

STRATÉGIE
SOCIAL
ENVIRONNEMENT
SOCIÉTAL
INDICATEURS



**RAPPORT DE RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE**

Le respect de l'environnement, l'ancrage local, le lien économique et culturel ont été les moteurs du projet de tunnel sous la Manche. La responsabilité sociétale est donc inscrite au cœur de la stratégie de Groupe Eurotunnel depuis toujours. Cet engagement d'origine ne se dément pas. Inscrit dans la stratégie de développement de la performance globale du Groupe, il s'approfondit à travers des actions concrètes et quantifiables en toute transparence.



N°1

**des entreprises
gestionnaires
d'infrastructures**

selon l'étude RSE publiée
en juin 2016 par Generali
Investments et fondée sur des
critères quantitatifs, sociaux,
environnementaux et de
gouvernance.

#SOCIAL

- Améliorer en continu la prévention des risques et les conditions de vie au travail
- Développer l'employabilité des collaborateurs
- Promouvoir un dialogue social constructif
- Favoriser la diversité et l'égalité des chances
- Détecter et valoriser des talents
- Faciliter l'emploi et l'insertion des travailleurs en situation de handicap

#ENVIRONNEMENT

- Minimiser l'impact de nos activités sur l'environnement
- Réduire notre empreinte carbone
- Préserver les ressources naturelles
- Protéger et accroître la biodiversité
- Limiter et valoriser les déchets
- Maîtriser les nuisances des activités opérationnelles

#SOCIÉTAL

- Contribuer au développement économique du territoire
- Construire des relations durables avec toutes les parties prenantes (actionnaires, clients, sous-traitants, fournisseurs...)
- Agir en tant qu'entreprise citoyenne et solidaire
- Apporter un soutien aux communautés locales
- Favoriser la recherche, les innovations et le partage de l'expertise
- Participer au développement de la culture du patrimoine

Une politique responsable et durable

- Meilleures pratiques de gouvernance
- Responsabilité économique pour une rentabilité pérenne
- Respect des droits de l'homme
- Éthique et déontologie
- Politique d'achats rigoureuse

STRATÉGIE

AGIR EN ENTREPRISE CITOYENNE

Avant même l'introduction du concept de RSE, le projet de Liaison Fixe transmanche a associé, dès sa conception, la création de richesses pour tous et la responsabilité sociétale. L'Homme, la nature et le territoire sont au cœur des préoccupations de Groupe Eurotunnel depuis toujours.

Lien physique entre les hommes, le tunnel sous la Manche a accueilli plus de 390 millions de voyageurs et 77 millions de véhicules de tous types depuis son ouverture en 1994.

Lien économique, il assure aujourd'hui 25 % des échanges commerciaux entre le Royaume-Uni et le continent européen. Lien écologique, il est le moyen le plus rapide, le plus simple et le plus protecteur de l'environnement pour traverser la Manche. Creusée dans la craie bleue à 100 mètres en-dessous du fond de la mer, cette infrastructure ultra-performante évite toute interaction avec l'écosystème marin. Jusqu'à 400 trains y circulent chaque jour à grande vitesse, consommant une énergie électrique produite sans émanations de CO₂ dans l'atmosphère. Un camion qui franchit le Déroit dans une Navette Eurotunnel émet jusqu'à 20 fois moins de gaz à effet de serre que s'il effectuait la traversée Calais-Douvres à bord d'un ferry. Inscrite dans les gènes de l'entreprise, la responsabilité sociétale irrigue toute sa démarche de performance globale. Le Groupe s'efforce de conjuguer les enjeux entrepreneuriaux, environnementaux, sociaux et sociétaux dans sa stratégie de croissance durable, à travers des actions concrètes, mesurables, et dont il rend compte chaque année en toute transparence. Les indicateurs mesurant les efforts du Groupe en matière de RSE sont, autant que possible, communs à toutes les entités du Groupe et font l'objet d'une publication dans le Document de Référence visé par l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Économie responsable Economie rentable

Facteur de croissance et atout concurrentiel, la responsabilité sociétale engage à investir dans les innovations sociales et environnementales. Facteur de progrès, la RSE est également une source de productivité.

La mise en œuvre d'outils numériques dans la gestion des ressources humaines

marque la volonté du Groupe d'établir un environnement de travail propice au développement et à l'épanouissement personnel, pour attirer et retenir des collaborateurs qualifiés et de qualité. Depuis la sélection des candidats à l'embauche jusqu'au plan de succession qui permet d'anticiper l'évolution à long terme de la force de travail, en passant par les entretiens individuels d'évaluation, la digitalisation des principaux processus affine la connaissance, minimise les tâches administratives et permet aux spécialistes RH de se concentrer sur la relation humaine.

Premier et toujours seul opérateur transmanche à avoir réalisé un bilan carbone.

Groupe Eurotunnel a réduit de 55 % son empreinte carbone depuis 2006. Cet engagement permanent dans la lutte contre le réchauffement climatique est mesuré et certifié tous les deux ans par

le Carbon Trust Standard, dont le logo orne chaque locomotive Eurotunnel.

Acteur économique de premier plan dans le Calais et le Kent, Groupe Eurotunnel contribue au dynamisme de son territoire.

Toutes les études s'accordent pour estimer que depuis l'ouverture commerciale du tunnel sous la Manche en 1994, l'activité de la Liaison Fixe a généré la création de 8 100 emplois dans le Kent et le Calais. L'implication du Groupe au quotidien dans la vie locale se traduit concrètement par l'activité du CIFFCO à Coquelles, premier centre de formation privé aux métiers du ferroviaire, par le développement des formations en alternance avec des établissements d'enseignements locaux, par différentes initiatives de soutien à l'emploi des jeunes. Dans le domaine de l'innovation, le Groupe conduit d'importants projets en partenariat avec des organismes publics et privés de recherche implantés sur son territoire.

N°20 de l'indice Gaïa-index parmi les 230 entreprises évaluées

Cet indice mesure le degré d'implication des entreprises cotées au regard des enjeux de RSE, selon les critères de gouvernance d'entreprise, de politique sociale et environnementale et de l'implication des parties prenantes. Cette confirmation valorise les efforts du Groupe en matière de RSE auprès de la communauté financière et des investisseurs, avec une progression de sa note globale de 35 % depuis 2012.



Groupe Eurotunnel confirmé dans l'indice FTSE4Good

Lors de l'évaluation annuelle de décembre 2016, Groupe Eurotunnel a été à nouveau confirmé dans l'indice FTSE4Good (depuis son inclusion en 2014) qui

identifie les entreprises cotées jugées éthiques et responsables. Cette nouvelle reconnaissance traduit l'importance que le Groupe accorde au développement de

ses activités dans le respect de critères extra-financiers de responsabilité sociale, environnementale et sociétale.

SOCIAL

LES ÉQUIPES DU GROUPE AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

1. DIGITALISATION DES PROCESSUS

Groupe Eurotunnel développe une gestion intégrée des ressources humaines avec des outils numériques qui permettent de centraliser toutes les données, de construire une vision globale des processus et d'assurer un suivi précis des performances. L'application *Success Factors* a été déployée pour exploiter les données recueillies lors des entretiens annuels d'évaluation des 450 cadres des quatre plus hauts grades. Puissant outil d'aide à la décision, ce logiciel permet d'affiner l'évaluation, de détecter les talents à fort potentiel avec davantage de pertinence et de mieux identifier les besoins de formation. Il sera progressivement déployé aux niveaux hiérarchiques intermédiaires et, à terme, à l'ensemble des salariés. En amont, la numérisation des informations obtenues de la part des candidats - plus de 6 000 CV sont reçus chaque année - va s'engager en 2017. Leur intégration dans *Success Factors* minimisera les tâches administratives et permettra de se concentrer sur les relations avec les personnes, autour d'un objectif central : recruter les meilleurs candidats, développer les compétences de nos collaborateurs et construire leur plan de succession.



2. NOUVEAUX UNIFORMES POUR LE SERVICE CLIENT

Conducteurs et chefs de train, membres d'équipage, agents à l'enregistrement et sur les terminaux : 1 000 collaborateurs du service client portent un uniforme. Les nouvelles tenues ont été conçues en étroite collaboration avec les salariés concernés afin de réaliser une collection parfaitement adaptée à chaque fonction.

3. VOLONTAIRES POUR LES JOURS DE POINTE

Les records de fréquentation se traduisent en 2016 par 32 journées *Busy and Ready* (BAR) où plus de 7 000 véhicules embarquent dans les Navettes Passagers dans un sens. Des équipes de volontaires sont alors mobilisées pour maintenir un haut niveau de qualité de service. Au total, 80 collaborateurs de fonctions habituellement sans contact direct avec la clientèle se sont portés volontaires « How can I help? » en France ou en Angleterre, moyennant une rémunération spécifique, pour contribuer à la fluidité du trafic, à l'information et au confort des clients.



4.

4. MOBILISATION SUR LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL A EUROTUNNEL

La sécurité, priorité majeure de Groupe Eurotunnel, exige une vigilance et des remises en question permanentes. Organisés durant l'année 2016, différents ateliers axés sur le thème de la Sécurité ont mobilisé de nombreux niveaux hiérarchiques dans l'entreprise ainsi que les partenaires sociaux. D'autres ateliers ont également été mis en place pour les sous-traitants et permis des échanges riches en expériences partagées. La volonté d'une amélioration continue des performances s'est concrétisée par :

- Une nouvelle organisation qui place les facilitateurs sécurité au sein même des directions opérationnelles,
- Une campagne de communication interne, « La sécurité fait son cinéma », qui aborde en vidéo les thèmes de la sécurité à travers un prisme décalé,
- De nouveaux outils qui faciliteront la capture des événements sécurité, une remontée plus rapide de l'information et un traitement approprié.

5. LA SÉCURITÉ, L'AFFAIRE DE TOUS CHEZ EUROPORTE

Chez Europorte, la Semaine de la Sécurité 2016 d'Europorte s'est concentrée sur les risques d'accidents du travail, avec un retour d'expériences sur les incidents les moins rares (accidents de voiture, lésions aux mains, chute en descendant de locomotive). Les managers ont réalisé 59 visites des sites pour échanger sur les différentes thématiques avec les salariés des différentes entités.

Nouvelle convention de branche pour le fret

Les dirigeants d'Europorte ont participé à l'élaboration des nouvelles règles sociales applicables à toutes les sociétés de fret ferroviaire en France. À l'initiative du gouvernement, la convention collective entrée en vigueur le 13 décembre 2016 va par exemple attribuer aux conducteurs de locomotives treize repos d'aménagement du temps de travail (RATT) en année pleine, ce qui va impliquer d'accroître les gains de productivité pour atteindre la rentabilité opérationnelle.



Par ailleurs, l'entreprise se prépare activement au renouvellement de sa certification ISO 9001:2015, une nouvelle version plus exigeante de cette norme qui prend en compte les performances en matière de qualité, de sécurité et de respect de l'environnement.

6.

ÉPARGNE SALARIALE

Le *Share Incentive Plan* (SIP), mis en place en 2015 pour les salariés qui relèvent de la législation britannique, leur propose d'acquérir des actions GET avec un abondement de même montant pour les premières 450 £ investies, puis à hauteur de 25 % jusqu'à un plafond de 1 800 £ par an. Il remporte un grand succès avec la participation de plus de 50 % des salariés concernés. Ces collaborateurs bénéficient ainsi de dispositions similaires à celles du Plan d'Épargne Groupe (PEG) français, dans lequel 80 % des bénéficiaires potentiels ont investi.

Le PEG comme le SIP peuvent être alimentés par les titres reçus dans le cadre du Programme d'Attribution Gratuite d'Actions. Depuis son lancement en 2011, chaque salarié du Groupe présent depuis le début du programme, à l'exception des cadres dirigeants, a reçu 910 actions GET gratuites.

Ouvert en 2016, le Plan d'Épargne Retraite Collective (PERCO) doté d'un fonds de placement abondé par le Groupe, permet aux salariés soumis au droit social français de préparer leur retraite en épargnant en numéraire ou en temps.



N°1

Le « Share Incentive Plan » a reçu le prix du Meilleur Plan d'épargne en actions lors des *Employee Benefits Awards 2016* à Londres.



CULTURE MANAGÉRIALE

Pour impulser la démarche collaborative du projet Vision 2020, plus de 300 managers de la Concession ont bénéficié de sessions de formation à la culture managériale au cours de l'année. Parmi les thèmes abordés : la dynamique d'équipe, le désilotage des organisations, le renforcement des interfaces entre départements, les compétences managériales, l'ouverture d'esprit et les exigences partagées en matière de sécurité.

ENVIRONNEMENT

LEADER DU TRANSPORT ÉCO-RESPONSABLE

1. RÉDUCTION CONTINUE DES ÉMANATIONS DE CO₂

Leader mondial incontesté du feroutage, Eurotunnel est un pionnier du transport bas carbone. La réduction des émanations de gaz à effet de serre liées à ses activités constitue une ligne centrale de sa démarche RSE. Premier et toujours seul opérateur transmanche à avoir réalisé un bilan carbone, la réduction continue de ses émissions depuis 2006 lui a valu l'obtention à quatre reprises de la certification *Carbon Trust*.

De plus, le Groupe a réduit de 12 % ses émissions de gaz à effet de serre en 2016, par rapport à 2015 à périmètre constant (hors GB Railfreight). Groupe Eurotunnel a rejoint l'organisation non gouvernementale *Global Union for Sustainability* en 2012. A ce titre, il s'est engagé à réduire encore de 3 % par an son empreinte carbone. Groupe Eurotunnel a également adhéré, dès 2013, au Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact). Ce pacte invite notamment les entreprises à :

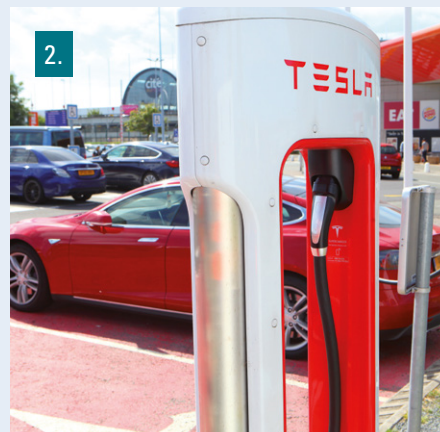
- Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement,
- Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement,
- Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

2. NOS CLIENTS PASSENT À L'ÉLECTRIQUE

Le nombre de clients voyageant dans Le Shuttle à bord de leurs voitures électriques augmente fortement : de 40 en 2014 et 800 en 2015 à 3 533 en 2016, dont 70 % à bord de Tesla et probablement 5 000 en 2017. Les terminaux de Coquelles et de Folkstone offrent au total 16 places de recharge dont 8 superchargeurs Tesla à nos clients.

3. REFROIDISSEMENT « BAS CARBONE »

Quatre nouveaux groupes froids, répartis dans les usines de Sangatte et Shakespeare Cliff, remplacent les anciens, chargés de refroidir l'eau envoyée sous pression dans les tunnels ferroviaires pour y maintenir une température inférieure à 30°C. Ces nouveaux équipements, plus puissants, consomment cependant 40 % d'électricité de moins que leurs prédécesseurs. Autre atout écologique majeur, ils utilisent un gaz réfrigérant organique, le HFO, au lieu du R22 précédent, coupable d'une action négative sur la couche d'ozone de la haute atmosphère.



Locomotives propres

Conformément à la législation belge, Europorte a équipé ses locomotives diesel Euro 4000 d'un dispositif anti-débordement conçu pour éviter au fioul de se répandre sur le sol pendant le plein de la machine.

4. REMPLACEMENT DU HALON

Le halon, dérivé hydrocarbure utilisé comme gaz d'extinction dans les 240 salles techniques des tunnels ferroviaires de la Liaison Fixe a été remplacé en 2016 par le Novec 1230, un gaz qui émet 7 000 fois moins de CO₂ en cas d'utilisation. Le halon est également en cours de remplacement par un système aérosol stat-X dans les modules techniques des locomotives et par un brouillard d'eau dans les cabines de conduite.

5. SAMPHIRE HOE PRIMÉ À TROIS REPRISES

Propriété de Groupe Eurotunnel, ce site de 40 hectares a été gagné sur la mer lors du creusement du tunnel sous la Manche. Il accueille près de 80 000 visiteurs par an, notamment lors de voyages scolaires. Samphire Hoe a reçu en juillet 2016 un 12^e *Green Flag* consécutif, prix qui distingue chaque année les sites naturels britanniques présentant la plus haute qualité environnementale. La réserve naturelle héberge de nombreuses espèces animales et une flore d'une rare diversité. Le site a également remporté une médaille d'or dans la catégorie « parcs paysagers », lors des *South and South East in Bloom Awards*. Et en janvier 2017, l'abri pédagogique a remporté une distinction au niveau national du Royaume-Uni : le prix Spécial de l'Innovation décerné par le *Green Flag Award Scheme* pour sa haute qualité environnementale et sa contribution aux collectivités locales et aux groupes scolaires.



POUR EN SAVOIR PLUS
WWW.SAMPHIREHOE.COM

6. AVANCÉES VERS LE ZÉRO PAPIER

Gains de temps, gains de place, praticité, économies d'énergies, préservation des forêts : la dématérialisation des documents papiers offre de multiples avantages et devient de plus en plus simple à mettre en œuvre à l'heure du tout numérique. Depuis 2016, les collaborateurs de la Liaison Fixe en France, du CFFCO et de la société holding peuvent, s'ils le souhaitent, recevoir leur bulletin de salaire sous forme électronique, totalement sécurisée via le dispositif de coffre-fort numérique de Digipost, filiale du Groupe La Poste. Environ 500 salariés, soit 30 % de l'ensemble concerné, ont déjà opté pour ce bulletin. Un service de factures dématérialisées est également proposé aux clients des Navettes Camions. De même, chez Europorte, l'application RailFleet One, utilisée par les conducteurs pour transmettre par mobile les incidents techniques de la locomotive, marque une nouvelle étape vers la dématérialisation complète du suivi des engins moteurs.



Aller travailler à vélo

Pour inciter les salariés à laisser leur voiture au garage, le gouvernement britannique leur propose d'acheter un vélo moyennant une réduction de leurs cotisations sociales correspondant à au moins 25 % du prix du vélo. A Folkestone, 52 collaborateurs d'Eurotunnel ont souscrit à ce programme en 2016. Tout le monde y gagne : les salariés sur leur achat et leur meilleure forme physique, la santé publique et l'entreprise qui réduit son empreinte carbone.



SOCIÉTAL

GROUPE EUROTUNNEL, UN PARTENAIRE ENGAGÉ

1. LES AMBASSADEURS EUROTUNNEL

Groupe Eurotunnel met en avant la binationnalité de la Liaison Fixe et l'engagement de ses salariés à travers une série de 10 portraits vidéo d'hommes et de femmes qui travaillent à Coquelles et à Folkestone. Cette campagne a été largement reprise sur les réseaux sociaux.



VIDÉOS DES 10 AMBASSADEURS SUR
WWW.EUROTUNNELGROUP.COM

2. CAPITAL FILLES

Pour la deuxième année consécutive, le partenariat avec l'association française Capital Filles a été renouvelé en 2016. Douze marraines Eurotunnel ont accompagné des jeunes filles élèves de terminale à la découverte des métiers d'avenir dans la région, notamment dans les filières technologiques et industrielles qui, contrairement à des préjugés trop solidement ancrés dans les esprits, conviennent aussi aux femmes.



3. GROUPE EUROTUNNEL PARTENAIRE DU FORUM MONDIAL DE L'ÉCONOMIE RESPONSABLE

Lors du Forum mondial de l'économie responsable 2016, présidé par Philippe Vasseur, administrateur de Groupe Eurotunnel et président du Réseau Alliances, une trentaine de professionnels représentant des entreprises locales et régionales (Auchan, Bonduelle) ont participé, sur le site de Coquelles, à des échanges sur les différents thèmes de la responsabilité sociétale.

4. LA SÉRIE TUNNEL REVIENT

Les huit épisodes de la deuxième saison de cette production franco-britannique ont été diffusés en mars 2016 par Canal+, puis en avril et mai par Sky Atlantic. Les deux enquêteurs, Elise Wassermann, commandant à la PJ de Calais (Clémence Poésy), et Karl Roebuck, inspecteur principal de la police du Kent (Stephen Dillane), collaborent à nouveau pour élucider, cette fois, un double enlèvement dans le tunnel sous la Manche et un crash aérien suspect dans le détroit du Pas-de-Calais. Nombre d'installations de la Liaison Fixe, telles que le centre de contrôle ferroviaire, les ateliers de maintenance et les Navettes sont présentes dans le programme où apparaissent aussi, en figurants, des collaborateurs du Groupe. Et gardez les yeux grands ouverts pour la saison 3, dont le tournage commence au printemps 2017 !

5. UNE INFRASTRUCTURE TÉLÉGÉNIQUE

Remplacer 50 km de rails dans deux tunnels ferroviaires sans pénaliser le trafic le plus dense au monde : BBC South East Today a eu envie de faire découvrir aux téléspectateurs, dans un reportage diffusé en 2016, cette prouesse technique réalisée tous les cinq à sept ans pour maintenir le niveau de sécurité maximal de cette infrastructure exceptionnelle. La sécurité, c'est aussi le thème retenu par Le monde de Jamy, sur France 3, dans une émission qui présentait notamment les quatre stations SAFE du Tunnel, une innovation unique au monde : un incendie à bord d'un poids lourd dans une Navette Camions peut y être très rapidement éteint en toute sécurité pour les passagers et en minimisant les dommages au Tunnel lui-même.

6. SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS CARITATIVES

Une collecte organisée à l'initiative du Comité d'entreprise et à laquelle le Groupe s'est associé a permis aux associations Les clowns de l'espoir, AFM Téléthon et la Ligue contre le cancer de recevoir chacune un chèque de 2 000 €.



JOBS TRANSFRONTALIERS

Comme chaque année, Groupe Eurotunnel était présent aux rencontres Jobs transfrontaliers 2016 qui se sont tenues à Fréthun le 6 octobre 2016. Plus de 40 recruteurs français, britanniques et belges y proposaient quelque 1 600 emplois. Une belle occasion de présenter les opportunités de carrières au sein du Groupe, de faire découvrir les postes à pourvoir aux 1 100 participants et de collecter plusieurs centaines de CV.



