



Charte Gare Européenne & Solidarité
Diagnostic d'engagement social
Rapport d'analyse 2013



Introduction

- 04 Récapitulatif des entreprises ayant répondu au questionnaire et aux entretiens téléphoniques
- 05 Présentation des entreprises membres n'ayant pas participé au diagnostic d'engagement social de la Charte

1 Diagnostic d'engagement social

- 06 Vision et gouvernance de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE)
 - 06 1.1.1 - La stratégie globale de Responsabilité sociale des entreprises membres
 - 09 1.1.2 - Modalités de communication interne et externe en matière de Responsabilité sociale
- 12 Ressources Humaines, relations et conditions de travail
 - 12 1.2.1 - Les dispositifs d'initiation et de montée en compétence des collaborateurs concernant la Responsabilité sociale
- 15 Modes de production, de consommation durable et questions relatives aux usagers
 - 15 1.3.1 - Les dispositifs d'achats responsables, choix des fournisseurs et prestataires
 - 17 1.3.2 - L'application de la Responsabilité sociale dans les relations avec les usagers
- 20 Ancrage territorial en gare : offre de services et engagement social
 - 20 1.4.1 - Les partenariats engagés avec les acteurs présents aux abords du territoire de la gare
 - 27 1.4.2 - Les budgets dédiés des entreprises au développement d'activités sociales

2 Propositions de développement de la Charte

- 28 Rappel préalable des engagements ratifiés par les membres de la Charte
 - 28 2.1.1 - Point d'avancement sur les engagements des entreprises dans le cadre de la Charte
 - 29 2.1.2 - Des écarts de développement vis-à-vis des engagements de la Charte
- 30 Un besoin de renouvellement du mode d'administration des CODIR
 - 30 2.2.1 - Des attentes partagées afin de pallier les difficultés
 - 30 2.2.2 - Propositions de développement du mode d'administration des CODIR
- 31 Un besoin de communication et d'outils pratiques d'échanges
 - 31 2.3.1 - Proposition de développement concernant les échanges bilatéraux
 - 32 2.3.2 - Développement de modalités virtuelles de partage et d'échanges
 - 33 2.3.3 - Elaboration d'un panorama des différents cadres institutionnels

34 Conclusion

- 35 *Annexe 1*
Liste des tableaux et encadrés
- 35 *Annexe 2*
Projets sociaux détaillés par entreprise nationale

INTRODUCTION

La Charte
« Gare européenne
et solidarité »
regroupe
aujourd'hui
12 entreprises
ferroviaires.

Elle a été créée à Rome, le 29 octobre 2008, par un engagement commun des entreprises ferroviaires italienne, française, belge et luxembourgeoise.

Cette initiative est née de la prise de conscience que le problème lié à la détresse sociale dans les gares ne peut plus être seulement pris en compte au niveau national : c'est en effet une problématique européenne, un phénomène global qui requiert de nombreuses et complexes synergies. Depuis, huit autres entreprises ferroviaires ont rejoint ce mouvement, acceptant et partageant les principes de la Charte.

L'objectif de cette Charte est de créer un large réseau, intégrant les entreprises ferroviaires, les autorités publiques et les associations et entreprises qui travaillent d'une manière concertée afin de prendre en compte les questions sociales en gares, principalement en favorisant les échanges de savoirs et de bonnes pratiques entre les partenaires. Cet objectif répond à l'enjeu et au besoin de conjuguer sécurité et solidarité : comment garantir au voyageur un service efficace et sécurisé, tout en essayant d'aider au mieux les personnes qui trouvent refuge dans la gare.

L'Agence Nouvelle des Solidarités Actives (Ansa) est une association à but non lucratif créée en 2006 pour concevoir, expérimenter et mettre en œuvre des projets d'innovation sociale afin de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, en partenariat avec des collectivités, des entreprises, des chercheurs et l'Etat. Forte de son expérience depuis 2009 au cœur du pilotage des projets européens menés par les membres de la Charte « Gares européennes et solidarité » HOPE in Stations puis WORK in Stations l'Ansa a été mandatée par SNCF pour contribuer à la dynamique de développement de la Charte en établissant un diagnostic d'engagement social de ses membres.

Le diagnostic d'engagement social proposé à l'ensemble des entreprises ferroviaires membres de la Charte vise à établir un état des lieux des démarches entreprises jusqu'à présent, afin de satisfaire les objectifs précités.

Ce diagnostic est réalisé dans une démarche d'aide, afin d'adapter le fonctionnement du réseau de la Charte aux besoins actuels de ses membres, qui peuvent être différents en fonction des dates d'entrée dans le réseau, et selon les contextes institutionnels et nationaux.

Pour mener à bien ce diagnostic, une démarche double a été mise en place :

- La constitution d'un questionnaire, relayé à l'ensemble des membres du réseau, et qui devait être retourné complété à l'Ansa.
- Suite à ce questionnaire, un entretien téléphonique a été proposé, afin de préciser certains éléments de réponse et d'envisager la satisfaction, les difficultés et les attentes liées au fonctionnement de la Charte.

En parallèle de ces deux étapes, l'Ansa a également étudié les rapports de développement durable des entreprises ferroviaires et demandé des compléments d'information par email ou par téléphone, lorsque cela s'avérait nécessaire.

Il convient donc de mentionner que ce diagnostic a été établi à partir des éléments communiqués par les entreprises ferroviaires. Ces informations sont donc issues d'une démarche déclarative. Certains éléments peuvent manquer, s'ils n'ont pas été mentionnés par les entreprises lors du questionnaire ou de l'entretien téléphonique.

Récapitulatif des entreprises ayant répondu au questionnaire et aux entretiens téléphoniques

Sur les 12 entreprises membres de la Charte, 8 entreprises (répertoriées ci-dessous) ont répondu au questionnaire et 7 à l'entretien téléphonique : 7 y ont répondu entre les mois de juin et juillet, tandis que SŽ - Slovenske železnice d.o.o. a demandé un délai jusqu'au mois de septembre pour répondre au questionnaire, mais n'a pas répondu à l'entretien téléphonique.

Après avoir demandé un délai jusqu'au mois de septembre pour répondre au questionnaire et à l'entretien, pour des raisons liées au contexte interne, PKP - Polskie Linie Kolejowe S.A./Mediadem n'a finalement pas répondu à nos sollicitations à temps pour la rédaction de ce diagnostic.

Pour des raisons liées au contexte interne et à des changements de poste, la Roumanie nous a indiqué ne pas être en capacité de répondre à nos sollicitations, en attente de la désignation d'un nouveau responsable de la Charte. Aucun contact n'a pu être établi avec les entreprises ferroviaires tchèque et danoise.

Remarque :

Il est à noter que dans deux cas ce n'est pas l'entreprise ferroviaire elle-même mais une autre organisation qui est en charge de la Charte et qui a été en contact avec l'Ansa pour la rédaction de ce diagnostic.

En effet, en Pologne PKP a confié la mission de la participation à la Charte et des activités sociales de l'entreprise à Mediadem Consulting, tandis qu'en Norvège c'est l'entreprise Rom Eiendom, affiliée à l'entreprise ferroviaire NSB et en charge de son patrimoine immobilier, qui est en charge de la Charte et des projets sociaux au sein des gares. Dans la suite de ce document, l'entreprise norvégienne sera mentionnée sous le nom RE/NSB.

NSB NSB AS

Pays : Norvège
Présidente du Conseil d'Administration :
Ingeborg Moen Borgerud
Président Directeur Général : Geir Isaksen
Année d'adhésion à la Charte : 2012
Statut : public
Nombre de salariés :
3 241
Nombre annuel de voyageurs transportés :
53,8 millions

CP Comboios de Portugal, E.P.E.

Pays : Portugal
Président :
Manuel Queiró
Responsables de la Charte Gare européenne et solidarité :
Joaquim Guerra,
Conseiller au Conseil d'administration pour les affaires internationales
Année d'adhésion à la Charte : 2012
Statut : public
Nombre de salariés : 2885
Nombre annuel de voyageurs transportés :
112 millions

FSI Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.

Pays : Italie
Président :
Lamberto Cardia
Administrateur Délégué :
Mauro Moretti
Responsables de la Charte Gare européenne et solidarité :
Fabrizio Torella,
Responsable Activités Sociales d'Entreprise
Année d'adhésion à la Charte : 2008
Statut : public
Nombre de salariés :
70 000
Nombre annuel de voyageurs transportés :
600 millions

SNCF Société Nationale des Chemins de Fer Français

Pays : France
Présidente : Guillaume Pepy
Responsables de la Charte Gare européenne et solidarité :
Vincent Bouznad,
Responsable Engagement sociétal
Année d'adhésion à la Charte : 2008
Statut : public
Nombre de salariés :
154 000 au sein de SNCF et 210 000 l'ensemble du groupe incluant ses filiales
Nombre annuel de voyageurs transportés :
3 milliards

NRIC - National Railway Infrastructure Company BDZ - Balgarski darzhavni zheleznitsi

Pays : Bulgarie
Directeur Général :
Miltcho Lambrev
Responsables de la Charte Gare européenne et solidarité :
Nikola Mishev
Année d'adhésion à la Charte : 2012
Statut : public
Nombre de salariés :
12 218
Nombre annuel de voyageurs transportés :
NC

Entreprises membres n'ayant pas participé
au diagnostic d'engagement social de la Charte :

RE
Rom Eiendom AS

Pays : Norvège
Présidente du Conseil d'Administration :
Geir Isaksen
Responsables de la Charte Gare européenne et solidarité :
Signe Horn, Directrice des Relations publiques, de la RSE et de la Communication
Année d'adhésion à la Charte: 2012
Statut : public
Nombre de salariés : 95
Nombre annuel de voyageurs transportés : NA

SNCB-H
Société Nationale des Chemins de Fer Belges-Holding

Pays : Belgique
Présidente : Jannie Haek
Directeur Général :
Michel Bovy
Responsables de la Charte Gare européenne et solidarité :
Hendrik Vanderkimpen, Chef de Service Corporate Security Service SNCB-Holding
Année d'adhésion à la Charte: 2008
Statut : public
Nombre de salariés : 36 206
Nombre annuel de voyageurs transportés : 223,3 millions

CFL
Société Nationale des Chemins de fer luxembourgeois

Pays : Luxembourg
Président :
Jeannot Waringo
Directeur Général :
Alex Kremer
Responsables de la Charte Gare européenne et solidarité :
Doris Horvath et Daniel Frising
Responsables Service Qualité, Sécurité & Environnement
Année d'adhésion à la Charte: 2008
Statut : public
Nombre de salariés : 3025
Nombre annuel de voyageurs transportés : 20 millions

SŽ
Slovenske železnice d.o.o

Pays : Slovénie
Directeur Général :
Dušan Mes
Responsables de la Charte Gare européenne et solidarité :
Nives Juvančič Kambur
Secrétariat Affaires Internationales
Année d'adhésion à la Charte: 2012
Statut : public
Nombre de salariés : 8 241
Nombre annuel de voyageurs transportés : NC

Med
Mediadem Consulting

Pays : Pologne
Directrice :
Elzbieta Medrzycka
Responsables de la Charte Gare européenne et solidarité :
Elzbieta Medrzycka, Conseiller de PKP
Année d'adhésion à la Charte: NA
Statut : privé
Nombre de salariés : NC
Nombre annuel de voyageurs transportés : NA

DSB
Danske Statsbaner

Pays : Danemark
Président du conseil d'administration:
Peter Schütze
Président Directeur Général : Jesper Lok
Responsables de la Charte Gare européenne et solidarité :
Bjarne Lindberg Bak
Directeur des affaires internationales et de la régulation
Année d'adhésion à la Charte: 2012
Statut : public
Nombre de salariés : 8 000
Nombre annuel de voyageurs transportés : 195 millions

ŠD
šeské dráhy

Pays : République Tchèque
Président du conseil d'administration:
Dalibor Zelený
Responsables de la Charte Gare européenne et solidarité :
Jiri Havlicek
Directeur des affaires internationales
Année d'adhésion à la Charte: 2012
Statut : public
Nombre de salariés : NC
Nombre annuel de voyageurs transportés : 2,6 millions

CFR
Căile Ferate Române

Pays : Roumanie
Directeur Général :
Mihai Frasinoi
Directeur Général :
Răzvan Stoica
Responsables de la Charte Gare européenne et solidarité :
Jean Nicolaos,
Directeur de la stratégie et des affaires internationales
Année d'adhésion à la Charte: 2012
Statut : public
Nombre de salariés : 54 000
Nombre annuel de voyageurs transportés : 58 millions

PKP
Polskie Koleje Państwowe SA

Pays : Pologne
Président du conseil d'administration:
Jakub Karnowski
Année d'adhésion à la Charte: 2009
Statut : public
Nombre de salariés : NC
Nombre annuel de voyageurs transportés : NC

DIAGNOSTIC D'ENGAGEMENT SOCIAL

Vision et gouvernance de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE)

1.1.1 LA STRATÉGIE GLOBALE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES MEMBRES

Définition partagée par les membres de la Charte de la Responsabilité sociale des entreprises (RSE)

Ainsi que défini dans le Préambule de la Charte, « le concept de Responsabilité sociale des entreprises signifie essentiellement que celles-ci décident de leur propre initiative de contribuer à améliorer la société et à rendre plus propre l'environnement. (...) Bien que leur Responsabilité première soit de générer des profits, les entreprises peuvent en même temps contribuer à des objectifs sociaux et à la protection de l'environnement, en intégrant la Responsabilité sociale comme investissement stratégique au cœur de leur stratégie commerciale, dans leurs instruments de gestion et leurs activités ».

(Extrait du Livre Vert de la Commission pour promouvoir un cadre européen pour la Responsabilité sociale des entreprises, Bruxelles, Juillet 2001).

L'objectif des membres signataires de la Charte Gare européenne et solidarité est de développer des missions sociales et sociétales dans les gares, notamment concernant « la question de la prise en charge de l'errance des populations fragiles et des règles de sécurité en vigueur dans les entreprises ferroviaires » (Charte, p2).

Dans le cadre de ce diagnostic, il importe donc d'identifier si la responsabilité sociale fait partie intégrante de la stratégie globale de l'entreprise, et quels sont ses axes prioritaires, en prenant en compte en priorité les questions relatives à la prise en charge des personnes en errance en gare, et plus largement les questions relatives à l'intégration de la Responsabilité sociale dans les différents maillons de l'entreprise (auprès des collaborateurs, auprès des fournisseurs et auprès de l'environnement direct de l'entreprise).



Tableau 1

VISION PANORAMIQUE DE LA STRATÉGIE RSE
POUR CHAQUE ENTREPRISE

Qui	Depuis quand	Domaines concernés	Département en charge
SNCF	1996 Fondation SNCF 2007 Direction du Développement Durable et Pôle sociétal	-Accessibilité à la mobilité pour tous -Impacts environnementaux -Développement des communautés territoriales locales -Solidarité -Capital humain : formation, santé, diversité, droits de l'Homme	Fondation SNCF* Direction du développement durable
FSI	2001	-Environnement -Prise en charge des personnes en errance -Sécurité en gare -Gestion du personnel, sécurité au travail, formations	Partagée entre différents départements : Direction Stratégie Politiques environnementales Direction Communication Politiques Sociales Direction Ressources Humaines et organisation Sécurité au travail

CFL	2006	Encadrement des personnes en errance	Service qualité, sécurité, environnement
SNCB-H	2008	Sécurité Gestion des bâtiments Développement durable	Cellule sécurité intégrale au sein du service coordonnant toutes les activités de sécurité de l'entreprise
RE/NSB	2006	Prise en charge des personnes en difficulté	Direction de la stratégie et de la communication
NRIC	2013	Politiques sociales pour les employés Inclusion sociale des personnes dans le besoin	Département Ressources Humaines
CP	2005	Pas de domaines définis / tous les domaines	Pas de service spécifique ; Département communication
SŽ	NA	Pas de domaines définis / tous les domaines	Pas de service spécifique

* Dans ce document, il sera fait essentiellement mention des activités couvertes par le département Développement Durable de SNCF, et non des activités de la Fondation.

Ce tableau nous permet d'ors et déjà de distinguer deux groupes d'entreprises. Nous retrouverons cette distinction de manière globale dans la suite de ce document, lors de la description plus détaillée des engagements de chaque entreprise.

En effet, les quatre entreprises fondatrices de la Charte ont défini une stratégie d'entreprise claire en matière de Responsabilité sociale.

Elles disposent toutes d'un département spécifique dédié à leurs projets de responsabilité sociale, que ce soit au sein d'un département de « Développement durable », ou du département de « sécurité » de l'entreprise. Elles indiquent toutes que la stratégie de responsabilité sociale fait l'objet d'une amélioration continue. Pour ces 4 entreprises, cette stratégie est engagée depuis plusieurs années, avant même la signature de la Charte.

Le second groupe est constitué d'entreprises ayant intégré la Charte plus récemment. Ces membres sont en voie d'avancement sur la question. La mise en place d'une stratégie de Responsabilité sociale n'est pas généralisée : elle s'intègre dans certaines activités aux domaines plus ou moins bien définis. Il n'existe pas de départements dédiés en charge de ces questions : il s'agit des départements Ressources Humaines ou Communication.



Tableau 2

PRIORITÉS DES ENTREPRISES EN TERMES DE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET SOCIÉTALE

Entreprises concernées	Priorités des entreprises
CFL	L'encadrement des personnes en errance
FSI	L'environnement Les questions sociales et l'enjeu parallèle de sécurité pour les salariés ou pour les passagers : -La prise en charge des personnes sans abri -La reconversion du patrimoine désaffecté à des fins sociales -La formation du personnel sur les sujets sociaux
SNCB-H	L'amélioration de la sûreté en gare, intrinsèquement liée à la prise en charge de l'errance dans les gares, non pas seulement d'un point de vue sécuritaire mais aussi dans une approche sociale L'amélioration du confort de vie en gare, quelque soit le public Favoriser la mise en place de dispositifs sociaux
SNCF	L'accessibilité à la mobilité pour tous La sobriété liée au système de mobilité : les impacts environnementaux Le développement des communautés territoriales locales La solidarité, et notamment la prise en charge des personnes sans abri Le capital humain : formation, santé, diversité, droits de l'Homme
RE/NSB	Les questions environnementales La prise en charge des personnes en difficulté
CP	Le maintien des niveaux de sécurité Le développement d'activités sociales et culturelles
NRIC	Les politiques sociales pour les salariés de l'entreprise
SŽ	NC

Cette démarche de hiérarchisation des priorités a permis de mettre en avant les écarts d'avancement et d'intégration des stratégies de responsabilité sociale entre les différents membres de la Charte.

