



**CHARTE**

# **Politique RSE : Principes, enjeux et engagements**

13 mars 2015

Mise à jour le 31 mai 2018



La RSE au cœur de la stratégie du Groupe	P.03
Les enjeux	P.05
Les enjeux sociaux	P.05
Les enjeux territoriaux	P.06
Les enjeux environnementaux	P.07
Les enjeux économiques	P.08
Les enjeux éthiques	P.09

# LA RSE, AU CŒUR DE LA STRATEGIE 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'auto-régulation 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 Economiques (NRE). 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. Getlink a devancé cette obligation et sa démarche va au-delà de la simple vérification.

Getlink 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 3 400 collaboratrices et collaborateurs du Getlink ;
- **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.

Getlink 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 Getlink 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

# G

etlink 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 Getlink 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 Ethique et Comportements, Getlink 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 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, Getlink 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'Ecole 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 Getlink de partager son expertise pour faire avancer la science et l'innovation et positionner le ferroviaire en métier d'avenir.

Getlink 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, Getlink 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 ».

Getlink 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.

Getlink 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.

Getlink 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, Getlink 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 du Lien 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 Getlink, 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 2018, Getlink s'engage à agir en cohérence avec les principes du développement durable et conformément aux 3 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, Getlink portera une attention particulière à l'approche environnementale de ses fournisseurs, auxquels il est demandé la mise en œuvre d'actions en faveur de la protection de l'environnement.

## Enjeux économiques

Getlink 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, Getlink 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 Getlink, fait la différence par la qualité de service.

Engagé dans une démarche d'amélioration continue, Getlink conduit un projet de transformation de ses terminaux dont la capacité d'accueil a été 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 Getlink et de ses filiales, entreprises de service, demeure celle de maintenir pour 2018 une qualité de service au meilleur niveau. La satisfaction de ses clients est une priorité absolue pour le Groupe. Pour 2018, 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 fret.

Pour répondre aux enjeux de l'approvisionnement responsable, le Groupe s'engage par ailleurs à entreprendre, au cours des deux prochaines années un travail d'identification et d'évaluation de ses principaux fournisseurs dans le domaine du développement durable.



## Enjeux éthiques

Pour définir ses priorités, Getlink 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.

Getlink 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 ferroutage.

Cette ambition oblige à des engagements clairement énoncés. C'est ce qu'entreprend Getlink, 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.



Jacques GOUNON  
Président-Directeur Général