9. FAMILY DAY

Le samedi 24 septembre 2016, Eurotunnel avait invité les familles de ses collaborateurs à les rejoindre près du terminal de Coquelles et sur le site de Samphire Hoe près de Folkestone pour une journée conviviale sur le thème des super-héros. Les enfants déguisés et leurs parents pouvaient participer aux concours des plus beaux super-héros ou de la *Super Family* et à une belle *Wonder Soirée*. Plus de 1 400 personnes ont pris part à cet événement qui fut aussi l'occasion de visiter les installations habituellement inaccessibles, pour des raisons de sécurité, aux personnes non habilitées.

7. L'IMPACT ÉCONOMIQUE DU TUNNEL EN PHOTOS AÉRIENNES

Sur le site de l'Institut géographique national (IGN), la rubrique « Remonter le temps » permet de retracer l'évolution d'un territoire en comparant des cartes, depuis celle tracée par Cassini au XVIII^e siècle et des photographies aériennes prises depuis 1950. On y découvre par exemple Coquelles, village agricole de 970 habitants voici 50 ans, devenu avec le tunnel sous la Manche une ville de 2 400 habitants dotée d'un des plus grands centres commerciaux d'Europe et où le terminal Eurotunnel s'étend sur 650 hectares. L'Insee précise de son côté que la commune comptait 6 233 emplois en 2013, dont 79 % dans le secteur du commerce et du transport.

8. GB RAILFREIGHT : 15 ANS DE TRAINS CHARITABLES

Pour son 15^e anniversaire, GB Railfreight a organisé une tournée ferroviaire de quatre jours, commencée à Victoria Station (Londres) le 8 septembre et achevée le 11, entre Édimbourg et Reading via Liverpool. Au cours de ce voyage, le montant record de 125 100 £ a été collecté au bénéfice de trois associations caritatives : *The British Heart Foundation*, *Woking Homes* et *The Ripple Project*. Plus de 30 collaborateurs ont participé à la préparation, lancée un an auparavant, ou à la réalisation de cette opération également soutenue par plusieurs fournisseurs de GB Railfreight.

Éoliennes solidaires

Depuis la mise en service du parc éolien installé sur le site Eurotunnel de Coquelles, le Groupe reverse au Secours populaire français 10 % des recettes de son exploitation. Cette association a choisi de consacrer cette somme au soutien de plusieurs dizaines de familles qui peinent à régler leurs factures de gaz et d'électricité.



INDICATEURS

PRINCIPALES DONNÉES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

Les actions du Groupe en matière de RSE sont mesurées par un ensemble d'indicateurs extra-financiers audités et rendus publics chaque année dans le Document de Référence de Groupe Eurotunnel SE, disponible en ligne sur www.eurotunnelgroup.com.

À toutes fins comparatives, les indicateurs de l'année 2016 excluant GB Railfreight, les données 2015 ont été retraitées à périmètre identique.

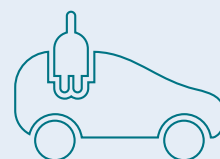


Les émissions de carbone engendrées par le fret ferroviaire sont **99 fois** inférieures à celles du transport aérien et **8 fois** inférieures à celles des ferries.



-12 %

**c'est la réduction
des émissions de gaz
à effet de serre du Groupe
en 2016, soit une baisse
de près de 12 000 tonnes
équivalents
CO₂ par rapport à 2015.**



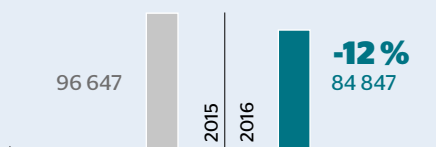
**49 voitures
électriques**

Au 1^{er} trimestre 2017, le parc des véhicules 100 % électriques qui circulent sur les terminaux compte 49 voitures, dont 33 à Coquelles et 4 à Folkestone pour Eurotunnel et 12 pour le prestataire Onet chargé de missions variées sur le site de Coquelles.

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

(tonnes équivalents CO₂)

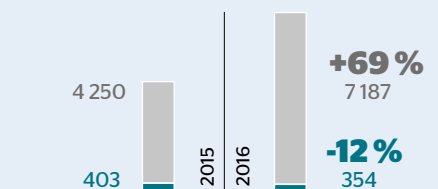


L'amélioration en 2016 est notamment due au remplacement du halon et des fluides frigorigères, et ce malgré l'augmentation sensible de l'activité opérationnelle.

DÉCHETS INDUSTRIELS

(en tonnes)

Déchets industriels non dangereux
Déchets industriels dangereux

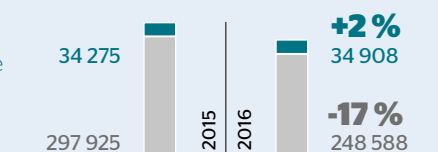


L'augmentation des déchets industriels non dangereux est essentiellement due à l'accroissement des travaux sur les terminaux et au renforcement des mesures de sûreté du terminal de Coquelles.

CONSOMMATION D'EAU

(en m³)

Prélevée dans la nappe phréatique
Prélevée sur le réseau public



La diminution de la consommation d'eau prélevée sur le réseau public provient principalement du changement de méthode de nettoyage des Navettes.

L'augmentation de la consommation d'électricité et de gasoil est principalement due à la croissance des activités des Navettes et à la sécurisation du terminal de Coquelles (multiplication des points d'éclairage et augmentation du parc automobile).

SOURCES ÉNERGÉTIQUES	2016	
Électricité (en kWh)	561 376 759	+5 %
Gaz naturel (en kWh)	7 691 510	-10 %
Fuel et gasoil non routier (en litres)	7 094 665	-9 %
Gaz de pétrole liquéfié (GPL) (en litres)	7 290	-38 %
Gasoil (en litres)	808 243	+12 %
Essence (en litres)	43 970	-13 %

INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE (ISR)

Évalué pour ses performances dans les domaines de l'environnement, du sociétal et de la gouvernance par plusieurs agences de notation extra-financières, Groupe Eurotunnel figure en 2016 dans les indices ISR de référence : FTSE4Good, Low Carbon 100 Europe, STOXX Global ESG Leaders de Dow Jones, en particulier EURO STOXX Sustainability et STOXX Europe Sustainability. Groupe Eurotunnel se place également 20^e dans l'indice Gaïa Index, l'indice ISR des valeurs moyennes développé par IDMidCaps, Ethifinance, MiddleNext et la SFAF, soit une progression de sa note globale de 35 % depuis 2012.

INDICATEURS SOCIAUX



76,6 % d'hommes



23,4 % de femmes

46 ans

c'est l'âge moyen des effectifs
du Groupe en 2016.

33 %

des salariés sont âgés
de moins de 40 ans.

EFFECTIFS DU GROUPE PAR PAYS



EFFECTIFS PARENTITÉS

EUROTUNNEL	2 483
EUROPORTE	831
CIFFCO	7
GROUPE EUROTUNNEL	15

268

recrutements

en 2016 au sein du Groupe,
dont 82,8 % en CDI.

172 jeunes

en contrat d'apprentissage
ou de professionnalisation
sont présents dans les équipes
du Groupe en 2016.



67 %

des effectifs du Groupe
travaillent en horaires décalés
en 2016 pour assurer la
continuité des services,
24 h sur 24, 365 jours par an.



SÉCURITÉ AU TRAVAIL

8,6

Taux de fréquence*
des accidents du travail
avec arrêt en 2016
(comparé à 11 en 2015).

0,6

Taux de gravité**
des accidents du travail stable.

* Taux de fréquence : nombre d'accidents avec
arrêt x 1 000 000 / nombre d'heures travaillées.

** Taux de gravité : nombre de jours d'arrêts de travail
x 1 000 / nombre d'heures travaillées.

84 508 heures

de formation aux salariés du
Groupe en 2016, soit 25 heures
en moyenne par salarié.

4 M€

C'est le coût consacré à
la formation des salariés de
Groupe Eurotunnel en 2016.

Annexe

6. INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

6.1.	<i>PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE RSE DE GROUPE EUROTUNNEL</i>	204
6.1.1	<i>Origine de la démarche RSE et engagements de Groupe Eurotunnel</i>	204
6.1.2	<i>Matérialité et dialogue avec les parties prenantes</i>	204
6.1.3	<i>Principaux axes de la politique RSE et faits marquants 2016</i>	206
6.1.4	<i>Pilotage de la démarche et organisation</i>	206
6.1.5	<i>Méthodologie de reporting et certification des données</i>	207
6.1.6	<i>Indices et récompenses</i>	207
6.2.	<i>LES HOMMES</i>	207
6.2.1	<i>Santé et sécurité</i>	208
6.2.2	<i>Conditions de travail</i>	211
6.2.3	<i>Dialogue et relations sociales</i>	212
6.2.4	<i>Emploi</i>	214
6.2.5	<i>Formation</i>	219
6.2.6	<i>Tableau des données chiffrées 2014 / 2015 incluant GBRf et MyFerryLink</i>	219
6.3.	<i>LE TERRITOIRE</i>	221
6.3.1	<i>Satisfaction et fidélisation de la clientèle</i>	221
6.3.2	<i>Promotion du ferroviaire</i>	222
6.3.3	<i>Développement du territoire</i>	223
6.3.4	<i>Bonnes pratiques : être un acteur loyal et responsable</i>	225
6.4.	<i>LA NATURE</i>	226
6.4.1	<i>Politique générale en matière environnementale</i>	226
6.4.2	<i>Changement climatique et politique énergétique</i>	227
6.4.3	<i>Économie circulaire et gestion des déchets</i>	230
6.4.4	<i>Protection de la biodiversité</i>	231
6.5.	<i>TABLEAUX DES DONNÉES CHIFFRÉES 2014/2015 INCLUANT GBRf</i>	231
6.6.	<i>TABLEAU DE CONCORDANCE AVEC LA GRI 4</i>	232
6.7.	<i>POLITIQUE RSE : PRINCIPES, ENJEUX ET ENGAGEMENTS</i>	239
6.8.	<i>NOTE MÉTHODOLOGIQUE RELATIVE À LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE</i>	242
6.9.	<i>RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION</i>	243

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

6.1. PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE RSE DE GROUPE EUROTUNNEL

6.1.1 ORIGINE DE LA DÉMARCHE RSE ET ENGAGEMENTS DE GROUPE EUROTUNNEL

Histoire, engagements du Groupe

Entreprise ferroviaire innovante et gestionnaire responsable d'infrastructures, Groupe Eurotunnel est engagé depuis son origine dans une politique de responsabilité sociale conçue pour concilier performance économique, équité sociale et protection de l'environnement dans une logique d'amélioration continue.

Groupe Eurotunnel intègre la responsabilité sociale au cœur de ses activités et dans ses interactions avec les différentes parties prenantes internes et externes et affiche clairement ses engagements auprès de ses partenaires : salariés, clients, fournisseurs, actionnaires, investisseurs, collectivités territoriales, administrations, associations et communautés.

Présentation de la politique RSE

Groupe Eurotunnel s'est doté d'une politique RSE formelle, portée et soutenue au plus haut niveau de l'organisation par le Président-directeur général et le conseil d'administration. Entrée en vigueur en 2015, cette politique décline les principes, les enjeux et les engagements du Groupe. Des objectifs RSE sont définis chaque année et font partie des objectifs assignés aux directeurs et responsables des différentes entités du Groupe.

Fidèle à ses principes, le Groupe mène depuis plus de vingt ans une politique à la fois exigeante et concrète, essentiellement dans trois domaines, qui sont autant d'enjeux stratégiques liés à ses activités :

- **Les Hommes**, c'est-à-dire chacun des 3 336 collaboratrices et collaborateurs du Groupe Eurotunnel ;
- **Le Territoire**, ou toutes les communautés avec lesquelles le Groupe est en relation partout en France, en Grande-Bretagne et en Europe ;
- **La Nature**, autrement dit l'environnement et les écosystèmes avec lesquels interagissent ses activités croissantes.

La politique RSE de Groupe Eurotunnel s'inscrit dans le respect des droits fondamentaux tels que définis dans les grands principes internationaux : la déclaration universelle des droits de l'Homme de 1948 et la déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail de l'Organisation Internationale du Travail, les principes directeurs de l'OCDE à l'attention des entreprises multinationales ainsi que les principes du Pacte mondial des Nations-Unies (Global Compact). Dans le cadre de son engagement au Global Compact, le Groupe communique annuellement sur ses pratiques en matière de RSE dans un rapport annuel intitulé « Communication on Progress » (COP). En 2016, ce rapport annuel du Groupe a été qualifié au plus haut niveau de différenciation du Global Compact (GC Advanced), faisant ainsi figurer Groupe Eurotunnel parmi les 60 entreprises françaises qui ont atteint cette qualification en 2016 sur un peu plus de mille signataires en France. Groupe Eurotunnel soutient, adhère et participe activement au World Forum de l'Économie responsable et aux valeurs qu'il promeut.

Périmètre

Comme indiqué en section 6.8 (note méthodologique) du présent Document de Référence, la consolidation des données 2016 porte sur l'ensemble des entités du Groupe à l'exception de GBRf (en raison de sa cession en cours d'exercice), du segment maritime et du projet ElecLink. L'ensemble des données du présent chapitre exclu GBRf, le segment maritime et ElecLink à l'exception des sections 6.2.6 et 6.5 du présent Document de Référence. Afin d'en faciliter la comparabilité, les données 2015 ont été retraitées en conséquence.

6.1.2 MATÉRIALITÉ ET DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Les équipes du Groupe, dans chacun de leurs périmètres respectifs, sont à l'écoute de leurs parties prenantes et en premier lieu de leurs clients, afin de favoriser la correspondance entre les attentes exprimées et les objectifs à long terme du Groupe. Un dialogue constructif basé sur la confiance est clairement établi avec les différentes parties prenantes. Pour aller plus loin, le Groupe s'efforce de formaliser de manière précise les résultats des dialogues menés aux différents niveaux de son organisation. En 2015, Groupe Eurotunnel a conduit une analyse de matérialité, visant à identifier les enjeux éthiques, sociaux ou environnementaux internes et externes les plus significatifs pour l'entreprise, au regard de l'impact potentiellement important sur ses parties prenantes, son environnement ou sa performance économique. Cette démarche, qui a intégré la consultation des principales parties prenantes internes et externes du Groupe, a permis d'identifier et hiérarchiser les principaux enjeux RSE internes et externes du Groupe. Elle a également permis d'identifier les opportunités et risques présents et futurs susceptibles d'impacter d'une manière significative ses parties prenantes, son environnement ou sa performance économique.

Méthodologie

L'analyse de matérialité consiste à identifier et hiérarchiser les enjeux RSE du Groupe en fonction de ses activités et des attentes de ses parties prenantes. Vérifiée par le cabinet KPMG, l'analyse a été conduite en suivant les trois étapes suivantes :

Étape 1 – Identification : 57 enjeux ont été identifiés à partir d'une revue documentaire interne et externe de Groupe Eurotunnel (publications du Groupe et publications des entreprises du secteur, analyse de la couverture médiatique, référentiels).

Étape 2 – Évaluation par les parties prenantes : 25 parties prenantes internes et externes ont ensuite été interrogées par un tiers indépendant, sur la base d'un questionnaire. Un top 25 des enjeux RSE a été identifié.

Étape 3 – Hiérarchisation des enjeux : représentée par une matrice de matérialité tenant compte de l'importance accordée par les parties prenantes interrogées et de l'impact sur l'activité de chacun des enjeux.

Résultats

La hiérarchisation a permis d'identifier une liste d'enjeux priorisés (prioritaires, très importants, importants) :

ENJEUX	1	Développement de l'activité	La sécurité et la sûreté des sites
	2	Développement de l'activité	La performance et la fiabilité du matériel et des infrastructures
	3	Investissement dans nos employés	La sécurité des employés
	4	Développement de l'activité	La sécurité des voyageurs et des marchandises
	5	Performance environnementale	La politique générale en matière de gestion de l'environnement

Groupe Eurotunnel a évalué l'ensemble des politiques, procédures et moyens mis en place pour chacun de ces enjeux, afin de déterminer les actions à déployer pour renforcer ou améliorer sa performance, dans un processus d'amélioration continue.

La démarche a également permis de souligner les principales valeurs du Groupe, selon ses parties prenantes : sécurité, service, salariés, environnement, innovation.

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

6.1.3 PRINCIPAUX AXES DE LA POLITIQUE RSE ET FAITS MARQUANTS 2016

Le tableau ci-dessous présente, pour chacun des trois domaines de responsabilité de Groupe Eurotunnel les enjeux les plus matériels, tels qu'identifiés par l'analyse de matérialité et les faits marquants de l'année 2016 :

	Ambition	Enjeux les plus matériels	Principaux faits marquants 2016
Les Hommes	Groupe Eurotunnel s'investit en tant qu'employeur responsable en faveur d'un environnement de travail favorisant le développement et l'épanouissement personnels, pour attirer et retenir des collaborateurs qualifiés et de qualité.	Santé et sécurité (dont sécurité des infrastructures et des sites industriels) Conditions de travail Dialogue et relations sociales Emploi Formation	Campagne de sensibilisation, « La sécurité fait son cinéma », dans la Liaison Fixe. 5 ^{ème} édition de la Semaine de la Sécurité Europorte sur le thème de la sécurité au travail et le partage du retour d'expérience. MOOC, (Massive Online Open Course) « Sur les rails de l'emploi », ouvert le 11 janvier 2016, visé en section 6.3.2
Le Territoire	Partenaire engagé dans son environnement économique et social, Groupe Eurotunnel s'inscrit pleinement dans une logique d'« ancrage territorial » et a généré depuis son ouverture plusieurs milliers d'emplois directs, indirects et induits dans le Kent et le Calais. Le Groupe exerce également sa responsabilité sociétale à travers des engagements concrets et des actions solidaires tournés vers la communauté, en partenariat avec des acteurs locaux et des associations.	Sécurité des voyageurs Satisfaction et fidélisation de la clientèle Promotion du ferroviaire Développement du territoire	
La Nature	Engagé en faveur d'un transport « bas carbone », le Groupe s'engage à réduire les impacts environnementaux de ses propres opérations, sensibiliser le personnel aux gestes éco-citoyens, choisir des produits innovants et respectueux de l'environnement et renforcer les actions en faveur de la protection de la diversité.	Changement climatique et politique énergétique Économie circulaire Protection de la biodiversité	En juin 2016, une étude sur la Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) menée par la société Generali Investments a classé Groupe Eurotunnel 1 ^{ère} des meilleures entreprises du secteur de gestion d'infrastructures, en prenant en compte des critères quantitatifs sociaux, environnementaux et de gouvernance. 12 ^{ème} Green Flag consécutif

6.1.4 PILOTAGE DE LA DÉMARCHE ET ORGANISATION

Gouvernance – conseil

Le comité stratégie et développement durable du conseil d'administration examine les questions qui concernent les orientations environnementales de la société ou du Groupe et en rend compte au conseil d'administration. Le comité a notamment pour mission d'examiner les performances de GET SE et du Groupe en matière d'environnement et les orientations stratégiques destinées à promouvoir la gestion environnementale, préserver les ressources naturelles et limiter les impacts de l'activité de GET SE et du Groupe sur l'environnement.

Les travaux du comité, composé de Tim Yeo, président, Philippe Camu, Peter Levene et Jacques Gounon, Président-directeur général de GET SE, sont décrits au chapitre 4 du présent Document de Référence. Le comité pilote la mise en place de la politique RSE du Groupe et fixe les priorités environnementales en matière de développement durable, structuré autour des thèmes employés dans la politique globale de responsabilité sociale.

Rémunération

Pour 2016, le comité des nominations et des rémunérations a maintenu l'indice composite de performance RSE : resserré, stable, pertinent et équilibré, cet indice est structuré autour de quatre thèmes en lien direct avec les activités du Groupe : santé / sécurité,

climat social, émissions de gaz à effet de serre et satisfaction clients. Pour chacun de ces thèmes, ont été déterminés des indicateurs et des cibles permettant de calculer un taux de réalisation de l'indice composite, en fonction des cibles fixées pour chaque thème. Cet indice est retenu pour le calcul de 10 % de la rémunération variable annuelle du Président-directeur général et 10 % dans les plans d'attribution d'actions gratuites sous conditions de performance. L'indice composite a été audité, en 2016, dans le cadre de la mission de vérification des informations sociales par les commissaires aux comptes.

6.1.5 MÉTHODOLOGIE DE REPORTING ET CERTIFICATION DES DONNÉES

La démarche de reporting social et environnemental de Groupe Eurotunnel s'appuie sur les informations sociales et environnementales prévues dans l'article 225 de la loi française n° 2010-788 du 12 juillet 2010 dite « Grenelle 2 » et sur les principes de transparence de la Global Reporting Initiative (GRI). Suite à l'analyse de matérialité conduite par le cabinet KPMG en 2015, les enjeux identifiés comme les plus matériels lors de cet exercice par les parties prenantes internes et externes l'ont été également par Groupe Eurotunnel.

6.1.6 INDICES ET RÉCOMPENSES

Indices

En 2016, Groupe Eurotunnel était inclus dans les indices de développement durable suivants :

- Les indices STOXX Global ESG Leaders de Dow Jones, en particulier EURO STOXX Sustainability et Stoxx Europe Sustainability ;
- Les indices Gaia Index, l'indice ISR des valeurs moyennes développé par IDMidCaps et Ethifinance pour la sixième année consécutive ; et
- L'indice Euronext Low Carbon 100 Europe® : Groupe Eurotunnel a intégré, en décembre 2015, la nouvelle version de l'indice Low Carbon 100 Europe®, qui mesure la performance des 100 plus grandes sociétés européennes émettant le plus faible niveau de CO2 dans leurs secteurs respectifs. La sélection est le fruit d'une évaluation approfondie et pertinente de l'empreinte carbone de chaque entreprise et s'appuie sur un comité scientifique composé d'experts, d'ONG, de partenaires publics et des secteurs financiers ;
- L'indice FTSE4Good, intégré suite à la mise à jour réalisée en septembre 2014 : l'indice FTSE4Good mesure la performance des sociétés dont l'engagement est remarquable dans les domaines de l'environnement, du social et de la responsabilité sociale (RSE).

À ce titre, Groupe Eurotunnel SE fait l'objet d'un suivi régulier par plusieurs agences d'évaluation extra financière.

