualifiante aboutissant à la délivrance d'un diplôme de niveau V équivalent

CHIFFRES CLÉS

11 candidats embauchés par SNCF en 2012

9 embauchés en 2013

16 médiateurs promus en 2013

BEPC. Dispensée par l'Institut Keolis pour une durée de 385 heures, cette formation prévoit des stages terrain qui sont réalisés dans les établissements de ligne Transilien. Durant cette formation les candidats seront sous contrat de professionnalisation (CDD) avec SNCF.

LA FORMATION ASCVG EN ALTERNANCE

Cette formation est réalisée en biseau avec la formation AMIS. Elle se déroulera pour la partie théorique à l'Université du service et à l'Institut de formation Transilien, et pour la partie pratique dans les établissements de ligne Transilien.

TÉMOIGNAGE PERSONNEL

« À 50 ans, j'étais toujours dans la spirale chômage - petits boulots. Un jour j'ai eu l'occasion de travailler au sein de cette association : [...] j'ai appris à me réadapter au monde professionnel. Puis, je suis devenu chef d'équipe et j'ai même géré un site le temps des vacances. Promévil m'a proposé une remise à niveau au GRETA dans le but d'intégrer SNCF par le biais d'un contrat de professionnalisation. Maintenant, un an après, je suis en CDI et je regarde mes fiches de paie avec émotion », M. Noiro.

En savoir plus sur Promévil : www.promévil.org

MÉTIER. NOM DU GENRE MASCULIN.
(AVEC SNCF, S'EXERCE AUSSI
AU FÉMININ).



UN ENGAGEMENT POUR LA DIVERSITÉ

SNCF est l'une des premières entreprises à avoir signé la Charte de la diversité, en octobre 2004. Depuis cette date, le Groupe s'est officiellement donné pour objectif la lutte contre toutes les formes de discrimination, conscientes ou systémiques, afin de garantir l'égalité des chances de tou(te)s les candida(te)s.

La démarche de SNCF en faveur de la diversité et de lutte contre les discriminations s'organise autour de 5 axes centraux :

Promotion de la démarche en interne, et en externe.

Sensibilisation et formation des managers et acteurs RH : deux « Tours de France de la diversité » ont été réalisés (2011 et 2012), plus de **3000 personnes sensibilisées** à la lutte contre les discriminations.

Actions directes de lutte contre les discriminations.

Actions ciblées de recrutement dans les quartiers : réalisation de 51 Rendez-vous égalité et compétences depuis 2006.

Ancrage territorial et partenariats.

En 2013, SNCF, avec La Poste et le CNRS ont été désignés par les étudiants des Grandes écoles et des universités comme les entreprises où les minorités sont le mieux acceptées. Le 2 avril, SNCF a signé, avec 11 autres entreprises, un manifeste pour l'égalité des chances dans l'école et en entreprise. Le Groupe s'engage ainsi à ouvrir davantage ses portes aux jeunes issus des milieux populaires et à lutter contre les stéréotypes dès l'école, à l'embauche et tout au long de la carrière.

En savoir plus :

www.sncf.com/fr/presse/fil-info/engagement-diversite-sncf

Œuvrer pour l'insertion

ÉGALITÉ DES CHANCES

CHIFFRES CLÉS

19% d'embauches dans les quartiers populaires

22% de femmes pour l'EPIC SNCF

7500 travailleurs handicapés dans le Groupe

3000 personnes sensibilisées à la lutte contre les discriminations dans le cadre du « Tour de France de la diversité »

RENDEZ-VOUS DE L'ÉGALITÉ : LE GIRLS' DAY

Le 26 novembre 2013, SNCF a accueilli quelques **3000 lycéennes** dans ses établissements répartis sur toute la France.

Inscrite dans le cadre de l'accord d'entreprise en faveur de la mixité et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, cette deuxième édition du Girls' day SNCF a permis aux jeunes filles de découvrir divers métiers techniques et d'identifier des professions d'avenir dans plusieurs secteurs du ferroviaire telles que la maintenance du matériel roulant, la traction, la circulation des trains, la maintenance des infrastructures, la sûreté ferroviaire, etc.

À travers le Girls' day, SNCF souhaite montrer aux jeunes filles que ces métiers sont accessibles à tous, et à toutes.

130 établissements scolaires participants

200 établissements SNCF organisateurs

3000 lycéennes inscrites à l'événement

700 intervenants SNCF mobilisés

AGIR CONTRE L'EXCLUSION

« Ne laisser personne au bord du chemin », une promesse que SNCF met en pratique tous les jours en s'engageant à venir en aide aux personnes en errance dans les gares et à lutter contre la récurrence avec les travaux d'intérêt général.



Agir contre l'exclusion

PRISE EN CHARGE DE L'ERRANCE EN GARE

ENGAGEMENT POUR LA SOLIDARITÉ

Chaque jour, des millions de voyageurs croisent des centaines de personnes sans-abri réfugiées en gare. SNCF se doit d'agir avant tout au nom de la solidarité mais aussi de l'attractivité du train. SNCF signe tous les ans de nombreuses conventions de partenariat avec des associations de travailleurs sociaux qui vont à la rencontre des personnes sans-abri dans les gares. Un partenariat spécifique existe avec le Samu social à Paris, qui mobilise 8 agents SNCF détachés auprès de cet organisme. SNCF soutient également les lieux d'accueil de jour situés près des 4 grandes gares parisiennes et participe au financement et au fonctionnement de 3 structures d'hébergement d'urgence à Paris et une à Avignon. Fortement engagé depuis 1990, SNCF a mis en place différents dispositifs.