En effet, tandis que certaines entreprises ont eu des difficultés à définir spontanément leurs priorités en termes de Responsabilité sociale et de développement durable, d'autres ont des priorités clairement identifiées, tant au niveau global de l'entreprise que sur les questions spécifiques liées aux problématiques sociales.

Cette différence de niveau de cadrage de la stratégie est probablement un élément d'explication important des écarts de développement de projets détaillés dans la suite de ce document.

De plus, si certaines entreprises mentionnent spontanément la prise en compte des personnes sans abri en gare, d'autres n'y font pas référence. Or il s'agit de l'objet principal de la Charte Gare européenne et solidarité.

Ceci trouve une explication dans les différences de contextes et de niveaux de développement des pays. En effet, par exemple pour NRIC en Bulgarie, la priorité identifiée est la bonne gestion des ressources humaines de l'entreprise, afin d'assurer un niveau de vie décent des collaborateurs de l'entreprise et afin de leur assurer une formation, et ainsi une qualification lorsqu'ils intègrent un poste au sein de l'entreprise.

La prise en compte de cette problématique apparaît comme un pré-requis indispensable au développement d'autres actions de Responsabilité sociale.

1.1.2 MODALITÉS DE COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

Un aspect connexe au développement d'une en matière de RSE est l'identification et l'utilisation de canaux de communication, internes et externes, afin de partager cette stratégie auprès des collaborateurs et des acteurs extérieurs à l'entreprise.

Il est intéressant d'identifier par quels moyens et auprès de qui les entreprises communiquent sur leurs engagements en matière de RSE, afin d'analyser l'importance accordée à l'engagement social dans la communication et, dans une certaine mesure, dans l'action globale de ces entreprises ferroviaires.



Tableau 3

CANAUX DE COMMUNICATION INTERNES
SUR LES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RSE

Dans ce tableau, nous désignons par le terme «indirect» les canaux de communication qui nécessitent une recherche d'information par les collaborateurs, et par le terme «direct» les canaux de communication pour lesquels l'entreprise communique de manière «proactive» et apporte l'information directement aux collaborateurs.

	Rapport de soutenabilité	Magazine d'entreprise	Site web/ Réseau intranet	Newsletter interne générale	Newsletter interne/ mails dédiés à la RSE	Journées d'études/ d'engagement	Avis collectifs	Comités de pilotage	Club/ Réseau interne
	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
	Indirect				Direct				
SNCB-H	Annuel	X	-	Trimestrielle	-	Unique	-	-	-
SNCF	Annuel	-	X	-	Mensuelle	Ponctuelles	-	X	X
FSI	Annuel	-	X	-	-	Ponctuelles	-	X	-
CFL	-	-	-	-	X*	-	1 à 2 par an	2 à 3 par an	-
CP	Annuel	-	-	Hebdo	-	-	-	-	-
NRIC	-	-	-	-	-	-	Régulier	-	-
RE/NSB	-	-	X	-	-	-	-	X	-
SŽ	-	-	X	-	-	-	X**	-	-

* CFL a mis en place une sensibilisation et une information aux risques de maladie pour les employés en contact avec des personnes sans abri potentiellement atteintes de maladies. Elle propose une campagne de vaccination pour les personnes qui le souhaitent.

Remarque :
Les formations n'ont pas été intégrées à ce tableau. Elles seront étudiées de manière spécifique dans la Partie 1.2.

** SŽ inclut trois professionnels de la santé dans son réseau afin de promouvoir la santé au travail (voir Partie 1.2 Formations).



Tableau 4

CANAUX DE COMMUNICATION EXTERNES SUR LES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RSE

Dans ce tableau, nous désignons par le terme « indirect » les canaux de communication qui nécessitent une recherche d'information par le public, et par le terme « direct » les canaux de communication pour lesquels l'entreprise communique de manière « proactive » et apporte l'information directement au public.

	Rapport de soutenabilité	Magazine d'entreprise	Site web/ Réseau intranet	Campagnes spécifiques	Communiqués de presse	Réseaux spécialisés en RSE*	Rencontres partenariales
	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
	Indirect						
SNCB-H	Annuel	-	X	Ponctuels	Ponctuels	-	X
SNCF	Annuel	-	X	-	Ponctuels	Régulier	X
FSI	Annuel	X	X	Ponctuels	-	-	-
CFL	-	-	-	-	-	-	3 fois/an
CP	Annuel	-	X	-	Ponctuels	-	X
RE/NSB	-	-	X	-	-	-	1 fois/mois
NRIC	-	-	-	-	-	-	X
SŽ	-	-	-	-	-	-	-

*Ces réseaux incluent entre autre des groupes de travail, chaires universitaires, etc. Une chaire universitaire est un lieu de création et de transmission du savoir et de vision du monde, construit autour d'un thème spécifique et porté par un titulaire.

SNCF participe de manière régulière et active aux chaires Développement Durable de Sciences Po et Achats Responsables d'Euromed Management Marseille et de l'École des Mines de Nantes. Elle communique aussi après de réseaux spécialisés dans la RSE tels que Comité 21, IMS, AGRION, etc.

Au regard de ces deux tableaux, on peut noter une grande variété de canaux de communication possibles, tant auprès des acteurs internes qu'externes.

En fonction de l'envergure et du niveau de développement des projets sociaux de l'entreprise, il est logique que l'effort de communication soit variable selon les informations qu'il est possible de divulguer.

On distingue les entreprises plus récemment arrivées dans la Charte des entreprises fondatrices.

Ces dernières ont développé une communication institutionnelle, par les rapports d'activités et les sites internet, mais également des canaux de communication directs, c'est-à-dire parvenant directement à la personne ciblée. Ainsi, SNCF a par exemple mis en place une newsletter spécifique aux projets sociaux

de l'entreprise, directement adressée aux collaborateurs de l'entreprise. Elle anime aussi des réseaux RSE sur tout son territoire afin de sensibiliser ses collaborateurs et les inviter à s'impliquer dans des démarches de Responsabilité sociale et environnementale.

L'exemple de l'entreprise luxembourgeoise CFL semble particulièrement pertinent pour illustrer la relation entre le poids des projets sociaux portés et la communication qui en découle. En effet, la création du projet Para-chute, sous le format d'un Help Center, lieu d'accueil et d'orientation pour les personnes en errance (cf Annexe 2, Projets de CFL) conduit aujourd'hui l'entreprise à envisager une nouvelle communication auprès des collaborateurs : il s'agira d'une communication régulière (deux fois par an) auprès des collaborateurs, afin de les

informer du projet mis en place, du nombre de personnes accueillies et des résultats relatifs à ce projet. Cette communication permettra de compléter la sensibilisation effectuée par CFL auprès de ses collaborateurs concernant les problématiques de santé et d'hygiène associées à l'errance en gare.

Les entreprises les plus récemment intégrées à la Charte mentionnent un certain nombre de canaux de communication.

En dehors des rencontres partenariales, il s'agit essentiellement d'informations relatives à la RSE diffusées dans des canaux de communication généralistes, et il semble qu'il y ait encore peu de communication spécifiquement dédiée à des projets sociaux. En conséquence, la visibilité de ces actions en est réduite.



Zoom sur

LA JOURNÉE D'ÉTUDES
« LA GARE À TOI ET À MOI » DE SNCB-HOLDING

En novembre 2012, la SNCB-H a organisé une journée d'études intitulée « La Gare dans la ville : à toi et à moi !? », permettant la rencontre des différents publics et intervenants en gare et des différents services en gare, afin de permettre aux agents une meilleure efficacité dans leur travail. 50 personnes externes et internes ont participé à ces journées.

Sujets abordés

Des espaces publics ?! :
Pieter Cools, Chercheur au département de sociologie de l'Université d'Anvers

Intégration sociale :
Julien Van Geertson, Président du SPP Intégration Sociale

Etre en relation et être en lien : les dilemmes concernant la fonction contemporaine de la gare dans la perspective du développement urbain et de la sécurité :
Stef Christiaensen, Conseiller en politique de sécurité intégrale

La gestion des personnes sans abri et de leurs chiens pendant l'hiver :
Jean-Jacques Van de Berg, Administrateur Délégué de la Fondation Prince Laurent

Ateliers

La gare comme lieu d'ancrage
La gare comme lieu de travail
La gare comme lieu cible
HOPE et WORK in stations
Les différents services dans la gare
La théorie du Outreaching
Projet sanitaire à Ostende
Collaboration entre le relais social et Securail
Mise en pratique du Outreaching

Pour qui ?

Les experts et managers concernés du Groupe SNCB-H, les travailleurs de rue, les organisations sociales, les villes et communes, les services de prévention, les éducateurs, les CPAS...



Zoom sur

LES CAMPAGNES DE LEVÉE DE FONDS DE FSI

Dans le cadre de plusieurs programmes et initiatives soutenus par l'entreprise italienne, des campagnes de communication spécifiques ont été diffusées, pour les collectes de fonds de Noël par exemple, par des films, des articles et des évènements dans les trains et en gares.

Ainsi, lors de la **Campagne de Solidarité de Noël 2012**, FSI a soutenu la restructuration de cinq maisons familiales dans la Communauté de Sant'Egidio.

Du mois de décembre 2012 à janvier 2013, soixante-dix bénévoles du groupe FSI se sont joint à la Communauté de Sant'Egidio pour offrir aux voyageurs des trains à grande vitesse des boîtes de chocolats en échange d'une petite contribution financière. Il était également possible des faire des dons directement dans des points en gares, dans les machines en libre-service. Les fonds recueillis ont servi à

financer les rénovations et les activités de perfectionnement de cinq maisons : deux à Gênes, deux à Naples et une à Messine : une aide importante pour les personnes âgées pauvres et les personnes sans abri afin qu'elles conservent leur autonomie autant que possible et qu'elles retrouvent une relation avec la maison et le quartier dans lequel elles vivent.

Cette collecte de fonds fait partie d'un programme plus vaste d'initiatives de solidarité et de sensibilisation sociale prévues par les chemins de fer italiens.

Ces initiatives visent à surmonter l'indifférence qui entoure les personnes marginalisées et à leur donner un espoir et une chance de se réinsérer dans la société.



Ressources Humaines, relations et conditions de travail

1.2.1 LES DISPOSITIFS D'INITIATION ET DE MONTÉE EN COMPÉTENCE DES COLLABORATEURS CONCERNANT LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

La sensibilisation des collaborateurs à la RSE et aux projets sociaux de l'entreprise, puis leur formation formelle et concrète à la RSE et aux enjeux sociaux dans les gares, notamment à la prise en charge de l'errance, sont des composantes importantes dans le développement de la stratégie RSE d'une entreprise ferroviaire.

De plus, cet objectif de formation est inscrit dans la Charte : en effet, les entreprises signataires de la Charte œuvrent pour « offrir des parcours de sensibilisation et de formation aux personnels des gares sur la prise en charge des personnes en grande exclusion ».

Il est intéressant de noter par quels moyens les entreprises initient et assurent la montée en compétence de leurs collaborateurs à la Responsabilité sociale : ceci donne une première mesure de la participation des salariés à la stratégie générale et locale des entreprises en matière de Responsabilité sociale.



Tableau 5

LES DISPOSITIFS DE FORMATION
AUX ENJEUX DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

Remarque :
Le détail des formations est présenté en Annexe 2 pour chaque entreprise.

Entreprises concernées	Pour qui ?	Thème	Date de mise en œuvre	Statut	Nombre de personnes
SNCF	Agents des gares	La prise en charge de la grande précarité dans les gares	2009	Obligatoire à l'embauche pour les agents d'escale depuis 2013	200/an
	Cadres supérieurs	Les enjeux du développement durable	2012	Volontaire	6 sessions/an
	Managers et directeurs des affaires territoriales et dirigeants des branches	Campus annuel sur le lien social, la cohésion sociale, l'économie sociale et solidaire, l'insertion par l'activité économique...	2011	Volontaire	NC
	Collaborateurs du département Achats internes et externes	Achats responsables	2009	Volontaire	NC

CFL	Agents des gares	Liée au projet Para-chute : information sur la manière d'aborder les personnes en errance, l'aide à ces personnes et sur le pôle sociétal	En cours de création	Obligatoire	NC
	Agents dans le train, guichetiers, service de surveillance et les agents en gare	Enjeux liés à la RSE, les différentes clientèles et la sûreté	2008	Obligatoire, à l'embauche	NC
FSI	Cheminots, agents de gare, personnel du train (contrôleur...), chef de gare, personnel de bureau	Errance en gare, prise en charge des personnes sans abri	2011	Obligatoire, à l'embauche	300/an
	Employés des départements Ressources humaines, Stratégie & planification et Achats	La culture de la RSE	2011	Décentralisée	
SNCB-H	Agents de sécurité	Hygiène et précarité	Test en 2010 Formation en 2011 puis 2013		62 à ce jour
	Tous les cheminots	Hygiène et précarité	Volonté de long terme	Volontaire	NC
	Agents de sécurité et service de nettoyage	Sensibilisation à la pauvreté	Entre 2010 et 2012	Volontaire	NC
SŽ	Tous les employés	Santé au travail	NC	Volontaire	NC
		Intimidation sur le lieu de travail	2009		30 en 2009
		Addiction aux drogues	2008		30 en 2008
		Stress et troubles liés au stress	2012		22 en 2012
CP	-	-	-	-	-
RE/NSB	-	-	-	-	-
NRIC*	-	-	-	-	-

*Remarque : NRIC souligne que les besoins portent en priorité sur la formation des employés à leur cœur de métier, car nombre d'entre eux n'ont pas de compétences spécifiques ni les qualifications liées à leurs postes.

Lors de la réponse au questionnaire, toutes les entreprises interrogées ont indiqué assurer la sensibilisation de leurs collaborateurs aux enjeux de Responsabilité sociale.

Cependant, suite à l'entretien téléphonique, il s'est avéré que certaines entreprises n'assurent pas de sensibilisation « proactive » auprès de leurs collaborateurs, mais seulement par le biais des canaux de communication précités (rapport annuel, site internet...). Le manque de budget a été avancé comme frein à la mise en place et/ou à la généralisation des formations.

Les quatre entreprises fondatrices (CFL, FSI, SNCB-Holding et SNCF) sont les plus avancées en matière de formation et ont mis en place des

dispositifs qui vont au-delà d'une initiation à la Responsabilité sociale : elles assurent la formation et la montée en compétence des collaborateurs à la maîtrise de ces enjeux, notamment concernant la prise en charge des personnes en errance en gare. Le développement de ces projets a été accéléré par l'expérimentation sociale transnationale HOPE in stations, visant à une meilleure coordination des acteurs de prise en charge des personnes sans abri en gare.

SŽ a mis en place quelques formations sur la santé au travail qu'il est intéressant de noter, bien qu'elles ne correspondent pas à la diffusion d'une culture de la Responsabilité sociale ou de formation sur la prise en charge des personnes en errance dans les gares.



Zoom sur

LES FORMATIONS SOCIALES SNCF

SNCF, via l'Université du service SNCF, offre à tous ses collaborateurs une gamme extensive de formations et de sensibilisation à la RSE et à la prise en charge des personnes en errance dans les gares.

Formation «Prise en charge de la grande précarité en gare» pour les agents de gare :

cette formation a pour objectif de faire comprendre les causes de la grande précarité dans les gares, identifier les personnes en situation d'errance, connaître les acteurs et enjeux de cette problématique, acquérir les comportements appropriés, identifier la procédure de prise en charge de l'errance et définir l'organisation du tour de gare sociétal. Depuis janvier 2013, elle est intégrée à la formation initiale des agents d'Escale.

Formation «Les Enjeux du Développement Durable» pour les cadres :

lancée en 2012, cette formation a pour objectif de faire acquérir un socle de connaissance transférable aux équipes ; de bien comprendre les enjeux de RSE pour SNCF ; et de s'engager plus loin dans des pratiques plus durables. La formation propose une approche globale des enjeux planétaires, puis se centre sur les enjeux pour l'entreprise et ses politiques mises en œuvre. Elle se conclut au terme des deux journées par un autodiagnostic et l'ébauche d'un plan d'action pour chacun.

Formation Achats responsables :

la fonction Achats a mis au point en 2009 deux modules de formation Achats responsables dispensés sur son Campus Achats et en lance un nouveau en 2013 dédié aux prescripteurs internes. Des sensibilisations internes pour des populations spécifiques (Directeurs d'Établissement, Directeurs d'Unités Opérationnelles, commerciaux, etc.) complètent le dispositif.

Campus annuel des dirigeants :

chaque année SNCF réunit ses managers, directeurs des affaires territoriales et dirigeants des branches lors d'un campus qui aborde les questions du lien social, de la cohésion sociale, de l'économie sociale et solidaire et de l'insertion par l'activité économique.

Modes de production, de consommation durable et questions relatives aux usagers

1.3.1 LES DISPOSITIFS D'ACHATS RESPONSABLES, CHOIX DES FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES

Selon l'observatoire des Achats responsables, l'Achat responsable correspond à tout achat intégrant, dans un esprit d'équilibre entre parties prenantes, des exigences, spécifications et critères en faveur de la protection et de la mise en valeur de l'environnement, du progrès social et du développement économique.

Le terme de « clauses sociales » ou « clauses d'insertion » regroupe l'ensemble des dispositions relatives à l'intégration de personnes éloignées de l'emploi (demandeurs d'emploi de longue durée, bénéficiaires de minima sociaux, jeunes sans qualification, publics reconnus travailleurs handicapés, etc.) dans l'exécution des marchés publics.