Récompenses

En 2016, Groupe Eurotunnel a reçu les récompenses suivantes :

- Le 3^{ème} prix « toutes catégories » lors de la 9^{ème} édition des Trophées des Meilleures Relations Investisseurs qui récompense les sociétés cotées sur Euronext pour la qualité de leurs pratiques de communication financière.
- Le « Green Flag Award » : pour la 12^{ème} année consécutive, Groupe Eurotunnel a reçu le « pavillon vert » en reconnaissance des efforts accomplis en matière de préservation de l'environnement à Samphire Hoe, une réserve naturelle en Angleterre qui abrite de nombreuses mais rares espèces végétales et animales. Groupe Eurotunnel assure, en partenariat avec White Cliffs Countryside Partnership, la gestion de Samphire Hoe qui accueille chaque année plus de 80 000 visiteurs.
- Le « Prix du Projet Numérique et des nouveaux outils » décerné par l'Association Nationale des DRH lors de la 3^{ème} édition du Prix du DRH numérique par l'ANDRH et le « Coup de Cœur Digital RH » du jury des Trophées SIRH pour le MOOC « Sur les rails de l'emploi ».
- Le prix du « Meilleur Plan d'épargne en actions » lors des Employee Benefits Awards décerné au *Share Incentive Plan*, mis en place en 2015 par le Groupe au bénéfice des salariés britanniques.

6.2. LES HOMMES

Présentation de la politique du Groupe

Groupe Eurotunnel s'investit en tant qu'employeur responsable faisant de l'épanouissement et du développement personnel de ses collaborateurs un élément essentiel de sa stratégie d'entreprise. Les politiques ressources humaines sont élaborées en fonction de critères qui militent en faveur d'une parfaite égalité des chances et des traitements entre tous les salariés du Groupe et ce tout au long de leur parcours professionnel.

Les politiques de ressources humaines reconnaissent l'apport de chaque salarié, compte tenu de ses qualifications, de son niveau de responsabilité et des performances individuelles.

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Les membres du personnel de Groupe Eurotunnel se répartissent, pour la Liaison Fixe, entre ESL pour le Royaume-Uni et ESGIE pour la France, l'Allemagne, les Pays-Bas et l'Espagne. Ceux exerçant des activités de transport de fret ferroviaire et de gestion des infrastructures portuaires sont employés par les entités du segment Europorte. Les membres du personnel peuvent également être détachés auprès d'autres sociétés du Groupe. La société employeur facture ensuite à chacune des sociétés du Groupe les charges de personnel qui lui incombent. Les cadres dirigeants du Groupe sont pour l'essentiel salariés de GET SE.

Enjeux sociaux les plus significatifs

L'engagement du Groupe se focalise sur les enjeux sociaux jugés les plus significatifs, tels qu'identifiés dans le cadre de l'analyse de matérialité :

- La sécurité des employés, voyageurs, marchandises et des sites, ainsi que la performance et la fiabilité du matériel et des infrastructures ;
- Le bien-être au travail et l'équilibre vie privée / vie professionnelle ;
- La mise en œuvre de formes efficaces de dialogue social avec les employés ;
- Les conditions de travail ;
- L'emploi et le développement de l'attractivité.

6.2.1 SANTÉ ET SÉCURITÉ

Enjeux et politique du Groupe

La sécurité et la sûreté des sites, la sécurité des salariés, des voyageurs et des marchandises, ainsi que la performance et la fiabilité du matériel et des infrastructures ont été identifiées par les parties prenantes de Groupe Eurotunnel lors de l'exercice de matérialité comme étant des enjeux prioritaires pour le Groupe. De nombreux dispositifs et procédures, régulièrement renforcés, sont en place au sein de Groupe Eurotunnel et de ses entités pour assurer et améliorer la sûreté et la sécurité :

- La sûreté est définie par le Groupe comme la protection contre les risques qui viennent de l'extérieur, provenant plus particulièrement d'actions intentionnelles et malveillantes ;
- La sécurité correspond à la protection contre les risques provenant des défauts, des dommages, des erreurs et des dangers, à caractère physique, émotionnel, psychologique, etc.

La santé des salariés correspond pour Groupe Eurotunnel à un état complet de bien-être physique, mental et social qui est favorisé dans l'entreprise par le suivi, l'écoute et par des actions de prévention mises en œuvre par le service de santé au travail (suivi des aptitudes, entretiens infirmiers, cellule assistance psychologique, campagnes de vaccination, amélioration des conditions de travail et prise en compte de la pénibilité, etc.).

Les performances en matière de sécurité font l'objet d'un suivi régulier dans un processus d'amélioration continue et de mise en place, le cas échéant, des actions correctives nécessaires. Le Groupe a mis en place des politiques et procédures en matière de santé et sécurité et de bien-être de ses collaborateurs SAFD (Hygiène et Sécurité) et OENV (Opération Environnement).

La sécurité était au cœur même de la conception de la Liaison Fixe. Le système de transport atteint un niveau de sécurité reconnu comme bon et conforté par le retour d'expérience, mené depuis le début de l'exploitation. Les dispositifs de santé et sécurité mis en place par Groupe Eurotunnel permettent de garantir aux salariés des conditions de travail en conformité avec les législations en vigueur dans chacune de ses implantations et les politiques des ressources humaines de chaque filiale.

Dans le but de tester les plans d'intervention des services de secours et leur bonne coordination, dans l'éventualité d'un accident dans le Tunnel, Groupe Eurotunnel et les pouvoirs publics organisent chaque année un vaste exercice de sécurité « grandeur nature » : le Binat (comme binational). Tenu en janvier 2017, le dernier exercice Binat était le 27^{ème} depuis la construction du Tunnel et le 20^{ème} depuis l'ouverture des services en 1994. Le Royaume-Uni a rempli cette année son rôle d'Etat pilote pour les besoins de l'exercice.

Groupe Eurotunnel valorise ainsi le renforcement des comportements appropriés et met en place un ensemble de procédures adaptées, afin d'assurer un usage efficace de l'infrastructure et de ses équipements. La maîtrise de l'ensemble de ces domaines de risques fonde la performance globale en matière de sécurité.

A l'instar de la sécurité, la santé constitue une préoccupation majeure et permanente du Groupe. Sa politique en la matière est fondée sur la transparence, la discipline et la concertation à tous les niveaux de l'entreprise. Elle est communiquée à tous et revue en fonction de l'expérience acquise.

En France, une charte sur le traitement des risques psychosociaux au sein de l'entreprise a été mise en place en avril 2009 pour les salariés ESGIE. Elle établit la démarche choisie par l'entreprise pour faire face aux cas de souffrances au travail. Conformément à cette charte, une commission a été créée pour prévenir et traiter les risques psychosociaux au travail et une cellule psychologique a été mise en place en juillet 2015 avec les membres du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT). La commission se réunit tous les trimestres avec plan d'action associé. ESGIE a également signé en juillet 2015 un accord

d'entreprise relatif aux dons de jours de repos aux parents d'un enfant gravement malade, étendu aux conjoints et aux collègues gravement malades en situation d'isolement précaire.

Actions et moyens mis en œuvre

Organisation

Au sein du conseil d'administration, le comité de sécurité et de sûreté veille à ce que les dispositifs et procédures propres à assurer la sécurité des clients, des salariés, des sous-traitants et de l'ensemble des parties prenantes soient en place. Par ailleurs, chaque segment du Groupe possède sa propre direction sécurité et développement durable, qui a pour principale mission de définir les objectifs de sécurité de l'entreprise et de garantir la mise en œuvre et l'application de l'ensemble des règles de sécurité. Elle est aussi en charge de mesurer la performance au sein des différents services, l'objectif étant d'aboutir progressivement à un milieu de travail sûr et salubre. Un suivi régulier des performances sécurité est assuré par chacune des entités dans le cadre d'une recherche d'amélioration continue et de déploiement d'actions correctives éventuellement nécessaires.

Les principales dépenses de sûreté pour 2016 (sécurisation du Système) ont été d'environ 19 millions d'euros net (29 millions d'euros en 2015 et 12 millions d'euros en 2014) pour la Liaison Fixe.

Sécurité des installations

Le système de gestion de la sécurité des entités françaises d'Europorte titulaires d'une licence d'entreprise ferroviaire est imposé par la législation des différents pays dans lesquels des activités sont exercées.

Le système d'exploitation des Navettes a été conçu sous le contrôle de la Commission Intergouvernementale (CIG) et du comité de sécurité. Chaque phase de la conception initiale a été examinée par la CIG et a fait l'objet d'une déclaration de non-objection.

La CIG et le comité de sécurité ont été mis en place en vertu du Traité de Cantorbéry et du Contrat de Concession. La CIG a pour mission de superviser, pour le compte des États, la construction et l'exploitation du Système. Le comité de sécurité est chargé de superviser pour le compte des États la construction et l'exploitation du Système. A ce dispositif, s'ajoutent désormais les audits de l'EPSF, l'autorité française de sécurité ferroviaire, qui est spécifiquement mandatée par la délégation française du Comité de sécurité.

Les mesures et éléments de sécurité sont mis à jour de manière régulière et font partie du Système de Gestion de la Sécurité, qui garantit la validité de l'autorisation d'exploitation délivrée par la CIG, conformément au cadre législatif et réglementaire issu de la transposition de la directive européenne 2004/49/CE du 29 avril 2004, dite directive sur la sécurité ferroviaire.

Plus généralement, le Système fait l'objet de projets détaillés relatifs aux questions de sûreté et de maintien de l'ordre pour répondre aux exigences des autorités françaises et britanniques. Ces mesures de sûreté ont été renforcées dans le contexte géopolitique de ces deux dernières années, comme indiqué en section 1.2.1 du présent Document de Référence.

Les mesures de sécurité et de sûreté propres aux Trains à Grande Vitesse Voyageurs et aux Services de Trains de Fret ont été développées par les opérateurs ferroviaires en concertation avec les États qui les ont approuvées. Les opérateurs ferroviaires collaborent avec Groupe Eurotunnel en sa qualité de gestionnaire de l'infrastructure pour la mise en œuvre et l'amélioration continue de ces mesures de sécurité. Des sas de contrôle automatisés des passeports intégrant une technologie de reconnaissance faciale sont devenus opérationnels pour les Eurostar au départ de la gare du Nord, à Paris⁽¹⁾. Des sas identiques sont utilisés à la gare Saint-Pancras de Londres depuis juin 2016. Ces sas automatiques vérifient l'identité du voyageur à l'aide de la technologie de reconnaissance faciale. Après Londres et Paris, Eurostar prévoit d'installer les mêmes sas à la gare de Bruxelles-Midi.

Au cours de l'année 2016, les pouvoirs de régulation économique de la CIG ont été transférés aux deux régulateurs français et britannique (ARAFER et ORR). Les contrôles et les conditions de circulation des entreprises ferroviaires utilisatrices sont désormais du ressort de l'ARAFER et de l'ORR.

La sécurité : la priorité de la Liaison Fixe

Le tunnel sous la Manche dispose d'une équipe de 48 spécialistes des missions de secours qui patrouillent 24 heures sur 24 dans la galerie de service. Depuis 2011, quatre stations SAFE sont opérationnelles dans les intervalles centraux du Tunnel, de telle sorte qu'en cas d'incendie à bord d'une Navette Camions, le train de 800m de long puisse se rendre rapidement sous l'une des stations. Le tunnel sous la Manche est la seule infrastructure de ce type au monde à être équipée d'un tel dispositif.

⁽¹⁾ Source : communiqué Eurostar 15 février 2017

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Sûreté des sites

Les tentatives d'intrusion sur le site de Coquelles (Hauts-de-France) ont diminué en 2016 par rapport à 2015, grâce notamment à la mise en place par Groupe Eurotunnel d'un programme important avec le soutien des États français et britannique, responsables du contrôle des frontières. Ce plan d'actions pluriannuel est décrit en section 1.6.2b) du présent Document de Référence.

Santé et de sécurité au travail

L'ensemble des événements de sécurité est enregistré et analysé afin de faire l'objet de recommandations puis de plans d'actions. Par ailleurs, différents indicateurs de sécurité sont suivis de manière continue et systématique, notamment par le comité de sécurité et de sûreté au niveau du conseil d'administration, afin de veiller à l'amélioration de la performance globale, notamment concernant les indicateurs de sécurité des salariés et des sous-traitants et du système de transport.

Une place importante est également donnée au retour d'expérience, dont la mise en œuvre est systématique au sein des filiales du Groupe après un exercice ou un événement significatif. Le retour d'expérience permet de tirer les enseignements nécessaires pour l'avenir et contribue à faire évoluer efficacement les modes d'organisation dans le but de les rendre plus efficaces.

Le Groupe veille tout particulièrement à ce que ses procédures et ses règles de sécurité et de sûreté soient appliquées par ses sous-traitants, auxquels il est demandé un engagement contractuel en ce qui concerne le respect de la réglementation et législation sur le travail. En dépit de ces efforts et de cette vigilance, le risque d'accident ne peut être totalement évité, comme indiqué en section 3.1.2 du présent Document de Référence.

Chaque filiale déploie des procédures et des programmes d'actions en vue de limiter et de prévenir les risques prépondérants liés aux activités de ses collaborateurs et d'améliorer leur qualité de vie au travail.

Un comité dédié à l'amélioration des conditions de travail

En France, des CHSCT (comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) sont en place et ont pour mission de veiller à la protection de la santé et de la sécurité des salariés, ainsi qu'à l'amélioration de leurs conditions de travail. Composé notamment d'une délégation du personnel, le CHSCT analyse les risques professionnels et vérifie – y compris par des enquêtes et des inspections – le respect des règles en vigueur et est consulté avant toute modification importante des conditions de travail.

Au Royaume-Uni, un *occupational health service* joue un rôle essentiel dans la prévention des maladies professionnelles grâce à l'éducation et la promotion en matière de santé et à la mise en place de mesures de contrôles appropriés destinés à améliorer les conditions de travail. Composé de représentants des salariés et de responsables de l'entreprise, le comité vise à promouvoir la sécurité au travail et à améliorer les conditions de travail.

Sur le plan médical, les salariés bénéficient d'examens médicaux périodiques auprès de la médecine du travail et peuvent, indépendamment de ces examens, bénéficier d'un examen à leur demande. Pour ESGIE en France et ESL en Angleterre, le Groupe assure dans ses locaux la présence d'un médecin de travail et de deux infirmières chargés du suivi médical des salariés.

Par ailleurs, Groupe Eurotunnel a poursuivi en 2016 ses actions en matière de santé et sécurité à travers l'organisation de sessions de sensibilisation et de formation à destination de ses collaborateurs :

- Europorte a organisé la 5^{ème} édition de la Semaine de la Sécurité sur le thème de la sécurité au travail et le partage du retour d'expérience, en s'appuyant sur les principales causes d'accidents du travail dans l'entreprise. En 2016, le CODIR d'Europorte a effectué 59 visites sur sites au cours desquelles les statistiques ont été présentées et examinées dans le cadre d'échanges nourris.
- Une campagne de sensibilisation, intitulée « La sécurité fait son cinéma », a été lancée par la direction générale de la Liaison Fixe en 2016, et se poursuivra en 2017. Basée sur des vidéos de format court diffusées sur l'intranet de l'entreprise, cette campagne vise à susciter une prise de conscience plus grande autour de la sécurité et à promouvoir et à partager les meilleures pratiques.

Résultats de l'année

Accidents du travail

Accidents du travail avec arrêt	Taux de fréquence ⁽¹⁾	Taux de gravité ⁽²⁾
2016	✓ 8,6	✓ 0,6
2015	✓ 11,0	✓ 0,6

⁽¹⁾ Le taux de fréquence des accidents de travail avec arrêt correspond au nombre d'accidents avec arrêts survenant durant l'année, aux effectifs du Groupe et des intérimaires multiplié par 1 000 000 et divisé par le nombre d'heures travaillées et payées.

⁽²⁾ Le taux de gravité des accidents de travail avec arrêt correspond au nombre de jours d'arrêt calendaires des effectifs résultant d'accidents du travail multiplié par 1 000 et divisé par le nombre d'heures travaillées et payées.

Toutes les informations identifiées par le signe ✓ ont été vérifiées avec un niveau d'assurance raisonnable par l'organisme tiers indépendant.

En 2015, les données accidents du travail du groupe avaient été impactées par les résultats du segment Europorte. Les efforts et les actions déployés en 2016 par Europorte ont permis d'améliorer leur performance en matière de sécurité. Le Groupe a ainsi enregistré en 2016 une baisse du taux de fréquence des accidents de travail à 8,6 (contre 11,0 en 2015).

Par ailleurs, en France, quatorze dossiers de demande de reconnaissance de maladie professionnelle ont été déposés par des salariés (13 dossiers pour ESGIE et un dossier pour Socorail), au cours de l'année 2016. La plupart des demandes concernent des problèmes musculo-squelettiques provoqués par certains gestes et postures au travail, liés à des activités de manutentions manuelles.

Le Groupe n'a connu aucun accident mortel de ses salariés au cours de l'exercice 2016.

6.2.2 CONDITIONS DE TRAVAIL

Enjeux et politique du Groupe

En matière d'organisation du temps de travail, la politique de Groupe Eurotunnel est déterminée par la recherche de compromis entre deux priorités majeures : d'une part, la volonté de satisfaire et servir au mieux les clients de l'entreprise, et, d'autre part, le souci de préserver le bon équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle de ses collaborateurs.

La politique du Groupe est guidée par un souci de flexibilité et de réactivité pour permettre à l'entreprise – plus particulièrement la Liaison Fixe – de fonctionner 24h sur 24 tous les jours de l'année dans le cadre du Contrat de Concession.

Actions et moyens mis en œuvre

Groupe Eurotunnel veille au respect par toutes ses filiales de leurs obligations légales et contractuelles en matière de temps de travail. Au Royaume-Uni, la durée hebdomadaire moyenne de travail pour les salariés ESL est de 37 heures (ou 1 924 heures par an) selon le contrat individuel et les accords avec l'organisation syndicale Unite et les instances représentatives du personnel.

En France, le temps de travail des salariés (à l'exception de certains cadres supérieurs et dirigeants) est organisé sur la base d'une durée hebdomadaire, qui ne doit pas, sur un an, excéder en moyenne 35 heures et en tout état de cause, le plafond de 1 600 heures au cours de l'année.

Résultats de l'année

Temps de travail

Répartition de l'effectif	2016	2015
Horaires décalés	67,2 %	66,1 %
Horaires administratifs	32,8 %	33,9 %
Temps partiel	5,8 %	5,7 %
Temps plein	94,2 %	94,3 %

Heures supplémentaires

Aucune entité du Groupe n'a recours de manière systématique aux heures supplémentaires. Le recours aux heures supplémentaires constaté correspond à des aléas inhérents à une activité de transport et à son organisation opérationnelle.

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Indicateur : nombre d'heures supplémentaires

	2016	2015
Nombre d'heures supplémentaires	117 190	113 685

Absentéisme

	2016	2015
Taux d'absentéisme	✓ 4,5 %	4,4 %

Le taux d'absentéisme de 4,5 % en 2016 est en légère hausse par rapport à 2015 (4,4 %). La principale cause de l'absentéisme est la maladie, autre que la maladie professionnelle. Cette hausse est due entre autre à une forte augmentation des mi-temps thérapeutiques suite à des arrêts de travail de longue durée pour ESGIE (31 salariés en 2016 pour plus de 7 500 heures contre 23 salariés et près de 5 700 heures en 2015), à une augmentation du nombre des absences injustifiées pour ESL (78 salariés pour 1 400 heures en 2016 contre 33 salariés et 517 heures en 2015) et à une forte hausse des arrêts maladie pour les salariés d'Europorte Proximité (1 281 heures en 2016 contre 413 heures en 2015).

6.2.3 DIALOGUE ET RELATIONS SOCIALES

Enjeux et politique du Groupe

La mise en œuvre de formes efficaces de dialogue social avec les salariés a été identifiée, lors de l'exercice de matérialité, comme un enjeu très important. Le Groupe accorde une place importante au dialogue social, particulièrement dans le cadre des négociations avec les instances représentatives du personnel. Le Groupe a en effet œuvré, de longue date, à l'instauration de relations sociales pérennes et constructives avec l'ensemble de ses collaborateurs.

Actions et moyens mis en œuvre

Groupe Eurotunnel a mis en place les instances de dialogue suivantes avec ses collaborateurs :

	Mission et fonctionnement	Actions 2016
Les comités d'entreprise Santé hygiène et sécurité	En France, chaque filiale dispose de son comité d'entreprise et de son comité hygiène et sécurité, qui se réunissent selon les règles de fonctionnement propres à chaque comité. Au Royaume-Uni, le Company Council et le Safety, Health and Environment Committee sont les deux instances pour les salariés ESL avec lesquelles est instauré un dialogue permanent. Ces deux comités se réunissent une fois tous les deux mois.	12 réunions ont eu lieu au cours de l'année 2016 entre la direction ESGIE et les membres du CHSCT et 11 avec les membres du Comité d'entreprise. Le Company Council s'est réuni 6 fois au cours de l'année 2016 et le Safety, Health and Environment Committee six fois au cours de la même année. Huit réunions ont eu lieu, en 2016, entre la direction ESL et les représentants du syndicat Unite.
Le comité d'entreprise européen de la Liaison Fixe (CEE)	Véritable instance transnationale, le CEE de la Liaison Fixe est un lieu d'information, de consultation, d'échanges de vues et de dialogue. Le CEE intervient en complément des représentations nationales du personnel existantes, dans le cadre de prérogatives qui lui sont propres. Le CEE de la Liaison Fixe a fait l'objet d'un renouvellement de ses membres en décembre 2010. Réuni ordinairement deux fois par an, le CEE de la Liaison Fixe est informé et, le cas échéant, consulté sur des questions transnationales ayant un impact sur les salariés de la Liaison Fixe. Le CEE du Groupe est composé de 16 membres titulaires et est informé sur les stratégies économique, financière et sociale du Groupe.	Aucune réunion n'a eu lieu en 2016.