POINT ACCUEIL SOLIDARITÉ

Le Point accueil solidarité implanté en gare écoute et oriente les personnes en errance et fait le lien entre tous les acteurs. L'entreprise participe au fonctionnement des Points d'accueil solidarité en gares de Metz, Strasbourg et Tours qui accompagnent chacune près de 6 000 personnes par an.

LE TOUR DE GARE SOCIÉTAL

Le Tour de gare sociétal, déployé depuis 2010, s'appuie sur un diagnostic partagé entre les agents SNCF, les prestataires de service en gare, les intervenants sociaux, les associations et les institutions locales, tous réunis deux fois par an pour vérifier la cohérence des actions mises en œuvre. Ce dispositif existe dans toutes les grandes gares en France.

CHIFFRES CLÉS

53 dispositifs en gares

3 centres d'hébergement

3 points d'accueil solidarité : 6 000 personnes

60 associations partenaires

HOPE IN STATIONS

En Île-de-France, le projet « HOPE IN STATIONS » a expérimenté et prouvé la pertinence d'un référent social. Deux référents sociaux sont chargés de faire le lien entre SNCF, les autorités publiques et les associations dans les 6 grandes gares parisiennes pour donner la priorité à la prise en charge sociale.

ILS NOUS EN PARLENT



MARTINE THÉAUDIÈRE

Présidente de la FNARS IDF

« Le partenariat développé avec SNCF est remarquable. SNCF a su, avec notre soutien, développer le dialogue et les échanges avec les associations, comprendre leur rôle, leurs apports et limites et ce, dans l'intérêt d'un traitement social de l'errance dans les gares. Ce partenariat permet également aux associations de mieux appréhender le fonctionnement et les attentes d'un acteur économique. »



Agir contre l'exclusion

ENGAGEMENT CONTRE LA RÉCIDIVE

SNCF S'ENGAGE AUX CÔTÉS DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE

En septembre 2011, SNCF a signé un accord national avec le ministère de la Justice et des Libertés et a ainsi été habilitée comme structure d'accueil dans le cadre des mesures de réparation pénale et du Travail d'intérêt général (TIG). SNCF organise également des stages de citoyenneté pour favoriser l'échange et la prise de conscience chez les personnes concernées.

LES MESURES DE RÉPARATION PÉNALE

En accueillant des mineurs condamnés à des mesures éducatives et réparatrices, SNCF vise à réduire les actes délictueux en milieu ferroviaire, par leur sensibilisation aux conséquences de leurs actes. Ces mesures permettent de réduire les actions de récidive sur les installations et sur le matériel, et contribuent à maîtriser la régularité des trafics et la qualité des services offerts aux voyageurs.

Ces mesures se déroulent en trois temps : les mineurs sont associés à la réparation ou au nettoyage des zones concernées, puis ils sont amenés à participer à une séance de citoyenneté et de prévention animée par des cheminots formés aux interventions en milieu scolaire. Enfin, dans un troisième temps, ils sont invités à écrire une lettre d'excuses à destination de SNCF.

LES TRAVAUX D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

SNCF accueille sur ses différents sites des personnes condamnées à des travaux d'intérêt général afin de leur proposer une alternative à l'incarcération. Les personnes concernées sont

CHIFFRES CLÉS

234 TIG dans 77 sites ferroviaires

87 mesures de réparation pénale dans 31 sites

21 000 heures d'accompagnement

13 stages de citoyenneté

ainsi accompagnées dans la réalisation de tâches utiles pour la collectivité : travaux de jardinage, de peinture ou de nettoyage de tags laissés par d'autres. Depuis 2008, SNCF a ainsi accueilli **972 personnes** pour des TIG.

LES STAGES DE CITOYENNETÉ

SNCF s'associe avec les Parquets en lien avec les Services pénitentiaires d'insertion et de probation (SPIP) de départements pour la mise en œuvre de stages citoyenneté. Sur une durée de 3 à 4 jours les participants, souvent primo-délinquants, échangent avec différents représentants d'institutions, d'associations ou des partenaires publics sollicités pour intervenir dans le stage. Des agents de la Sûreté ferroviaire SNCF formés aux interventions participent sur les questions de citoyenneté. **109 sessions de stage citoyenneté** ont été animées par des agents SNCF depuis 2009, touchant ainsi **1298 personnes**.

En savoir plus : www.securite-prevention-sncf.com



Agir contre l'exclusion

CHANTIERS ÉDUCATIFS

ACCOMPAGNER VERS L'INSERTION

Les chantiers éducatifs désignent une activité de production de biens et/ou de services réalisée par un groupe de jeunes encadrés par une association spécialisée. Ils s'inscrivent dans une démarche de prévention et de médiation et s'adressent à des jeunes âgés de 14 à 25 ans. Actions de prévention, ils poursuivent des objectifs éducatifs, sociaux, de médiation, de solidarité et de lien social, déployés sur les territoires. Les chantiers éducatifs se situent généralement en amont des dispositifs classiques d'insertion professionnelle : ils ont pour objectif de servir de tremplin aux jeunes vers une sortie positive (formation, apprentissage, emploi ...).

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Les jeunes sont accompagnés par des professionnels, éducateurs spécialisés ou techniques, sur des semaines de 18 à 28 heures de travail qui se déroulent chez les donneurs d'ordres, collectivités ou institutions partenaires. Durant ces chantiers, ils sont mis en situation professionnelle concrète, avec les contraintes induites (hiérarchie, horaires, pénibilité ...).