Tableau 6

LES DISPOSITIFS D'ACHATS RESPONSABLES MIS EN PLACE

	Entreprises concernées	Domaines concernés par les achats	Critères sociaux	Autres	Précisions
SNCF	Secteur du nettoyage, déménagement, retraitement et reconditionnement des appareils électroniques/électriques	Achats durables ciblés vers les entreprises d'insertion, PME et entreprises sociales et solidaires	Guide Ethique	Tous les achats supérieurs à 400K€ suivent un cahier des charges d'achats responsables 33M€/An Objectif : atteindre 50M€/An d'ici à 2017	
FSI	Secteur du nettoyage	Choix de prestataires en fonction de critères d'insertion	Dispositif anti-mafia : Certifier que l'entreprise candidate n'a pas de lien avec la mafia. Expérimentation de vente de billets dans des gares de la région Marche par des coopératives sociales (de type B) pour favoriser l'insertion sociale de personnes en difficulté.	Décision propre à chaque filiale, pas centralisée	
RE/NSB		Non	Clauses éthiques		
CP	Sûreté et propreté des salariés et usagers	Non		Achat d'extincteurs, d'uniformes, nettoyage des trains	

NRIC	Sûreté des salariés et usagers	Non		Equipements de sécurité pour les salariés
SNCB-H	-	-	-	-
CFL	-	-	-	-
SŽ	-	-	-	-
NRIC	Les politiques sociales pour les salariés de l'entreprise			
SŽ	NC			

Il est intéressant de noter que le concept de « clauses sociales » n'est pas partagé par l'ensemble des entreprises, seule SNCF y est familière et a défini un seuil d'achats intégrant des critères d'insertion par l'activité économique et recherche de manière systématique des fournisseurs répondant à ces critères.

Les différences de cadre juridique sont une explication de ce phénomène. En effet, on constate en Europe que tous les pays n'ont pas intégré ces clauses sociales dans leur code des marchés publics. En outre, toutes les entreprises ferroviaires ne sont pas contraintes de respecter les règles des marchés publics.

Sur cet axe de Responsabilité sociale, les membres fondateurs de la Charte n'apportent pas tous des réponses similaires. Ils ont des niveaux de développement de ces politiques très hétérogènes. Ainsi, dans le cas de la SNCB-Holding et de CFL, il n'existe pas pour le moment de personne référent sur le sujet, ni de cahier des charges précisant des clauses sociales. Les services concernés élaborent eux-mêmes les cahiers des charges prenant ou non en compte les critères de RSE.

En revanche, des critères environnementaux ont été mentionnés spontanément par la plupart des entreprises, ainsi que des critères éthiques (interdiction du travail des enfants, de l'esclavage, etc., qui sont la règle dans tous ces pays).

Enfin, les membres les plus récemment arrivés, et qui ont un niveau de développement moins avancé, ont mentionné spontanément comme achats responsables les équipements de sécurité des employés de ces entreprises : il faut ici noter le cadre des législations du travail des pays de l'Europe de l'Est, qui offre moins de protection aux employés. Ces pratiques reflètent donc une définition et une approche différente de la Responsabilité sociale selon les entreprises concernées, en fonction du contexte politique, économique et social de chaque pays.



Zoom sur

LE CHOIX D'ENTREPRISES D'INSERTION COMME PRESTATAIRES PAR SNCF

L'entreprise française a développé une politique spécifique d'achats durables ciblée vers les PME et les entreprises issues de l'économie sociale et solidaire.

En tant qu'entreprise publique, elle a pour obligation de prendre en compte des objectifs de développement durable et a ainsi orienté ses achats vers l'insertion, à travers des clauses d'insertion sociale ou en achetant directement auprès d'entreprises d'insertion.

Les collaborateurs du département Achats suivent une formation spécifique sur les Achats responsables ; elle intègre des critères environnementaux et sociaux dans la sélection des fournisseurs, la rédaction des cahiers des charges, la notation des offres et l'exécution des marchés.

Elle intègre aussi dans ses appels d'offres des entreprises qui emploient des personnes handicapées ou en réinsertion professionnelle. En 2012, plus de 25 millions d'euros étaient consacrés aux achats solidaires, ce qui représente plus de 450 équivalents-emplois Travailleurs Handicapés et 450 000 heures d'insertion.

Depuis 2008, SNCF a mis en place 227 « chantiers d'insertion » dans le but de favoriser le retour à l'emploi des personnes les plus défavorisées et de leur faire bénéficier d'un cadre facilitant leur réintégration sociale. Ils peuvent ainsi travailler dans les espaces ferroviaires pour une durée de 6 à 18 mois en participant à la maintenance du patrimoine SNCF ainsi qu'à l'amélioration du cadre des voyageurs. Ce dispositif a permis l'accompagnement dans l'emploi et l'insertion sociale de 2 600 personnes.

SNCF accompagne aussi ses fournisseurs dans l'amélioration de leur performance RSE.



1.3.2 L'APPLICATION DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DANS LES RELATIONS AVEC LES USAGERS

La Responsabilité sociale des entreprises se décline également dans les relations avec les usagers, et notamment dans les mesures mises en place pour l'accès à tous des services des entreprises ferroviaires. L'application de tarifs préférentiels et l'adaptation des gares aux personnes à mobilité réduite sont deux aspects essentiels de la Responsabilité sociale des entreprises envers leurs usagers qu'il convient d'étudier dans ce diagnostic.

Au-delà des services fournis aux usagers de la gare, il est utile d'analyser la manière dont les entreprises communiquent auprès de leurs clients sur les actions de Responsabilité sociale menées en gare.

	Entreprises concernées	Tarifs Spéciaux	Adaptation des gares aux personnes handicapées
FSI	- Tarifs préférentiels pour les personnes aveugles, retraités, jeunes, familles nombreuses... - Programmes spéciaux pour les demandeurs d'asile et réfugiés politiques - Billets gratuits pour les personnes sortant de prison en programme de réinsertion		- Mise en place d'ascenseurs pour les personnes en fauteuil roulant - Accompagnement des personnes aveugles - Service d'information, de réservation et d'assistance Points Bleus dans 252 stations (demande sur internet ou par téléphone) et présents dans 14 gares.
SNCB-H	Tarifs préférentiels pour les personnes à faible revenu, inscrits aux Centres publics d'action sociale (CPAS), seniors, jeunes, personnes malvoyantes, navetteurs, chômeurs...		- Service "B-for-you Assistance" dans 114 stations (demande d'assistance sur internet ou par téléphone) - Installation de Points Assistance dans les gares - 22,5% des trains peuvent accommoder des fauteuils roulant en 2011 - Objectif de long-terme : que les personnes à mobilité réduite puissent prendre le train sans ou avec une assistance limitée
SNCF	Tarifs préférentiels pour les personnes au RSA, personnes âgées, jeunes...		- Depuis 2007 : Service Accès Plus disponible dans 340 gares : prise en charge totale, tout au long du parcours, du domicile à l'adresse d'arrivée, avec une simple demande par téléphone - Objectif pour 2015 : plus de 400 gares accessibles à tous, grâce à l'installation d'équipement pour toutes les situations de handicap
CFL	Tarifs préférentiels pour les jeunes, seniors, familles...		- Mise en service d'automotrices et de voitures à deux niveaux disposant de rampes d'accès et d'installations sanitaires adaptées aux personnes à mobilité réduite - Installation d'ascenseurs - Service d'assistance (demande par internet ou téléphone)
CP	Tarifs préférentiels pour les retraités et personnes ayant un salaire inférieur au minimum national		Service de Mobilité Intégrée (SIM) : assistance à la montée/descente en train dans les gares - Mise en place de rampes et d'assistance sonore pour les personnes à mobilité réduite
RE/NSB*	Tarifs préférentiels pour les jeunes, seniors, personnes aveugles, personnes handicapées		- Assistance disponible dans certaines gares, sur demande par internet ou téléphone - Tous les trains sont équipés de rampes d'accès pour les personnes à mobilité réduite
SŽ	Tarifs préférentiels pour les anciens combattants et les personnes aveugles et à mobilité réduite		- Assistance disponible dans certaines gares, sur demande par internet ou téléphone
NRIC	-		Participe à l'initiative européenne PubTrans4All, qui a pour objectif de créer et d'installer un système universel d'accès aux trains pour les personnes à mobilité réduite (voir Annexe 2).



Tableau 7

TARIFS SPÉCIAUX
DÉVELOPPÉS PAR LES
ENTREPRISES FERROVIAIRES

*Remarque : RE est une entreprise immobilière qui gère le parc immobilier de NSB SA, y compris les gares, mais n'a pas de pouvoir d'action sur les tarifs des billets de train.



Zoom sur

L'APPROCHE INCLUSIVE DE LA CFL VIS-À-VIS DES PERSONNES EN ERRANCE

L'entreprise luxembourgeoise identifie deux clientèles qu'elle souhaite rapprocher au sein de ses gares : une clientèle solvable, internationale, et une clientèle considérée comme indésirable et/ou dérangeante pour les usagers.

Pour ces dernières, CFL et le gouvernement octroient un titre de transport valable, et donc le droit de rester dans la gare. Plusieurs initiatives sont développées pour rapprocher ces deux types de clientèles : porter des valises, petits travaux en gare, expositions, vernissage, etc.

Le but est de promouvoir l'entraide et d'associer ces différents types de clientèles grâce à ces initiatives au sein des gares.



Tableau 8

CANAUX DE COMMUNICATION AUPRÈS DES USAGERS DE LA GARE EN MATIÈRE DE RSE

Dans ce tableau, nous désignons par le terme « indirect » les canaux de communication qui nécessitent une recherche d'information par les usagers, et par le terme « direct » les canaux de communication pour lesquels l'entreprise communique de manière « proactive » et apporte l'information directement aux usagers.

	Rapport de soutenabilité	Site web/ Réseau intranet	Revue gratuite	Campagnes d'affichage	Manifestations en gare
	▼	▼	▼	▼	▼
	Indirect		Direct		
SNCB-H	Annuel	X	X	Unique	Ponctuelles
SNCF	Annuel	X	X	Ponctuelles	-
FSI	Annuel	X	X	X	Ponctuelles
CP	Annuel	X	-	Ponctuelles	Ponctuelles
RE/NSB	-	X	-	-	-
NRIC	-	-	-	-	-
CFL	-	-	-	-	-
SŽ	-	-	-	-	-

Les trois entreprises qui communiquent le plus auprès de leurs clients sont également celles qui ont la communication interne et externe la plus aboutie. Cela correspond aux entreprises intégrées dans la Charte dès son origine. Ainsi, la SNCB-Holding, FSI et SNCF sont très avancées dans l'application de leur politique de RSE auprès de leurs usagers. Elles ont mis en place des tarifs spéciaux pour les usagers fragiles, travaillent à adapter leurs gares aux personnes handicapées et mettent en place des projets

à destination de leurs usagers, dont la communication active de leurs engagement (via des revues gratuites, affiches et manifestations diverses en gare) est un des éléments. De même, CP suit de près ce groupe d'entreprises, en focalisant sa communication sociale auprès des usagers sur les situations de handicap (voir encadré ci-dessous). RE/NSB et la CFL ont entamé une réflexion sur la mise en pratique de leur RSE auprès de leurs usagers. Elles ont mis en place des tarifs spéciaux pour les plus

fragiles et apportent une assistance aux personnes à mobilité réduite, mais ne pratiquent pour l'instant qu'une communication passive. Il faut cependant souligner l'approche inclusive de la CFL concernant les personnes en errance, visant à réduire la barrière et les a priori entre les clients fragiles et la clientèle solvable.



Zoom sur

LES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION AU HANDICAP DE CP

Le 3 Décembre 2012, **Journée internationale des personnes handicapées**, CP a proposé des voyages gratuits aux personnes à mobilité réduite.

En parallèle, à Cascais, s'est tenue une initiative visant à sensibiliser le public sur les droits à la citoyenneté qui favorisent l'inclusion sociale et le respect de tous les citoyens. Des affiches sur les trains et les boutiques questionnaient le public sur les différences, tandis qu'un groupe de musique, Tok Solar, composé de personnes handicapées, a joué dans la gare puis dans un train.

Cette prestation s'est répétée le 20 décembre dans un autre train. La chorégraphie de Tok Solar s'adapte à l'espace des voitures, utilisant des bidons et des casseroles comme instruments de musique.

Ces actions menées par CP, en partenariat avec la municipalité de Cascais, visent à contribuer à une meilleure compréhension des enjeux liés à la cause des personnes handicapées et à mobiliser le public pour la défense de la dignité, des droits et du bien-être des personnes handicapées.



Zoom sur

DES LIVRETS DE SENSIBILISATION SUR L'ERRANCE DISTRIBUÉS EN GARES

SNCF, SNCB-Holding et FSI ont réalisé des livrets de sensibilisation à l'errance en gare, distribués aux usagers de la gare.

En Belgique, la Ministre flamande pour la lutte contre la Pauvreté, Ingrid Lieten, a édité un **Livret informatif «Ik ben arm»**, visant à sensibiliser le grand public à la problématique de l'errance à travers des récits de vie. Avec la collaboration de la SNCB-H, ce livret a été distribué par le public précarisé dans 6 gares flamandes (Gand-Saint-Pierre, Anvers-Central, Courtrai, Louvain, Tongres et Puurs) le 17 octobre 2011, journée internationale de la lutte contre la pauvreté.



Dans le cadre du Label Paris Europe, lors de l'année européenne de lutte contre la pauvreté, SNCF, l'Association aux Captifs la Libération et la coopérative sociale italienne Europe Consulting ont conçu **«Voisins de gare : s'engager avec les sans abri»**, un livret recueillant des paroles de personnes sans abri en errance dans les gares et informant les voyageurs des lieux où il est possible de s'engager comme bénévole proches de la gare. Ce livret a été distribué aux usagers de la gare de Nord, à Paris, permettant de sensibiliser à la fois à l'engagement bénévole et à l'errance en gare.



Ancrage territorial en gare : offre de services et engagement social

1.4.1

LES PARTENARIATS ENGAGÉS AVEC LES ACTEURS PRÉSENTS AUX ABORDS DU TERRITOIRE DE LA GARE

Un aspect majeur de la mise en place de projets sociaux dans les gares repose sur le déploiement de partenariats avec différents acteurs locaux, afin d'apporter les solutions les plus complètes et les plus appropriées aux problèmes abordés. Le diagnostic identifie ici les différents types d'acteurs engagés auprès des entreprises ferroviaires, les modalités de partenariat ainsi que les différents projets mis en place, dont la grande variété est à noter.



Tableau 9

ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LES PARTENARIATS

	Entreprises concernées	Inst. municipales	Inst. gouv.	ONG	Inst. communautaires	Inst. privées	Inst. religieuses	Autres
CFL	X			X	X			
CP	X	X	X	X	X	X	X	
FSI	X	X	X	X	X	X	X	
NRIC	X	X						
RE/NSB							X	
SNCB-H	X	X	X	X	X	X		
SNCF	X	X	X	X	X	X	X	Syndicats
SŽ		X						Syndicats

Il est ici important de rappeler que ces résultats sont issus des réponses écrites déclaratives au questionnaire envoyé aux partenaires et n'indiquent pas la fréquence de ces relations, évolutives en fonction des contextes.

En effet, par exemple, l'entreprise CP indique ici avoir des partenariats avec l'ensemble des acteurs proposés dans le tableau ci-dessus. Pour autant, lors de l'échange téléphonique, il a été déclaré qu'il est aujourd'hui difficile pour l'entreprise de mettre en place des projets au sein des gares. En effet, le lieu « gare » est géré de manière indépendante par une entreprise d'infrastructure. S'il y a des contacts établis entre ces deux entreprises (infrastructure et entreprise ferroviaire), il n'y a cependant pas de partenariat formalisé et les relations sont plus ou moins aisées pour développer des projets sociaux. L'entreprise ferroviaire a besoin de l'accord de l'entreprise d'infrastructure pour tout projet qu'elle souhaiterait mener.

Les partenariats mentionnés ci-dessus peuvent prendre plusieurs formes et sous des statuts juridiques différents, en fonction des pays et des types d'acteurs. Par exemple, la SNCB-Holding a signé plus de 60 déclarations d'intention avec des organisations partenariales (comme le SAMU Social de Bruxelles), qui créent des partenariats informels autour de projets communs. FSI signe des accords-cadres avec des associations pour l'utilisation des gares désaffectées et avec des entreprises comme IKEA pour la fourniture gratuite de meubles pour les Help Centers (centres d'accueil de jour installés dans les grandes gares italiennes). Pour CFL, il s'agit principalement de partenariats avec des associations caritatives prenant en charge les personnes nécessiteuses dans les gares. Enfin, pour SNCF, les relations avec les partenaires peuvent prendre la forme de conventions de partenariat.



Tableaux 10

CLASSIFICATION DES PARTENARIATS CARACTÉRISTIQUES

Ces tableaux visent à identifier les projets et actions majeurs de chaque entreprise ferroviaire spécifiquement liés à la prise en charge de personnes en difficulté aux abords de la gare.

L'ensemble des projets sociaux qui ont été communiqués pour chaque entreprise est décrit en Annexe 2.