	Mission et fonctionnement	Actions 2016
Le comité de Groupe Eurotunnel	Mis en place par accord unanime en date du 31 janvier 2014 entre la direction du Groupe et quatre organisations syndicales représentatives du personnel, le comité de Groupe Eurotunnel a vocation à être une instance d'information réciproque, d'échanges de vues et de dialogue entre la représentation du personnel et la direction sur les orientations stratégiques et les enjeux sociaux majeurs. À ce titre, il est informé chaque année des évolutions observées, ainsi que des perspectives futures. Le comité de Groupe est composé de six représentants du personnel titulaires et de six représentants du personnel suppléants désignés par les organisations syndicales représentatives. Il est complété d'un représentant syndical par organisation syndicale représentative. Il se réunit deux fois par an en réunion plénière sur convocation de son président ou de son représentant.	Le comité s'est réuni deux fois en 2016 en présence du Président-directeur général du Groupe, du Directeur-général délégué et du directeur des Ressources Humaines Groupe.
Le comité de la société européenne	Les représentants du personnel du Comité de la société européenne sont des salariés des filiales de Groupe Eurotunnel SE, élus ou désignés selon les règles applicables au sein de l'État qui les emploie, pour une durée de quatre ans, à compter du 1^{er} janvier 2015. Le comité est composé de 12 représentants du personnel titulaires et de 12 représentants du personnel suppléants, désignés ou élus en application des règles applicables dans leur État d'embauche et est complété d'un représentant syndical par organisation syndicale représentée et ayant désigné des membres au sein du Comité de la société européenne. Le comité est informé formellement avant toute décision d'importance significative concernant le périmètre, les structures juridiques ou financières de la société européenne et des éventuelles conséquences sur l'emploi. Ce comité se réunit deux fois par an en réunion plénière ordinaire. Des réunions extraordinaires peuvent avoir lieu en cas de circonstances exceptionnelles susceptibles d'affecter les intérêts des salariés.	Le Comité s'est réuni deux fois en présence, du Président-directeur général du Groupe, du Directeur-Général délégué et du directeur des Ressources Humaines Groupe, qui ont présenté les activités, les résultats financiers et les faits marquants du Groupe.
Le comité santé et bien-être au travail	Ce comité a été créé en 2015, suite aux enseignements d'une étude menée par un cabinet externe pour apprécier le bien-être et la santé au travail des salariés de ESGIE. En complément du CHSCT, ce comité est chargé de réfléchir sur des actions ayant pour objectif d'améliorer les conditions et le bien-être au travail, avec un rôle d'observateur.	Le comité s'est réuni trois fois en 2016.

Dialogue et communication interne

Groupe Eurotunnel organise régulièrement des réunions entre les représentants du personnel et les membres de la direction. Ces dispositifs témoignent de la volonté du Groupe de renforcer la communication et le dialogue social en interne.

En complément, la communication interne a pour principale ambition de susciter et de nourrir l'engagement et la mobilisation de l'ensemble des salariés. Groupe Eurotunnel entretient le dialogue et informe les salariés par différents outils (magazine, intranet, communication spécifique à certains projets...). La diffusion d'informations relatives à la stratégie, aux objectifs et aux résultats du Groupe, ainsi que la promotion de réalisations ou d'initiatives innovantes, constituent autant d'actions mises en œuvre pour informer en temps réel l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

En février 2016, Europorte a mené une enquête d'engagement, appelée « Europorte et Vous ». Confiée à une société indépendante, la démarche a permis d'identifier des axes d'amélioration à la fois dans les modes de communication, les rapports humains dans l'entreprise et la vie au travail. Trois axes de progrès ont été identifiés, pour lesquels des actions seront menées à compter de 2017 : accompagner la mobilité, partager la stratégie de l'entreprise et favoriser la communication entre les services.

Résultats de l'année

Aucun mouvement collectif ni aucune grève des salariés du Groupe n'a perturbé les opérations au cours de l'année 2016.

Bilan des accords collectifs

Au cours de l'exercice 2016, 16 accords d'entreprise ont été signés par les filiales du Groupe portant sur des thèmes tels que l'intéressement, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) ou les négociations salariales. Deux accords de Groupe instaurant un Plan d'épargne pour la retraite collective et un Plan épargne Groupe ont été par ailleurs signés le 7 mars 2016. Un avenant au PEG a été également signé le 7 mars 2016.

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

En France, les salariés ESGIE sont représentés par quatre organisations syndicales et relèvent d'un accord collectif dans le cadre d'une convention d'entreprise. Les salariés des filiales Europorte sont également représentés par quatre organisations syndicales et relèvent de deux conventions collectives.

Les salariés d'ESGIE sont soumis à des accords collectifs relatifs particulièrement aux 35 heures, au travail de nuit, à la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences, à l'intéressement, à l'égalité professionnelle et à des gains d'efficacité. En particulier, ESGIE a conclu trois accords et avenants en 2016, portant sur l'intéressement, la GPEC et la négociation annuelle obligatoire. ESL a conclu un accord en mars 2016 sur les négociations salariales.

Au Royaume-Uni, en vertu d'un accord volontaire de représentation syndicale unique signé en 2000 par ESL avec l'organisation syndicale Unite, l'ensemble des salariés ESL (à l'exception de l'encadrement) est représenté par Unite lors des négociations collectives, les salariés étant toutefois autorisés à adhérer à l'organisation syndicale de leur choix aux fins de leur représentation individuelle.

Œuvres sociales

En 2016, ESGIE, en France, a versé 0,8 % de sa masse salariale brute retraitée au comité d'entreprise, soit 580 702 euros pour le développement et la gestion de ses œuvres sociales (contre 568 484 euros en 2015). ESGIE contribue également, à hauteur de 0,2 % de sa masse salariale brute, au budget de fonctionnement du comité d'entreprise, soit 145 175 euros (contre 142 121 euros en 2015).

Au titre de l'exercice 2016, Socorail et Europorte France ont versé 0,56 % de leurs masses salariales annuelles brutes à leur comité d'entreprise pour le développement et la gestion de ses œuvres sociales, dont 0,20 % au titre de leur fonctionnement (contre 0,56 % et 0,2 % en 2015).

Au Royaume-Uni, le *company council*, auquel ESL verse 0,8 % de sa masse salariale brute retraitée, a perçu, en 2016, pour le développement et la gestion de ses œuvres sociales 243 916 livres (contre 232 696 livres en 2015). ESL contribue également, à hauteur de 0,2 % de sa masse salariale brute, au budget de fonctionnement du *company council*, soit 60 979 livres (contre 58 174 livres en 2015).

6.2.4 EMPLOI

Enjeux et politique du Groupe

Groupe Eurotunnel porte une attention particulière au recrutement et à l'emploi de ses collaborateurs ainsi qu'à leur rémunération afin d'adapter le niveau des effectifs et les compétences aux justes besoins créés par les activités.

La pyramide des âges

Le Groupe poursuit ses travaux d'anticipation en ce qui concerne la gestion de la pyramide des âges et s'engage à favoriser le maintien en activité des salariés de 55 ans et plus, ainsi qu'à améliorer les conditions de travail des seniors. Il s'agit, particulièrement, de faire évoluer les représentations actuelles sur le travail des seniors et de favoriser la progression de carrière tout au long de la vie professionnelle.

Recrutement

La politique de recrutement vise à doter le Groupe des meilleures compétences pour accompagner son développement. Fidèle à ses valeurs, Groupe Eurotunnel attache une grande importance, dans le processus de recrutement, à l'ouverture culturelle des candidats, à leur capacité à travailler en équipe et à leur volonté d'entreprendre.

Rémunération

La politique de rémunération de Groupe Eurotunnel repose sur des rémunérations équitables et transparentes, qui assurent une parfaite cohésion entre les objectifs individuels et les objectifs de l'entreprise. La stratégie de Groupe Eurotunnel consiste par ailleurs à partager son succès avec ses collaborateurs, afin de les associer à la croissance du Groupe.

La reconnaissance de la performance individuelle est un élément majeur de la stratégie de rémunération de Groupe Eurotunnel, qui souhaite offrir à l'ensemble de ses collaborateurs une contrepartie motivante, afin de favoriser et fidéliser ses meilleurs talents. Les différences de rémunération entre les salariés sont justifiables et reflètent les responsabilités confiées, l'expérience et le potentiel de chacun.

Gestion des carrières

Attentif à la progression des performances de ses salariés, le Groupe considère l'entretien individuel annuel comme un outil indispensable de gestion des ressources humaines et fixe par conséquent à tous les responsables de l'entreprise l'objectif de 100 % d'entretiens.

Depuis 2015, Groupe Eurotunnel utilise une application informatique, Success Factors, qui permet la centralisation des données recueillies lors des entretiens annuels d'évaluation des cadres du Groupe. Cet outil mesure les besoins des différentes entités à court, moyen et long terme et permet également d'évaluer le potentiel individuel et collectif du capital humain et le déploiement de celles-ci, de façon, selon le cas également, à pouvoir anticiper les modalités de succession aux postes clefs.

Actionnariat salarié et participation

Le Groupe a mis en place un certain nombre de mécanismes relatifs à l'intéressement, la participation, les stock options et les actions gratuites, qui sont autant de systèmes ayant vocation à associer chacun des salariés aux performances financières du Groupe.

Emploi temporaire et sous-traitance

Le Groupe a recours au travail temporaire principalement dans le cadre de remplacements de salariés absents pour maladie ou congés, ou pour gérer des pointes de trafic exceptionnelles. Le Groupe fait également appel à des sous-traitants pour gérer les activités ne relevant pas de son cœur de métier ou nécessitant des compétences spécifiques.

Actions et moyens mis en œuvre

Le Groupe a mis en place différentes mesures en réponse au risque de décalage entre le développement de ses activités et les ressources humaines nécessaires pour mettre en œuvre sa stratégie.

Le Groupe conduit depuis plusieurs années des discussions avec les instances représentatives dans ses filiales Europorte France et Socorail, qui ont abouti, en 2013 et 2014, à la mise en place d'accords contrat de génération. Socorail a mis en place un nouveau contrat de génération en 2016.

Recrutement

Le Groupe tend à privilégier les contrats à durée indéterminée témoignant de sa volonté à s'engager durablement avec ses collaborateurs et de leur garantir une situation pérenne.

Groupe Eurotunnel s'est engagé depuis 2014 aux côtés de Réseau Alliances, en faveur d'un programme d'accompagnement à l'emploi de jeunes diplômés.

Rémunération

Un système de bonus reposant pour moitié sur des indicateurs de sécurité et de qualité de service et pour moitié sur le résultat de *cash flow* peut se traduire par le versement d'une prime d'un montant maximum de 6 % des salaires annuels de base pour l'ensemble du personnel de la Concession.

Depuis trois ans, les salariés du Groupe reçoivent (cette année sous forme dématérialisée) leur Bilan Social Individuel détaillant la rémunération globale et l'ensemble des avantages dont ils bénéficient.

Actionnariat salarié et participation

Groupe Eurotunnel poursuit sa politique volontariste d'actionnariat salarié visant à associer l'ensemble des salariés à la réussite collective. Le conseil d'administration a ainsi procédé à différentes attributions gratuites d'actions au bénéfice de l'ensemble du personnel salarié de GET SE et des sociétés ou groupements qui lui sont liés (à l'exclusion des dirigeants ou mandataires sociaux de GET SE), comme indiqué en note E.5 des états financiers consolidés figurant en section 2.2.1 du présent Document de Référence.

Par ailleurs, l'ensemble des salariés des filiales françaises de GET SE ont la possibilité d'investir en actions ordinaires dans un plan d'épargne Groupe via un Plan Commun de Placement d'Entreprise (PCPE) « actionnariat Eurotunnel ». Les sommes investies dans ce fonds bénéficient d'un abondement dans les limites des plafonds légaux en vigueur. Au 31 décembre 2016, 1 166 800 actions ordinaires étaient détenues dans le cadre de ce plan, représentant 0,21 % du capital alors en circulation.

Les salariés du Groupe prennent part en termes de participation et d'intéressement aux résultats. C'est ainsi, qu'en France, des avenants aux accords d'intéressement ont été mis en place pour Europorte Proximité, Europorte France et Socorail en 2016. Pour 2016, le personnel ESGIE a bénéficié de 1 607,81 euros de prime d'intéressement.

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Bien que le dispositif légal d'intéressement ne soit pas transposable au Royaume-Uni, les salariés d'ESL bénéficient néanmoins d'un système de prime collective qui a permis le paiement de 1 035 livres par salarié en 2016 (1 254,50 livres par salarié en 2015).

Alternance

Chaque année, les différentes entités du Groupe offrent des opportunités de formation par alternance. Des contrats ont été à cet effet signés avec différents établissements secondaires et universitaires tant dans le Nord-Pas-de-Calais que dans la région parisienne.

Dans ce domaine, Europorte participe à une démarche de collaboration avec E2C Grand Lille (École de la Deuxième Chance Grand Lille), avec pour objectif d'aider à l'insertion sociale et professionnelle de jeunes adultes de 18 à 25 ans sans qualification et sans emploi, en offrant par exemple des contrats de professionnalisation, des formations en alternance ou des stages en entreprise.

En 2016, une session de recrutement de contrat de professionnalisation a été organisée entre le CIFFCO, Pôle Emploi et Groupe Eurotunnel. Le Groupe prévoit également le recrutement de 17 collaborateurs en contrats de professionnalisation en 2017.

Le Groupe accueille au sein de ses différentes filiales des stagiaires, des apprentis et des jeunes en contrats de professionnalisation. En France, 276 stagiaires, apprentis et jeunes en contrats de professionnalisation ont été accueillis en 2016. De plus, ESGIE a accueilli des jeunes diplômés dans le cadre du Volontariat International en Entreprises, ce dispositif qui permet aux entreprises françaises de confier à un jeune (jusqu'à 28 ans) une mission professionnelle à l'étranger.

Dans le prolongement de son engagement et de sa mobilisation en faveur de l'employabilité des jeunes, le Groupe a participé en 2016 à de nombreux forums dédiés au recrutement, afin de présenter ses activités et de proposer des offres d'emploi ou des stages (salon « Jeunes d'Avenirs », Forum « Job d'avenir », septième édition des Jobs Transfrontaliers à Fréthun et salon Sport Permis Emplois de FACE Calais).

Diversité et égalité des chances

Groupe Eurotunnel s'est ouvertement engagé à lutter contre les discriminations dans sa Charte Éthique et Comportements et à travers des politiques des Ressources humaines équitables en matière de recrutement, de rémunération et de formation. De plus, le Groupe est signataire du Pacte Mondial des Nations Unies et adhère pleinement à ses dix principes fondamentaux, notamment ceux liés aux Droits de l'Homme et au droit du travail. La lutte contre les discriminations au sein du Groupe repose également sur des politiques de ressources humaines élaborées pour garantir une égalité de traitement et de chance à l'ensemble des salariés et ce, à tous les stades de leur carrière professionnelle. Pour prendre ses décisions, le Groupe ne se fonde pas sur des critères liés au sexe, à la race, la nationalité, la religion, l'origine ethnique, les opinions politiques ou les activités syndicales. Les seuls critères de choix valables que Groupe Eurotunnel reconnaît sont les qualités professionnelles, les qualifications et compétences de chacun.

En particulier, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est un levier important de la politique de diversité du Groupe. Le respect des principes d'égalité entre les femmes et les hommes se traduit par l'application d'une politique équitable en matière de recrutement, d'accès à la formation, de rémunération et de promotion. Les politiques de ressources humaines de chaque entité du Groupe rappellent le principe intangible d'égalité entre les sexes et la Charte Éthique et Comportements destinée à tous les collaborateurs du Groupe décrit les principes qui doivent, en matière de respect des personnes, inspirer le comportement de chaque salarié, parmi lesquels, le principe de non-discrimination est des plus importants.

Le handicap est une autre dimension importante de la politique de diversité du Groupe, qui soutient l'insertion, la formation professionnelle et le maintien dans l'emploi des travailleurs en situation de handicap.

Dans le cadre de sa politique de ressources humaines, Groupe Eurotunnel mène diverses actions et développe des partenariats avec les acteurs économiques, le secteur et les acteurs locaux en faveur de l'emploi. Depuis 2015, le Groupe a mis en place un partenariat avec l'association « Capital Filles », qui a pour but de créer des marrainages entre des professionnelles et des jeunes filles de lycées techniques pour promouvoir l'accès des femmes à des filières traditionnellement masculines. En 2016, 12 parrainages ont été noués au sein du lycée Léonard de Vinci de Calais.

Un accord relatif à l'égalité professionnelle visant à supprimer les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes a ainsi été conclu, en juin 2009, par ESGIE avec les organisations syndicales pour une durée indéterminée.

Au Royaume-Uni, un système de rémunération « Rate for the job » ainsi que la méthode HAY (qui mesure notamment l'importance et la difficulté relatives des responsabilités confiées) pour le personnel salarié ESL assurent une rémunération équitable.

En même temps qu'il favorise le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés, le Groupe collabore avec le secteur protégé et adapté en faisant appel à des entreprises d'insertion par le travail de personnes handicapées et/ou à des Centres d'aide par le travail. C'est ainsi qu'un accord, toujours en cours, a été conclu en 2010 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés entre l'AFAPEI (Association Frontalière des Parents et Amis de l'Enfance Inadaptée) et ESGIE. Le 23 juillet 2013, une convention cadre

de partenariat a été signée entre Groupe Eurotunnel et l'Association des Paralysés de France (APF Entreprises), par laquelle le Groupe s'engage à solliciter l'APF pour toute prestation entrant dans ses domaines de compétence. Dans le cadre de ce partenariat, ESGIE a fréquemment sollicité l'APF pour différentes prestations. Cette collaboration assure une activité à temps plein pour trois personnes en contrat à durée indéterminée.

Comme en 2015, le Groupe a mené en interne, en 2016, plusieurs actions de sensibilisation sur le handicap avec la société spécialisée « Made in TH », incluant, un ambassadeur dédié, l'organisation d'une permanence mensuelle sur site, la conduite d'entretiens et la mise en place de mesures d'accompagnement. Par ailleurs, une action de formation a été mise en place dans le cadre d'un partenariat entre Groupe Eurotunnel et une agence de travail temporaire d'insertion spécialisée dans l'accompagnement des personnes handicapées. Dans le cadre de ce partenariat, le CIFFCO a assuré, en 2016, la formation de 12 personnes au métier d'agent d'accueil. Parallèlement, une autre action a été conduite avec la Direccte des Hauts de France, qui a permis l'insertion d'un travailleur handicapé pour un contrat de prestation d'un an.

Europorte a conclu un contrat de nettoyage des vêtements de travail avec un établissement et service d'aide par le travail pour la région Nord-Ouest. Cette alternative sera examinée lors de renouvellements des contrats dans d'autres régions.

Résultats de l'année

Au cours de l'exercice, le Groupe a connu une baisse d'un peu plus de 1 % de son effectif par rapport à 2015 (à périmètre hors GBRf et segment maritime). Cette tendance est plus précisément enregistrée au niveau du segment Europorte. En revanche, l'effectif a enregistré une hausse de plus de 4 % entre 2013 et 2016 à périmètre constant.

Effectifs et répartition géographique

Nombre de personnes	France	Royaume-Uni	Total
Au 31 décembre 2016	2 435	901	✓ 3 336
Au 31 décembre 2015	2 512	862	✓ 3 374

Au 31 décembre 2016, Groupe Eurotunnel employait 3 336 collaborateurs.

73 % de l'effectif est employé en France et 27 % au Royaume-Uni (2015 : 74,5 % et 25,5 % respectivement et 2014 : 74,2 % et 25,8 %).

Répartition des effectifs hommes / femmes

Nombre de personnes	Hommes	Femmes
Au 31 décembre 2016	✓ 2 556	✓ 780
Au 31 décembre 2015	✓ 2 607	✓ 767

Au 31 décembre 2016, le personnel féminin du Groupe est de 23,4 % de l'effectif total (2015 : 22,7 % et 2014 : 22,8 %). Cette répartition s'explique par la spécificité des métiers du Groupe, particulièrement ceux de la maintenance ferroviaire.

Répartition des effectifs par tranches d'âges

Nombre de personnes	<25 ans	25 à 29 ans	30 à 34 ans	35 à 39 ans	40 à 44 ans	45 à 49 ans	50 à 54 ans	55 à 59 ans	60 à 64 ans	65 ans et plus
Au 31 décembre 2016	134	325	323	308	463	751	498	346	161	27
Au 31 décembre 2015	147	340	302	317	572	720	464	331	150	31

À la fin de l'exercice 2016, environ 23 % des effectifs du Groupe sont âgés de moins de 35 ans et environ 47 % sont âgés de moins de 45 ans. Le nombre de salariés de 55 ans et plus est en légère progression par rapport à l'année précédente : ils représentent 16 % des effectifs contre 15 % en 2015. Quant aux salariés de plus de 59 ans, ils sont au nombre de 188, ce qui représente 5,6 % des effectifs (contre 181 en 2015, soit 5,3 %).

L'âge moyen des effectifs pour l'exercice est de ✓ 46 ans (2015 : 45 ans et 2014 : 44 ans).

Comme indiqué en section 6.2.4 du présent Document de Référence, le Groupe poursuit ses travaux sur la pyramide des âges.

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Répartition des effectifs par catégorie

Au 31 décembre 2016, la part des cadres dans l'effectif Groupe est de ✓ 23,3 % parmi lesquels 22,4 % sont des femmes.

Recrutement

Nombres de personnes	Emploi à durée indéterminée	Emploi à durée déterminée	Total
2016	222	46	268
2015	210	84	294

Ainsi au 31 décembre 2016, sur la totalité des salariés recrutés, plus de 83 % des recrutements ont été réalisés sous forme de contrats à durée indéterminée. Le taux d'emploi précaire (contrat à durée déterminée/intérimaire) représente ✓ 6,4 % en 2016, contre 7,2 % en 2015.

Départs

Nombre de personnes	Licenciement	Licenciement économique	Rupture conventionnelle et accord mutuel	Démission	Départ à la retraite	Contrat arrivé à son terme	Transfert Intragroupe	Transfert hors groupe	Période d'essai non concluante	Décès	Total
2016	38	18	27	66	34	64	16	25	14	6	308
2015	31	8	16	46	29	48	14	2	26	8	228

Dans un contexte de taux de rotation du personnel faible (comme indiqué ci-dessous), la balance entre les entrées (268) et sorties (308) est négative. Les démissions (21 % en 2016, 22 % en 2015, 41,5 % en 2014) constituent le premier motif de départ du Groupe pour les années 2014 et 2016.

Taux de rotation du personnel

Au cours de l'exercice 2016, le taux moyen de rotation du personnel pour le Groupe s'est établi à 7,1 % (2015 : 5,4 % et 2014 : 4,9 %). Cette hausse s'explique en partie par un vieillissement de la population active et des départs en retraite. Elle s'explique également par les transferts hors Groupe (25 en 2016 contre 2 en 2015).

Rémunération

En France, l'ensemble des salariés a bénéficié d'une augmentation collective du salaire de base et de toutes les primes liées aux conditions de travail à compter du 1^{er} janvier 2016 de 0,8 % pour les salariés ESGIE. Pour 2016, cette augmentation a été de 0,3 % pour le personnel de Socorail et de 0,3 % pour les salariés d'EPP. Pour les salariés d'EPF les négociations ont eu lieu au cours du deuxième semestre 2016 pour une application au 1^{er} juillet 2016, de 0,2 % d'augmentation générale.