Ils sont sensibilisés à la modification de leurs comportements afin de réduire le risque d'exclusion ou de marginalisation. Parallèlement, les associations encadrantes les accompagnent par d'autres modes d'intervention complémentaires (aide sur les démarches d'inscription, accompagnement social...). Dans ce sens, les jeunes sont

obligatoirement suivis par un éducateur spécialisé du Club de prévention et par un professionnel de la Mission locale de sa localité sur le volet insertion professionnelle.

SNCF S'ENGAGE AVEC ADDAP 13 EN RÉGION PACA

SNCF travaille avec les associations locales et accueille sur ses différents sites des chantiers éducatifs : entretien des espaces vert, rénovation, accueil du public... Depuis 2007 SNCF et Gares & Connexions participent notamment à la mise en place et au financement de chantiers éducatifs avec l'ADDAP 13 (Association départementale pour le développement des actions de prévention). Dans ce cadre, des actions collectives sont développées localement.

3 chantiers éducatifs ont été développés en 2013 : réalisation de fresques à la gare TER de Simiane et à la halte de St Antoine, réalisation d'un diaporama pour la cérémonie de la Fondation SNCF. **15 jeunes** ont été impliqués dans ces actions qui visent un double objectif :

La prévention des comportements à risque des jeunes dans le cadre des emprises SNCF

La découverte des métiers et de la vie ferroviaire.

En savoir plus sur l'ADDAP 13 : www.addap13.org

prévention métiers addap social
éducatifs chantiers association jeunes objectif insertion
actions professionnelle Développement associations
compagnement médiation réalisation situation fresques
risque découverte savoir

LABORATOIRE D'INNOVATION SOCIALE

Un laboratoire d'innovation sociale est un processus de réflexion et d'actions collectives qui favorise l'émergence d'une vision globale et qui permet d'élaborer une démarche de recherche-action sur les sujets sociétaux. SNCF participe auprès de plusieurs collaborateurs institutionnels, associatifs, pour mener des réflexions et permettre le développement des initiatives sur l'économie sociale et solidaire.

LABORATOIRE D'INNOVATION SOCIALE

LE CIRIEC



Branche française du CIRIEC¹-international, l'Association a pour objet la promotion de la réflexion et de l'action pour le développement des initiatives d'économie publique, sociale et coopérative.

Elle regroupe des hommes et des femmes, des organisations et des entreprises impliqués dans la vie sociale et qui souhaitent inscrire dans les faits le principe d'économie sociale dans la cité.

L'association organise régulièrement des journées d'études et des dîners-débats autour d'un thème choisi pour son actualité et son importance dans l'activité économique d'intérêt général. Les membres du CIRIEC-France participent également aux travaux des deux commissions scientifiques du CIRIEC-International Économie sociale et coopérative et Services publics/entreprises publiques dont les travaux sont publiés sous forme d'ouvrages et dans la revue bilingue *Annales de l'économie publique, sociale et coopérative*.

Membre du conseil d'administration CIRIEC-France, SNCF s'investit au sein du réseau pour gérer et administrer l'association et participe ainsi aux réflexions entreprises sur l'économie sociale et publique et leurs rôles dans l'économie mondiale.

www.ciriec-france.org

1. Centre international de recherches et d'informations sur l'économie publique, sociale et coopérative.

LA FNARS VILLE DE PARIS

La FNARS, Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale interpelle tous les acteurs de la société pour construire des politiques

publiques ambitieuses de lutte contre l'exclusion et la pauvreté. Elle se mobilise pour que ses adhérents puissent offrir une prise en charge de qualité aux personnes les plus défavorisées.

En 2010, en étroite collaboration avec la ville de Paris, la FNARS Île-de-France donne naissance à une mission de coordination des acteurs de la précarité. L'objectif de cette mission consiste à faciliter le parcours d'insertion des personnes précaires, grâce à une meilleure coordination des actions de plusieurs partenaires : mairies d'arrondissement, associations, habitants.



Dans le cadre de son rôle d'entreprise publique socialement responsable, SNCF signe en juin 2011 une convention avec la FNARS afin de développer la coordination des acteurs

intervenant dans les 6 grandes gares parisiennes. Confronté aux problèmes des personnes en errance, SNCF impulse des actions et des accompagnements répondant à cette problématique, afin de traiter efficacement les différentes problématiques humaines et sociales et d'établir une concertation entre les travailleurs sociaux et les responsables du site de la gare.

Les 3 axes de cette collaboration SNCF-FNARS sont l'animation de réunions de coordination et les liens entre les mairies et les associations, la coordination dans les 6 grandes gares parisiennes, et les interventions dans les conseils de quartier et les associations d'habitants.

www.fnars.org

CHARTRE ENTREPRISES ET QUARTIERS



Convaincu de la nécessaire mobilisation de toutes les forces vives et notamment des acteurs économiques pour une intervention forte et durable à l'intention des quartiers prioritaires de la politique

de la ville, SNCF a signé la charte Entreprises et quartiers aux côtés du ministère de la Ville le 20 juin 2013. Par le biais de cette convention, SNCF souhaite s'impliquer davantage aux côtés du ministère et de ses relais locaux, à travers des actions ciblées.

ÉDUCATION ET ORIENTATION SCOLAIRE

Accueillir des publics jeunes, en situation de découverte du milieu professionnel.