La communication et la coordination des agents des gares avec des acteurs extérieurs pour une meilleure remontée d'informations et une meilleure prise en charge des personnes en errance		
FSI	Collaboration avec le réseau ONDS	<i>Action</i> : Collaboration étroite avec l'Observatoire national des problèmes sociaux et de la solidarité dans les gares italiennes (ONDS) qui coordonne tous les Help Centers, propose un mode d'action commun et offre des formations sur les problèmes sociaux. <i>Lieux</i> : Milan, Genova, Rome, Naples, Gares de Pistoia et Trieste, Florence S.M Novella, Messina et Melfi <i>Financement total</i> : 225 600€
SNCB-H	Collaboration avec les partenaires sociaux pour la prise en charge de l'errance	<i>Action</i> : Les agents Securail prennent contact avec les partenaires sociaux adéquats dès que la prise en charge de personnes en errance le nécessite. Chaque équipe dispose d'un document contenant les données de contact des structures d'aide sociale autour de sa gare, qui peut également servir à la mise en place de procédures d'alerte en collaboration avec le secteur associatif. <i>Date de mise en place</i> : 2009
	Plans d'urgence locaux	<i>Action</i> : La Cellule Prévention et Sécurité Sociétale et le référent social ont été sollicités par le Secrétaire d'Etat à la Région afin d'accélérer la prise en charge de famille d'immigrants illégaux. <i>Lieu</i> : Centre commercial près de la gare Bruxelles-Nord <i>Date de mise en place</i> : 2012
		<i>Action</i> : Plan d'urgence de collaboration entre Securail, le personnel de la gare, la police locale et OCMW pour la prise en charge des personnes sans abri dans la gare. <i>Lieu</i> : Louvain <i>Date de mise en place</i> : 2012
	Journal de bord social	<i>Action</i> : Création d'un journal de bord dans lequel chaque partenaire (services d'aide sociale, police, Securail, etc.) peut laisser ses commentaires concernant les situations tant positives que négatives qu'il rencontre en gare avec les publics en errance, pouvant amener des prises de mesures si nécessaire. <i>Lieu</i> : Gare de Gand-Saint-Pierre <i>Date de mise en place</i> : 2012
SNCB-H, SNCF, FSI	HOPE in Stations	<i>Action</i> : Promouvoir une approche intégrée et collaborative entre les acteurs impliqués dans la lutte contre l'exclusion dans les gares par la création d'un référent social au sein des gares, chargé de coordonner toutes les actions. Mise en place de formations sur la prise en charge de l'errance en gare. <i>Lieux</i> : Paris, Rome, Bruxelles <i>Date de mise en place</i> : 2010
SNCF	Tour de gare sociétal	<i>Action</i> : Réunion 2 à 3 fois par an des agents SNCF, prestataires de service en gare, intervenants sociaux, associations et institutions locales pour vérifier la cohérence des actions mises en œuvre. <i>Date de mise en place</i> : 2010

**La mise en place
dans et autour
des gares de lieux
d'accueil, d'hébergement
et d'orientation pour
la prise en charge
des personnes en errance
ou des projets sociaux**

CFL	Projet Para-chute	<i>Projet</i> : CFL prépare la mise en place d'un pôle sociétal, « Para-Chute » en collaboration avec la ville de Luxembourg. La gestion du pôle est dévolue au référent social qui veillera à la bonne collaboration de tous les acteurs pour la prise en charge et l'orientation des personnes en errance dans et aux abords de la gare de Luxembourg. Les personnes nécessiteuses se verront guidées par le personnel du « Para-Chute » vers les associations caritatives avoisinantes. <i>Lieu</i> : Gare de Luxembourg <i>Date de mise en place</i> : Fin 2013/début 2014
FSI	Help Centers	<i>Action</i> : Mise en place de points d'information ouverts à tous, localisés dans ou autour des gares ferroviaires, qui dirigent les personnes dans le besoin vers les services sociaux de la ville dans le but de les remettre sur pied et de les réinsérer dans la société. <i>Lieux</i> : 15 Help Centers
	« Un Cuore in Stazione »	<i>Action</i> : Création et renforcement de 11 Help Centers, en partenariat avec ENEL Cuore et IKEA. FSI a mis gratuitement à disposition les immeubles. <i>Date de mise en place</i> : 2008
	Hébergement « Pedro arrupe » pour les familles demandeuses d'asile	<i>Action</i> : FSI met ses locaux à disposition de la Fondazione Centro Astalli, qui offre des services d'assistance aux familles demandeuses d'asile qui viennent d'arriver en Italie et/ou qui cherchent du travail, ainsi que des activités culturelles. <i>Date de mise en place</i> : 2001
	Réhabilitation des gares désaffectées	<i>Action</i> : FSI fournit la location gratuite des espaces désaffectés à des associations et à des municipalités pour des projets sociaux avec un impact positif sur le territoire et pour la réhabilitation des gares. Environ 450 associations ont déjà bénéficié de ces accords.
	Soutien aux actions « grand froid » pour les personnes sans abri dans les gares	
NRIC	Accueil et assistance des personnes exclues et sans abri	<i>Projet</i> : Création, avec la municipalité de Sofia et des organisations caritatives locales, d'un centre d'accueil social dédié aux personnes sans abri, dans le besoin et/ou socialement exclues pour leur apporter des services de santé et un accompagnement vers l'inclusion sociale. <i>Lieu</i> : Alentours de la gare principale de Sofia <i>Date de mise en place</i> : En cours de création
RE/NSB	Accompagnement des personnes en errance dans les gares	<i>Action</i> : Collaboration avec l'organisation religieuse Kirkens Bymisjon, qui aide les personnes en errance (jeunes non accompagnés, personnes âgées, personnes sans abri, personnes nécessitant une aide médicale) en facilitant le contact avec les programmes, institutions et autres organisations spécialisées pour les prendre en charge. <i>Lieu</i> : Gare d'Oslo <i>Date de mise en place</i> : 2010

SNCB-H	Hébergement d'urgence de la Fondation Prince Laurent	<p><i>Action</i> : La Fondation Prince Laurent a organisé l'installation de 4 abris de chantier éclairés, chauffés et équipés de sanitaires à l'entrée de la rue des Sols à proximité de la gare, uniquement accessibles aux personnes sans abri propriétaires d'animaux de compagnie.</p> <p><i>Lieu</i> : Bruxelles Central</p> <p><i>Date de mise en place</i> : Fin 2012/début 2013</p> <p><i>Financement</i> : 13 000€</p>
	Plan hiver du Corporate Security Service	<p><i>Action</i> : Pendant la période hivernale, les agents Securail proposent aux personnes en errance dans les gares de prendre contact avec les partenaires sociaux chargés de l'hébergement dans leur région.</p> <p><i>Lieux</i> : Gares de Bruxelles Central, Nord et Midi, Liège-Guillemins, Mons, Namur, Charleroi-Sud, Anvers-Central, Ostende, Bruges et Gand-Saint-Pierre</p> <p><i>Date de mise en place</i> : 2010</p>
	Consigne « Grands Froids »	<p><i>Action</i> : Les personnes en errance sont tolérées en gare durant la période de fermeture prévue pour le nettoyage lorsque les températures extérieures sont négatives et que le réseau d'hébergement d'urgence régional est saturé.</p> <p><i>Lieux</i> : Gares de Bruxelles-Midi, Anvers-Central, et Liège-Guillemins</p> <p><i>Date de mise en place</i> : 2010</p>
SNCF	Points d'accueil solidarité	<p><i>Action</i> : Un point d'accueil en gare qui écoute et oriente les personnes en errance et fait le lien entre tous les acteurs, qui accompagne 6000 personnes par an.</p> <p><i>Lieux</i> : Gares de Metz, Strasbourg et Tours</p>
	Structures d'hébergement d'urgence	<p><i>Action</i> : En plus des 6 structures d'hébergement d'urgence à Paris et Avignon qui accueillent 250 personnes, SNCF a proposé 120 places d'hébergement pour l'hiver 2012.</p> <p><i>Lieux</i> : Drancy, Marseille, Ivry + Paris, Avignon</p> <p><i>Date de mise en place</i> : Décembre 2012</p>



Le développement de projets d'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation précaire sur le territoire de la gare

CP	« Un ami aujourd'hui, l'avenir de demain »	<i>Action</i> : En 2011, 1600 jeunes de quartiers défavorisés ont voyagé gratuitement pour accéder à diverses activités culturelles et de loisirs, en vertu d'un projet avec la municipalité et la police nationale. Les jeunes ont aussi pu visiter des dépôts et autres bâtiments et être introduits aux activités du rail. <i>Lieu</i> : Amadora, Lisbonne
FSI	Atelier graphique d'insertion pour les personnes sans abri	<i>Action</i> : Atelier graphique pour des artistes sans-abri et des designers dans le centre d'accueil Binario 95. Grâce à l'atelier les personnes accueillies ont notamment créé la brochure de présentation de Gare et Solidarité. <i>Lieu</i> : Gare Roma Termini <i>Date de mise en place</i> : 2007
	BIKE95	<i>Action</i> : Une station de location de vélos gérée par des personnes sans-abri a été créée dans le cadre de WORK in stations, en partenariat avec Europe Consulting et Philip Morris. <i>Lieu</i> : Gare Roma Termini <i>Date de mise en place</i> : 2013
	Billets gratuits pour les personnes sorties de prison	<i>Action</i> : Emission de billets ferroviaires pour les personnes sorties de prison, dans le but d'aider leur réinsertion sociale et familiale.
SNCB-H, SNCF, FSI	WORK in Stations	<i>Action</i> : Proposer et développer des modèles de coopération économique innovants dans le domaine de l'insertion par le travail des personnes les plus démunies, sur le territoire des gares, en partenariat avec des acteurs locaux. <i>Lieux</i> : Bruxelles Central, Paris Nord-Est, Roma Termini <i>Date de mise en place</i> : 2012
RE/NSB	Insertion professionnelle de personnes anciennement toxicomanes	<i>Action</i> : Financement de l'organisation religieuse Kirkens Bymisjon pour soutenir son projet de rémunération d'anciens toxicomanes pour nettoyer la gare. <i>Lieu</i> : Gare d'Oslo <i>Date de mise en place</i> : 2009
SNCF	Chantiers d'insertion	<i>Action</i> : Mise en place, en partenariat avec « Chantier Ecole », de 227 « chantiers d'insertion », bénéficiant à 2600 personnes, dans le but de favoriser le retour à l'emploi des personnes les plus défavorisées et de leur faire bénéficier d'un cadre facilitant leur réintégration sociale. <i>Date de mise en place</i> : 2008
	Soutien aux Points Information Médiation Multi Services (PIMMS)	<i>Action</i> : 53 PIMMS sont présents dans les territoires avec le soutien de SNCF et de Keolis, pour dispenser des conseils sur la gestion du budget familial, aider à la résolution des conflits et faciliter l'utilisation des services publics, auprès des habitants des quartiers fragilisés. Ces points d'accueil ont créé 2300 emplois en insertion. <i>Date de mise en place</i> : 1995
	Soutien à l'emploi des jeunes et à l'égalité des chances	<i>Action</i> : SNCF a mis en place plusieurs initiatives dans le but de favoriser l'égalité des chances et l'emploi, notamment des jeunes des quartiers défavorisés : la « Semaine de l'égalité des chances », le Train pour l'Emploi, le « Train de l'Orientation », « Nos quartiers ont du talent », etc.

**La sensibilisation des usagers
aux questions sociales,
notamment à l'errance en gare**

CP FSI	Violence in Transit	<p><i>Action</i> : Approfondir la connaissance des dynamiques de la violence des jeunes dans les lieux de transit et, suite à des actions locales expérimentales, proposer des modèles d'intervention de « bien-être spatial ».</p> <p><i>Lieux</i> : Gares d'Oporto (Portugal) et de Pescara (Italie)</p> <p><i>Date de mise en place</i> : 2011</p>
FSI	Campagnes de levée de fonds «Pietro non abita più qui» et « questo è un letto, ma ancora per poco »	<p><i>Action</i> : Campagnes de levée de fonds lors desquelles des agents de gare volontaires, aux côtés de bénévoles de Caritas, ont vendu des boîtes de chocolat dans les trains pour financer les travaux de rénovation de centres d'accueil.</p> <p><i>Lieu</i> : Gare de Roma Termini et Milano Centrale</p> <p><i>Date de mise en place</i> : 2010 ; 2011</p>
	Soutien à l'année européenne du volontariat	<p><i>Action</i> : Organisation avec CVSnet d'un concours photo « Destination bénévolat : l'Italie rejoint le train qui aide ».</p> <p><i>Date de mise en place</i> : 2011</p>
SNCB-H	Campagnes de sensibilisation	<p><i>Action</i> : Exposition des lauréats d'un concours de photos international sur le thème de « l'intégration et la gare » a été organisé par la SNCB-H et la Charte européenne pour le développement des missions sociales et sociétales en gare.</p> <p><i>Lieu</i> : Gare de Bruxelles-Midi</p> <p><i>Date de mise en place</i> : Décembre 2011/Janvier 2012</p>



**Autres
projets**

SNCB-H	Système de récupération des seringues usagées	<i>Action</i> : Approfondir la connaissance des dynamiques de la violence des jeunes dans les lieux de transit et, suite à des actions locales expérimentales, proposer des modèles d'intervention de « bien-être spatial ». <i>Lieux</i> : Gares d'Oporto (Portugal) et de Pescara (Italie) <i>Date de mise en place</i> : 2011
	Système d'accès gratuit aux sanitaires	<i>Action</i> : Un système d'accès aux toilettes avec jetons pour les publics précarisés a été mis en place à en collaboration avec le personnel de la gare, les travailleurs de rue et Securail. <i>Lieu</i> : Ostende <i>Date de mise en place</i> : 2012
	Redistribution des surplus alimentaires	<i>Action</i> : Récolte quotidienne des stocks d'invendus alimentaires des concessionnaires des gares par des associations locales qui les redistribuent vers le public en errance au sein de leurs propres infrastructures. <i>Lieux</i> : Gares de Bruxelles Midi, Bruxelles Central et Bruxelles Nord <i>Date de mise en place</i> : 2012
SNCF	Collecte solidaire à Paris Saint Lazare	<i>Action</i> : La collecte solidaire a permis la récolte de vêtements, produits alimentaires, de toilette et d'entretien et de dons en espèces, qui ont été reversés aux associations travaillant à la prise en charge des personnes en errance. <i>Lieu</i> : Gare Paris Saint Lazare
	Dons de couettes pour les plus démunis	<i>Action</i> : Pendant l'hiver 2012-2013, SNCF et Geodis ont distribué plus de 80 000 couettes auprès des collectivités locales d'associations caritatives. <i>Lieux</i> : Plus de 50 agglomérations françaises dont Rennes, Nantes, Nancy, Valenciennes, Saint-Quentin <i>Date de mise en place</i> : Hiver 2012-2013

1.4.2 LES BUDGETS DÉDIÉS DES ENTREPRISES AU DÉVELOPPEMENT D'ACTIVITÉS SOCIALES

L'existence, voire même l'institutionnalisation, d'un budget dédié à l'investissement social et solidaire démontre la maturité de la stratégie RSE d'une entreprise ainsi que son importance.

Dans cette partie, l'investissement social et solidaire est défini comme le financement de projets à vocation sociale, qu'ils aient un lien ou non avec l'activité et le territoire de l'entreprise.



Tableaux 11

BUDGETS DÉCLARÉS DESTINÉS À DES PROJETS
D'INVESTISSEMENT SOCIAL ET SOLIDAIRE

Entreprises concernées	Montant du budget d'investissement social et solidaire
SNCF	1 000 000€ 35 000 000€ incluant les achats responsables
FSI	270 000€
SNCB-H	Variable, environ 200 000€
RE	100 000€
CFL	En cours d'élaboration
CP	Budget restreint
SŽ	264 000€ d'aides sociales aux employés
NRIC	Pas de budget dédié

Toutes les entreprises ne disposent pas de budget spécifique lié au financement de projets à caractère social. Il est important de tenir compte du contexte économique et de l'ancienneté de la démarche sociale des entreprises dans l'analyse de leur budget. En effet, on retrouve ici les mêmes distinctions soulignées tout au long de ce diagnostic, à savoir que les entreprises fondatrices de la Charte, qui opèrent aussi dans les pays où la situation économique est la moins critique, ont un budget planifié pour les investissements à caractère social.

Au contraire, l'environnement économique de certains pays est une barrière au développement de projets sociaux, pour des projets de Responsabilité sociale plus récents et donc plus fragiles : ainsi, l'entreprise CP a été contrainte de rationaliser son budget d'investissement social, du fait du contexte de crise actuel.

PROPOSITIONS DE DÉVELOPPEMENT DE LA CHARTE

Rappel préalable des engagements ratifiés par les membres de la Charte

2.1.1 POINT D'AVANCEMENT SUR LES ENGAGEMENTS DES ENTREPRISES DANS LE CADRE DE LA CHARTE

De manière préalable à toute l'évaluation et à l'amélioration du mode de fonctionnement de la Charte, il paraît nécessaire et indispensable de rappeler à l'ensemble des membres partenaires de la Charte l'objet de cette dernière.

En signant la Charte Gare et Solidarité, les entreprises ferroviaires se sont engagées à :

Partager les valeurs de leur engagement sur le plan social et faire référence à la Charte comme fil conducteur de leurs actions, dans le strict respect des projets d'entreprise respectifs et de la réglementation publique en vigueur et applicable à chacune d'entre elles dans son pays d'origine.

Comme analysé par les tableaux 3, 4 et 8, toutes les entreprises ayant participé à ce diagnostic assurent un minimum de communication interne et externe sur leurs engagements sociaux. Il existe cependant des disparités entre celles qui

communiquent de manière passive et celles qui, communiquant de manière proactive sur leurs valeurs et leurs projets, engagent leurs collaborateurs, leurs usagers, leurs partenaires et les autres acteurs sur ces enjeux. Une première étape nécessaire pour tous les membres de la Charte semble la publication annuelle d'un rapport de soutenabilité, suivant les critères et indicateurs avancés par des initiatives internationales telles que le Global reporting initiative (GRI) ou la norme ISO 26 000.

Se rencontrer périodiquement en vue de partager leurs réflexions sur les problématiques d'exclusion sociale en gare et échanger des informations sur les dispositifs qu'ils mettent en œuvre pour favoriser l'intégration des personnes en grande fragilité et renforcer la cohésion sociale au plan local.

En signant la Charte, les entreprises se sont engagées à participer de manière assidue aux réunions bi-annuelles de co-direction (CODIR), qui sont accueillies tour à tour par un des membres. Ces réunions ont pour objectif de partager les

Dans le cadre de la préparation du diagnostic d'engagement des entreprises ferroviaires dans la Charte, l'Ansa a procédé à des entretiens téléphoniques avec chacun des membres.

Lors de ces entretiens les entreprises ont fait part de leurs retours, positifs comme négatifs, sur le fonctionnement de la Charte, leurs relations avec les autres membres et leur capacité à mener des projets sociaux dans les gares.

Elles ont aussi avancé des pistes de développement et exprimé leurs attentes futures.

Tous ces éléments ont fourni la matière aux propositions de développement de la Charte avancées dans cette partie.

réflexions sur les problématiques d'exclusion sociale en gare et d'échanger des informations sur les dispositifs mis en œuvre, afin de mutualiser les bonnes pratiques et d'inspirer de nouveaux projets. Cependant, on note que plusieurs entreprises ne participent pas de manière régulière à ces CODIR, et que certaines n'y ont encore jamais assisté.

Deux raisons principales sont avancées, d'une part un manque de budget qui limite les capacités de déplacement physique de certaines entreprises, auquel l'Ansa propose des solutions pratiques de virtualisation des échanges et partages, mais aussi une moins bonne intégration à la Charte des entreprises arrivées en 2012, qui ont besoin de plus de temps et de moyens pour rejoindre leurs prédécesseuses.