Au Royaume-Uni, une augmentation collective des salaires et primes de conditions de travail de 1 % a été négociée et entrée en vigueur à partir du 1^{er} avril 2016 entre la direction et l'organisation syndicale *Unite* pour ESL. Pour l'année 2016, les résultats se sont traduits, pour le personnel de la Liaison Fixe (ESGIE et ESL) par un bonus opérationnel de 0,89 % et un bonus financier de 3,0 %, soit un bonus général de 3,89 % (2015 : respectivement 0,49 %, 2,1 % et 2,59 %). Un management bonus est par ailleurs versé au personnel cadre, à concurrence d'un pourcentage du salaire qui évolue avec le niveau hiérarchique. Outre ce bonus général, les salariés ESGIE – ESL ont bénéficié d'un bonus exceptionnel de 0,11 %, soit un bonus général de 4,0 %.

Indicateur : masse salariale brute et charges salariales

EN MILLIERS D'EUROS	2016	2015
Masse salariale brute	146 403	147 718
Charges salariales	33 648	35 636

La consolidation est faite en euro selon le taux de change utilisé pour le compte de résultat de l'exercice. La masse salariale brute et les charges salariales couvrent 100 % de l'effectif au 31 décembre 2016.

Main d'œuvre extérieure à l'entreprise : effectif moyen mensuel intérimaire

	2016	2015
Effectif moyen mensuel intérimaire	215	228

Indicateur : charges de sous-traitance

EN MILLIERS D'EUROS	2016	2015
Charges de sous-traitance	72 521	73 642

Égalité homme / femme

Au 31 décembre 2016, le nombre des femmes dans l'effectif du Groupe est de 780. Leur proportion au sein de la population cadre est de 174 femmes, soit un taux d'encadrement de 22,37 % (2015 : 22,39 %).

Emploi et insertion des salariés handicapés

En France, le taux d'emploi des travailleurs handicapés en 2016 pour ESGIE, EPF et Socorail, calculé par rapport aux données figurant dans la déclaration annuelle obligatoire d'emploi transmise à l'AGEFIPH (Association nationale chargée de gérer le fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées), est, respectivement, de 4,06 %, 0,75 % et 0,69 % (2015 : 3,73 %, 0,45 % et 0,92 % et 2014 : 4,10 %, 0,42 % et 0,94 %).

Au Royaume-Uni, bien qu'en l'absence de statut de « travailleur handicapé », il ne soit pas possible de fournir des données chiffrées relatives à cet indicateur, il n'en demeure pas moins que les entités britanniques sont soumises, comme l'ensemble du Groupe, aux mêmes engagements et principes fondamentaux de la Charte Éthique et Comportements du Groupe en matière d'égalité. De même, elles appliquent une politique d'opportunités égales qui vise à assurer, comme au sein des filiales françaises, un traitement identique à tous les salariés sans distinction aucune.

6.2.5 FORMATION

Enjeux et politique du Groupe

Groupe Eurotunnel, qui opère dans des métiers de haute technicité, a toujours placé la formation au premier plan de ses préoccupations.

L'axe principal de la politique de formation du Groupe est de renforcer les compétences clés de ses salariés et de maintenir un haut niveau de performance opérationnelle des équipes, susceptible d'accompagner les évolutions des activités de l'entreprise. Accentuer une culture commune dans les domaines de la sécurité et de l'environnement et améliorer l'adaptation des salariés à leur poste de travail demeurent ses priorités essentielles.

Actions et moyens mis en œuvre

Groupe Eurotunnel s'est doté d'un centre de formation, le CIFFCO qui, à la fois, assure la gestion du plan de formation et la réalisation de formations pour la Concession et participe au développement du fret ferroviaire et des opérateurs ferroviaires de proximité. Il met en œuvre des actions de formation essentiellement dédiées à des activités du domaine ferroviaire sur le réseau ferré national ou sur d'autres réseaux, comme indiqué à la section 6.3.2 du présent Document de Référence.

Résultats de l'année

	2016	2015
Nombre d'heures de formation	✓ 84 508	✓ 98 984
Coût de la formation (en milliers d'euros)	4 025	6 119
Part de la masse salariale dédiée à la formation	2,75 %	4,14 %

En 2016, 84 508 heures ont été consacrées à la formation professionnelle des salariés, soit en moyenne un peu plus de 25 heures de formation par salarié. Le coût de la formation, qui représente près de 2,75 % de la masse salariale, a atteint 4 024 579 euros contre 6 119 050 en 2015 et 5 094 498 euros en 2014 à périmètre constant.

6.2.6 TABLEAU DES DONNÉES CHIFFRÉES 2014 / 2015 INCLUANT GBRf ET MyFerryLink

Accidents du travail

Accidents du travail avec arrêt	Taux de fréquence	Taux de gravité
2015	✓ 9,8	✓ 0,5
2014	✓ 8,0	✓ 0,4

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Temps de travail

Répartition de l'effectif	2015	2014
Horaires décalés	67,7 %	67,4 %
Horaires administratifs	32,3 %	32,6 %
Temps partiel	5,2 %	5,2 %
Temps plein	94,8 %	94,8 %
Heures supplémentaires	2015	2014
Nombre d'heures supplémentaires	266 368	255 679

Absentéisme

	2015	2014
Taux d'absentéisme	✓ 4,05	✓ 3,9

Effectifs et répartition géographique

Nombre de personnes	France	Royaume-Uni	Total
Au 31 décembre 2015	2 512	1 480	✓ 3 992
Au 31 décembre 2014	2 470	1 479	✓ 3 949

Répartition des effectifs hommes / femmes

Nombre de personnes	Hommes	Femmes
Au 31 décembre 2015	✓ 3 180	✓ 812
Au 31 décembre 2014	✓ 3 141	✓ 808

Répartition des effectifs par tranches d'âges

Nombre de personnes	<25 ans	25 à 29 ans	30 à 34 ans	35 à 39 ans	40 à 44 ans	45 à 49 ans	50 à 54 ans	55 à 59 ans	60 à 64 ans	65 ans et plus
Au 31 décembre 2015	184	387	357	378	664	852	577	393	165	35
Au 31 décembre 2014	197	368	342	388	757	791	557	358	160	31

Recrutement

Nombres de personnes	Emploi à durée indéterminée	Emploi à durée déterminée	Total
2015	268	85	353
2014	371	88	459

Départs

Nombre de personnes	Licenciement	Licenciement économique	Rupture conventionnelle et accord mutuel	Démission	Départ à la retraite	Contrat arrivé à son terme	Transfert Intragroupe	Transfert hors groupe	Période d'essai non concluante	Décès	Total
2015	32	43	22	65	30	52	14	2	26	9	295
2014	30	7	12	108	15	54	20		11	3	260

Indicateur : masse salariale brute et charges salariales

EN MILLIERS D'EUROS	2015	2014
Masse salariale brute	193 851	176 075*
Charges salariales	45 778	40 202**

* Ajustement en fin d'exercice pour intégrer les filiales européennes dans le périmètre du reporting de l'indicateur.

Main d'œuvre extérieure à l'entreprise : effectif moyen mensuel intérimaire

	2015	2014
Effectif moyen mensuel intérimaire	228	176

Indicateur : charges de sous-traitance

EN MILLIERS D'EUROS	2015	2014
Charges de sous-traitance	77 622	74 134

Formation

	2015	2014
Nombre d'heures de formation	✓ 159 837	✓ 227 289
Coût de la formation (en milliers d'euros)	6 276	5 461
Part de la masse salariale dédiée à la formation	3,24 %	3,1 %

6.3. LE TERRITOIRE

Présentation de la politique du Groupe

L'engagement sociétal est profondément ancré dans l'histoire et la culture de Groupe Eurotunnel, qui entretient des liens de proximité avec toutes les communautés avec lesquelles il est en relation – clients, collectivités locales, partenaires économiques – en France, en Grande-Bretagne et en Europe.

Rappel des enjeux les plus importants

Cet engagement se concentre sur les enjeux jugés les plus importants, tels qu'ils ressortent dans le cadre de l'analyse de matérialité :

- La satisfaction et la fidélisation de la clientèle ;
- Le développement du ferroviaire et, notamment, le lien avec les réglementations ferroviaires nationales et européennes ;
- Le développement de l'emploi et de l'économie au niveau local.

6.3.1 SATISFACTION ET FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE

Enjeux et politique du Groupe

L'exercice de matérialité a identifié la satisfaction et la fidélisation de la clientèle, ainsi que la gestion du trafic, de la capacité et de la disponibilité des lignes ferroviaires parmi les enjeux très importants pour le Groupe. La circulation des biens et des personnes apparaît parmi les enjeux importants.

Groupe Eurotunnel place le client au cœur de sa stratégie de développement. Pour ses équipes, au sein de toutes ses filiales, la sécurité et la qualité de service constituent une priorité et une exigence à la fois quotidiennes et stratégiques. Ancré dans une culture binationale où la notion de « client » prévaut, Groupe Eurotunnel investit constamment dans l'adaptation de l'offre, la qualité de l'accueil, la ponctualité, la fluidité, le confort et la sécurité, autour d'un objectif central : accroître constamment le haut niveau de qualité de service qui fonde sa croissance économique.

Actions et moyens mis en œuvre

Accueil des passagers

Comme indiqué en section 1.6.2 du présent Document de Référence, le projet « Terminal 2015 » place la satisfaction de ses clients au cœur de sa stratégie de développement.

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Développement du trafic

Dans la perspective du projet Vision 2020, Groupe Eurotunnel a commandé trois nouvelles Navettes Camion pour permettre d'augmenter la capacité de l'ordre de 20 % et de passer à une fréquence, en période de pointe, de huit départs par heure, contre six actuellement. Le renforcement de la flotte s'accompagne d'un programme d'extension des terminaux à Coquelles et Folkestone afin d'assurer la fluidité du trafic sur le site.

La politique commerciale d'Europorte s'efforce de transformer l'approche traditionnelle du secteur du transport ferroviaire basée sur des trafics à court terme en des partenariats structurés à moyen terme.

Début 2016, Nantes Saint-Nazaire Port a choisi, après appel d'offres, de reconduire Europorte pour assurer la gestion, l'exploitation et la maintenance de ses infrastructures ferroviaires. Le port s'étant fixé l'objectif de doubler son trafic ferroviaire d'ici à 2020, l'attribution de ce nouveau contrat traduit une reconnaissance de l'expertise ferroviaire d'Europorte.

6.3.2 PROMOTION DU FERROVIAIRE

Enjeux et politique du Groupe

La dépendance aux réglementations ferroviaires nationales et européennes a été identifiée par l'exercice de matérialité comme un enjeu très important pour le Groupe. Leader mondial de l'autoroute ferroviaire et du feroutage, Groupe Eurotunnel milite en faveur du ferroviaire, en tant que levier de développement des territoires bénéficiant d'une faible empreinte environnementale.

Actions et moyens mis en œuvre

Formation aux métiers du ferroviaire

Le CIFFCO, premier centre de formation privé dédié aux métiers du ferroviaire, créé en 2011 est une filiale détenue à 100 % par Groupe Eurotunnel, expert en matière d'exploitation ferroviaire. Le centre de formation CIFFCO est ouvert à tout opérateur ferroviaire, gestionnaire d'infrastructure ou entreprise industrielle qui souhaite lui confier la formation de son personnel.

Le CIFFCO dispose :

- d'une équipe franco-britannique experte en matière de formation ferroviaire ;
- d'un bâtiment entièrement dévolu à la formation ;
- d'un parc de 14 micro-simulateurs modernes et performants indispensables à l'apprentissage des conducteurs de train.
- d'une toute nouvelle plateforme d'apprentissage de formation à distance ;
- des agréments nécessaires pour exercer son activité de centre de formation ferroviaire ; CIFFCO est agréé par l'EPSF pour dispenser les formations aux fonctions de sécurité ferroviaires sur le réseau ferré national français. La formation de conducteur de train délivrée par le CIFFCO est enregistrée officiellement depuis 2014 dans le répertoire national des certifications professionnelles français. Elle permet la délivrance d'un titre professionnel reconnu par l'État français. Le CIFFCO est donc aujourd'hui le premier, et seul, organisme privé de formation en capacité à délivrer ce titre, à côté de l'opérateur public français.

D'autre part, depuis le 20 novembre 2015, le CIFFCO est le seul organisme de formation continue ferroviaire à voir sa formation de conducteur de train reconnue, pour sa qualité et ses résultats en matière d'employabilité, par la labellisation d'I-trans, Pôle de compétitivité référent pour le ferroviaire au niveau national.

Au cours du 1^{er} trimestre 2016, le CIFFCO a mis en place le 1^{er} MOOC EMPLOI du Ferroviaire. *Massive Open On line Course* : six semaines de formation digitalisée pour découvrir les métiers du ferroviaire, et plus particulièrement le métier de conducteur de train. Véritable innovation dans le domaine du recrutement, ce MOOC a attiré plus de 5 300 inscriptions pour un résultat final de 1 200 attestés ayant réalisé le parcours classique de quatre semaines et de 800 certifiés ayant réussi le parcours complet de six semaines.

Les contenus élaborés pour le MOOC ont été intégrés dans la construction d'une nouvelle plateforme d'apprentissage digitale à destination des stagiaires ferroviaires (e-ferro).

Par ailleurs, le MOOC :

- a été nommé pour le Prix de l'Innovation logistique du salon SITL (le rendez-vous international du transport, du « freight forwarding » et de la chaîne logistique) de Villepinte en mars 2016,
- a obtenu le « Coup de Cœur Digital RH » du jury décerné par le jury des Trophées SIRH (association de responsables SIRH indépendante des éditeurs de solutions), et
- a reçu le « Prix du Projet Numérique et des nouveaux outils » décerné par l'Association Nationale des DRH lors de la troisième édition du Prix du DRH numérique par l'ANDRH.

Le CIFFCO a dispensé en 2016 à 235 personnes, venues de toute la France, mais aussi de Belgique, de Suisse, d'Italie et du Royaume-Uni (salariés du Groupe et d'entreprises extérieures), un total de 2 565 jours de formation ferroviaire. Au total, depuis

l'ouverture du Centre, 220 agents au sol et près de 500 stagiaires conducteurs de train ont été formés, la moitié de l'activité s'effectuant avec des sociétés extérieures au Groupe Eurotunnel.

Sur l'année, les formations ont principalement concerné les conducteurs de train entrant sur le réseau ferré français, ainsi que les agents au sol. Le CIFFCO contribue à la création d'emplois qualifiés et à l'insertion professionnelle. Il joue également un rôle moteur dans le développement du transport ferroviaire et de ses métiers et prend, plus généralement, part au développement économique et au rayonnement de la région Hauts-de-France. En 2016, le CIFFCO, ESGIE, le GRETA de Calais et Cap Intérim, ont accompagné par une formation de 7 semaines des personnes en situation de handicap et de en recherche d'emploi. Ceci afin de faciliter leur employabilité et leur insertion dans le monde professionnel.

Fortement investi auprès des jeunes, le Groupe développe ses relations auprès des universités et écoles, afin de favoriser une meilleure connaissance de ses métiers et une meilleure insertion des jeunes dans le monde professionnel :

- Mise en place et développement par Europorte d'une formation diplômante aux métiers de l'ingénierie et de la maintenance ferroviaire, en étroite relation avec le Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM) ;
- Accord avec l'École nationale des Ponts et Chaussées jusqu'en 2018 pour le financement d'une chaire d'enseignement et de recherche intitulée « Sciences pour le transport ferroviaire », consacrée à l'étude de l'activité ferroviaire. Cette chaire a pour finalité d'aborder la formation et la recherche sur des thématiques associées à l'infrastructure et au service de transport. Cette initiative confirme la volonté de Groupe Eurotunnel de partager son expertise pour faire avancer la science et l'innovation et de positionner le ferroviaire en métier d'avenir ;
- Partenariats avec l'Institut Catholique des Arts et Métiers (ICAM) et l'Institut d'Administration des Entreprises (IAE) de Lille, pour développer une nouvelle approche des métiers de la maintenance ;
- Participation en novembre 2016 à l'opération « Professeurs en entreprises » initiée par la Fondation C Génial, fondation pour la culture scientifique et technique. Cette opération destinée aux enseignants (et autres membres de l'éducation nationale) du secondaire, permet, outre l'insertion professionnelle des jeunes, la valorisation des filières et des métiers scientifiques et techniques des entreprises visitées. Plusieurs responsables du Matériel roulant de la Liaison Fixe se sont mobilisés en faveur de cette action.

Partenariats du Groupe pour le développement du ferroviaire

Groupe Eurotunnel apporte à différents organismes publics aux niveaux européen, national et régional, son expertise dans la gestion d'infrastructures de transport et des activités ferroviaires.

Groupe Eurotunnel collabore également aux travaux du Comité Européen de normalisation, au sein du groupe de travail chargé de rédiger le projet de norme définissant la méthodologie de calcul des émissions de gaz à effets de serre des prestations de transport.

Groupe Eurotunnel est membre fondateur de l'association Fer de France, créée en 2012, qui fédère les grands acteurs de la filière ferroviaire française. Des travaux présidés par le Groupe ont débouché sur des propositions pour la reconnaissance par l'État français de différents métiers de ce secteur d'activité en développement.

Groupe Eurotunnel est également membre actif de I-Trans, pôle de compétitivité mondial et pôle référent pour le ferroviaire en France. Le directeur des ressources humaines Groupe participe en tant que pilote au groupe opérationnel du CAPFOR (cercle d'animation du projet Formation), qui vise à renforcer la cohérence des formations existantes avec les attentes des industriels, à créer un vivier de compétences en région et à développer des formations supérieures de haut niveau de rayonnement international.

6.3.3 DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

Enjeux et politique du Groupe

Le développement de l'emploi et de l'économie au niveau local figurent parmi les enjeux importants identifiés lors de l'exercice de matérialité.

Groupe Eurotunnel s'est inséré dans son milieu en le façonnant positivement. Pourvoyeur d'emplois, il participe directement et d'une manière soutenue au développement économique local et poursuit sa mission d'aménageur en concertation avec les parties prenantes. Partenaire engagé dans son environnement économique et social, Groupe Eurotunnel a toujours été un acteur économique et un employeur local de premier plan. De par sa mission, il s'inscrit pleinement dans une logique d'« ancrage territorial », entendu, comme la définition issue de l'ISO 26000, comme « le travail de proximité proactif d'une organisation vis-à-vis de la communauté, visant à prévenir et à résoudre les problèmes, à favoriser les partenariats avec des organisations et des parties prenantes locales et à avoir un comportement citoyen vis-à-vis de la communauté ».

Groupe Eurotunnel estime que son engagement en faveur du territoire est primordial d'autant qu'il contribue à la performance globale de l'entreprise, au climat interne et à la cohésion sociale et à la fidélisation de ses salariés.

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Pour être à la hauteur de ces enjeux, Groupe Eurotunnel s'engage à tisser des liens avec toutes les communautés locales en apportant un soutien actif aux associations, écoles, universités et organisations avec lesquelles il collabore étroitement des deux côtés de la Liaison Fixe. Cet engagement repose notamment sur le dialogue avec l'ensemble de ses parties prenantes.

Actions et moyens mis en œuvre

Le développement de l'emploi local

Le Tunnel est depuis plus de 20 ans un lien vital entre la Grande-Bretagne et l'Europe continentale. Sa mise en service s'est concrétisée par la création d'environ 8 100 emplois directs et indirects dans les régions du Kent et du Pas-de-Calais et la réalisation d'infrastructures annexes de grande envergure dont notamment, de nouvelles autoroutes, lignes ferroviaires à grande vitesse, gares internationales.

Comme indiqué en section 1.1.1 du présent Document de Référence, Ernst and Young a publié un rapport évaluant la contribution économique du Tunnel au commerce et au tourisme ainsi que son rôle dans la croissance économique du Royaume-Uni. Groupe Eurotunnel continue, en application de la convention de revitalisation signée en 2006 avec l'État français, d'apporter sa contribution financière et son expertise à l'action de Calais Promotion, l'agence de développement du Calais. Cette contribution est prioritairement affectée au soutien à la création d'emplois. De même, il apporte un soutien financier et une présence active aux rencontres Jobs Transfrontaliers, initiative locale encourageant la mobilité professionnelle des jeunes entre la France, le Royaume-Uni et la Belgique.

Engagé auprès de la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE), qui vient en aide aux plus démunis, Groupe Eurotunnel encourage les initiatives et mobilisations de ses collaborateurs dans des projets humanitaires ou caritatifs. Plusieurs contrats de travail à mi-temps ont été signés à partir de 2013 entre la filiale ESGIE et une personne accompagnée par FACE Calais. Un dernier contrat a porté sur une mission d'éco-garde représentant 400 heures de travail.

D'autres partenariats de sous-traitance et de service ont par ailleurs été signés entre ESGIE et des entreprises locales afin de développer l'emploi et de garantir l'ancrage territorial des activités du Groupe. Ces partenariats ont représenté environ 1 470 équivalents temps plein (ETP) en 2016 pour différentes prestations, notamment de services.

Le développement de l'économie locale

Dans le cadre de sa mission d'aménageur, il a été confié à la filiale du Groupe, Euro Immo GET, en janvier 2013, par la commune de Sangatte Blériot Plage, l'aménagement de l'éco village balnéaire et du golf de la Porte des Deux Caps. Ce projet prévoit, outre un golf de standing international et un hôtel de haute gamme, un programme immobilier de type éco quartier avec la construction de 500 logements.

Les réserves foncières du Groupe à Coquelles (Pas-de-Calais) ont été progressivement transformées en une zone d'aménagement concertée (ZAC) de 700 hectares qui inclut entre autres aujourd'hui un centre commercial accueillant en moyenne 6 millions de visiteurs par an.

En France, l'ensemble Europorte développe des activités de traction ferroviaire de fret qui participent au maintien en exploitation ou à la remise en service de lignes ferroviaires et des gares de triage qui n'étaient plus utilisées, ainsi qu'à la remise en service de lignes à trafic restreint. Cela étant, à défaut de volonté politique des acteurs investis en matière de développement des infrastructures de transport, la dégradation progressive, voire la disparition progressive des réseaux capillaires pourrait, comme indiqué au chapitre 3 du présent Document de Référence, fortement impacter les revenus d'EPF qui réalise une part importante de son activité avec le transport de céréales.

Dans le cadre d'une convention assimilable à un partenariat public privé, Groupe Eurotunnel participe, aux côtés de l'État, de la région Hauts-de-France, de la CIC Côte d'Opale, de la communauté urbaine de Dunkerque et de SNCF Réseau, au financement des études préalables à la modernisation de la ligne ferroviaire Fréthun-Calais-Dunkerque, une modernisation qui prévoit notamment l'électrification de la ligne et l'augmentation de l'offre des sillons dévolus au fret.