EMPLOI, INSERTION ET FORMATION

Réalisation de « Rendez-vous égalité et compétences » et participation dans des forums Emplois interentreprises dans les territoires ciblés. SNCF et le ministère de la Ville étudieront, sur la base d'un retour d'expériences, les moyens d'augmenter le taux de jeunes issus des quartiers recrutés à l'issue des forums emploi.

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Participation de SNCF au désenclavement des territoires à partir des projets locaux de mobilité. Soutien à la création et au développement d'entreprises issues des quartiers.

SERVICE DE PROXIMITÉ ET ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES DE L'ENTREPRISE

Participation à la création de Points d'informations médiation multiservices (PIMMS) dans les territoires prioritaires.

www.ville.gouv.fr/

CHAIRE DE NANTES - ÉCOLE DES MINES



Prolongeant l'engagement de longue date et la contribution de l'École des Mines de Nantes en matière de développement durable, la chaire Développement humain durable & territoires a pour objectif de susciter et d'accompagner les mutations des organisations et des territoires, et de mobiliser les générations

émergentes sur ces questions primordiales. La chaire est conçue comme un laboratoire collaboratif, un centre ressource et une plateforme citoyenne. Elle repose sur le principe de l'open-source, c'est-à-dire sur une culture de l'intelligence collective et de la mutualisation. Elle propose un espace d'échanges, d'expérimentation et de capitalisation pour avancer, conceptuellement et opérationnellement, vers la mise en oeuvre d'un nouveau modèle de développement.

SNCF s'implique dans la recherche-action avec les chercheurs et les étudiants de la chaire : une expérimentation est portée conjointement en région Pays de la Loire avec la création d'une structure de services à valeur sociétale, ARTEMIS, qui conçoit, met en oeuvre et promeut l'innovation sociétale à l'échelle du groupe SNCF, soutient les services de mobilité du groupe et contribue à renforcer la résilience des territoires desservis par SNCF. Le projet ARTEMIS est porté par des valeurs d'utilité sociale et incarne un modèle de développement alternatif, au service de l'intérêt général.

www.mines-nantes.fr

CRÉATION ÉCHELLE D'UTILITÉ SOCIALE

Les actions RSE n'étant pas toutes valorisables financièrement, il est parfois indispensable d'établir une nouvelle échelle pour évaluer le degré d'utilité d'un dispositif.

Fruit d'un groupe de travail mené en 2013 avec la Française des jeux, les Caisses d'épargne et SNCF, l'Échelle d'utilité sociale fonde son évaluation sur 4 thèmes :

- PERFORMANCE** (de l'action et de celui qui la réalise).
- COHÉRENCE** de l'opérateur (image et compétence de celui qui réalise l'action).
- COHÉRENCE** du commanditaire (réputation et ancrage territorial de celui qui finance l'action).
- ENGAGEMENT** du commanditaire (efficacité de l'initiateur de l'action).

Cet outil permet ainsi de mesurer la valeur des actions sociétales externes réalisées par des acteurs d'intérêt général soutenus par une entreprise. Sous forme d'une note sur 20, il indique le degré d'utilité du dispositif pour la société.

Ce type d'évaluation apporte une aide à la prise de décision (pour mettre en œuvre ou pas une action RSE), au pilotage (pour décider de la poursuite ou non d'un dispositif), à l'amélioration continue de l'action et des acteurs.

À l'initiative du Pôle sociétal, un groupe de travail mènera en 2014 une expérimentation de déploiement d'échelle d'utilité sociale.

ILS NOUS EN PARLENT



SALIHA MARIET

Agence Goodwill management, consultante RSE performance économique du développement durable

« L'échelle d'utilité sociétale est un outil innovant, fruit d'un travail commun entre

la Française des jeux, les Caisses d'épargne et SNCF. Elle permet d'évaluer le niveau « d'utilité » d'une action RSE selon des critères tels que la performance en terme d'efficacité, d'impact économique de l'action, de cohérence par rapport à la politique RSE de l'entreprise et de pérennité de l'action dans le temps. Ce niveau d'utilité est mesuré avec une note sur 20 qui permet d'avoir une aide à la décision pour lancer de nouvelles actions ou pour évaluer des actions RSE en cours. »

CHARTRE EUROPÉENNE

GARE EUROPÉENNE ET SOLIDARITÉ

Sensible à la construction de nouvelles formes de partenariats au sujet de la grande précarité dans les gares européennes, SNCF copréside avec l'Italie les actions menées dans le cadre de la charte Gare européenne et solidarité pour le développement des missions sociales dans les gares. La charte prévoit notamment l'élaboration d'interventions auprès des personnes sans-abri sur la base d'échanges de bonnes pratiques existantes, sur le développement de partenariats avec les acteurs sociaux de proximité et sur la promotion

des dispositifs mis en place auprès des autorités publiques.

La signature de la charte par douze compagnies ferroviaires en Europe conduit ces dernières à aborder la problématique de l'exclusion sociale en réseau, avec leurs partenaires européens mais aussi avec l'ensemble des acteurs de proximité et les collectivités locales concernées.

L'ANSA intervient au titre de l'animation de cette charte en dynamisant la communication, en accompagnant l'animation de la charte et en créant du lobbying auprès des pouvoirs publics.

www.garesolidaire.net

LES 12 SIGNATAIRES DE LA CHARTE

SNCF, Ferrovie dello stato italiane, SNCB, CFL, PKP, Caile ferate române, BDZ, Rede ferroviaria nacional, Ceské dráhy, Danske StatsBaner, Norges Statsbaner et Slovenske železnice.