Offrir des parcours de sensibilisation et de formation aux personnels des gares sur la prise en charge des personnes en grande exclusion.

Comme analysé en partie 1.2 « Ressources Humaines, relations et conditions de travail », bien que toutes les entreprises aient indiqué assurer la sensibilisation de leurs collaborateurs aux

enjeux de Responsabilité sociale, elles ne sont en réalité que la moitié à avoir mis en place des formations sur ces enjeux, et notamment sur la prise en charge des personnes en errance dans les gares.

La mise en place de ces formations est essentielle pour le développement de la Responsabilité sociale des entreprises ferroviaires et pour satisfaire aux engagements pris lors de la signature de la Charte. Les entreprises doivent se fixer des objectifs pour sensibiliser tous leurs collaborateurs à ces enjeux et assurer leur participation, dans le cadre de leur travail quotidien, à la prise en charge des personnes en grande exclusion dans les gares. S'il n'est pas forcément possible de mettre en place ces formations à court terme, elles doivent être envisagées et pensées dans une stratégie de long terme.

Développer les instruments de pilotage et de suivi des phénomènes d'errance en gare

Il est important de souligner que toutes les entreprises ayant répondu à ce diagnostic, sauf CP et SŽ, ont mis en place ou sont en train de mettre en place au

moins un projet destiné à la prise en charge des personnes en errance dans les gares. Les entreprises qui ont participé au projet européen HOPE in Stations, FSI, SNCB-H et SNCF et, plus récemment, CFL, ont développé un modèle de référent social au sein des grandes gares dont le rôle est de piloter toutes les actions à destination des personnes en grande exclusion dans les gares. Il est nécessaire que, dans le cadre de la Charte, chacun de ses membres identifie distinctement ses priorités et objectifs en matière de Responsabilité sociale et de prise en charge des personnes en errance dans les gares. Le pilotage de la Responsabilité sociale de l'entreprise doit être clairement défini et doit bénéficier de moyens suffisants pour pouvoir mettre en place des initiatives répondant aux problématiques d'exclusion sociale abordées par cette Charte.

Partager périodiquement les bonnes pratiques

En plus de la participation aux CODIR décrite précédemment, les entreprises ont la possibilité de partager leurs bonnes pratiques grâce à la

newsletter trimestrielle de la Charte en français et en anglais pilotée par l'Ansa. Or, il peut s'avérer difficile de se procurer des informations de la part de certains membres, par email ou par appel téléphonique. Cette difficulté à partager des informations résulte, d'une part, du caractère confidentiel de certains projets qui ne sont pas encore officiellement acquis, mais aussi, d'autre part, de la faible implication de certaines entreprises dans la Charte.

L'Ansa propose ci-après des pistes de développement de communication et de partage des bonnes pratiques mais, pour que celles-ci puissent fonctionner efficacement, il est nécessaire que toutes les entreprises se donnent les moyens et comme objectif de contribuer régulièrement à ces échanges.

Créer un site web qui permette la connaissance et la valorisation des actions déployées par les différents réseaux signataires.

Un site web dédié à la Charte a bien été créé et remis à jour en 2013 ; il est accessible en anglais seulement (www.garesolidaire.net). Il convient à présent de le faire vivre et d'y partager du contenu. Les entreprises doivent s'approprier cet outil afin de renforcer leur communication interne et externe sur leur Responsabilité sociale et de l'utiliser comme un outil de partage de bonnes pratiques.

2.1.2 DES ÉCARTS DE DÉVELOPPEMENT VIS-À-VIS DES ENGAGEMENTS DE LA CHARTE

Une volonté commune d'engagement et d'échanges, mais des priorités et des niveaux de développement contrastés.

Toutes les entreprises ferroviaires indiquent avoir rejoint la Charte dans une perspective d'échanges et de partages de bonnes pratiques concernant leur engagement social, afin de mutualiser les savoirs et les pratiques. Dès l'origine, l'objectif principal de la Charte a été défini comme la prise en compte des personnes en errance dans les gares européennes. Pour cela, divers projets ont été menés, à l'échelle nationale ou transnationale, par le projet HOPE in stations notamment. Ainsi, des formations à la prise en charge de l'errance en gare, des dispositifs d'alerte sociale et des postes de référents sociaux ont pu être mis en place par plusieurs entreprises. Pour autant, l'intégration de nouveaux membres au sein de la Charte remet en question le fonctionnement actuel de la Charte.

Ainsi, trois groupes et trois vitesses se distinguent au sein des membres, qui se divisent par leur ancienneté dans la Charte.

- Le groupe des fondateurs de la Charte (en 2008) est aussi celui des membres les plus avancés en termes de définition d'une stratégie RSE, de communication interne et externe et de mise en place et soutien de projets sociaux dans les gares.
- Le Luxembourg (2008) a enclenché une dynamique positive, permettant le développement et la mise en place de projets sociaux porteurs.
- Enfin, les membres nouvellement arrivés en 2012 sont souvent les plus touchés par la crise et un contexte social généralement plus difficile. La réflexion sur la Responsabilité sociale de l'entreprise n'y est généralement pas aboutie : ainsi, certains membres ont eu des difficultés à hiérarchiser les priorités de l'entreprise ferroviaire en matière de Responsabilité sociale. Certains n'identifient pas de priorités sociales liées à la prise en charge des personnes en errance, ni de projets associés à ce sujet. Ainsi, ces entreprises ne sont pas en capacité d'atteindre les développements des entreprises fondatrices, et sont dans le même temps les moins bien intégrées et engagées dans la Charte. Il faut bien évidemment prendre en compte le temps nécessaire d'appropriation des sujets et du fonctionnement de la Charte avant de considérer les résultats espérés.

La nécessité pour chaque entreprise de clarifier ses priorités stratégiques

Pour pouvoir contribuer de manière efficace et satisfaisante à la Charte, il appartient à chaque membre de définir précisément quels sont les contours des actions de Responsabilité sociale souhaités par l'entreprise ferroviaire. Ceci permettra à chaque entreprise d'envisager des actions de prise en compte des personnes en errance, et plus largement des actions à portée sociale, dans un cadre bien défini, en augmentant ainsi la légitimité et la pertinence.

A moyen terme, ces projets sociaux doivent être portés par l'entreprise, et non seulement par des personnes isolées au sein de l'entreprise, pour assurer la pérennité de ces actions. Il faut aussi s'assurer que le fait qu'une autre organisation que l'entreprise ferroviaire porte ces projets sociaux ne soit un frein à leur développement dans le long-terme.

Un besoin de renouvellement du mode d'administration des CODIR

2.2.1 DES ATTENTES PARTAGÉES AFIN DE PALLIER LES DIFFICULTÉS

Comme cela a été mentionné précédemment, les attentes vis-à-vis de la Charte sont multiples entre les membres et entraînent des engagements différents.

Pour autant, toutes les entreprises sont intéressées pour favoriser les échanges et les bonnes pratiques.

Les entreprises les plus en avance en terme de projets sociaux sont dans l'ensemble satisfaites des échanges tels qu'ils existent. Cependant, elles sont conscientes du décalage avec les membres entrant : ces derniers insistent sur la nécessité d'avoir une approche plus concrète des expériences menées, en abordant les questions pratiques relatives à la mise en place des projets (budgets, interlocuteurs, difficultés rencontrées...). Ces membres mentionnent également le besoin de temps pour s'adapter et mettre en place des projets, et leur réticence devant des objectifs chiffrés ou trop précis.

2.2.2 PROPOSITIONS DE DÉVELOPPEMENT DU MODE D'ADMINISTRATION DES CODIR

Les CODIR sont les réunions auxquelles se réunissent tous les membres de la Charte, afin de partager et d'échanger sur des projets, effectuer des visites de site et envisager des pistes de développement et de réflexion concernant les actions de la Charte.

Pour autant, les CODIR font aujourd'hui face à différentes difficultés, pour lesquelles il est nécessaire de trouver des solutions.

Les difficultés d'organisation en amont des CODIR

A ce jour, le mode de gouvernance de la Charte correspond à une présidence partagée entre deux entreprises ferroviaires. Afin d'assurer une cohérence dans le développement de la Charte, il est nécessaire que les deux co-présidents travaillent de concert.

Dans le but d'améliorer la communication interne et de favoriser les prises de décision, des mesures concrètes peuvent être mises en place :

- Des points téléphoniques programmés et réguliers (une fois par mois par exemple) entre les deux co-présidents
- Une rencontre bilatérale annuelle permettant de préparer les échéances collectives
- Des messages réguliers à l'attention des membres récapitulant les axes d'intervention décidés bilatéralement

Le renouvellement du mode d'administration des CODIR

Il est nécessaire de prendre en compte la demande actuelle des nouveaux membres, en attente de projets et d'informations plus concrètes et opérationnelles.

Pour cela, le mode d'organisation des CODIR pourrait être repensé et divisé en deux phases distinctes et complémentaires :

- Une phase institutionnelle et politique, afin de construire collectivement les messages et les porter au niveau européen
- Une phase pratique, en atelier, afin de travailler sur des projets, par une présentation visant à expliciter les modalités de mises en place (difficultés, facteurs de succès, acteurs clés...) et analyser la faisabilité d'un essaimage dans les différents pays.

L'adaptation des modalités budgétaires de la Charte

A ce jour, il existe un fort déséquilibre dans la participation budgétaire de chaque membre au bon fonctionnement de la Charte. Ainsi, SNCF et FSI sont présentement les principaux contributeurs de la Charte.

Des difficultés budgétaires sont également à noter concernant l'organisation des CODIR :

- Plusieurs membres ne sont pas présents pour des raisons budgétaires
- Peu d'entreprises sont en capacité d'accueillir les CODIR et d'en supporter les frais

Il apparaît donc nécessaire de revoir les modalités de contribution de chacun des membres à la Charte.

Plusieurs possibilités sont envisageables :

- Des contributions échelonnées et progressives en fonction des dates d'intégration dans la Charte
- Un montant minimum seuil annuel pour chacune des entreprises
- Un engagement à accueillir un CODIR tous les 6 ans afin d'assurer un roulement régulier
- Un engagement réaffirmé à participer aux CODIR
- Etc...

Un besoin de communication et d'outils pratiques d'échanges

Le besoin d'améliorer la communication entre les membres a été souligné dans les différents entretiens réalisés, afin d'accéder à des informations plus détaillées sur le fonctionnement de chaque entreprise ferroviaire et sur les projets développés par chacune. La majorité des échanges a lieu lors des CODIR et des visites sur site, mais l'assiduité des membres à ces réunions est hétérogène et l'information se perd pour ceux qui n'ont pas pu participer. Les membres nouvellement entrés sont moins bien intégrés au sein des échanges de la Charte et déplorent le manque de communication et d'échanges.

2.3.1

PROPOSITION DE DÉVELOPPEMENT CONCERNANT LES ÉCHANGES BILATÉRAUX

Pour pallier les difficultés de communication entre les membres, la faible participation de certains membres aux CODIR et favoriser les échanges entre les membres les plus avancés et les membres entrant, de nouvelles modalités de communication doivent être définies.

Pour cela, plusieurs membres de la Charte ont proposé l'instauration d'échanges bilatéraux. Plusieurs mises en œuvre de ces échanges bilatéraux sont envisageables, et peuvent être complémentaires :

- Un système de parrainage entre membres nouvellement entrés dans la Charte et membres plus anciens afin que chacun bénéficie de l'expérience de l'autre, afin de créer du lien et d'enclencher des démarches concrètes et opérationnelles. Cela permettrait de faciliter l'intégration des nouveaux membres.
- Un système d'échanges bilatéraux entre entreprises frontalières, confrontées à des problématiques proches et de natures similaires.
- Un modèle de jumelage pour les entreprises qui constatent suffisamment de convergences en matière de Responsabilité sociale.

Les modalités pratiques d'instauration de ces échanges doivent faire l'objet d'une réflexion commune, afin de permettre

- à chacun d'y trouver un intérêt au regard de ses priorités et préoccupations actuelles
- de pallier les contraintes budgétaires des différents membres

Ainsi, dans un premier temps, il serait probablement préférable de démarrer ces partenariats privilégiés par :

- Un temps d'échange physique en bilatéral lors du prochain CODIR, afin d'échanger sur les attentes et les besoins de chaque entreprise
- Puis des échanges téléphoniques et par mail, à une fréquence définie (ou à laisser au libre-arbitre des membres ?)

Les membres s'engageraient à faire un point d'avancement concernant leurs échanges aux co-présidents du CODIR une fois par an.

2.3.2
PROPOSITION
DE DÉVELOPPEMENT
CONCERNANT
LES ÉCHANGES BILATÉRAUX

Un site internet ainsi qu'une newsletter trimestrielle existent déjà afin de communiquer sur les différents projets des entreprises membres de la Charte. Cependant, en réponse aux demandes des membres de la Charte d'aller plus loin dans le partage d'informations concrètes et détaillées sur les projets mis en place, l'Ansa propose la création d'un nouvel outil de diffusion des projets mis en place par les entreprises membres.

Création d'une fiche de présentation de projets

Il s'agit de proposer à chaque membre de créer une fiche de présentation concrète d'un projet qu'ils souhaitent partager une fois par an. Ces fiches pourront être envoyées par email de manière régulière : elles seront ainsi partagées au fur et à mesure de l'année au rythme de une par mois, pour aboutir à la constitution d'un recueil de projets. Ces fiches comporteraient des informations concrètes et opérationnelles, selon un format commun.

Ci-dessous une suggestion de format :



Zoom sur

MODÈLE DE FICHE PROJET À PARTAGER

ENTREPRISE

Nom du projet

Territoire concerné :

Date de démarrage et durée du projet :

Budget :

Problématique initiale :

Description du projet :

Historique, démarches préalables nécessaires (validations internes, prises de contact...):

Acteurs impliqués, modalités de sollicitation :

Difficultés rencontrées :

Facteurs clés de succès / d'échec :

Perspectives de prolongation envisagées :

Répercussions sur l'environnement de travail :

Personne à contacter pour plus d'informations :

Téléphone :

E-mail :

Création d'une plateforme collaborative d'échanges

En parallèle de ces envois réguliers, il a été suggéré de développer une plateforme collaborative d'échanges entre les membres de la Charte. Cette option permettrait à chaque membre d'obtenir le plus d'informations et d'inspiration des autres avec le moins de contraintes physiques et budgétaires, qui freinent nombre de membres à une participation active. Le réseau pourrait ainsi mieux équilibrer les relations entre les membres très actifs et avancés et ceux qui doivent faire face à des contextes locaux et internes plus difficiles.

Cependant, cet outil, pour être efficace, doit être alimenté régulièrement par l'ensemble des membres, d'une manière volontaire et spontanée. Il pourrait être envisagé dans un second temps, sur du long terme, une fois la dynamique bien enclenchée entre l'ensemble des membres de la Charte.

2.3.3 ELABORATION D'UN PANORAMA DES DIFFÉRENTS CADRES INSTITUTIONNELS



Zoom sur

MODÈLE DE FICHE « CADRE INSTITUTIONNEL
ET LÉGISLATIF » À PARTAGER

Afin de faciliter les partages d'expériences et l'essaimage, la duplication de pratiques innovantes et pertinentes sur le territoire des gares, les différents contextes nationaux doivent nécessairement être pris en compte. C'est pourquoi il a été proposé que chaque entreprise membre élabore une fiche-panorama descriptive de son cadre institutionnel et législatif, et des responsabilités liées aux différents enjeux sociaux auxquels elle est confrontée. Cela permettrait d'avoir une meilleure vision des différents contextes nationaux et de mieux comprendre les opportunités et les difficultés d'implantation de projets ou de bonnes pratiques dans ces entreprises.

Les différentes rubriques relatives de ce panorama pourraient être les suivantes :



CONCLUSION

Après cinq ans d'existence, la Charte Gare européenne et Solidarité arrive aujourd'hui à une période charnière.

En effet, l'intégration de nouveaux membres en 2010 puis en 2012 nécessite de re-questionner le mode de fonctionnement actuel de la Charte, de manière à l'optimiser et à l'adapter aux attentes et aux besoins des nouveaux membres, sans pour autant en oublier les fondements, à savoir la prise en charge des personnes en errance en gare.

Le diagnostic d'engagement social a été établi dans ce contexte, afin de dresser un état des lieux des niveaux d'implication et d'avancement des entreprises ferroviaires dans leurs projets sociaux. A ce jour, les quatre premières entreprises de la Charte se distinguent nettement par la portée de leurs projets et les dynamiques partenariales engagées. En parallèle, les membres plus récemment entrés sont confrontés à des contextes locaux difficiles, et revendiquent leur besoin de temps pour se mettre en marche et pouvoir espérer des résultats visibles de leurs actions.

Suite à ce premier constat, des pistes de solutions ont été mises en avant pour répondre aux enjeux suivants :

Comment mieux communiquer ?

Comment s'adapter aux attentes de chacun ?

Comment faire face aux contraintes budgétaires des différents membres, et adapter les modalités de contribution financière ?

Cependant, la mise en place d'outils et de nouvelles modalités de fonctionnement ne pourra en aucun cas remplacer la nécessaire mobilisation et l'engagement fort et volontaire des entreprises ferroviaires, pour une meilleure prise en compte des besoins sociaux sur le territoire de la gare, et notamment la prise en compte des personnes en errance.

Cet engagement, pour être pérenne et crédible, se doit d'être, à terme, porté par l'ensemble de l'entreprise, et inscrit comme partie intégrante des objectifs et de la stratégie de chaque entreprise ferroviaire. La participation au réseau des entreprises membres de la Charte doit permettre à chaque entreprise de se mettre en route vers cet objectif.