Actions solidaires

Acteur majeur de son environnement naturel, économique et humain, Groupe Eurotunnel exerce sa responsabilité sociale par des engagements concrets et des actions solidaires tournés vers la communauté :

- Versement depuis 2010 de 10 % du loyer des terrains du parc éolien du site de Coquelles au Secours Populaire, qui les distribue sous forme de « bons d'énergie » à plusieurs familles du Pas-de-Calais. Arrivée à échéance, la convention de Partenariat qui lie Groupe Eurotunnel et le Secours populaire a été reconduite pour deux années supplémentaires (2015-2017).
- Soutien actif à la Fondation de la 2^{ème} Chance, reconnue d'utilité publique et vouée à la réinsertion des personnes ayant traversé de lourdes épreuves de vie.

- Actions solidaires au profit de Papa Tohanga, une association d'aide sociale en faveur des populations de la République Démocratique du Congo dont le Président fondateur est un membre du personnel d'ESGIE. En 2015, un bus a été offert à l'association.
- Mise en place d'actions communes avec la Croix Rouge française à l'attention des clients sur le terminal français de la Concession.
- Versement d'un don à différentes associations telles que « La Ressourcerie du Calais », dans le cadre d'une campagne de financement participatif lancée par l'association FACE Calais.

Mécénat

Groupe Eurotunnel apporte un soutien financier au World Forum de l'Économie Responsable de Lille. Initié par Réseau Alliances, celui-ci a comme ambition de provoquer une économie mondiale responsable, en faisant connaître les bonnes pratiques d'entreprises qui exercent et contrôlent d'une manière responsable leur activité.

6.3.4 BONNES PRATIQUES : ÊTRE UN ACTEUR LOYAL ET RESPONSABLE

Enjeux et politique du Groupe

La mise en place d'un code éthique et la politique d'achats responsables ont été identifiés comme un enjeu important dans le cadre de l'analyse de matérialité. Groupe Eurotunnel s'engage à développer un climat de confiance et des relations loyales avec l'ensemble de ses parties prenantes internes et externes. Signataire du Pacte mondial des Nations Unies, Groupe Eurotunnel adhère à ses principes fondamentaux, parmi lesquels le dixième principe qui précise que « les entreprises doivent combattre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion et les pots-de-vin ».

Actions et moyens mis en œuvre

Éthique

Dans sa Charte Éthique et Comportements, arrêtée par le conseil d'administration en 2013, Groupe Eurotunnel définit des règles communes en matière de respect des personnes, de loyauté de la concurrence, de contrôle interne, de préservation de l'environnement.

Le Groupe opère comme un ensemble d'entités dans divers secteurs d'activités et zones géographiques. Ces principes d'action et ces lignes de conduite sont applicables à l'ensemble des salariés du Groupe et de ses filiales, ainsi qu'à leurs sous-traitants et fournisseurs. Le non-respect des règles éthiques ou du code de déontologie par les salariés du Groupe peut faire l'objet de mesures disciplinaires.

Relations avec les fournisseurs

Les relations entre Groupe Eurotunnel et ses fournisseurs dépassent le simple achat de biens et de services. Conformément aux principes érigés par la Charte Éthique et Comportements, la procédure ACHA 0019 (code de déontologie) énonce les normes éthiques du Groupe. Ces normes assurent non seulement la conformité avec les lois et règlements applicables, mais au-delà des critères légaux, permettent de développer un climat de confiance dans les échanges entre les représentants du Groupe et les acteurs du monde extérieur. Chaque acheteur ou collaborateur du Groupe s'engage à respecter le code de déontologie et à rechercher des fournisseurs qui partagent ses engagements. Les procédures d'appel d'offres garantissent l'égalité de traitement des fournisseurs lors des consultations.

Porteuses des valeurs et des engagements du Groupe en matière de RSE, les directions Achats des différentes entités ont pris des mesures qui, au-delà de la référence faite dans tous les nouveaux contrats à la Charte Éthique et Comportements de Groupe Eurotunnel, visent à exiger de leurs fournisseurs le respect de ses principes fondamentaux et de souscrire à la Politique de Conformité (article 23). L'article 23.2.1 engage le fournisseur à respecter la réglementation française en vigueur en matière de corruption, ainsi que la loi britannique sur la corruption, notamment le « Bribery Act 2010 » au Royaume-Uni.

La dimension développement durable est intégrée par les Concessionnaires dans le processus d'appel d'offres pour les contrats de sous-traitance sur leurs sites de la Liaison Fixe. Un engagement contractuel des sous-traitants est attendu sur le respect de la réglementation et législation sur le travail. Europorte opère principalement sur les sites de ses clients et ainsi, pour la gestion d'infrastructures portuaires, répercute les exigences des autorités portuaires dans ses propres contrats de sous-traitance.

Groupe Eurotunnel est signataire depuis janvier 2012 de la Charte Relations fournisseur responsables. Cette charte se décline en dix engagements pour des achats responsables, permettant d'assurer une vraie relation partenariale entre donneurs d'ordres et leurs fournisseurs, dans le respect des droits et devoirs respectifs. Elle engage notamment à assurer une équité financière vis-à-vis des fournisseurs, à respecter le principe de transparence, à intégrer la problématique environnementale ou encore, à veiller à la responsabilité territoriale de son entreprise. Elle constitue en cela une action destinée à prévenir la corruption.

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Groupe Eurotunnel participe en outre aux comités de pilotage de la charte et du label « Relations fournisseur responsables » et manifeste clairement sa volonté de s'inscrire dans cette démarche de labellisation en prolongement de la mise en œuvre des dix engagements de la charte. De plus, l'ethics and compliance steering committee a travaillé à la mise en place d'une politique anti-corruption Groupe sur laquelle le comité éthique et gouvernance du conseil d'administration, puis le conseil d'administration se sont prononcés et qui vise à renforcer la diffusion des règles de conduite faisant l'intégrité et l'éthique de Groupe Eurotunnel.

6.4. LA NATURE

Présentation de la politique du Groupe

Dans un monde aux ressources naturelles limitées, les entreprises ne pourront assurer leur pérennité qu'au prix d'efforts constants pour maîtriser leur consommation énergétique et réduire l'impact de leurs activités sur l'environnement. Pour Groupe Eurotunnel, c'est une évidence : il ne peut y avoir de succès sur le long terme sans une maîtrise renforcée de ses impacts environnementaux.

Enjeux les plus matériels

L'engagement environnemental du Groupe se focalise sur les enjeux jugés les plus matériels, tels qu'identifiés dans le cadre de l'analyse de matérialité :

- la politique générale en matière de gestion de l'environnement et notamment la formation des salariés en matière d'environnement ;
- la gestion des consommations d'énergie et le recours aux énergies renouvelables ;
- la politique d'économie circulaire et la gestion des déchets ;
- le Tunnel et son système de transport ferroviaire présentent des atouts environnementaux intrinsèques ;
- une liaison entièrement souterraine qui évite toute interaction avec le milieu marin ; et
- une traction électrique provenant à 90 % d'origine nucléaire ou hydraulique, qui induit une faible pollution atmosphérique et des émissions de gaz à effet de serre beaucoup moins importantes que les énergies fossiles.

Europorte a renforcé, sous l'impulsion du Groupe, sa démarche environnementale. En complément de la mise en place d'un reporting transparent des prélèvements et rejets sur l'environnement, une phase d'identification des impacts des activités des entités françaises d'Europorte sur l'environnement a été conduite en 2013, qui a permis la mise en place d'un certain nombre d'actions pour limiter ces impacts :

- optimisation des consommations énergétiques afin de réduire l'impact sur l'effet de serre ;
- prise en compte des critères environnementaux dans la définition des programmes de maintenance des locotracteurs (fuites d'huile ou émanations de particules liées aux moteurs). Fin 2016, 42 % du parc de Socorail est désormais équipé de moteurs nouvelle génération ;
- mise en place de filières de tri/collecte et traitements adaptés pour les différents types de déchets produits ;
- choix de produits respectueux de l'environnement ;
- création de zones vertes pour le stationnement et les opérations de maintenance des engins ;
- amélioration de la gestion des situations accidentelles en lien avec ses clients ;
- sensibilisation du personnel aux gestes éco-citoyens.

6.4.1 POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE

L'exercice de matérialité a permis de classer la politique générale en matière d'environnement parmi les enjeux prioritaires et la formation des salariés sur l'environnement parmi les enjeux importants pour Groupe Eurotunnel.

Gouvernance / pilotage

Au-delà de la conformité aux contraintes légales et réglementaires pour laquelle une veille est assurée et diffusée chaque mois, les Concessionnaires, fidèles à leur engagement constant en faveur de l'environnement, ont créé en 2006 une direction de la sécurité et du développement durable.

La politique générale des filiales Europorte comporte un volet environnemental qui précise l'implication d'Europorte dans la maîtrise de ses impacts environnementaux, notamment en matière de consommation d'énergie. L'avancement du plan d'actions environnementales qui en découle est suivi régulièrement par le comité de sécurité Europorte et lors de revue de direction. Le déploiement et la mise en œuvre de ce plan sont pris en charge par la direction sécurité, qualité et environnement centrale d'Europorte et plus particulièrement le service qualité environnement, relayés par les animateurs qualité et sécurité régionaux.

Certifications et labels

Dès 2002, les Concessionnaires ont mis en place un système de management de l'environnement basé sur les exigences de la norme ISO 14001 et ont formé des correspondants et des auditeurs internes. Un article « Exigences environnementales » a par ailleurs été inséré dans les contrats des sous-traitants. Chaque année, des audits ciblés sont réalisés en France et au Royaume-Uni par la direction de la sécurité et du développement durable ; en 2016, huit audits internes ont été menés, dont un dans une division opérationnelle et sept chez des sous-traitants.

Avec une démarche d'évaluation SQAS Rail (*Safety and Quality Assessment System*) tous les trois ans depuis 2014 pour l'ensemble du périmètre des filiales d'Europorte, Europorte s'inscrit ainsi dans une démarche d'amélioration continue. Cette évaluation vient compléter les certifications MASE et ISO 9001 indiquées à la section 3.1.2 du présent Document de Référence.

Dans le cadre des évolutions réglementaires découlant du Grenelle de l'Environnement, Socorail est certifié depuis 2013 EcoPhyto pour les prestations de désherbage assurées sur les réseaux ferrés de certains ports et sites industriels. Le système mis en place vise à une limitation de l'utilisation de produits phytosanitaires et une meilleure maîtrise de leurs impacts.

Prévention des risques

En application de la loi n° 76-663 du 19 juillet 1976 relative aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE), les sites du terminal de Coquelles et de Sangatte constituent des ICPE du fait des éventuels dangers ou inconvénients que peuvent représenter pour la commodité du voisinage, la santé et la sécurité, la nature et l'environnement, les activités notamment de réfrigération, climatisation, stockage et utilisation de liquides inflammables, atelier d'entretien, peintures. Ces activités sont énumérées dans une nomenclature qui, en fonction de la gravité des dangers ou des inconvénients qu'elles peuvent engendrer, les soumet, soit à déclaration, soit à demande d'autorisation auprès de la préfecture du Pas-de-Calais et sont contrôlées par la direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL). De même, en application de la loi n° 92-3 du 3 janvier 1992 sur l'eau, le Concessionnaire France Manche doit soumettre à autorisation de l'autorité administrative ses projets d'installations ou ouvrages situés en dehors du périmètre ICPE, ainsi que les travaux ou activités réalisés en dehors du périmètre ICPE, susceptibles de présenter des dangers pour la santé et la sécurité publique, de nuire au libre écoulement des eaux, de réduire la ressource en eau, d'accroître notablement le risque d'inondation ou de porter gravement atteinte à la qualité ou à la diversité du milieu aquatique.

S'agissant des dépenses engagées pour prévenir les conséquences de l'activité de l'entreprise sur l'environnement, celles-ci ont été réalisées dès la construction du Tunnel. Le Système comprend notamment des réseaux de collecte séparatifs des eaux pluviales et des eaux résiduaires, des bassins de rétention et des stations de traitement.

Le Groupe n'a pas constitué de provision pour risque en matière d'environnement, ni versé au cours de l'exercice, d'indemnités en exécution d'une décision judiciaire en matière d'atteinte à l'environnement. L'obligation de constituer une garantie financière, telle que définie par l'article L. 516-1 du Code de l'environnement pour couvrir d'éventuels dommages à l'environnement, ne s'applique pas aux activités du Groupe.

Le Groupe n'a été soumis à aucune amende de quelque nature que ce soit ni n'a été sujet à des rapports de non-conformité liés à ses activités.

Sensibilisation / formation des salariés

Dans le cadre d'un séminaire d'accueil dans l'entreprise, chaque nouveau salarié est informé de la politique environnementale de l'entreprise, ses objectifs et l'organisation mise en œuvre pour minimiser l'impact de son activité sur l'environnement. Le Groupe travaille par ailleurs à la mise en place d'une formation RSE digitale dont l'objectif sera de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux actions engagées dans les domaines de la responsabilité sociale et aux enjeux auxquels est confronté le Groupe.

6.4.2 CHANGEMENT CLIMATIQUE ET POLITIQUE ÉNERGÉTIQUE

Enjeux et politique du Groupe

L'exercice de matérialité a identifié la gestion des consommations d'énergie et le recours aux énergies renouvelables parmi les enjeux très importants pour le premier et importants pour le second.

Engagé en faveur d'un transport « bas carbone », le Groupe conduit une stratégie ambitieuse qui associe le développement de son cœur d'activité, le transport transmanche et la croissance externe, au-delà de la Liaison Fixe, dans ses deux grands métiers et domaines d'expertise : la gestion des infrastructures et les opérations ferroviaires. Groupe Eurotunnel et ses filiales regroupées dans l'ensemble Europorte développent ainsi dans toute la France et le Royaume-Uni une offre globale de transport ferroviaire de marchandises et de services logistiques correspondants.

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Actions et moyens mis en œuvre

Mesure des émissions

Groupe Eurotunnel a mis en place une politique de suivi et de gestion des émissions de gaz à effet de serre de ses filiales et ce, en anticipation de la parution des décrets d'application de l'article 228 – II de la loi dite « Grenelle 2 » relatifs à l'information que doit obligatoirement fournir toute personne qui commercialise ou organise une prestation de transport, sur la quantité de dioxyde de carbone émise par le ou les modes de transport utilisés pour réaliser cette prestation. Afin de mieux répondre aux exigences de transparence qu'impose l'article 173 de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, le Groupe a entrepris une étude visant à identifier les principaux postes émetteurs de gaz à effet de serre qui, au-delà de la Liaison Fixe, devra permettre de fournir pour le prochain exercice une analyse qualitative détaillée.

Groupe Eurotunnel est certifié par The Carbon Trust Standard depuis 2009. La maîtrise de la gestion des émissions de gaz à effet de serre a fait l'objet d'un audit en 2011 par cette organisation indépendante qui a établi à 2010 le « point zéro » en matière d'émissions de gaz à effet de serre pour l'ensemble des activités du Groupe. En 2015, Groupe Eurotunnel a obtenu, sur le périmètre de la Liaison Fixe, le renouvellement de la certification Carbon Trust Standard pour sa politique et ses résultats en matière de réduction de son empreinte carbone sur la période 2013-2014. Un audit est prévu au printemps 2017, aux fins du renouvellement de la certification sur la période 2015-2016.

Par ailleurs, Groupe Eurotunnel est le seul opérateur transmanche à avoir réalisé et publié un bilan carbone. En France, comme au Royaume-Uni, un bilan carbone complet de la Liaison Fixe avait été entrepris dès 2007 selon la méthode développée par l'ADEME. Ce bilan carbone avait permis d'identifier les principaux postes émetteurs de gaz à effet de serre dans l'activité de la Liaison Fixe. Le plan d'action mis en œuvre à la suite du bilan avait porté sur les deux principaux postes : la consommation d'énergie électrique et fossile et les émissions diffuses de fluides frigorigènes, qui représentent ensemble près de 80 % du bilan.

Au Royaume-Uni, les Concessionnaires ont réalisé, en tant que gestionnaires d'une infrastructure d'importance majeure pour l'économie britannique et sur demande du ministère britannique de l'agriculture et de l'environnement (Department for Environment, Food and Rural Affairs) et conformément au Climate Change Act 2008, une étude sur la résilience de leur infrastructure face au changement climatique prévisible.

Conformément au protocole de Montréal de 1992, des actions sont mises en œuvre pour réduire l'émission de l'ensemble des gaz amenuisant la couche d'ozone. Le halon est en cours de démantèlement des infrastructures de la Liaison Fixe. Les gaz réfrigérants utilisés dans les canalisations de refroidissement de Sangatte et Shakespeare Cliff ont également remplacés en totalité pour la partie française et pour moitié pour la partie britannique par de nouveaux groupes froids, sans effet négatif sur l'environnement et présentant une meilleure performance énergétique.

Offre client

Le Groupe s'engage résolument comme un leader du transport écoresponsable et met son expertise et son leadership au service de ses filiales et de ses clients, afin de les aider à réduire l'empreinte carbone de leurs activités.

Un éco-comparateur est disponible sur le site Internet de la Liaison Fixe, permet aux clients de calculer l'émission de CO₂ moyenne économisée en utilisant les Navettes Camions.

Depuis 2015, Groupe Eurotunnel met à disposition des clients voyageant à bord de voitures électriques des solutions de recharge rapides et gratuites, sur le site de la Liaison Fixe de Coquelles (Pas-de-Calais) et de Folkestone (Kent) : en trente minutes, ils peuvent ainsi charger 80 % de la capacité des batteries (chargeurs universels) ou recouvrer plus de 250 km d'autonomie. Au total, 16 places dédiées sont utilisables simultanément sur les deux terminaux du Tunnel sous la Manche. Il s'agit là des seuls sites en Europe à offrir une offre aussi complète. Le nombre de clients empruntant la Navette Passager en voiture électrique est passé de 40 en 2014 à 800 en 2015, et à plus de 3 500 en 2016. Il devrait être d'environ 5 000 en 2017.

Depuis 2014, les filiales d'Europorte sont labélisées TK' Bluepar l'agence European TK' Blue Agency, qui mesure le niveau d'engagement écoresponsable et permet d'apprécier les performances techniques, économiques, environnementales et sociales de l'offre de transport.

Politique énergétique

Des audits énergétiques complets couvrant l'ensemble des consommations énergétiques des activités de la Concession – soit au-delà des obligations réglementaires – ont été réalisés en 2015 par un prestataire externe. Les conclusions rendues en 2016, proposent différentes actions de performances énergétiques ainsi que des pistes d'amélioration pour davantage de gains environnementaux.

L'achat de nouvelles Navettes Camions donnera lieu à l'attribution de Certificats d'Économie d'Énergie, qui seront accordés à EDF dans le cadre d'une convention de partenariat signée en 2015 entre France Manche et EDF. Par ailleurs des variateurs électroniques nouvelle génération, moins consommateurs d'énergie ont été achetés et installés en France en 2016, qui permettent

de moduler la variation des ventilateurs de refroidissement. Enfin, fin 2016, la flotte de véhicules 100 % électriques circulant sur les terminaux de la Concession a atteint 37 unités. 12 autres véhicules ont été commandés et devront être livrés en mars 2017.

Europorte France a mis en place une démarche éco-conduite visant à sensibiliser les conducteurs de trains grandes lignes à l'impact de leur comportement de conduite sur les consommations d'énergie. Cette démarche prévoit également l'installation d'équipements techniques permettant la réduction de la consommation des locomotives, ainsi que des systèmes d'aide à la conduite en fonction des caractéristiques du réseau et du train, permettant au conducteur de mieux appliquer la conduite économique. Europorte France a également mis en service en 2015, pour la première fois en France, sept locomotives de moyenne puissance d'un nouveau modèle (Vossloh type DE18), qui pour une utilisation équivalente, permettent une réduction de la consommation de carburant de 15 à 20 %.

Les audits énergétiques réalisés par un organisme accrédité pour Europorte, ont permis d'identifier les opportunités de réduction de la consommation énergétique. Ainsi, une première expérience d'auto partage des véhicules de service a été mise en place dans la région lyonnaise. La société Arval a décerné le trophée de la mobilité éco responsable à Europorte pour cette initiative.

Résultats de l'année

Indicateur émissions de gaz à effet de serre (scope 1 et scope 2 du protocole de Kyoto⁽¹⁾)

Tonnes équivalent CO ₂	France	Royaume-Uni	Total
2016	62 740	22 106	✓ 84 847
2015	64 368	32 279	✓ 96 647

Groupe Eurotunnel déploie des efforts constants pour limiter l'impact de ses activités sur l'environnement. Le Groupe a diminué cette année ses émissions de gaz à effet de serre de 12 % par rapport à l'année précédente à isopérimètre.

Cette réduction des émissions de gaz à effet de serre résulte, au niveau de la Liaison Fixe, du remplacement du halon dans les salles techniques du tunnel de service et sur les deux terminaux de la Liaison Fixe par des gaz moins polluants. Un investissement de plus de 40 000 euros a été en outre réalisé afin de remplacer certains fluides frigorigènes.

Il est à noter par ailleurs que des efforts sont continuellement déployés pour réduire les consommations énergétiques du Groupe et par conséquent ses émissions de CO₂. C'est ainsi que des tests sont menés, depuis 2015, pour équiper les installations des systèmes de climatisation embarqués à bord des Navettes de puces GSM, qui permettront d'effectuer des relevés, toutes les deux heures, de la pression et de la température des groupes. Cela permettra de limiter les fuites en les détectant plus facilement et plus rapidement. Il est par ailleurs envisagé de remplacer certains de ces systèmes de climatisation embarqués.

Un investissement sur 2016 et 2017 est par ailleurs consacré pour l'achat de nouveaux groupes HVAC (système de chauffage, de ventilation et de climatisation) pour les Navettes Passagers (150 sur une flotte de 450) afin de pallier au vieillissement de ces équipements.

Depuis la mise en service commercial de son service Navettes Camions, Groupe Eurotunnel a permis d'économiser près de 3,7 millions de tonnes de CO₂ par rapport aux ferries et depuis 2006, le Groupe a réduit de 55 % son empreinte carbone et ses émissions de gaz à effets de serre.

Indicateur sources énergétiques

Source d'énergie	Consommation totale en 2016	Consommation totale en 2015	Unité
Électricité	561 376 759	533 498 858	kWh
Gaz naturel	7 691 510	8 565 506	kWh
Fuel (GNR)	7 094 665	7 800 886	Litres
Gaz de pétrole liquéfié (GPL)	7 290	11 753	Litres
Gasoil	808 243	720 135	Litres
Essence	43 970	50 351	Litres

La hausse de 5 % des consommations d'électricité par rapport à l'année précédente est liée à l'augmentation de l'activité et donc de l'accroissement de la consommation d'énergie pour la traction avec un nombre plus important de rotation. De plus, de nouveaux points d'éclairage ont été ajoutés sur le terminal français de la Liaison Fixe pour des raisons de sécurité. La

⁽¹⁾ Émissions liées aux consommations d'énergie fossile dans les installations de combustion ou dans les véhicules de transport (scope 1) ainsi que les émissions fugitives de fluides frigorigènes, de SF6 et de halon 1301 (scope 1) et les émissions indirectes liées à l'achat d'électricité (scope 2).