ILS NOUS EN PARLENT



SYLVIE LE BARS Responsable de projets européens, ANSA

« Partenaires depuis près de cinq ans dans le cadre de projets européens d'expérimentation ou d'innovation sociale, SNCF et

l'ANSA ont su s'enrichir mutuellement et construire des projets concrets en matière de lutte contre la pauvreté, comme HOPE in stations et WORK in stations, qui ont enclenché une dynamique toujours bien active. »

VALORISATION ÉCONOMIQUE



VALORISATION ÉCONOMIQUE

PERFORMANCE ET ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Depuis 2009, la Direction du développement durable / Pôle sociétal mesure la performance économique de la politique sociétale SNCF mise en œuvre en région par les 23 Managers engagement sociétal.

Les coûts d'un dispositif sont en effet visibles et faciles à identifier tandis que les bénéfices économiques sont plus difficiles à mettre en évidence. Un bilan extra-financier permet alors de valoriser ces bénéfices selon la **méthode des « coûts évités »** :

Combien coûte le dispositif étudié ?

Quels en sont les bénéfices potentiels pour SNCF et la collectivité ?

Comment traduire ces bénéfices qualitatifs en bénéfices économiques (quels coûts évités pour SNCF et la collectivité) ?

Pour fiabiliser les résultats, les coûts y sont toujours maximisés et les gains minimisés.

Cela permet également de démontrer que l'Engagement sociétal SNCF est non seulement utile mais aussi générateur de richesses tant pour SNCF que pour la collectivité.

À terme, ce type de bilan permettra de valoriser les services sociétaux proposés par SNCF dans le cadre de son offre globale de services.

Les dispositifs faisant l'objet de cette valorisation : médiation, chantiers d'insertion, Travaux d'intérêt général + Réparations pénales, achats solidaires.

Pour les Interventions en milieu scolaire, l'Errance et les PIMMS, aucune modélisation satisfaisante n'a pu encore être élaborée. Ces actions font actuellement l'objet de cas pilotes.

CÔUTS ÉVITÉS POUR SNCF

18 451 061 € Achats solidaires
 8 529 530 € Insertion
 8 279 724 € Médiation
 144 909 € TIG et réparation pénale
 -2 960 754 € coûts transversaux
BILAN FINAL DE +32 444 470€

CÔUTS ÉVITÉS POUR LA SOCIÉTÉ

3 767 839 € achats solidaires
 4 052 327 € insertion
 1 687 345 € médiation
 2 060 460 € TIG et Réparation pénale
BILAN FINAL DE + 11 567 971€

ILS NOUS EN PARLENT



SALIHA MARIET

Agence Goodwill management, consultante RSE, performance économique du développement durable

« L'objectif de la mesure de la performance économique est de mettre en valeur les actions RSE mises en œuvre, tant pour l'entreprise que pour la collectivité.

Il s'agit de mesurer leur valeur, autrement dit, leurs retombées économiques au regard de leur coûts initiaux. Cela permet de démontrer qu'une action RSE est rentable et a un impact économique positif. Ce type de mesure est donc très utile pour promouvoir, pérenniser et piloter sa politique RSE auprès de ses parties prenantes internes et externes. »

LA GRANDE FAMILLE DES PARTENAIRES

SNCF AVEC LES ASSOCIATIONS

ÉDUCATION ET PRÉVENTION

ANACEJ, La main à la Pâte, Bénévoles SNCF, Cap citoyen Trappes,
École de la 2ème chance, EPIDE, TAC (Toulouse Athletic Club), Lafourquette
XV, TASL (Toulouse aviron sport loisirs), Yvelines environnement.

MÉDIATION

ADDAP 13, ADSEA 06, ALTM, APS 34, Comité de sauvegarde enfance adolescence, Mediacycles,
Médiance 13, PIMMS Lorient, PROMEVIL, RECIPROCITE, Samuel Vincent SVP.

INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

ACIF, ACTY CHANTIERS, ADECL, Adeli, AGIIE, AGOIE, AICO, AIPI, AMIDS, Amis du patrimoine d'H, ANAR,
ARAPEJ, Arbre à pain, ARIES, ARPADE /CPVA, Atherbéa, Avenir, Bicycl'aid, Biorythme, CIDIL, CITRUS, Compa-
gnons environnement, CPIE TARN, Croix-rouge Insertion, CS Aubry, Emplois, Enfants du pays, Environnement,
EPICEA, EPR, ESAT Du Breuil, ESAT les Charmes, ESPACES, Estivade, Etudes ET chantier, Graines de solidarité,
Halage, IDEAL, Insert'net, Interface, ISGD, ISGD/SEI/Le Sas, Jardins de croisière, La main forte, Lagun, Le Creu-
set, Le Grand sauvoy, LE SAS, Loin des machines, Mediacycles, MPLR, Orme activités, Qualiservice, Question
de culture, RE-SOURCES, SAS Formation, Sauvegarde 95, SEI Environnement, SENTIERS, SOS Petits Boulots,
SPAP - Maison de la main, Terre d'emplois, Terre mer chantier, Tremplin insertion, Tri vallées, Vallées villages
montagnes, Villages accueillants, Vivractiv, VMS, Réseau Chantier école.