Annexe 1

Liste des tableaux et zooms



- T1** 06 - Vision panoramique de la stratégie RSE pour chaque entreprise
- T2** 08 - Priorités des entreprises en termes de Responsabilité sociale et sociétale
- T3** 09 - Canaux de communication internes sur les engagements en matière de RSE
- T4** 10 - Canaux de communication externes sur les engagements en matière de RSE
- T5** 12 - Les dispositifs de formation aux enjeux de Responsabilité sociale
- T6** 15 - Les dispositifs d'achats responsables mis en place
- T7** 17 - Tarifs spéciaux développés par les entreprises ferroviaires
- T8** 18 - Canaux de communication auprès des usagers de la gare en matière de RSE
- T9** 20 - Acteurs impliqués dans les partenariats
- T10** 21 - Classification des partenariats caractéristiques
- T11** 27 - Budgets déclarés destinés à des projets d'investissement social et solidaire



- Z1** 11 - Les journées d'étude «La Gare à toi et à moi» de SNCB-Holding
- Z2** 11 - Les campagnes de levées de fonds de FSI
- Z3** 14 - Les formations sociales SNCF
- Z4** 16 - Le choix d'entreprises d'insertion comme prestataires par SNCF
- Z5** 18 - L'approche inclusive de la CFL vis-à-vis des personnes en errance
- Z6** 19 - Les campagnes de sensibilisation au handicap de CP et sur les livrets de sensibilisation sur l'errance en gare
- Z7** 32 - Modèle de fiche projet à partager
- Z8** 33 - Modèle de fiche «Cadre institutionnel et législatif» à partager

Annexe 2

Projets sociaux détaillés par entreprise nationale

Cette annexe regroupe tous les projets décrits par les entreprises ferroviaires, soit auprès de l'Ansa au cours du diagnostic d'engagement dans la Charte, soit sur leur site internet et/ou leur rapport de soutenabilité.

Ce document répertorie des projets de Responsabilité sociale au sens large : elle reprend les projets liés à la prise en charge de personnes en difficulté aux abords des gares, mais également d'autres initiatives sociales qui dépassent le cadre de la Charte.

Cette annexe s'organise par Fiches-entreprise au sein desquelles les projets sont répartis en 5 grandes thématiques, incluant les formations :

- Favoriser la communication et la coordination des agents des gares avec des acteurs extérieurs pour une meilleure remontée d'informations et une meilleure prise en charge des personnes en errance
- La mise en place dans et autour des gares de lieux d'accueil, d'hébergement et d'orientation pour la prise en charge des personnes en errance ou des projets sociaux
- Le développement de projets d'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation précaire sur le territoire de la gare
- La sensibilisation des usagers aux questions sociales, notamment à l'errance en gare
- Les formations
- Autres

**Projets de la CFL**

Mise en place dans et autour des gares de lieux d'accueil, d'hébergement et d'orientation pour la prise en charge des personnes en errance ou des projets sociaux.

Projet Para-chute

Projet en cours de création
La CFL prépare la mise en place d'un pôle sociétal en gare de Luxembourg. Le projet sera réalisé en collaboration avec la ville de Luxembourg : CFL mettra à disposition des locaux adéquats dans un bâtiment adjacent à la gare de Luxembourg et le service des travailleurs sociaux de la ville de Luxembourg mettra à disposition un employé qualifié en la matière. La gestion du bureau, lequel portera le nom «Para-Chute», est dévolue au référent social qui veillera à la bonne collaboration de tous les acteurs. L'ouverture, initialement prévue au courant du mois d'octobre, est retardée pour cause du non accomplissement des travaux de remaniement du bâtiment dont il est question. Les objectifs du pôle sont la prise en charge et l'orientation des personnes en errance dans et aux abords de la gare de Luxembourg, ce en collaboration avec les associations caritatives avoisinantes de la gare de Luxembourg vers lesquelles les personnes nécessiteuses (personnes sans abri, sans moyens de paiement, demandeurs d'asile, toxicomanes, alcoolisées, etc.) seront guidées par le personnel du «Para-Chute». En outre il est prévu de procéder, le cas échéant, à des entretiens de consultation avec les personnes nécessiteuses. En cas de réussite du projet «Para-Chute» en gare de Luxembourg, deux bureaux similaires seront installés dans les gares de Esch-sur-Alzette et Ettelbruck.

Formations**Formation aux enjeux liés à la RSE**

Depuis 2008, une formation prenant en compte les enjeux de la RSE, les différents types de clientèle et la sûreté des agents, est délivrée par CFL à chaque nouvelle embauche pour les agents dans le train, les guichetiers, le service de surveillance et les agents en gare.

Formation sur l'errance en gare

Dans le cadre de projet Para-chute, CFL prévoit de mettre en place une formation à destination du personnel en contact avec le public et les voyageurs : les chefs de surveillance, les guichetiers, et le personnel d'accompagnement des trains. La formation devrait porter sur la manière d'aborder les personnes en errance, sur le pôle sociétal et sur l'aide aux personnes. Les agents auront la possibilité de participer à une campagne de vaccination volontaire. ◀

**Projets de CP**

Le développement de projets d'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation précaire sur le territoire de la gare

«Un ami aujourd'hui, l'avenir de demain»

CP Lisbonne a mis en place le projet «Un ami aujourd'hui, l'avenir de demain», qui offre le transport de divers groupes de jeunes issus de quartiers défavorisés dans la zone bordant la ligne Sintra, en vertu d'un projet commun entre CP Lisbonne, les associations des quartiers difficiles de la municipalité d'Amadora, un groupe d'écoles à Amadora et la police municipale. En 2011, environ 1600 jeunes ont voyagé gratuitement pour accéder à diverses activités de loisirs, des activités culturelles et sportives, du théâtre, des tournois sportifs et des concerts. Les jeunes ont aussi pu visiter des dépôts et autres bâtiments de l'entreprise et être introduits aux activités du rail. Ce projet a aidé à améliorer la civilité envers l'entreprise et la police au sein des communautés entourant les gares de Lisbonne.

Sensibilisation des usagers aux questions sociales, notamment à l'errance en gare

Violence in Transit

Entre 2011 et 2013, CP participe au projet européen «Violence in Transit», qui a pour but d'approfondir la connaissance des dynamiques de la violence des jeunes dans les lieux de transit et, suite à des actions locales expérimentales, de proposer des modèles d'intervention de «bien être spatial». Dans le cadre de ce projet, CP a notamment organisé dans la gare d'Oporto des campagnes de sensibilisation des usagers à l'autre facette des gares, à travers l'exposition photographique et la narration de 6 récits de vie de personnes fragiles dans et autour de la gare; l'organisation d'un forum sur «Les visages et profils de l'exclusion sociale»; la tenue d'un atelier de formation sur «L'accès aux soins de santé pour les personnes fragiles» et différentes actions artistiques

et sociales de sensibilisation aux drogues, à l'alcoolisme, à la prostitution et à l'immigration.

Les campagnes de sensibilisation au handicap

Le 3 Décembre 2012, Journée internationale des personnes handicapées, CP a proposé des voyages gratuits aux personnes à mobilité réduite. En parallèle, à Cascais, s'est tenue une initiative visant à sensibiliser le public sur les droits à la citoyenneté qui favorisent l'inclusion sociale et le respect de tous les citoyens. Des affiches sur les trains et les boutiques questionnaient le public sur les différences, tandis qu'un groupe de musique, Tok Solar, composé de personnes handicapées, a joué dans la gare puis dans un train. Cette performance s'est répétée le 20 décembre dans un autre train. La chorégraphie de Tok Solar s'adapte à l'espace des voitures, utilisant des bidons et des casseroles comme instruments de musique. Ces actions menées par CP, en partenariat avec la municipalité de Cascais, visent à contribuer à une meilleure compréhension des enjeux liés à la cause des personnes handicapées et à mobiliser le public pour la défense de la dignité, des droits et du bien-être des personnes handicapées.

Partage de la culture et du patrimoine du rail

CP porte des activités pour partager la culture du rail avec la communauté, afin de réduire le vandalisme. Mises en place en partenariat avec la communauté académique et avec des ONG, elles incluent l'organisation de visites guidées, d'expositions et de conférences, l'édition de livres sur la culture du rail et le parrainage de cours sur le savoir-faire du rail. En partenariat avec la ville de Lisbonne et le Centre culturel national, CP a organisé plusieurs visites guidées des gares Rossio, du Sud et du Sud-Est, de la place du Palais et de Santa Apolonia, auxquelles ont participé 200 personnes. CP a aussi organisé la visite commentée de l'exposition «1910-2010 Le chemin de fer au Portugal» et de plusieurs gares par des groupes d'élèves. Intégré à cette exposition, le

colloque «Centre de Documentation et d'Archives : Gestion de la mémoire de l'entreprise» ainsi que la diffusion de livres et d'articles ont permis de renforcer les liens de la mémoire et de la culture auprès du public et des employés de CP. Dans le cadre de la célébration des 150 ans des Chemins de fer dans Barreiro, a eu lieu le colloque international «Histoire, patrimoine et perspectives d'évolution future du rail» les 4 et 5 février 2011, organisé en partenariat avec REFER, EPE, et l'Université d'Évora ISCTE, incluant une visite du patrimoine ferroviaire de la ville.

Soutien à l'édition et à la lecture de livres

CP a participé à la publication et à la diffusion de plusieurs livres liés à la culture et à l'histoire du rail et au patrimoine artistique et culinaire du pays. L'entreprise a mis en place une bibliothèque, en partenariat avec l'ONG «Les amis de Lisbonne», dans laquelle elle met à disposition ces livres pour consultation publique. Dans le cadre de la Semaine de la lecture, le réseau des bibliothèques des écoles de Pinhal Novo, Palmela, Poceirao, et Quinta do Anjo Aires a organisé une lecture par les jeunes entre les gares de Pinhal Novo et de Setubal. Par ailleurs, en partenariat avec Escola da Ponte, CP a organisé des récitations de poèmes par des étudiants accompagnés de musique dans les trains entre Vila das Aves et Port Saint-Benoît.

Soutien au bénévolat via MySocialProject

Tout au long de l'année 2013, CP collabore à la diffusion et à la promotion de MySocialProject, une association qui englobe un réseau social axé sur le bénévolat et vise à réunir en une seule plateforme les causes, les bénévoles et les entreprises. Le réseau compte actuellement plus de 2700 bénévoles inscrits pour environ 250 causes.

Soutien à la campagne de sensibilisation de l'ONG HELPO

D'avril à mai 2012, CP s'est associé à la campagne de sensibilisation de l'ONG HELPO, qui travaille en faveur des enfants au Portugal, au Mozambique et à Sao Tomé-et-Principe. En vertu de cette campagne, le 22 avril a eu

lieu une action de sensibilisation sur la ligne de Cascais, lors de laquelle les ambassadeurs de l'ONG sont intervenus dans les trains et ont posté des affiches soutenant l'initiative avec le slogan «Goutte à goutte, grain à grain, tout peut changer le monde». De plus, des installations soutiennent la diffusion des campagnes de sensibilisation de l'ONG en gare de Porto São Bento et dans les trains la desservant.

Soutien à la solidarité dans les gares: Pink Prom, l'Arche de Noël et la lutte contre le cancer

Dans la gare de Porto São Bento, CP favorise le Pink Prom, pour obtenir des fonds pour T Space et remercier des célébrités nationales qui se sont distinguées dans le domaine de la solidarité. L'entreprise finance également l'Arche de Noël en gare de Porto São Bento depuis 2009, une fête foraine de Noël organisée par le Social Porto, finançant des organisations de solidarité sociale par la vente d'articles divers. La Ligue portugaise contre le cancer et The Portuguese Caritas Institution reçoivent aussi l'aide de CP, qui leur permet d'effectuer une collecte dans les gares du réseau de CP Porto.

Autres projets

Parrainage de sportifs pour voyager gratuitement

CP a parrainé des sportifs qui pratiquent leur activité sportive à proximité de ses lignes pour voyager gratuitement ; la plupart ont ainsi participé au semi-marathon de Lisbonne.

Soutien à des activités artistiques dans les gares

CP a collaboré à l'organisation de plusieurs expositions en partenariat avec les autorités locales. Dans le cadre du festival de Lisbonne en 2011, l'entreprise a soutenu le projet de théâtre interactif «Art'a bordo», qui représente dans les trains une cérémonie de remise de prix d'un concours de photographie sur le thème du voyage. CP a aussi participé à la 6e édition de «Party Down», un événement organisé par le Centre culturel national dans le quartier historique de Porto, qui vise à revitaliser le centre-ville et son riche patrimoine historique.

L'entreprise ferroviaire a soutenu la mise en œuvre d'initiatives artistiques en gare de São Bento.

Soutien à la formation professionnelle

CP a participé à la réalisation de cours de master en Sciences de l'Information et de la Documentation en partenariat avec l'Université nouvelle de Lisbonne et l'Institut supérieur des langues et de l'administration. CP a aussi accueilli un programme de formation du secrétariat général de la LCF.

Parrainage de la candidature du Fado au patrimoine culturel immatériel de l'humanité

CP a appuyé la diffusion de la candidature du Fado au patrimoine culturel immatériel de l'humanité en 2010, en mettant en place des affiches dans les gares et à bord des trains, en distribuant des tracts et en présentant le Fado dans les trains et sur la chaîne de télévision interne Alfa pendulaire. ◀



Projets de FSI

Favoriser la communication et la coordination des agents des gares avec des acteurs extérieurs pour une meilleure remontée d'informations et une meilleure prise en charge des personnes en errance

Collaboration avec le Réseau ONDS

Afin d'aider les Help Centers (voir description ci-dessous) à travailler en synergie et à profiter des services de sécurité des gares ferroviaires, FSI a initié une collaboration étroite avec l'Observatoire national des problèmes sociaux et de la solidarité dans les gares italiennes (ONDS). L'Observatoire, dirigé par l'organisation à but non lucratif Europe Consulting, coordonne tous les Help Centers, propose un mode d'action commun et offre des formations sur les problèmes sociaux à leurs gestionnaires. L'ONDS élabore aussi des analyses détaillées des problématiques sociales avec des outils informatiques. L'Observatoire collabore avec l'Institut national pour la santé des populations migrantes et des maladies de la pauvreté (INMP – San Gallicano) pour prévenir et soigner les maladies dont souffrent les personnes sans abri.

Le budget total alloué à ces projets est de 225 600€.

HOPE in Stations

En 2010, la Commission européenne a financé le projet HOPE in Stations, pour promouvoir une approche intégrée et collaborative entre les acteurs impliqués dans la lutte contre l'exclusion dans les gares. L'objectif pour les entreprises ferroviaires française, belge et italienne était la création d'un référent social au sein des gares, chargé de coordonner toutes les actions. Des formations sur les problématiques sociales et la prise en charge de l'errance en gare furent données aux agents ferroviaires. En Italie, un rôle central fut attribué aux Help Centers, qui sont le point de référence sociale dans les gares pour la coordination et la médiation entre les organisations opérant dans le champ social.

Mise en place dans et autour des gares de lieux d'accueil, d'hébergement et d'orientation pour la prise en charge des personnes en errance ou des projets sociaux

Help Centers

Les Help Centers sont des points d'information ouverts à tous, localisés dans ou autour des gares ferroviaires, qui dirigent les personnes dans le besoin vers les services sociaux de la ville (accueils de jour, centres thérapeutiques, associations spécialisées) dans le but de les aider et de les réinsérer dans la société. FS soutient les Help Centers en offrant des locaux aux associations et aux autorités partenaires. 15 Help Centers ont été mis en place à ce jour en Italie. En 2011, ce sont en moyenne 45 personnes par jour qui ont bénéficié des services des Help Centers.

«Un Cuore in Stazione»

L'objectif du projet, lancé en 2008 en partenariat avec Enel Cuore Onlus, est la création et le renforcement de centres d'accueil polyvalents pour les personnes sans abri dans les gares ferroviaires, gérés par des associations à but non lucratif, en accord avec les municipalités (Help Centers, voir supra). FSI a mis gratuitement à disposition les immeubles, ENEL Cuore a financé la restructuration pour un montant total de 3 millions d'euros. IKEA a joint le projet, fournissant les meubles pour les 11 centres qui ont été réalisés.

Hébergement «Pedro arrupe» pour les familles demandeuses d'asile

Depuis 2001, FSI met ses locaux à disposition de la Fondazione Centro Astalli, qui offre des services d'assistance et des activités culturelles aux familles demandeuses d'asile récemment arrivées en Italie et qui cherchent du travail. Le Centre, qui reçoit des fonds de l'UNHCR, de l'ANCI, du Ministère de l'intérieur et de la ville de Rome, propose un modèle d'assistance mélangeant des activités de formation, des projets éducatifs pour les mineurs et des cours de langue, afin d'aider chaque personne accueillie à commencer une vie sociale et professionnelle convenable.

Réhabilitation des gares désaffectées

FSI fournit la location gratuite des espaces désaffectés à des associations et à des municipalités pour des projets sociaux ayant un impact positif sur le territoire et pour la réhabilitation des gares. En mars 2013 l'entreprise italienne a signé un partenariat cadre avec les associations Legambiente, CSNVNet et Associazione Turismo Responsabile. Depuis 2000 le groupe FS a ainsi octroyé 80 000 m² de gares non utilisées à des fins sociales dans le cadre d'accords avec plus de 450 associations.

Soutien aux actions «grand froid» pour les personnes sans abri dans les gares

Le développement de projets d'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation précaire sur le territoire de la gare

WORK in Stations

Dans la continuité du projet HOPE in Stations, le projet européen WORK in Stations a commencé en 2012 pour les entreprises ferroviaires française, belge et italienne. L'objectif est de proposer et de développer des modèles de coopération économique innovants dans le domaine de l'insertion par le travail des personnes les plus démunies sur le territoire des gares, en partenariat avec des acteurs locaux. Les partenaires italiens sont principalement la ville de Rome, les Conseils provinciaux et régionaux et ANIMA (Associazione Industriali del Lazio).

Atelier graphique d'insertion pour les personnes sans abri

En 2007 le centre d'accueil pour personnes marginales Binario 95, dans la gare Roma Termini, a créé un atelier de graphisme mêlant personnes sans abri et graphistes, afin d'apporter une opportunité pour les personnes sans abri de retrouver confiance en eux à travers l'art et la créativité. La qualité des produits a attiré de nombreux clients souhaitant combiner graphisme et solidarité. Cet atelier de graphisme a notamment produit la brochure de présentation de Gare et Solidarité.

BIKE95

La station de location de vélos BIKE95 a été mise en place dans le cadre du projet européen WORK in Station à Roma Termini. Les 20 vélos mis à disposition des visiteurs sont entretenus et loués par des personnes sans abri, qui sont aussi en charge de la communication et de la publicité autour de cette initiative d'insertion sociale et professionnelle, portée par Europe Consulting, FSI et Philip Morris.