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

consommation de fuel est en léger recul du fait d'une activité moins soutenue dans ses volumes. L'augmentation de la consommation de gasoil (12 %) est due pour la Liaison Fixe à l'accroissement du parc de véhicules de location pour permettre, dans le contexte de la crise migratoire, la mise en place du plan anti-intrusion qui a nécessité davantage de véhicules. Pour Europorte, l'augmentation est liée à des trafics ponctuels sur le réseau non-électrique. La consommation en gaz naturel a connu une baisse de 10 %, due principalement à une baisse significative (65 %) chez Europorte liée à un changement de méthode d'estimation. En effet, les consommations de gaz ne sont plus estimées sur la base du ratio de consommation de gaz moyenne/m² fourni par l'ADEME mais sur la base d'une estimation moyenne par m² et par jour des sites Europorte disposant d'un compteur. Les consommations de GPL et d'essence ont connu également une baisse, respectivement de 38 % et de 13 % par rapport à l'année précédente et à périmètre constant.

Indicateur consommation d'eau

Mètres Cubes	Eau prélevée sur réseau public			Eau prélevée sur nappe phréatique		
	France	Royaume-Uni	Total	France	Royaume-Uni	Total
2016	125 811	122 777	248 588	34 908	0	✓ 34 908
2015	162 813	135 111	297 925	34 275	0	✓ 34 275

La consommation d'eau prélevée sur réseau public a fortement diminué par rapport à l'année précédente (17 %), une diminution principalement due en France à un changement de processus pour le nettoyage des Navettes, qui nécessite moins d'eau. Les consommations prélevées sur nappe phréatique ont augmenté au niveau du Groupe de 2 %.

Par ailleurs, les prélèvements d'eau sont réalisés en tenant compte des contraintes légales.

6.4.3 ÉCONOMIE CIRCULAIRE ET GESTION DES DÉCHETS

Enjeux et politique du Groupe

Selon les résultats de l'exercice de matérialité, la politique d'économie circulaire et la gestion des déchets figurent parmi les enjeux importants pour Groupe Eurotunnel. Le Groupe applique une stratégie de collecte et traitement de déchets privilégiant la valorisation ou le réemploi. Les déchets produits sont essentiellement liés aux activités industrielles et leur nature et quantités peuvent fluctuer selon les années en fonction des projets conduits.

Il est à noter par ailleurs que de par la nature de ses activités, le gaspillage alimentaire n'est pas un enjeu matériel pour le Groupe. Ce sujet ne concerne que la restauration sur le site et les données relatives à ce sujet ne seront pas publiées pour l'exercice 2016.

Actions et moyens mis en œuvre

Pour la partie française de la Liaison Fixe, les déchets industriels non dangereux sont triés afin d'être valorisés à près de 94 %, en briquettes pour alimenter des chaudières industrielles. Ce processus est permis grâce à l'émergence de nouvelles filières de combustible solide de récupération. Trois formes de valorisation sont possibles : la valorisation par amélioration du tri, le rachat de déchets puis exutoires, la valorisation ou reprise gratuite.

Chez Europorte, la génération de déchets provient quasiment exclusivement des activités de maintenance de matériel roulant ou d'infrastructure ferroviaire. Sur les sites industriels, la filière de gestion des déchets est généralement prise en charge par le client lui-même. Les activités pour lesquelles Europorte a mis en place une filière de gestion des déchets sont la maintenance des infrastructures ferroviaires portuaires (Dunkerque, Nantes-Saint Nazaire, Le Havre-Rouen), ainsi que l'atelier de maintenance des locomotives d'Europorte Proximité à Arc-les-Gray. Sur ces deux activités, le tri des déchets est assuré en interne et leur traitement confié à un prestataire. La prévention contre la pollution des sols a par ailleurs été renforcée dans l'atelier d'Europorte Proximité, par la mise en place d'un système de lavage à sec des locomotives.

Résultats de l'année

Indicateur déchets

Tonnes	Déchets industriels dangereux			Déchets industriels non dangereux		
	France	Royaume-Uni	Total	France	Royaume-Uni	Total
2016	186	168	354	5 499	1 688	✓ 7 187
2015	114	290	403	2 914	1 336	✓ 4 250

La production de déchets industriels dangereux a connu une baisse de 12 % par rapport à l'année dernière à périmètre constant. Cette baisse est due à la moindre fréquence des opérations de nettoyage de tunnel en 2016 qui, en conséquence ont engendré moins de déchets (savons, grandes quantités d'eau souillée, détergents). En revanche les quantités de déchets non dangereux ont fortement augmenté (69 %) en raison notamment d'un accroissement des travaux sur site et de l'abattage, pour des raisons de sécurité, d'arbres sur le terminal français.

Le bruit occasionné par les activités commerciales et de maintenance fait également l'objet d'un suivi attentif autour des terminaux. Une étude réalisée en 2009 a démontré que les activités de la Liaison Fixe ne créent aucun dépassement des normes de bruit, que ce soit en limite de propriété ou en zone d'urgence réglementée et ce, de jour comme de nuit. Les mesures ont été effectuées conformément à (i) l'annexe technique de l'arrêté ministériel du 23 janvier 1997 relatif à la limitation des bruits émis dans l'environnement par les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE) sans déroger à aucune de ses dispositions et (ii) la norme NF S 31-010 de décembre 1996 relative à la caractérisation et au mesurage des bruits de l'environnement méthode expertise.

De par la nature de ses activités, la thématique de consommation de matières premières et l'amélioration de l'efficacité dans leur utilisation est une thématique qui n'est pas pertinente pour le Groupe.

6.4.4 PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ

Enjeux et politique du Groupe

Dans le domaine de la biodiversité, Groupe Eurotunnel agit en conformité avec l'esprit et la lettre de la Convention sur la diversité biologique dont l'un des buts principaux est la conservation de la biodiversité et l'utilisation durable de ses éléments.

Actions et moyens mis en œuvre

Disposant de réserves foncières importantes en France et au Royaume-Uni, les Concessionnaires ont implanté dès la construction du Tunnel des espaces naturels de plusieurs dizaines d'hectares dédiés à la préservation et au développement de la biodiversité. En France, les espaces naturels sont situés dans le périmètre de la Concession et ne sont donc pas ouverts au public. Les « Jardins ordonnés » situés en bordure du terminal de Coquelles, avec leurs sept hectares de plans d'eau, constituent une aire de repos très appréciée des espèces migratrices et un espace de nidification essentiel pour de nombreux oiseaux.

Au Royaume-Uni, le site de Samphire Hoe constitue un exemple concret de la volonté du Groupe d'agir en faveur de la biodiversité et pour la protection de l'environnement. Réserve naturelle d'une trentaine d'hectares au pied des falaises de Douvres, Samphire Hoe est née de la réutilisation de cinq millions de mètres cube de craies et de marnes extraites du sous-sol de la Manche durant le forage du Tunnel. Cette bande de terre gagnée sur la mer a été progressivement transformée en réserve naturelle. La gestion quotidienne de cet espace protégé est confiée à l'association White Cliffs Countryside Partnership (WCCP), qui reçoit le soutien de nombreux bénévoles de la région du Kent. Le partenariat entre les Concessionnaires et le WCCP a reçu en 2016 son douzième Green Flag Award® consécutif, récompensant la haute qualité écologique de cette réserve naturelle.

Samphire Hoe accueille chaque année plus de 80 000 visiteurs. Depuis 2014, un nouveau centre d'accueil, financé conjointement par Eurotunnel et le Heritage Lottery Fund, permet aux groupes scolaires de disposer en toutes saisons d'un espace pédagogique équipé.

Les Concessionnaires se sont également engagés – toujours en partenariat avec l'association WCCP – à entretenir et préserver le site de Doll's House Hill, la partie abrupte au-dessus des installations du terminal de Folkestone – dont la faune et la flore font partie d'un site d'intérêt scientifique particulier (Site of Special Scientific Interest – SSSI).

Par ailleurs, le sol et la végétation d'un espace boisé à Biggins Wood ont été prélevés sur l'emplacement du terminal de Folkestone et réinstallés à proximité, pour conserver ce témoignage de la forêt primaire britannique.

6.5. TABLEAUX DES DONNÉES CHIFFRÉES 2014/2015 INCLUANT GBRf

Indicateur émissions de gaz à effet de serre

Tonnes équivalent CO ₂	France	Royaume-Uni	Total
2015	64 369	108 924	✓ 173 292
2014	62 911	93 349	✓ 156 260

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Indicateur sources énergétiques

Source d'énergie	Consommation totale en 2015	Consommation totale en 2014	Unité
Électricité	533 659 961	515 816 892	kWh
Gaz naturel	8 578 914	8 871 267	kWh
Fuel (GNR)	37 104 110	33 816 154	Litres
Gaz de pétrole liquéfié (GPL)	40 310	44 332	Litres
Gasoil	825 038	865 983	Litres
Essence	50 370	102 692	Litres

Indicateur consommation d'eau

Mètres Cubes	Eau prélevée sur réseau public			Eau prélevée sur nappe phréatique		
	France	Royaume-Uni	Total	France	Royaume-Uni	Total
2015	162 814	135 439	✓ 298 253	34 275	0	✓ 34 275
2014	143 112	138 960	✓ 282 072	31 368	0	✓ 31 368

Indicateur déchets

Tonnes	Déchets industriels dangereux			Déchets industriels non dangereux		
	France	Royaume-Uni	Total	France	Royaume-Uni	Total
2015	114	362	✓ 476	2 914	1 783	✓ 4 697
2014	156	326	✓ 482	2 355	2 362	✓ 4 717

6.6. TABLEAU DE CONCORDANCE AVEC LA GRI 4

Grenelle 2 – article R. 225-105-1	Équivalent GRI G4	Intitulé	Équivalence chapitre 6 du Document de Référence
INFORMATIONS SOCIALES			
Emploi			
Effectif total	LA1	Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique	6.2.4 Emploi : Effectifs et répartition géographique
Répartition des salariés par sexe	LA1	Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique	6.2.4 Emploi : Répartition des effectifs hommes/femmes
Répartition des salariés par âge	LA1	Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique	6.2.4 Emploi : Répartition des effectifs par tranches d'âges
Répartition des salariés par zone géographique	LA1	Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique	6.2.4 Emploi : Effectif et répartition géographique
Embauches	LA1	Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique	6.2.4 Emploi : Recrutement

Grenelle 2 – article R. 225-105-1	Équivalent GRI G4	Intitulé	Équivalence chapitre 6 du Document de Référence
Licenciements	LA1	Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique.	6.2.4 Emploi : Départs
Rémunérations	LA2	Avantages sociaux offerts aux salariés à temps plein et non aux intérimaires, ni aux salariés à temps partiel, par principaux sites opérationnels.	6.2.4 Emploi : Rémunération
Évolution des rémunérations	LA2	Avantages sociaux offerts aux salariés à temps plein et non aux intérimaires, ni aux salariés à temps partiel, par principaux sites opérationnels.	6.2.4 Emploi : Rémunération
Organisation du travail			
Organisation du temps de travail	LA	Droit du travail.	6.2.2 Conditions de travail : Temps de travail
Absentéisme	LA6	Taux et types d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, proportion de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par zone géographique et par sexe.	6.2.2 Conditions de travail : Absentéisme
Relations sociales			
Organisation du dialogue social	HR4	Sites et fournisseurs identifiés au sein desquels le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective pourrait ne pas être respecté ou est fortement menacé, et mesures prises pour le respect de ce droit. <i>Équivalence Charte Éthique et Comportements : pages 2 et 3</i>	6.2.3 Dialogue et relations sociales
Organisation du dialogue social	LA4	Délai minimal de préavis en cas de changement opérationnel, en indiquant si ce délai est précisé dans une convention collective. <i>Équivalence Charte Éthique et Comportements : pages 2 et 3</i>	6.2.3 Dialogue et relations sociales : Bilan des accords collectifs
Santé et sécurité			
Conditions de santé et de sécurité au travail	LA5	Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes d'hygiène et de sécurité au travail visant à surveiller et à donner des avis.	6.2.1 Santé et sécurité : Santé et sécurité au travail
Bilan des accords signés avec les organisations syndicales en matière de santé et sécurité au travail	LA8	Thèmes de santé et de sécurité couverts par des accords formels avec les syndicats.	6.2.1 Santé et sécurité : Santé et sécurité au travail
Taux de fréquence des accidents du travail	LA6	Taux et types d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, proportion de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par zone géographique et par sexe.	6.2.1 Santé et sécurité : Accidents du travail

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Grenelle 2 – article R. 225-105-1	Équivalent GRI G4	Intitulé	Équivalence chapitre 6 du Document de Référence
Taux de gravité des accidents du travail	LA6	Taux et types d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, proportion de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par zone géographique et par sexe	6.2.1 Santé et sécurité : Accidents du travail
Maladies professionnelles	LA7	Salariés exposés directement et fréquemment à des maladies liées à leur activité.	6.2.1 Santé et sécurité : Accidents du travail
Formation			
Nombre total d'heures de formation	LA9 / LA10	Nombre moyen d'heures de formation par an, réparti par salarié, par sexe et par catégorie professionnelle. Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière.	6.2.5 Formation
Égalité de traitement			
Politique et actions diversité – égalité des chances	LA12 / EC5 / EC7	Composition des instances de gouvernance et répartition des salariés par catégorie professionnelle, en fonction du sexe, de la tranche d'âge, de l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité. <i>Équivalence Charte Éthique et Comportements : page 2</i>	6.2.4 Emploi : Diversité et égalité des chances
Egalité hommes / femmes	LA13	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes par rapport aux hommes, par catégorie professionnelle et par principaux sites opérationnels. <i>Équivalence Charte Éthique et Comportements : page 2</i>	6.2.4 Emploi : Diversité et égalité des chances, Egalité homme/femme
Emploi et insertion de personnes handicapées	LA12	Composition des instances de gouvernance et répartition des salariés par catégorie professionnelle, en fonction du sexe, de la tranche d'âge, de l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité.	6.2.4 Emploi : Emploi et insertion des salariés handicapés
Lutte contre les discriminations et promotion de la diversité	LA12	Composition des instances de gouvernance et répartition des salariés par catégorie professionnelle, en fonction du sexe, de la tranche d'âge, de l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité. <i>Équivalence Charte Éthique et Comportements : page 2</i>	6.2.4 Emploi : Diversité et égalité des chances
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT			
	LA et HR	Pratiques en matière d'emploi et travail décent / Droit de l'Homme. <i>Équivalence Charte Éthique et Comportements : page 2</i>	6.1.1. Origine de la démarche RSE et engagements d'Eurotunnel

Grenelle 2 – article R. 225-105-1	Équivalent GRI G4	Intitulé	Équivalence chapitre 6 du Document de Référence
DONNES ENVIRONNEMENTALES			
Politique générale en matière environnementale			
Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales. Le cas échéant démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	Approche managériale	Éléments d'information expliquant comment une organisation prend en compte un ensemble de problématiques de façon à fournir un contexte pour la compréhension de sa performance dans un domaine donné. <i>Équivalence Charte Éthique et Comportements : page 6</i>	6.4.1 Politique générale en matière environnementale
Formation et information des salariés en matière de protection de l'environnement.	Approche managériale	Éléments d'information expliquant comment une organisation prend en compte un ensemble de problématiques de façon à fournir un contexte pour la compréhension de sa performance dans un domaine donné. <i>Équivalence Charte Éthique et Comportements : page 6</i>	6.4.1 Politique générale en matière environnementale
Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions.	EN31	Total des dépenses et des investissements en matière de protection de l'environnement, par type.	6.4.1 Politique générale en matière environnementale : Prévention des risques
Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement (sauf risque de préjudice sérieux)	EN29 / EN34	Montant des amendes significatives et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des lois et des réglementations environnementales. Nombre de griefs concernant les impacts environnementaux déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs	6.4.1 Politique générale en matière environnementale : Prévention des risques
Pollution			
Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	EN23/ EN24 / EN25	Poids total de déchets, par type et par mode de traitement. Nombre et volume des déversements substantiels. Poids des déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux selon les termes des annexes I, II, III et VIII ;de la Convention de Bâle, et pourcentage de déchets exportés.	6.4.3 Économie circulaire et gestion des déchets : Indicateur Déchets
Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	EN24	Nombre et volume total des déversements substantiels	6.4.3. Économie circulaire et gestion des déchets
Économie circulaire Prévention et gestion des déchets			
Les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets	EN23 / EN25	Poids total de déchets, par type et par mode de traitement Poids des déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux selon les termes des annexes I,II, III et VIII de la Convention de Bâle et pourcentage de déchets exportés.	Non applicable
Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire		N/A	Non applicable

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Grenelle 2 – article R. 225-105-1	Équivalent GRI G4	Intitulé	Équivalence chapitre 6 du Document de Référence
Économie circulaire			
Utilisation durable des ressources			
Consommation d'eau et approvisionnement en eau fonction des contraintes locales.	EN8 / EN9 / EN10	Volume total d'eau prélevé par source Sources d'approvisionnement en eau très touchées par les prélèvements Pourcentage et volume total d'eau recyclée et réutilisée	6.4.2 Changement climatique et politique énergétique : indicateur consommation d'eau
Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	EN1/ EN2	Consommation de matières en poids ou en volume Pourcentage de matériaux provenant de matières recyclées	
Consommation d'énergie et mesures prises en compte pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	EN3 / EN6 / EN7	Consommation énergétique au sein de l'organisation Réduction de la consommation énergétique Réduction des besoins énergétiques des produits et services	6.4.2 Changement climatique et politique énergétique : sources énergétiques
Utilisation des sols	EN5 / EN6 / EN7		6.4.2 Changement climatique et politique énergétique : Politique énergétique
Changement climatique			
Les postes significatifs d'émissions de Gaz à effet de serre	EN15 à EN21	Émissions directes de gaz à effet de serre (SCOPE 1) Émissions indirectes de gaz à effet de serre (SCOPE 2) liées à l'énergie Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (SCOPE 3) Intensité des émissions de gaz à effet de serre Réduction des émissions de gaz à effet de serre Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone NOx, SOx et autres émissions atmosphériques substantielles Total des rejets d'eau, par type et par destination Poids total de déchets, par type et par mode de traitement Nombre et volume total des déversements substantiels.	6.4.2 Changement climatique et politique énergétique : Indicateur émission de gaz à effet de serre (scope 1 et scope 2 du protocole de Kyoto)
Adaptation aux conséquences du changement climatique	EC2	Implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés aux changements climatiques.	6.4.2 Changement climatique et politique énergétique

Grenelle 2 – article R. 225-105-1	Équivalent GRI G4	Intitulé	Équivalence chapitre 6 du Document de Référence
Protection de la biodiversité			
Mesures prises pour préserver et développer la biodiversité	EN11 à EN14	Sites opérationnels détenus, loués ou gérés dans des aires protégées ou y étant adjacents, ainsi qu'en zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées. Description des impacts substantiels des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées. Habitats protégés ou restaurés. Nombre total d'espèces menacées figurant sur la liste rouge mondiale de l'UICN et sur son équivalent national et dont les habitats se trouvent dans des zones affectées par des activités, par niveau de risque d'extinction.	6.4.4 Protection de la biodiversité
ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE			
Impact territorial, économique et social de l'activité de la société			
En matière d'emploi et de développement régional	EC7 / EC8	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et d'appui aux services. Impacts économiques indirects substantiels, y compris importance de ces impacts.	6.3.3 Développement du territoire : Développement de l'emploi local, Développement de l'économie locale
Sur les populations riveraines ou locales	SO1 / SO2	Pourcentage de sites ayant mis en place une participation des communautés locales, des évaluations des impacts et des programmes de développement. Activités avec d'importantes conséquences néfastes, réelles et potentielles sur les communautés locales.	6.3.3 Développement du territoire : Développement de l'emploi local 6.3.4 Bonnes pratiques d'affaires : être un acteur loyal et responsable
Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par les activités de la société			
Conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	G4-24 à G4-27		
Actions de partenariat ou de mécénat	EC1	Valeur économique directe créée et distribuée.	6.3.3 Développement du territoire : Actions solidaires, Mécénat
Sous-traitance et fournisseurs			
Prise en compte dans le politique achat des enjeux sociaux et environnementaux	EC6 / HR10	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux droits de l'Homme.	6.3.4 Bonnes pratiques d'affaires : être un acteur loyal et responsable
Importance de la sous-traitance et prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	S09	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux impacts sur la société.	6.3.4 Bonnes pratiques d'affaires : être un acteur loyal et responsable

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Grenelle 2 – article R. 225-105-1	Équivalent GRI G4	Intitulé	Équivalence chapitre 6 du Document de Référence
Loyauté des pratiques			
Actions engagées pour prévenir toutes formes de corruption	SO3 SO4 – SO5 /	Nombre total et pourcentage des sites qui ont fait l'objet d'une évaluation des risques de corruption et risques substantiels identifié. Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption. Cas avérés de corruption et mesures prises. <i>Équivalence Charte Éthique et Comportements : page 3</i>	6.3.4 Bonnes pratiques d'affaires : être un acteur loyal et responsable
Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	PR1 / PR2	Pourcentage des catégories importantes de produits et de services pour lesquelles les impacts sur la santé et la sécurité sont évalués aux fins d'amélioration. Nombre total d'incidents de non-respect des réglementations et codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services pendant leur cycle de vie, par type de résultat.	6.2.1 Santé et sécurité Sécurité des installations : Sûreté des sites

6.7. POLITIQUE RSE : PRINCIPES, ENJEUX ET ENGAGEMENTS

La RSE, au cœur de la stratégie du Groupe

La Responsabilité sociale de l'Entreprise (RSE) suppose que les entreprises intègrent dans leur modèle économique et leur stratégie des problématiques environnementales et sociales. Démarche d'autorégulation volontairement adoptée à ses débuts, la RSE s'est inscrite ensuite dans un cadre réglementaire initié en France, dès 2001-2002, par la loi sur les Nouvelles Régulations Économiques. La vérification des données sociales, sociétales et environnementales par un tiers indépendant est devenue plus tard obligatoire pour les entreprises françaises suite à la publication en 2012 du décret d'application de l'article 225 de la loi Grenelle 2 puis de l'arrêté du 13 mai 2013. Groupe Eurotunnel a devancé cette obligation et sa démarche va au-delà de la simple vérification.