EXCLUSION SOCIALE

ABEJ, Abri de la Providence, ANSA, Arc 75, Armée du Salut, ARPADE, Association espace solida-
rité, Aurore, Aux captifs La libération, Avitarelle, Cité la Madeleine (Secours Catholique), Com-
pagnons de l'espoir, Émergence, Entraide Le Relais, Entr'Aide ouvrière, Fleur de bitume
Dauphine, Fleur de bitume ESCP, FNARS Île-de-France, FNARS France, Foyer Princess
Ozanam, Mahra-le-toit,
Maison de la veille sociale, Passerelles pour l'insertion, SAMU social 69, SAMU
social ville de Marseille, Sauvegarde 53 et 72, Semeurs d'espérance,
UDAUS 80, Vinci codex.

SNCF AVEC LES ORGANISMES PUBLICS

ÉDUCATION ET PRÉVENTION

ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Comité 21

INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

Loire service environnement, ministère de la Ville, ministère de l'Emploi, Secrétariat d'État chargé des Sports, de la Mer et de la Pêche.

EXCLUSION SOCIALE

Ville de Paris, Commission Européenne, SNCB-H (Société nationale des chemins de fer belges-holding), CP (Combois de Portugal, E.P.E), FSI (ferrovie dello stato italiane S.p.A), NRIC (National railway infrastructure company) Bulgarie, SZ (slovenske zeleznice) Slovénie

RE / NSB (Rom eiendom AS) Norvège, CFL (Société nationale des chemins de fer luxembourgeois), Administration pénitentiaire, Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ), PJJ 44, PJJ 49, PJJ 57, PJJ Aude, PJJ Gard, PJJ Hérault, PJJ SOMME, PJJ VITRY/SEINE

Service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP), SPIP 14, SPIP 17, SPIP 19, SPIP 21, SPIP 25, SPIP 29, SPIP 33, SPIP 35, SPIP 37, SPIP 44, SPIP 54, SPIP 57, SPIP 71, SPIP 72, SPIP 75, SPIP 76, SPIP 77, SPIP 87, SPIP 89, SPIP Ain, SPIP Aisne, SPIP Ardennes, SPIP Aude, SPIP Chambéry, SPIP Chartres, SPIP Epinal, SPIP Gard, SPIP Hérault, SPIP Loire, SPIP Lyon SPIP Metz, SPIP Nancy, SPIP Pantin, SPIP Reims, SPIP Rhône
SPIP Sarreguemines, SPIP Savoie, SPIP Somme,
STEMO Metz, UEMO Commerce, UEMO Pierrefitte, UEMO Roissy-en-Brie, UEMO Vitry, PJJ - Stemo Chambéry, PJJ - UEMO Briey, PJJ - UEMO Brive,

PJJ 21, PJJ 44, PJJ 49, PJJ Aisne, PJJ Albertville, PJJ Metz, PJJ Saint-Gaudens, PJJ Vénissieux, PRADO, SPIP Aisne, UEMO Massy

PILOTAGE DE L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

QUI SOMMES-NOUS

Les managers de l'Engagement sociétal sont engagés quotidiennement, avec les acteurs externes et internes concernés, à la mise en œuvre d'actions en faveur du développement durable. Forte d'un réseau de 23 managers répartis au cœur de chaque région française, SNCF est un acteur au service du territoire dans le domaine de la prévention, de l'insertion professionnelle, de la lutte contre la récidive et contre l'exclusion.

Les acteurs de l'Engagement sociétal

LES MANAGERS DE L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL



Sophie
Blanchedeau
ALPES



Sylvie Anton
ALSACE



Paloma Gil
AQUITAINE
POITOU-
CHARENTAIS



Marie-Josèphe
Vachelard
AUVERGNE
NIVERNAIS



Bernard Raquin
BOURGOGNE
FRANCHE-
COMTÉ



Sylvie Mousset
BRETAGNE



Dominique
Onillon
CENTRE



Sandrine Pié
CHAMPAGNE-
ARDENNE



Bernadette
Rousseau
LANGUEDOC-
ROUSSILLON



Thierry Merlaud
LIMOUSIN



Marc Deshayes
LORRAINE



Nathalie
Rodriguez
MIDI-PYRÉNÉES



Jean-Luc Charley
NORD-PAS-DE-
CALAIS



Isebell Lebleu
HAUTE ET
BASSE-
NORMANDIE



Philippe Dijol
PROVENCE-
ALPES-CÔTE
D'AZUR



Patricia Prévot
PARIS-NORD



Marie-Pierre
Fouilloux
PARIS-RIVE-
GAUCHE



Sophie Jorand
PARIS-EST



Martine Elkoun
PARIS-SAINT-
LAZARE



Chantal Saurois
PARIS-SUD-EST



Carlo
Martinelli
PAYS DE LOIRE



Véronique
Boquillon
PICARDIE



Françoise
Mourlevat
RHÔNES-ALPES

QUI SOMMES-NOUS

Direction du développement durable/Pôle sociétal déploie des actions citoyennes et solidaires pour aider les personnes fragilisées. Ses actions se coordonnent autour de quatre leviers d'intervention : la prévention et l'éducation, l'insertion sociale et économique, la lutte contre la précarité. Par ses compétences et son réseau de partenaires, publics et associatifs, il agit pour la dynamique de responsabilité sociétale SNCF.