Billets gratuits pour les personnes sorties de prison

FSI finance l'émission de billets ferroviaires pour les personnes sorties de prison, dans le but d'aider leur réinsertion sociale et familiale.

Sensibilisation des usagers aux questions sociales, notamment à l'errance en gare

Violence in Transit

Entre 2011 et 2013, CP et FSI participent au projet européen «Violence in Transit», qui a pour but d'approfondir la connaissance des dynamiques de la violence des jeunes dans les lieux de transit et, suite à des actions locales expérimentales, de proposer des modèles d'intervention de «bien être spatial». Dans le cadre de ce projet, FSI soutient les activités du Centre polyfonctionnel pour les personnes sans abri «Train de Vie», qui organise des ateliers d'expression photographique, poétique et théâtrale avec ses usagers, et dont les résultats sont exposés dans la gare de Pescara.

Campagne de levée de fonds en 2010 «Pietro non abita più qui»

Dans le cadre du projet «Un Cuore in Stazione», et pendant l'année européenne de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en 2010, FS a mis en place une campagne de levée de fonds lors de laquelle 120 agents de gare volontaires, aux côtés de bénévoles de Caritas, ont vendu des boîtes de chocolat dans les trains. Les fonds ont permis de financer les travaux de rénovation d'un hébergement de Caritas à Rome, qui, en complétant le Centre d'accueil de jour Binario 95, la soupe populaire et les

consultations médicales externes, s'est transformé en véritable Help Center, pôle social en faveur des personnes dans le besoin à l'intérieur de la gare Roma Termini.

Campagne de levée de fonds en 2011 «questo è un letto, ma ancora per poco»

En 2011 FSI a soutenu une autre importante campagne de sensibilisation et de levée de fonds qui a permis la création d'un nouveau centre d'accueil Caritas autour de la gare Milano Centrale. Les bénévoles de FSI et de Caritas Ambrosiana ont vendu des panettone dans les trains, et les voyageurs pouvaient faire des dons directement dans les bornes d'achats de tickets en gare. Complétés par la contribution de Enel Cuore, dans le cadre du projet «Un Cuore in Stazione», les fonds ont permis de financer les travaux de rénovation et de créer un hébergement de nuit pour les personnes sans abri, «Rifugio Caritas». Ce point d'accueil propose un programme de réinsertion et de requalification sociale à ses hôtes, en collaboration étroite avec les services sociaux de la ville de Milan, et avec la contribution de bénévoles qui apportent des animations de soirée et des opportunités de réinsertion sociale.

Campagne de solidarité de Noël 2012

Du mois de décembre 2012 à janvier 2013, 70 bénévoles du groupe FSI se sont joint à la Communauté de Sant'Egidio pour vendre des chocolats aux voyageurs. Il était également possible de faire des dons directement dans les bornes d'achats de tickets en gares. Les fonds recueillis ont servi à financer les rénovations de cinq maisons familiales gérées par la Communauté de Sant'Egidio, deux à Gênes, deux à Naples et une à Messine : une aide importante pour les personnes âgées pauvres et les personnes sans abri afin qu'elles conservent leur autonomie autant que possible et qu'elles retrouvent une relation avec la maison et le quartier dans lesquels elles vivent.

Soutien à l'année européenne du volontariat en 2011

FSI a organisé avec CVSnet

(la Coordination nationale des centres de service volontaire) un concours photo « Destination bénévolat : l'Italie rejoint le train qui aide ». Des centaines de photographies ont été envoyées et publiées, racontant la solidarité en Italie, l'interculturalité et l'importance de bénévolat et de la solidarité dans les villes et en particulier dans les gares.

Frecciarosa

Avec le soutien du ministère de la Santé et du ministère de Travail et des Politiques sociales, et en collaboration avec l'association IncontraDonna et le Conseiller national pour l'égalité des chances, FS a mis en place une campagne de communication et de sensibilisation sur la prévention du cancer du sein en 2010, et répétée en octobre 2012. L'entreprise met son réseau de transport et de services à disposition de la campagne et contribue avec un espace d'échanges et de discussions. En octobre 2012, des consultations médicales gratuites ont été données à bord de deux trains sur la ligne Rome-Milan, combinés avec la distribution d'un guide et de matériel informatif dans les trains. Pendant ce mois, tous les canaux de communication du groupe ont intégré des sujets relatifs à la prévention du cancer du sein et à la santé.

FrecciaBimbo

A l'été 2013, FS a lancé l'initiative FrecciaBimbo dédiée à la santé et au développement des enfants. Du 24 juin au 7 juillet 2013, l'entreprise a organisé des discussions sur la protection et le bien-être des enfants, ainsi que sur le plan de prévention et d'action pour la croissance sans risque des enfants, soutenu par le ministère de la Santé, en collaboration avec la Fédération des pédiatres et CFI Progetti. Des kits de sécurité et de prévention pour les enfants et du matériel d'information ont été distribués dans les trains, et des médecins ont donné des consultations et des démonstrations pratiques, aux côtés de formations sur les techniques d'urgences en cas de suffocation.

Freccia contro il fumo

A l'occasion de la journée internationale sans tabac, le ministère de la Santé, le Haut institut pour la santé, la

Fondation Umberto Veronesi et FS ont soutenu une campagne d'information et de sensibilisation pour la prévention des maladies causées par le tabac. Du 28 au 31 mai 2013, des équipes spécialisées des Centres anti-tabagisme et du Service de santé national ont donné aux voyageurs des consultations gratuites sur la prévention et le traitement des maladies causées par le tabac et des documents informatifs ont été distribués pour aider à arrêter de fumer.

Formations

Formation sur l'errance en gare et la prise en charge des personnes sans abri

Dans le cadre du projet HOPE in stations, FSI a mis en place des formations pour le personnel ferroviaire qui entre en contact avec la réalité des problèmes sociaux dans les gares. 300 salariés sont formés chaque année : cheminots, agents de gare, personnel du train, chef de gare, personnel de bureau. Les prestataires de service (nettoyage, commerces en gare) ne sont pas formés. La formation est obligatoire et intégrée à la formation générale des nouveaux employés.

Formation sur la culture de la RSE

Depuis 2011, FSI adresse des formations aux secteurs des ressources humaines, Stratégie & planification et Achats pour la diffusion de la culture de la RSE.

Autres projets

Maison d'accueil et de vacances pour les familles d'enfants atteints de cancer

En offrant la location gratuite de locaux dans la station Ronciglione, l'entreprise ferroviaire italienne a permis à l'association Cuore di mamma onlus d'ouvrir, le 1er août 2013, une maison de vacances pour les enfants atteints de cancer et leur famille, afin de leur permettre de vivre un court séjour gratuit loin des hôpitaux. ◀

Projets de NRIC

Mise en place dans et autour des gares de lieux d'accueil, d'hébergement et d'orientation pour la prise en charge des personnes en errance ou des projets sociaux

Accueil et assistance des personnes exclues et sans abri

Projet en cours de création. NRIC prépare, avec la municipalité de Sofia et des organisations caritatives locales, la création d'un centre d'accueil social aux alentours de la gare centrale de Sofia. Dédié aux personnes sans abri, dans le besoin et/ou socialement exclues, ce centre leur apporterait des services de santé et un accompagnement vers l'inclusion sociale. NRIC soutiendrait le projet avec des bâtiments loués gratuitement aux associations. L'entreprise recherche actuellement des fonds européens. Les négociations avec les différents acteurs devraient commencer en septembre.

Autres projets

«PubTrans4all»

NRIC participe depuis 2009 à l'initiative européenne PubTrans4All, qui a pour objectif de créer et d'installer un système universel d'accès aux trains pour les personnes à mobilité réduite. L'entreprise bulgare a réalisé une étude de son infrastructure ferroviaire, a organisé une compétition de propositions auprès d'étudiants, a participé à une conférence européenne sur le sujet avec des partenaires associatifs, a proposé des recommandations sur les meilleures pratiques d'assistance à l'accès aux trains et prépare l'installation d'un dispositif universel d'accès aux trains dans son infrastructure. ◀

Projets de RE/NSB

Mise en place dans et autour des gares de lieux d'accueil, d'hébergement et d'orientation pour la prise en charge des personnes en errance ou des projets sociaux

Accompagnement des personnes en errance

Depuis 2009, RE abrite l'organisation religieuse Kirkens Bymisjon dans la gare d'Oslo, qui se charge d'aider les personnes en errance : jeunes non accompagnés, personnes âgées, personnes sans abri, personnes nécessitant une aide médicale. L'organisation facilite le contact avec les programmes, institutions et autres organisations spécialisées pour prendre en charge ces personnes.

Le développement de projets d'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation précaire sur le territoire de la gare

Insertion professionnelle de personnes anciennement toxicomanes

RE finance l'organisation religieuse Kirkens Bymisjon depuis 2009 pour soutenir son projet d'insertion professionnelle, par la rémunération d'anciens toxicomanes pour nettoyer dans et autour de la gare d'Oslo. ◀

Projets de la SNCB-Holding

Favoriser la communication et la coordination des agents des gares avec des acteurs extérieurs pour une meilleure remontée d'informations et une meilleure prise en charge des personnes en errance

Collaboration avec les partenaires sociaux pour la prise en charge de l'errance

Depuis 2009, les agents Securail assurent toute l'année un rôle préventif en gare incluant l'appréhension de la problématique de l'errance. Ils prennent contact avec les partenaires sociaux adéquats dès que la situation le nécessite. Lorsque qu'un agent Securail est confronté à une situation qui requiert l'intervention d'un service médical ou social, il peut contacter directement les services compétents. Chaque équipe dispose d'un document contenant les coordonnées des structures d'aide sociale autour de sa gare. Ces brochures reprennent les numéros d'urgence sociale mais aussi les plans du réseau et peuvent également servir à la mise en place de procédures d'alerte en collaboration avec le secteur associatif.

Plans d'urgence locaux

Un plan d'urgence local a été mis en place en 2012 à Louvain entre Securail, le personnel de la gare, la police locale et OCMW afin que chacun travaille selon des conditions définies en commun pour une meilleure prise en charge des problèmes et des personnes sans abri dans la gare. Suite aux problèmes liés aux familles en situation illégale rencontrées dans le centre commercial jouxtant la gare de Bruxelles-Nord, la Cellule Prévention et Sécurité Sociétale et le référent social ont été sollicités par le Secrétaire d'Etat à la Région de Bruxelles-Capitale, M. Bruno De Lille afin favoriser et accélérer la prise en charge de ces familles. Un plan d'action spécifique a été rédigé à cet effet en 2012.

Journal de bord social

A la gare de Gand-Saint-Pierre, un outil de communication est mis en place en 2012. Il s'agit d'un journal de bord dans lequel chaque partenaire (services

d'aide sociale, police, Securail, etc.) peut laisser ses commentaires concernant les situations tant positives que négatives rencontrées en gare avec les publics en errance. Ces informations sont ensuite transmises hebdomadairement à l'ensemble des partenaires concernés par la problématique qui peuvent prendre des mesures si nécessaire.

HOPE in Stations

En 2010, la Commission européenne a financé le projet HOPE in Stations, pour promouvoir une approche intégrée et collaborative entre les acteurs impliqués dans la lutte contre l'exclusion dans les gares. L'objectif pour les entreprises ferroviaires française, belge et italienne, était la création d'un référent social au sein des gares, chargé de coordonner toutes les actions. Des formations sur les problématiques sociales et la prise en charge de l'errance en gare furent données aux agents ferroviaires. En Belgique, la SNCB-H a coopéré avec La Strada (le Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abris) et Front Commun SDF, et a financé l'engagement d'un référent social à hauteur de 100.000€ pour la période de janvier 2010 à décembre 2012.

Mise en place dans et autour des gares de lieux d'accueil, d'hébergement et d'orientation pour la prise en charge des personnes en errance ou des projets sociaux

Hébergement d'urgence de la Fondation Prince Laurent

La Fondation Prince Laurent a organisé l'installation de 4 abris de chantier éclairés, chauffés et équipés de sanitaires à l'entrée de la rue des Sols à proximité de la gare de Bruxelles Central, entre le 1er novembre 2012 et le 31 mars 2013. Ces abris étaient uniquement accessibles aux personnes sans abri propriétaires d'animaux de compagnie. La SNCB-H a financé ce projet à hauteur de 13.000 €.

Plan hiver du Corporate Security Service

Depuis 2010, pendant la période hivernale, allant du 1er décembre

au 31 mars de l'année suivante, il est demandé aux agents Securail de renforcer leurs démarches préventives auprès du public en errance présent en gare et spécifiquement en gares de Bruxelles Central, Nord et Midi, Liège-Guillemins, Mons, Namur, Charleroi-Sud, Anvers-Central, Ostende, Bruges et Gand-Saint-Pierre. De ce fait, systématiquement, lors de la fermeture des gares ou en prévision de celle-ci, chaque personne présente en gare est interpellée par Securail, qui propose de prendre contact avec les partenaires sociaux chargés de l'hébergement dans sa région.

Consigne «Grands Froids»

Exceptionnellement, depuis 2010 également, une mesure d'urgence est appliquée dans les gares de Bruxelles-Midi, Anvers-Central, et Liège-Guillemins. Les personnes en errance sont tolérées en gare par la SNCB-H durant la période de fermeture prévue pour le nettoyage lorsque les températures extérieures sont négatives et que le réseau d'hébergement d'urgence régional est saturé. Cette mesure est essentiellement appliquée à Bruxelles. Si le nombre de bénéficiaires a fortement augmenté l'hiver 2012-2013, cette mesure n'entraîne aucune répercussion sur l'effectivité de l'entreprise.

Le développement de projets d'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation précaire sur le territoire de la gare

WORK in Stations

Dans la continuité du projet HOPE in Stations, le projet européen WORK in Stations a commencé en 2012 pour les entreprises ferroviaires française, belge et italienne. L'objectif est de proposer et de développer des modèles de coopération économique innovants dans le domaine de l'insertion par le travail des personnes les plus démunies, sur le territoire des gares, en partenariat avec des acteurs locaux. La SNCB-H s'est associée avec la Ville de Bruxelles et la Fédération bruxelloise des organismes d'insertion socioprofessionnelle (FeBISP) pour mener ce projet. A la gare de Bruxelles-Central, une

coopérative employant des personnes sans-abri a mis en place un service de location, maintenance et recycle de vélos.

Soutien à l'emploi

La SNCB s'engage pour l'emploi à travers cinq projets : la campagne médiatique «Construisons ensemble le train de demain»; l'action «Amenez-nous de nouveaux collègues...», qui a visé à encourager les membres du personnel du Groupe SNCB à rechercher activement de nouveaux collègues pour les postes en pénurie ; mais également, le Job Day qui a permis le recrutement de 26 candidats. La SNCB a également réalisé un film de promotion de l'emploi pour les techniciens et les ingénieurs, qui a été récompensé par un prix européen. Enfin la SNCB, a organisé dans le cadre de la BERT (Belgian Railway competition for technicians), le développement de deux projets sur le système de sécurité avec 16 écoles participantes.

Sensibilisation des usagers aux questions sociales, notamment à l'errance en gare

Journée d'étude

«La Gare à toi et à moi»

En novembre 2012, la SNCB-Holding a organisé une journée d'études intitulée «La Gare dans la ville : à toi et à moi !?», permettant la rencontre des différents publics et intervenants en gare et des différents services en gare, afin de permettre aux agents une meilleure efficacité dans leur travail. 50 personnes externes et internes ont participé à ces journées. Voir Encadré p19

Concours photo sur l'intégration en gare

Fin 2011, un concours de photos international sur le thème de «l'intégration et la gare» a été organisé par la SNCB-Holding et la Charte européenne pour le développement des missions sociales et sociétales en gare, dont les lauréats ont été exposés dans la gare de Bruxelles Midi en janvier 2012.

Diffusion d'un livret en gare sur la problématique de l'errance

La Ministre flamande pour la lutte contre la Pauvreté, Ingrid Lieten, a édité un Livret

informatif «Ik ben arm», visant à sensibiliser le grand public à la problématique de l'errance à travers des récits de vie.

Avec la collaboration de la SNCB-Holding, ce livret a été distribué par le public précarisé dans 6 gares flamandes (Gand-Saint-Pierre, Anvers-Central, Courtrai, Louvain, Tongres et Puurs) le 17 octobre 2011, journée internationale de la lutte contre la pauvreté.

Campagne de sensibilisation «Accept the Difference»

En novembre 2010, la SNCB-Holding a soutenu une campagne d'affichage nationale «Accept the Difference» pour sensibiliser le public des gares à l'acceptation de la différence sociale, culturelle, sexuelle, pour un budget de 120 000€.

Des trains contre le cancer du sein

Le 3 octobre 2011, la SNCB-H a affrété un train spécial Ruban rose entre Eupen et Ostend, avec un wagon dédié à la recherche et aux témoignages. Les passagers pouvaient aborder les docteurs et patients présents pour leur poser des questions. Durant la première semaine d'octobre, des macarons ont été vendus au profit de Ruban rose. Pendant tout le mois d'octobre, les agents ferroviaires ont arboré un ruban rose sur leur uniforme.

Formations

Modules de sensibilisation à la pauvreté à destination des agents ferroviaires

En prévision de l'hiver et des situations problématiques rencontrées avec certaines personnes errantes, la Cellule Prévention et Sécurité Sociétale a élaboré un module d'information et de sensibilisation à la pauvreté à destination des agents ferroviaires. Les agents Securail et le personnel de nettoyage des gares de Bruxelles, Charleroi, Liège-Guillemins, et Namur ont été sensibilisés entre 2010 et 2012. Ces modules de sensibilisation ont été dispensés par les conseillers de la Cellule Prévention et Sécurité Sociétale sur le lieu de travail du personnel. Lors des séances, le conseiller a abordé brièvement la définition de l'errance, ses causes et le rôle de la gare, afin de permettre au personnel de

mieux comprendre les raisons de ce phénomène et le rôle qu'il peut jouer vis-à-vis de celui-ci. La séance présentait également certains outils de communication permettant d'ouvrir et de gérer le dialogue avec le public en errance pour parvenir à solutionner une situation problématique. Enfin, les participants ont été encouragés à contacter les services de l'aide sociale en cas de situation particulière et/ou inhabituelle nécessitant une intervention sociale.