Groupe Eurotunnel intègre la responsabilité sociale au cœur de ses activités et dans ses interactions avec les différentes parties prenantes internes et externes et affiche clairement ses engagements auprès de ses partenaires : salariés, clients, fournisseurs, actionnaires, investisseurs, collectivités territoriales, administrations, associations et communautés. Fidèle à ses principes, il mène depuis plus de vingt ans une politique à la fois exigeante et concrète en faveur de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise qu'il exerce essentiellement dans trois domaines, qui sont autant d'axes stratégiques liés à ses activités :

- Les Hommes, c'est-à-dire chacun des 3 336 collaboratrices et collaborateurs du Groupe Eurotunnel ;
- La Nature, autrement dit l'environnement et les écosystèmes avec lesquels interagissent ses activités croissantes ;
- Le Territoire, ou toutes les communautés avec lesquelles le Groupe est en relation partout en France, en Grande-Bretagne et en Europe.

Groupe Eurotunnel a élaboré une politique RSE qui s'inscrit dans le respect des droits fondamentaux tels que définis dans les grands textes fondateurs internationaux : la déclaration universelle des droits de l'homme et la déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail de l'Organisation Internationale du Travail.

Le conseil d'administration de Groupe Eurotunnel et son Président-directeur général appuient sans réserve les principes énoncés dans ces codes et normes internationales. L'objectif de cette politique est de traduire ce soutien dans un ensemble de procédures opérationnelles qui définissent une approche commune pour toutes les entités du Groupe.

La conformité à cette politique sera surveillée et soumise en permanence à l'examen attentif du conseil d'administration du Groupe, soutenu par le comité développement durable. Celle-ci sera par ailleurs communiquée aux parties prenantes à travers les différents rapports annuels du Groupe.

Des objectifs RSE seront définis chaque année et feront partie des objectifs assignés aux directeurs et responsables des différentes entités du Groupe. Ils seront examinés et évalués lors des entretiens annuels individuels.

Chaque responsable sera chargé de veiller à ce que les principes énoncés soient communiqués, compris et respectés par tous les employés.

Les enjeux

Groupe Eurotunnel a identifié cinq enjeux majeurs, qui répondent aux questions centrales énoncées par les grands textes fondateurs et les différents référentiels et normes internationaux (Global compact, GRI, ISO 26000). L'univers de ces enjeux est de plusieurs ordres : social, territorial, environnemental, économique et éthique.

- Les enjeux sociaux : respecter les droits des salariés
- Les enjeux territoriaux : développer les liens de proximité avec le territoire
- Les enjeux environnementaux : réduire l'impact de l'activité sur l'environnement
- Les enjeux économiques : maîtriser les relations avec les clients
- Les enjeux éthiques : poursuivre le développement des politiques et le partage des valeurs au sein du Groupe en relation avec les parties prenantes.

La maîtrise de ces enjeux a été et reste une priorité pour Groupe Eurotunnel qui, depuis son origine, s'est engagé dans une politique de responsabilité sociale qui concilie performance économique, équité sociale et protection de l'environnement dans une logique d'amélioration continue.

Enjeux sociaux

La maîtrise des enjeux sociaux passe, pour le Groupe, par un investissement total en faveur d'un environnement de travail qui favorise le développement et l'épanouissement personnels de ses collaborateurs. Les politiques des ressources humaines sont élaborées en fonction de critères qui militent en faveur d'une parfaite égalité des chances et de traitement entre tous les salariés. Dans sa Charte Éthique et Comportements, Groupe Eurotunnel s'est en effet engagé à lutter contre toutes les formes de discrimination. Dans cette même Charte, il réaffirme avec force son adhésion aux principes et valeurs de la Déclaration universelle

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

des droits de l'homme de 1948 et aux conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du travail ainsi qu'aux principes du Pacte mondial des Nations-Unies (Global Compact).

Pour accompagner le développement de ses collaborateurs et leur garantir un environnement de travail sûr et salubre, Groupe Eurotunnel fait de l'amélioration de la sécurité et de la santé au travail une préoccupation majeure avec l'ambition renouvelée et affirmée du zéro accident. Attentif à la progression des performances de ses salariés, le Groupe considère l'entretien individuel annuel comme un outil indispensable de gestion des ressources humaines et fixe par conséquent à tous les responsables de l'entreprise l'objectif de 100 % d'entretiens.

Fortement investi auprès des jeunes, le Groupe développe ses relations auprès des universités et écoles afin de favoriser une meilleure connaissance de ses métiers et une meilleure insertion des jeunes dans le monde professionnel. C'est ainsi qu'un accord a été signé en janvier 2013 avec l'École nationale des Ponts et Chaussées, qui porte création pour une durée de cinq ans d'une chaire d'enseignement et de recherche intitulée « Science pour le transport ferroviaire », consacrée à l'étude de l'activité ferroviaire. Cette chaire a pour finalité d'aborder la formation et la recherche sur des thématiques associées à l'infrastructure et au service de transport. Cette initiative confirme la volonté de Groupe Eurotunnel de partager son expertise pour faire avancer la science et l'innovation et positionner le ferroviaire en métier d'avenir.

Groupe Eurotunnel porte également une grande attention à la formation aux métiers du ferroviaire. Créé en 2011 par le Groupe, un centre international de formation ferroviaire, le CIFFCO, contribue à la création d'emplois qualifiés et à l'insertion professionnelle. Il joue un rôle moteur dans le développement du transport ferroviaire et de ses métiers et prend, plus généralement, part au développement économique et au rayonnement de la région Nord-Pas-de-Calais.

Enjeux territoriaux

Partenaire engagé dans son environnement économique et social, Groupe Eurotunnel a toujours été un acteur économique et un employeur local de premier plan. De par sa mission, il s'inscrit pleinement dans une logique d'« ancrage territorial », entendu, telle qu'une définition issue de l'ISO 26000 le précise, « comme le travail de proximité proactif d'une organisation vis-à-vis de la communauté, visant à prévenir et à résoudre les problèmes, à favoriser les partenariats avec des organisations et des parties prenantes locales et à avoir un comportement citoyen vis-à-vis de la communauté ».

Groupe Eurotunnel a contribué à la création de plusieurs milliers d'emplois directs, indirects et induits dans le Kent et le Calais et a, de par son rôle d'aménageur, fortement contribué à la dynamisation de l'économie locale aux deux sorties du Tunnel et à la transformation positive du milieu dans lequel il évolue.

Groupe Eurotunnel a conscience que l'ancrage territorial ne se limite pas à assumer l'impact de ses activités sur le milieu mais qu'il induit un comportement responsable et citoyen. Aussi cherche-t-il constamment à renforcer son intégration dans son environnement immédiat à travers des engagements concrets et des actions solidaires tournées vers la communauté. Le Groupe milite par ailleurs en faveur de l'éducation et de la culture, conscient que le partage des connaissances est un facteur de plus grande égalité des chances.

Groupe Eurotunnel estime que son engagement en faveur du territoire est primordial d'autant qu'il contribue à la performance globale de l'entreprise, au climat interne et à la cohésion sociale et à la fidélisation de ses salariés.

Pour être à la hauteur de ces enjeux, Groupe Eurotunnel s'engage à renforcer ses liens avec les communautés locales en apportant un soutien actif aux associations, écoles, universités et organisations avec lesquelles il collabore étroitement des deux côtés de la Liaison Fixe.

Enjeux environnementaux

Dans un monde aux ressources naturelles limitées, les entreprises ne pourront assurer leur pérennité qu'au prix d'efforts constants pour maîtriser leur consommation énergétique et réduire l'impact de leurs activités sur l'environnement. Pour Groupe Eurotunnel, c'est une évidence : il ne peut y avoir de succès sur le long terme sans une maîtrise renforcée de ses impacts environnementaux.

Engagé en faveur d'un transport « bas carbone », le Groupe conduit une stratégie ambitieuse qui associe le développement de son cœur d'activité, le transport transmanche et la croissance externe, au-delà de la Liaison Fixe, dans ses deux grands métiers et domaines d'expertise : la gestion des infrastructures et les opérations ferroviaires.

Dès la construction du Tunnel, des dépenses ont été engagées pour prévenir les conséquences de l'activité de l'entreprise sur l'environnement. Le système comprend des réseaux de collecte séparatifs des eaux pluviales et des eaux résiduaires, des bassins de rétention, des stations de traitement, etc. Par ailleurs, un système de management de l'environnement basé sur les exigences de la norme ISO 14001 a été mis en place dès 2002 par les Concessionnaires.

Pour 2016, Groupe Eurotunnel s'engage à agir en cohérence avec les principes du développement durable et conformément aux principes du Pacte mondial relatifs à l'environnement. Pour y parvenir, le Groupe s'engage sur quatre axes :

- Réduire les impacts environnementaux de ses propres opérations, en mettant l'accent sur la baisse des émissions de gaz à effet de serre, la réduction de ses consommations d'énergie, l'accroissement de la flotte des voitures électriques et l'optimisation de la gestion des déchets ;
- Sensibiliser le personnel aux gestes éco-citoyens ;
- Choisir des produits innovants et respectueux de l'environnement ;
- Renforcer les actions en faveur de la protection de la diversité.

Au-delà de ces engagements, Groupe Eurotunnel portera une attention particulière à l'approche environnementale de ses fournisseurs, auxquels il sera demandé la mise en œuvre d'actions en faveur de la protection de l'environnement.

Enjeux économiques

Groupe Eurotunnel place l'attention portée à chaque client au cœur de sa stratégie de développement. Pour ses équipes, au sein de toutes ses filiales, la qualité de service est une priorité et une exigence à la fois quotidiennes et stratégiques.

Ancré dans une culture binationale où la notion de « client » prévaut, Groupe Eurotunnel investit constamment dans l'adaptation de l'offre, la qualité de l'accueil, la ponctualité, la fluidité, le confort et la sécurité, autour d'un objectif central : accroître constamment le haut niveau de qualité de service qui fonde sa croissance économique. Avec une règle d'or : toute innovation, tout projet d'investissement doit démontrer son apport pour les clients avant d'être engagé. Cette démarche d'amélioration continue prend aujourd'hui un relief particulier, quand, plus de 20 ans après l'ouverture de l'exploitation, une nouvelle génération de clientèle se profile.

Cet engagement s'est concrétisé dès 2013 par le lancement d'importants projets dans les différentes filiales du Groupe, tels que la création d'une direction Expérience Clients, la rénovation des terminaux et des wagons des Navettes Camions, la téléphonie mobile dans l'ensemble du Tunnel, etc.

Premier opérateur ferroviaire privé en France et au Royaume-Uni, Europorte, une filiale de Groupe Eurotunnel, fait la différence par la qualité de service.

Engagé dans une démarche d'amélioration continue, Groupe Eurotunnel conduit un projet de transformation de ses terminaux dont la capacité d'accueil va être élargie afin d'offrir, à partir de 2015, davantage de départs, de voies de péages, un parking sécurisé, autant d'initiatives pour répondre en toute fluidité à la croissance attendue du trafic camions.

La volonté de Groupe Eurotunnel et de ses filiales, entreprises de service, demeure celle de maintenir pour 2016 une qualité de service au meilleur niveau. La satisfaction de ses clients est une priorité absolue pour le Groupe. Pour 2016, il fixe comme objectif central, pour la Concession, un taux de satisfaction clients pour l'activité passager de 90 % et de 85 % pour les conducteurs concernant l'activité commerciale camions.

Pour répondre aux enjeux de l'approvisionnement responsable, le Groupe a entrepris un travail d'identification et d'évaluation de ses principaux fournisseurs dans le domaine du développement durable.

Enjeux éthiques

Pour définir ses priorités, Groupe Eurotunnel échange et poursuit un dialogue permanent avec ses parties prenantes internes et externes parmi lesquelles ses salariés, ses clients, ses fournisseurs, ses actionnaires, les collectivités locales, les concurrents, les pouvoirs publics, les organisations syndicales. Ce dialogue aide le groupe à mieux cerner les évolutions sociétales et ses enjeux, à faire émerger de nouveaux sujets et à amorcer la réflexion sur des projets pilotes.

Groupe Eurotunnel a pour ambition d'être une référence et un modèle au sein de l'industrie du transport en matière de responsabilité sociétale d'entreprise et entend maintenir son rôle d'acteur majeur du transport transmanche et sa position de leader mondial du feroutage.

Cette ambition oblige à des engagements clairement énoncés. C'est ce qu'entreprend Groupe Eurotunnel, qui s'engage, à travers cette politique, à développer un climat de confiance et des relations loyales avec l'ensemble de ses parties prenantes internes et externes. Il s'engage notamment à :

- Agir avec loyauté envers ses clients et partenaires ;
- Susciter, maintenir et encourager un dialogue ouvert avec les diverses parties prenantes ;
- Renforcer son ancrage territorial ;
- Respecter scrupuleusement les droits fondamentaux tels que définis dans les grands principes internationaux : la déclaration universelle des droits de l'Homme et la déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail de l'OIT ;
- Rendre compte avec la plus grande transparence de ses résultats économiques, sociaux et environnementaux.

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

6.8. NOTE MÉTHODOLOGIQUE RELATIVE À LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE

La démarche de reporting social et environnemental de Groupe Eurotunnel s'appuie sur les informations sociales, environnementales et sociétales prévues dans l'article 225 de la loi française n° 2010-788 du 12 juillet 2010 dite « Grenelle 2 » et sur les principes de transparence de la Global Reporting Initiative (GRI).

La consolidation des données sociales pour le Groupe est conduite sous la responsabilité de la direction des Ressources humaines Groupe.

Période de consolidation du reporting RSE

La période retenue pour le reporting annuel des informations sociales et sociétales est l'année civile (du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016).

La période retenue pour le reporting annuel des informations environnementales couvre une année glissante (du 1^{er} octobre 2015 au 30 septembre 2016), du fait de l'indisponibilité des données et des éléments de preuve auditable dans un délai compatible avec la date de publication du Document de Référence.

Périmètre de consolidation

La consolidation des données porte sur l'ensemble des entités du Groupe à l'exception de GBRf en raison de sa cession en cours d'exercice à EQT Infrastructure II. Après consultation des représentants du personnel compétents au niveau du Groupe, la finalisation de la vente de la filiale est intervenue le 15 novembre 2016.

Afin de renforcer la comparabilité des données, les indicateurs ont été publiés sur un périmètre hors GBRf pour 2015 et 2016. Les indicateurs incluant GBRf, sur les exercices 2014 et 2015 sont présentés séparément, dans la section 6.5 du présent Document de Référence.

Choix des indicateurs

Les indicateurs ont pour objectif de suivre les engagements pris par le Groupe et les progrès réalisés en termes de performance environnementale et sociale. Ils ont été choisis par le Groupe pour leur pertinence par rapport à ses activités et pour répondre aux attentes des parties prenantes, ainsi qu'aux obligations réglementaires.

Les indicateurs sociaux présentés ont été choisis pour :

- mesurer les résultats de la politique des ressources humaines et les engagements du Groupe en matière sociale,
- tenir compte des spécificités culturelles et des disparités locales (législations nationales différentes, obligations légales variées, etc.).

Les indicateurs environnementaux présentés ont été choisis pour :

- répondre à la politique environnementale et refléter les démarches de progrès des différentes activités du Groupe ; ces indicateurs sont pertinents vis-à-vis des activités du Groupe,
- permettre de suivre les performances environnementales du Groupe sur ses enjeux environnementaux majeurs.

Consolidation et contrôle interne

Les informations sociales sont collectées auprès de chaque entité à travers le système informatique de remontée des données, incluant des contrôles de cohérence. Les données sont contrôlées et validées par les entités du Groupe et consolidées sur l'intégralité du périmètre par la direction des Ressources humaines du Groupe.

Les informations environnementales sont collectées, auprès de chaque entité à travers le système informatique de remontée des données. Les données sont contrôlées et validées par les entités du Groupe et consolidées sur l'intégralité du périmètre par la direction des Ressources humaines Groupe.

Lors des consolidations des données sociales et environnementales, des contrôles de cohérence sont effectués au niveau Groupe. Des comparaisons avec les résultats des années précédentes sont effectuées. Les écarts jugés significatifs font l'objet d'une analyse et d'un traitement approfondi.

Les informations sociétales sont collectées, contrôlées et validées au niveau de chaque entité. Elles sont ensuite consolidées par la Direction des Ressources humaines Groupe.

Précisions et limites méthodologiques sur les indicateurs collectés

Les méthodologies utilisées pour certains indicateurs sociaux et environnementaux peuvent présenter des limites du fait :

- de l'absence d'harmonisation des définitions et législations nationales / internationales,
- de la représentativité des mesures effectuées ou encore de la disponibilité limitée de données externes nécessaires aux calculs,
- de la nature qualitative donc subjective de certaines données,
- des modalités pratiques de collecte et de saisie de ces informations.

Le calcul des émissions de gaz à effet de serre est basé sur la méthodologie développée par le Carbon Trust. Pour certaines données entrantes relatives aux fluides frigorigènes, les facteurs d'émission sont basés sur les fiches sécurité produit. Pour le SF6 et le Halon et l'achat d'électricité en France, les facteurs d'émissions sont basés sur le DEFRA.

Les déchets produits lors d'opérations réalisées sur les sites clients, reprises au titre du suivi de l'activité de nos donneurs d'ordres, sont exclus du périmètre de reporting.

La méthode d'estimation des consommations de gaz naturel des sites des filiales Europorte non équipés de compteurs a évolué. Les consommations ont été extrapolées sur la base d'un ratio consommations de gaz naturel / m² / jour. Ce ratio a été calculé à partir des sites équipés de compteurs.

Les consommations d'eau, pour les sites des filiales Europorte non équipés de compteurs, ont été extrapolées en leur appliquant un ratio consommations d'eau en m³/ par jour et par salarié présent sur site. Ce ratio a été calculé à partir des sites équipés de compteurs.

Il a été procédé à un réajustement au cours de l'exercice 2016 concernant la consommation d'eau 2015 du site de Shakespeare Cliff, de la Liaison Fixe UK suite à la réception des factures.

Les quantités de SF6 rejetées dans l'atmosphère ont été estimées lors du présent exercice sur le périmètre de la Liaison Fixe, mais feront l'objet davantage de précisions lors des reporting futurs suite à l'acquisition d'une nouvelle machine, DILLO, qui permet de mesurer les quantités de SF6 retirées ou ajoutées.

Dans le cadre du calcul du taux d'absentéisme pour les quatre entités françaises d'Europorte, le nombre d'heures planifiées est obtenu en multipliant l'effectif en équivalent temps plein par le nombre d'heures théoriques.

Le budget de formation résulte de la somme des coûts logistiques (lorsque disponibles), des coûts externes et du coût salarial associés.

Les charges salariales et les charges patronales sont reportées par les services des ressources humaines à partir des systèmes de paie.

Contrôle externe

Soucieux de fournir une information fiable, Groupe Eurotunnel demande chaque année un avis à un organisme tiers indépendant sur la qualité de ses procédures de reporting et de remontée des informations sociales et environnementales. En 2016, l'audit a été mené par le cabinet Mazars. Le rapport d'assurance 2016 exprime une assurance raisonnable sur trois indicateurs environnementaux et dix indicateurs sociaux (informations identifiées par le signe ✓) ainsi qu'un indicateur sociétal et une assurance modérée pour toutes les autres informations présentées dans le chapitre 6 du présent Document de Référence.

6.9. RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION

Exercice clos le 31 décembre 2016

Mesdames, Messieurs,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société Eurotunnel, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058⁽¹⁾, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2016, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

⁽¹⁾ dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du code de commerce, préparées conformément au référentiel utilisé par la société (ci-après le « Référentiel »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponibles sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE) ;
- d'exprimer, à la demande de la société, une conclusion d'assurance raisonnable sur le fait que les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe ✓ dans le chapitre 6 du rapport de gestion ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel.

Nos travaux ont été effectués par une équipe de 5 personnes entre les mois d'octobre 2016 et de mars 2017 pour une durée d'environ 15 semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis motivé de sincérité et le rapport d'assurance raisonnable, à la norme internationale ISAE 30 002⁽¹⁾.

I – Attestation de présence des Informations RSE

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au paragraphe 6.8 du rapport de gestion.

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

II – Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une vingtaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE, auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité, son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;

⁽¹⁾ ISAE 30 002 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les Informations RSE que nous avons considérées les plus importantes (détaillées en annexe) :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées⁽¹⁾ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives.

L'échantillon ainsi sélectionné représente 99 % des effectifs et 100 % des informations quantitatives environnementales.

Pour les autres Informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

III – Rapport d'assurance raisonnable sur une sélection d'Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Concernant les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe ✓, nous avons mené des travaux de même nature que ceux décrits dans le paragraphe 2 ci-dessus pour les Informations RSE considérées les plus importantes mais de manière plus approfondie, en particulier en ce qui concerne le nombre de tests.

L'échantillon sélectionné représente ainsi 99 % des effectifs et 100 % des informations environnementales identifiées par le signe ✓.

Nous estimons que ces travaux nous permettent d'exprimer une assurance raisonnable sur les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe ✓.

Conclusion

À notre avis, les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe ✓ ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel.

Fait à Paris La Défense, le 28 février 2017

Mazars SAS

Francisco Sanchez
Associé

Edwige Rey
Associé
RSE & Développement Durable

⁽¹⁾ Données sociales : Eurotunnel Services GIE (ESGIE), Eurotunnel Services LTD (ESL), Europorte France (Europorte France – EPF, Socorail, Europorte Proximité – EPP, Europorte SAS)

Données environnementales : France Manche SA (FM SA), The Channel Tunnel Group Limited (CTG), Europorte France

6 INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES

Annexe

Liste des informations les plus importantes :

Indicateurs sociaux	Rapport d'assurance raisonnable
Effectifs fin de période, répartition par sexe	X
Âge moyen	X
Taux d'encadrement	X
Taux d'emploi précaire non permanent	X
Nombre de stagiaires et d'alternants	X
Nombre d'heures de formation	X
Taux de fréquence des accidents du travail	X
Taux de gravité des accidents du travail	X
Taux d'absentéisme	X
Coût de formation	X
Indicateurs environnementaux	Rapport d'assurance raisonnable
Consommation d'eau	X
Émissions de GES (scope 1 et 2)	X
Déchets produits (dangereux, non dangereux)	X
Indicateurs sociétaux	Rapport d'assurance raisonnable
Indice composite de performance RSE	X