Les acteurs de l'Engagement sociétal

DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE/ PÔLE SOCIÉTAL



Vincent BOUZNAD
Directeur engagement sociétal



Carole ESCOLAN- ZENO
Chargée de programmes Inclusion sociale/notation extra-financière



Gilles GRIMOULT
Chargé de mission Engagement sociétal



Clémence BECK
Chef de mission Prévention & éducation-mobilité durable



Leslie LEROY
Chargée de mission Prévention & éducation-mobilité durable



Gaëlle RIKAM B.
Chargée de communication sociétale (Alt)



Francine OUEDRAOGO
Assistante du Pôle sociétal (Alt)



GLOSSAIRE

Achats durables et solidaires

Ce sont des achats qui intègrent une responsabilité sociale et environnementale tout au long du processus d'approvisionnement. Cela englobe les produits et prestations achetés, les processus d'achat et le mode de relations avec les fournisseurs, les notions d'éthique, de performance globale, durable et partagée.

AFNOR

C'est l'association française de normalisation membre de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), auprès de laquelle elle représente la France. Elle est placée sous la tutelle du ministère chargé de l'Industrie et compte environ 3000 entreprises adhérentes. L'AFNOR est éditrice des normes ISO 9001, 14001, 18001 et 26000 en France.

Agences de notation sociale et environnementale

Créées à la fin des années 90, les agences de notation sociale et environnementale mesurent les performances des entreprises en matière de développement durable et de responsabilité sociale, et fournissent ces données aux gestionnaires d'actifs. Il existe deux types de notation extra-financière : notation déclarative qui s'adresse aux investisseurs, et notation sollicitée, financée par les entreprises, dont les résultats restent confidentiels. Sur le marché français, les trois principaux acteurs de la notation extra-financière sont aujourd'hui Vigeo, BMJCoreRatings et Innovest.

AMIS

Agent Médiation Information Service. Il a pour objectif de contribuer au renforcement du sentiment de sécurité, des attitudes civiques et du lien social, pour cela, il agit essentiellement par une présence active, le dialogue et la confiance pour prévenir et gérer les dysfonctionnements, les situations de tension ou de conflit. Il est en contact direct avec les usagers ou les clients et en liaison avec son responsable.

ALMS (Agents locaux de médiation sociale)

Ce sont des personnes recrutées par des associations d'insertion qui les forment et les encadrent. Ces personnes remplissent des missions afin de faire

respecter les règles d'usage dans les transports, mais également dans les emprises des gares. Ces missions de médiation sociale doivent se traduire par l'amélioration de la qualité du service et l'amélioration du sentiment de sécurité des clients. Elles ne se confondent pas avec celles des agents SNCF (ASCT et SUGE) impliqués par leurs fonctions dans la politique de sûreté.

ANACEJ (Association nationale des conseils d'enfants et de jeunes)

Cette association a été créée en 1991 pour promouvoir la participation des enfants et des jeunes à la décision publique et leur concertation avec les élus locaux et pour accompagner les collectivités locales dans la mise en place d'instances de participation des jeunes.

ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives)

L'ANSA est une association française dont le but est d'expérimenter et d'évaluer des programmes novateurs de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Cette association se distingue également par la mobilisation des usagers dans la co-construction des dispositifs qui les concernent.

BOP (Bottom of the pyramid)

Le terme BOP désigne les populations les plus pauvres, à la base de la pyramide des richesses économiques. Ce terme désigne également aujourd'hui les « stratégies business » qui répondent aux besoins des populations défavorisées, rendant accessibles différents produits et services pour cette clientèle spécifique.

Business inclusif

Cette stratégie conserve sa nature lucrative, mais contribue à réduire la pauvreté en incluant des populations fragiles dans la chaîne de valeur de l'entreprise. Ces initiatives visent avant tout à réduire les inadéquations entre l'action de l'entreprise et les attentes des publics précarisés en matière d'emploi.

CADES

Coordinateurs achats durables et solidaires SNCF.

Capital immatériel

Le capital immatériel, ou actif immatériel, est un élément non monétaire et sans substance physique, ayant une valeur positive pour l'organisation. Il comprend notamment le capital client de l'entreprise, son capital humain, son savoir-faire et sa R&D, sa marque, son capital environnemental, etc.

CDIAE

Conseil départemental de l'insertion par l'activité économique ; organisme d'agrément des associations réalisant des chantiers d'insertion.

Chantier d'insertion

Un Chantier d'insertion (ACI) est une structure d'insertion par l'activité économique qui a pour but de lever les freins à l'emploi de personnes en difficulté d'insertion. Un ACI est une structure conventionnée par la DIRECCTE, après avis du Conseil départemental de l'insertion par l'activité économique (CDIAE). Les personnes accueillies et salariées par les ACI bénéficient d'un véritable accompagnement individualisé. Elles sont embauchées sous un contrat de type CUI-CAE (Contrat unique d'insertion - Contrat d'accompagnement à l'emploi).

Clauses d'insertion

Elles font partie des moyens juridiques offerts par le Code des marchés publics afin de promouvoir dans l'emploi les personnes qui en sont le plus éloignées. Les acheteurs publics peuvent introduire dans leurs marchés ces clauses, dites d'insertion, destinées à favoriser l'emploi de publics en difficulté, par les entreprises qui obtiennent les marchés publics.

CLSPD (Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance)

Le CLSPD est l'instance de coordination locale du contrat local de sécurité (CLS) ou de la stratégie territoriale de sécurité et de prévention de la délinquance (STSPD). Il réunit, selon le territoire, l'ensemble des acteurs prenant part à l'application des politiques de sécurité et de prévention de la délinquance.

CPE (Conseiller principal d'éducation)

Les Conseillers principaux d'éducation participent aux activités éducatives du second degré (collèges et lycées) sans enseigner. Les fonctions sont exercées sous la responsabilité du chef d'établissement. Leurs responsabilités sont réparties principalement dans les trois domaines suivants : fonctionnement de l'établissement, collaboration avec le personnel enseignant, animation éducative.