Formations Hygiène et précarité à destination des agents ferroviaires

En mars 2010 (pilote) et en février et mars 2011 dans le cadre de HOPE in stations, pour un budget de 5 000€, les agents Securail et les agents d'entretien travaillant en gare de Bruxelles Central ont participé à des journées de formation organisées par la Cellule Prévention et Sécurité Sociétale de la SNCB-Holding et dispensées par l'a.s.b.l. Infirmiers de rue. Lors de ces formations, ont été abordés le contexte de l'errance en gare sur les plans juridique, administratif, politique, sanitaire et social, les moyens d'identification des publics en errance, leurs problèmes de santé et d'hygiène ainsi que les risques de contamination et les moyens de s'en protéger, le fonctionnement du secteur social bruxellois et le rôle de l'entreprise ferroviaire en la matière. Par ailleurs, les formateurs ont dispensé des conseils sur les comportements et attitudes à adopter pour initier un dialogue avec les différents publics et éviter les agressions. Cette formation a été répétée en mars 2013, pour un budget de 6 000€.

Autres projets

Système de récupération des seringues usagées

En gare d'Hasselt, une coopération entre Securail, l'OCMW, le CAW et le CAD (toxicomanie) a été mise en place en 2012 afin que le personnel de gare dispose de contenants pour la récupération de seringues usagées que les travailleurs sociaux vident ensuite régulièrement.

Système d'accès gratuit aux sanitaires

Suite aux nombreux cas de mictions sauvages dans et autour de la gare, un système d'accès avec jetons a été mis en place à Ostende en 2012 en collaboration avec le personnel de la gare, les travailleurs de rue et Securail, afin que les publics précarisés présents en gare puissent utiliser les toilettes gratuitement. Par ailleurs, ce système permet de faciliter la prise de contact avec le public sans abri par les travailleurs de rue qui gèrent eux-mêmes la distribution des jetons d'accès.

Redistribution des surplus alimentaires

Le référent social a organisé en 2012 la récolte quotidienne des stocks d'inventus alimentaires des concessionnaires des gares de Bruxelles Midi, Bruxelles Central et Bruxelles Nord, par des associations locales qui se chargent ensuite de la redistribution vers le public en errance au sein de leurs propres infrastructures.

Soutien à la fondation Child Focus

La SNCB-Holding soutient depuis 1993 Child Focus, la fondation pour les enfants disparus et exploités sexuellement. Quand une disparition est reportée, l'entreprise coordonne l'impression et la distribution d'affiches dans les 72 plus grandes gares du pays. Si la discrétion est nécessaire, les agents ferroviaires reçoivent un livret avec les photographies et contactent Child Focus dès qu'un enfant est reconnu. La SNCB-Holding aide aussi la fondation à imprimer et à distribuer les documents de deux campagnes annuelles de sensibilisation nationales organisées par Child Focus.

Billets gratuits pour les associations lors de la journée internationale pour l'élimination de la pauvreté

Le 16 octobre 2011, la SNCB-Holding a fourni 2000 billets de train à des associations belges pour que leurs membres puissent voyager gratuitement lors de la journée internationale pour l'élimination de la pauvreté.

Soutien à la campagne de levée de fonds d'Oxfam

Du 13 au 23 décembre 2011, Oxfam et la SNCB-Holding ont organisé la campagne Trains équitables pour la sixième année consécutive. Des truffes au chocolat portant le label commerce équitable ont été vendues dans les trains de la SNCB-Holding pour soutenir les projets d'Oxfam de lutte contre la pauvreté dans le Sud. ◀

Projets de la SNCF

Favoriser la communication et la coordination des agents des gares avec des acteurs extérieurs pour une meilleure remontée d'informations et une meilleure prise en charge des personnes en errance

HOPE in Stations

En 2010, la Commission européenne a financé le projet HOPE in Stations, pour promouvoir une approche intégrée et collaborative entre les acteurs impliqués dans la lutte contre l'exclusion dans les gares. L'objectif pour les entreprises ferroviaires française, belge et italienne était la création d'un référent social au sein des gares, chargé de coordonner toutes les actions. Des formations sur les problématiques sociales et la prise en charge de l'errance en gare furent données aux agents ferroviaires. En France, 3 postes de Référents Sociaux Gare ont été créés, et le projet a permis la mise en place d'outils de suivi des personnes précaires et d'outils de communication et de sensibilisation pour les professionnels (dont un numéro dédié « alerte exclusion » pour les gares parisiennes) et les prestataires. Soutenue par les pouvoirs publics, SNCF s'appuie sur un important réseau d'acteurs associatifs pour mettre en œuvre de nombreuses actions d'assistance et de prise en charge des

personnes en grande difficulté dans les gares : maraudes d'intervention sociale, accueil des personnes dans des locaux proches des gares, travail de médiation sociale, d'accompagnement, d'insertion professionnelle, etc. À l'échelle nationale, 70 partenariats de ce type couvrent plus de 50 gares.

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 2 ou 3 fois par an pour vérifier la cohérence des actions mises en œuvre.

Mise en place dans et autour des gares de lieux d'accueil, d'hébergement et d'orientation pour la prise en charge des personnes en errance ou des projets sociaux

Point d'accueil solidarité

Les « Points Accueil Solidarité » implantés en gare écoutent et orientent les personnes en errance (orientation vers les lieux adaptés, recherche d'emploi, de logement, etc.) et font le lien entre tous les acteurs. Ils sont implantés gares de Metz, Strasbourg et Tours et accompagnent chacun près de 6 000 personnes par an.

Structures d'hébergement d'urgence

En plus des 6 structures d'hébergement présentes à Paris et Avignon qui accueillent 250 personnes en situation de détresse, en décembre 2012, SNCF a proposé à l'État 120 places d'hébergement à Drancy et à Marseille. L'entreprise a ouvert aux personnes sans abri un de ses anciens foyers d'Ivry qui pourra accueillir une cinquantaine d'hommes seuls en situation de grande précarité. SNCF soutient aussi les lieux d'accueil de jour situés autour des quatre grandes gares parisiennes.

Le développement de projets d'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation précaire sur le territoire de la gare

WORK in Stations

Dans la continuité du projet HOPE in Stations, le projet européen WORK in Stations a commencé en 2012 pour les entreprises ferroviaires française, belge et italienne. L'objectif est de proposer et de développer des modèles de coopération économique innovants dans le domaine de l'insertion par le travail des personnes les plus démunies, sur le territoire des gares, en partenariat avec des acteurs locaux. En France, le projet se matérialise par la signature d'une convention-cadre instituant les modalités de coopération entre SNCF, la FNARS Ile-de-France et la ville de Paris qui développent des actions conjointes en termes d'insertion par l'activité économique. La convention engage notamment SNCF à développer six nouveaux chantiers d'insertion sur le périmètre des gares parisiennes d'ici à fin 2015.

Chantiers d'insertion

Depuis 2008, SNCF a mis en place 227 « chantiers d'insertion » dans le but de favoriser le retour à l'emploi des personnes les plus défavorisées et de leur faire bénéficier d'un cadre facilitant leur réintégration sociale. Ils peuvent ainsi travailler dans les espaces ferroviaires pour une durée de 6 à 18 mois. Les chantiers permettent l'enseignement de gestes professionnels, la formation et l'accompagnement des personnes en difficulté. Ils participent à la maintenance du patrimoine SNCF ainsi qu'à l'amélioration du cadre des voyageurs. Ce dispositif a permis l'accompagnement dans l'emploi et l'insertion sociale de 2 600 personnes. En 2008, SNCF a signé une convention-cadre avec « Chantier Ecole », le Réseau National des Acteurs de l'Insertion et de la Formation, dans le but de développer conjointement des projets de chantiers d'insertion dans toute la France. L'entreprise a signé une charte avec Promévil (Association de professionnels de la médiation sociale) en 2012 pour permettre à une centaine de médiateurs sociaux recrutés par Promévil de rejoindre les rangs

de SNCF. L'entreprise ferroviaire accueille aussi des personnes en Travail d'Intérêt Général afin de lutter contre la récidive et de permettre aux condamnés de découvrir l'activité ferroviaire et ses risques.

Soutien aux Points Information Médiation Multi Services (PIMMS)

53 PIMMS sont présents dans les territoires avec le soutien de SNCF et de Keolis, partenaires du dispositif depuis 1995. Les agents des PIMMS agissent au quotidien pour dispenser des conseils sur la gestion du budget familial, aider à la résolution des conflits et faciliter l'utilisation des services publics (dont les transports) auprès des habitants des quartiers fragilisés. Ces points d'accueil contribuent aussi au développement local grâce à la création d'emplois en insertion : 2 300 personnes en ont bénéficié depuis le début des opérations. Le 14 juin 2012, SNCF et l'Union Nationale des PIMMS ont signé une convention « objectif emploi » pour faciliter l'accès à l'emploi SNCF aux agents de médiation des PIMMS. Cette même année, SNCF a financé les travaux de création d'un PIMMS en gare de Labouheyre.

Soutien à l'emploi des jeunes et à l'égalité des chances

SNCF a mis en place plusieurs initiatives pour favoriser l'égalité des chances et l'emploi, notamment des jeunes des quartiers défavorisés. Du 13 au 17 février 2012, SNCF a organisé la « Semaine de l'égalité des chances », à destination des jeunes de la Seine-et-Marne, des Yvelines, de l'Essonne et du Val d'Oise : 127 candidats se sont présentés à l'opération de recrutement, pour 57 candidatures finalement validées. Du 13 au 29 mars 2012 s'est tenue la 5^e édition du Train pour l'Emploi, un parcours en 12 étapes avec pour fil conducteur l'égalité des chances, qui permet à l'entreprise d'entrer directement en contact avec les demandeurs d'emploi. SNCF était partenaire de la 5^e édition du « Train de l'Orienta-tion » pour aider les jeunes dans leurs choix de carrière, organisé par le magazine L'Étudiant sous le patronage du ministère de l'Éducation nationale et le ministère de l'Enseignement

supérieur et de la Recherche, du 10 novembre au 10 décembre 2012. Par ailleurs, SNCF a mis en place un partenariat avec l'Agence pour la Diversité Entrepreneuriale (ADIVE) pour soutenir les initiatives des jeunes des quartiers prioritaires. Dans le même esprit, SNCF s'est également associée à l'opération « Nos quartiers ont du talent » durant tout l'été, lancée à l'intention des jeunes des quartiers populaires diplômés bac + 4 et plus pour leur permettre de rencontrer des cadres, et a affiché son engagement pour l'égalité des chances sur 500 panneaux dans les gares d'Île-de-France, de Rhône-Alpes, d'Aquitaine et de Midi-Pyrénées.

Sensibilisation des usagers aux questions sociales, notamment à l'errance en gare

Voisins de gare : s'engager avec les personnes sans abri

Dans le cadre du Label Paris Europe, SNCF, l'Association aux Captifs la Libération et la coopérative sociale italienne Europe Consulting ont conçu un livret recueillant des paroles de personnes sans abri et les adresses où il est possible de s'engager comme bénévole. Ce livret a été distribué par des personnes en difficulté aux usagers en gare, permettant de sensibiliser à la fois à l'engagement bénévole et à l'errance en gare.

Concours pédagogique «Le respect à la loupe»

En partenariat avec l'Anacej (Association Nationale des Conseils d'Enfants et de Jeunes), SNCF a réalisé en 2013 la deuxième édition du concours «Le respect à la loupe». Le but est de proposer aux écoles, collèges et structures périscolaires de réaliser une campagne de sensibilisation sur le thème du respect. Un jury composé d'experts en éducation, en transport et en citoyenneté a décerné les prix. Plus de 60 projets ont été soumis au vote qui a mobilisé 20 000 internautes.

Formations

Formation Prise en charge de la grande précarité en gare
L'Université du service de SNCF

propose une formation d'une journée sur la prise en charge de la grande précarité en gare dans le cadre de la formation continue du personnel. Cette formation, disponible à Paris, Rennes, Nancy, Strasbourg, Lille, Lyon, Tours, et Marseille, a pour objectif de faire comprendre les causes de la grande précarité dans les gares, identifier les personnes en situation d'errance, connaître les acteurs et enjeux de cette problématique, acquérir les comportements appropriés, identifier la procédure de prise en charge de l'errance et définir l'organisation du tour de gare sociétal. Depuis janvier 2013, cette formation est intégrée à la formation initiale des agents d'Escale.

Formation Achats responsables

La fonction Achats a mis au point en 2009 deux modules de formation Achats responsables dispensés sur son Campus Achats et en lance un nouveau en 2013 dédié aux prescripteurs internes. Des sensibilisations internes pour des populations spécifiques (Directeurs d'Établissement, Directeurs d'Unités Opérationnelles, commerciaux, etc.) complètent le dispositif.

Campus annuel des dirigeants

Chaque année SNCF réunit ses managers, directeurs des affaires territoriales et dirigeants des branches lors d'un campus qui aborde les questions du lien social, de la cohésion sociale, de l'économie sociale et solidaire et de l'insertion par l'activité économique.

Formation «Les Enjeux du Développement Durable» pour les cadres

SNCF a lancé en 2012 un module de formation volontaire de deux jours intitulé «Les enjeux du développement durable : pour comprendre la politique de développement durable de SNCF et la mettre en œuvre», dont l'objectif, pour les cadres supérieurs, est d'acquérir un socle de connaissance transférable aux équipes ; de bien comprendre les enjeux de RSE pour SNCF ; et de s'engager plus loin dans des pratiques plus durables. La formation propose une approche globale des enjeux planétaires, puis se centre sur les enjeux pour l'entreprise et ses politiques mises en œuvre. Elle se conclut au terme des deux journées par un autodiagnostic et l'ébauche d'un plan d'action pour chacun. La formation est animée par des Enjeux & des Hommes, cabinet spécialisé dans l'accompagnement de la conduite du changement autour des problématiques de développement durable. Au total, 54 personnes ont participé aux 3 premières sessions en 2012 ; 1500 personnes sont ciblées par cette formation, à raison de 6 sessions par an.

Autres projets

Collecte solidaire à Paris Saint Lazare

La collecte solidaire a permis la récolte de 400 vêtements, de centaine d'accessoires vestimentaires et autant de produits alimentaires, de toilette et d'entretien. Les dons en espèces récoltés au cours de cet événement ont été reversés aux associations du quartier, travaillant à la prise en charge des personnes en errance dans la gare Saint-Lazare.

Dons de couettes pour les plus démunis

Pendant l'hiver 2012-2013, SNCF et Geodis se sont impliqués aux côtés des collectivités et d'associations caritatives à travers une large opération de distribution de couettes auprès des collectivités locales qui distribuent les couettes dans les centres d'hébergement et auprès d'associations caritatives comme la Croix Rouge, le Secours Populaire, le Samu social de Paris, les Restos du Cœur et le Secours Catholique. Au total, 80 000 couettes ont été distribuées dans plus de 50 agglomérations françaises notamment à Rennes, Nantes, Nancy, Valenciennes, Saint-Quentin...

Participation à des chaires universitaires sur la RSE

SNCF participe de manière régulière et active aux chaires Développement Durable de Sciences Po, Achats Responsables d'Euromed Management Marseille et de l'École des Mines de Nantes.

Réseau RSE de mobilisation des collaborateurs

SNCF soutient l'implantation de réseaux RSE sur tout le territoire qui sensibilisent les collaborateurs à la RSE du groupe et les invitent à s'impliquer au sein de projets et de démarches spécifiques. Par exemple, les Volontaires de l'Information se mobilisent pour prêter main forte à l'escale en cas de besoin. Et, en novembre 2011, plus de 250 agents ont participé à l'opération «Tricotez à grande vitesse !» organisée en partenariat avec la marque de smoothies Innocent, au profit de l'association Les petits frères des Pauvres.

Vente des objets des «petits gris» pour les Restos du Cœur

Pour venir en aide aux Restos du Cœur, SNCF a organisé la vente d'un train de banlieue découpé en morceaux baptisés les «Petits Gris», qui a rapporté 45 530 euros à l'association d'aide aux personnes démunies.

Train Bien Vivre...Toute sa vie !

Du 10 au 27 septembre : le Train Bien vivre... Toute sa vie ! a sillonné la France. Abordant de manière interactive et dynamique les enjeux et problématiques liés au vieillissement, ce train affrété par SNCF et animé par de nombreux partenaires, proposait des activités variées, allant de cours de sport pour personnes âgées à des dépistages d'audition, toutes dédiées au bien-être intergénérationnel.

SNCF et le Secours Populaire emmènent des enfants défavorisés à la plage

En juillet et en août 2013, le comité d'entreprise SNCF, avec l'aide du Secours Populaire a emmené plusieurs dizaines d'enfants issus de familles défavorisées en vacances, alors qu'ils en auraient été privés autrement. ◀

Projets de la SŽ

Formations

Formations sur la santé et le bien être au travail

SŽ a proposé différentes formations ponctuelles à ses employés concernant la santé et le bien être au travail. En 2008 une trentaine de travailleurs ont suivi une formation sur l'addiction aux drogues ; en 2009 ce sont 30 personnes qui ont participé à une formation sur l'intimidation sur le lieu de travail ; enfin, en 2012, 22 employés ont assisté à une formation sur le stress et les troubles liés au stress. En parallèle, trois professionnels de la santé du Centre médical universitaire de Ljubljana et de l'Institut de médecine clinique et des sports du travail sont inclus dans le réseau slovène pour promouvoir la santé au travail, former les employés et les inciter à partager leurs expériences et leurs exemples de bonnes pratiques.

Autres projets

INODEL : améliorer l'environnement du travail avec des solutions innovantes

En 2012 SŽ a coopéré avec l'université de Ljubljana, la faculté d'administration et le syndicat Slovenian Trade Union à l'occasion du projet INODEL «Améliorer l'environnement du travail avec des solutions innovantes». Cette étude a été mise en place afin de connaître les raisons du haut taux de renouvellement des travailleurs et de mieux appréhender le stress au travail. Un questionnaire a été rempli par 1 481 employés et un séminaire sur le thème «Je suis en situation de stress, que faire ?» a été organisé. La deuxième phase du projet est en cours de préparation.

Aides financières pour les employés

En 2012, un total de 264 000€ d'aides financières ont été apportées aux employés de SŽ qui ont dû faire face à la mort d'un membre proche de la famille, une longue maladie ou des accidents naturels tels que les inondations. ◀