DAQ (Démarche d'amélioration qualitative)

Afin d'accompagner la progression des structures,

le réseau national Chantier école a mis en place une méthode dite Démarche d'amélioration qualitative, la DAQ. Celle-ci permet de faire émerger après un diagnostic partagé, les points forts et les points à améliorer, puis de soutenir l'adhérent dans son engagement dans un Plan d'amélioration qualitative.

DDGPI

Direction déléguée à la prévention et à la gestion des incivilités.

Développement durable

« Le développement qui répond aux besoins des générations présentes sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. » (Définition de Gro Harlem Brundtland, présidente de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement, 1987). Le développement durable est un projet de société, qui concilie essor économique, progrès social et protection de l'environnement. La contribution des entreprises à ce projet est communément appelée RSE (Responsabilité sociétale de l'entreprise).

DIRECCTE (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi)

Les DIRECCTE sont de nouvelles directions régionales, placées sous l'autorité du préfet de région pour assurer le pilotage coordonné des politiques publiques du développement économique, de l'emploi, du travail et de la protection des consommateurs.

DISP (Direction interrégionale des services pénitentiaires)

Les Directions interrégionales des services pénitentiaires (DISP), anciennement Directions régionales des services pénitentiaires (DRSP), sont des services déconcentrés à l'échelle interrégionale de l'administration pénitentiaire française. Il en existe neuf en France métropolitaine, et une pour l'outre-mer. Le ressort territorial de chaque DISP, constitué d'une ou plusieurs régions administratives, forme une zone dite région pénitentiaire.

ESS (Économie sociale et solidaire)

Elle regroupe des initiatives privées à but non-lucratif aux formes juridiques variées (associations, coopératives, fondations, mutuelles, SA etc.). Ces organisations cherchent à concilier activité économique et utilité sociale en donnant la primauté aux personnes et à l'environnement sur la recherche de profits, s'appuyant sur des principes de solidarité (logement des exclus, éducation populaire, aide aux personnes, accès aux loisirs pour les plus démunis, recyclage, protection de l'environnement, etc.).

EDD (Éducation au développement durable)

L'éducation au développement durable permet d'appréhender la complexité du monde dans ses dimensions scientifiques, éthiques et civiques.

Transversale, elle figure dans les programmes de l'Éducation nationale. Enseignants et personnels d'encadrement y sont formés et l'intègrent dans le fonctionnement des établissements scolaires.

Engagement sociétal

Au cœur de la RSE (Responsabilité sociétale des entreprises), l'engagement sociétal recouvre toute action, initiative, engagement qui facilite, améliore, agrandit la contribution des parties prenantes de l'entreprise au développement, au mieux-être de la société en général et de l'environnement. Un domaine d'actions que l'on retrouve sous l'appellation « Implication auprès des communautés et Contribution au développement local » dans l'Iso 26000 (« Community involvement and development » dans les pays anglo-saxons).

Entrepreneuriat social

L'entrepreneuriat social est un mouvement né dans les années 1970 qui place l'économie au service de l'intérêt général et qui utilise les principes entrepreneuriaux classiques pour résoudre des problèmes sociaux, sociétaux ou écologiques. La différence entre *entrepreneuriat social* et *social business* est subtile. L'entrepreneuriat social se distingue communément du social business par un objectif social plus prégnant et un retour sur investissement plus largement réinvesti dans la structure.

Entreprise adaptée

Entreprise ayant un objectif marchand, dont la finalité est avant tout sociale pour favoriser l'emploi durable et la réinsertion en milieu ordinaire des personnes handicapées. Elle est constituée à 80% de salariés reconnus handicapés et intègre tous types de handicaps. Les entreprises adaptées font partie du « secteur protégé » au même titre que les E.S.A.T. (Établissements et services d'aide par le travail) et les Centres de distribution de travail à domicile.

Entreprise d'insertion

Entreprise de production de biens ou de services, se situant dans le secteur concurrentiel marchand, mais dont la finalité est avant tout sociale : accueillir et accompagner des personnes en situation d'exclusion pour construire et finaliser avec elles un parcours d'insertion socioprofessionnelle durable.

ESAT (Etablissements et services d'aide par le travail)

Les ESAT sont des établissements médico-sociaux qui permettent aux personnes lourdement handicapées (moins d'1/3 des capacités d'une personne valide) de garder contact avec le monde professionnel en se voyant confier des tâches professionnelles simples pour le compte d'entreprises. Les ESAT font partie du secteur protégé, comme les Entreprises adaptées (EA).

IMS (Intervention en milieu scolaire)

Intervention en milieu scolaire effectuée par un agent SNCF volontaire, dans les classes de primaire, collège et lycée. Grâce au programme de prévention Voyageur & citoyen, l'agent sensibilise les élèves aux risques ferroviaires et aux bons comportements à adopter dans les gares et dans les trains.

PIMMS

Points d'information médiation multiservices. Lieu d'accueil ouvert à tous et animé par une équipe de professionnels qui propose des services de proximité à la disposition des habitants. Les Pimms facilitent l'utilisation des services publics.

RSE

Responsabilité sociale des entreprises. Selon la norme ISO 26000, c'est la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement, par un comportement éthique qui contribue au développement durable et prend en compte les parties prenantes.

DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE/
PÔLE SOCIÉTAL
2 PLACE AUX ÉTOILES
93 633 LA PLAINE SAINT DENIS
societal@sncf.fr