

# RSE

## Rapport RSE 2023-2024

MASTERIS, accélérateur  
des mobilités durables

# Sommaire

1. **Edito par Remi PELTIER, Directeur Général MASTERIS**
2. **MASTERIS, qui sommes-nous ?**
3. **Notre modèle d'affaires**
4. **Une démarche au cœur de nos orientations stratégiques**
5. **Gouvernance**  
Instaurer une gouvernance partagée et responsable
6. **Collaborateurs**  
Fédérer les équipes au sein d'une entreprise responsable
7. **Clients**  
Concevoir des solutions durables et innovantes au service de nos clients
8. **Communautés**  
Agir au cœur de notre territoire
9. **Environnement**  
Réduire notre empreinte environnementale et celle de nos clients
10. **Les temps forts MASTERIS dédiés à la RSE**

5 piliers et 20  
actions pour agir !



Remi PELTIER, Directeur Général

## Ensemble, façonnons l'avenir des mobilités durables

//

Depuis 15 ans, MASTERIS, filiale de la Direction du Matériel au sein de SNCF Voyageurs, s'impose comme un acteur de référence sur le marché de la maintenance de matériel ferroviaire et urbain. En agissant en faveur des mobilités durables, MASTERIS s'engage pour le bien commun et le développement économique au cœur des territoires et auprès des partenaires.

Forte de sa capacité d'adaptation, MASTERIS inscrit sa prochaine décennie dans une stratégie de conquête et d'innovation à travers des ambitions RSE marquantes, drivers de ses orientations stratégiques. Si notre cœur de métier repose en soit sur la promotion du bas carbone et l'énergie verte du ferroviaire, MASTERIS a en effet pour ambition d'aller plus loin en offrant à ses collaborateurs, comme à ses clients et autres parties prenantes, un espace dans lequel les

enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux seront pleinement valorisés.

C'est avec un collectif fort et engagé que MASTERIS a pris le parti de se positionner comme un employeur exemplaire au service de ses collaborateurs en faisant de la qualité de vie au travail un axe majeur de sa politique RH. En ma qualité de Directeur Général, j'ai en effet à cœur que celle-ci intègre les enjeux sociétaux à travers des actions concrètes et engageantes pour la diversité et en faveur de l'égalité des chances. La RSE est un formidable atout pour renforcer notre promesse employeur et fédérer les collaborateurs sur une vision commune et je souhaite qu'elle soit portée par tous au profit du plus grand nombre.

Pleinement intégrée à notre projet d'entreprise, la politique RSE de MASTERIS offre un cadre

## « Une fierté et un engagement de tous en faveur de la RSE »

dynamique et stimulant de nature à répondre au plus près et au plus juste aux attentes de nos clients sur les enjeux environnementaux d'aujourd'hui et de demain. Par le verdissement de son offre et de ses prestations, MASTERIS se positionne ainsi comme le partenaire de référence pour des clients exigeants pour qui les enjeux RSE ne sont plus une option.

Enfin, le défi de la RSE c'est aussi celui de voir en grand et de penser global dans une logique de territoire et de communauté pour créer et s'appuyer sur un réseau de partenaires engagés partageant nos valeurs. Je souhaite ainsi que

MASTERIS s'engage sur une politique d'achats responsables en portant notre niveau d'exigence à tous nos partenaires, à commencer par nos fournisseurs.

Vous l'aurez compris, plus qu'un projet, la RSE est pour MASTERIS un RENDEZ-VOUS, celui de l'ensemble de ses collaborateurs pour un monde durable et équitable. Cet engagement me procure un immense sentiment de fierté et je souhaite qu'à travers ce rapport, la contribution de chacun soit valorisée et nos ambitions partagées pour un rendez-vous à ne pas manquer.

//



**MASTERIS, qui  
sommes-nous ?**





# MASTERIS, qui sommes-nous ?

## MASTERIS, spécialiste en maintenance et ingénierie ferroviaire

Filiale du Groupe SNCF, MASTERIS s'est imposé comme un acteur de référence sur le marché de la maintenance de matériel ferroviaire et urbain. Sa mission ? Œuvrer pour une mobilité plus durable.

Filiale de la Direction du Matériel au sein de SNCF Voyageurs, MASTERIS délivre des prestations de maintenance et d'ingénierie, sur tout type de matériel roulant, à toutes les phases du cycle de vie, de l'homologation jusqu'au démantèlement. L'entreprise structure son activité autour de 4 marchés afin de coller au plus près des besoins de ses clients : Rail Logistique et Travaux Ferroviaires / Matériel Ferroviaire Voyageurs / Transport Urbain France et International / Rénovation et Modernisation Ferroviaire.

**Notre avantage concurrentiel ?** MASTERIS détient un savoir-faire unique, avec plus de 90 compétences systèmes en interne ou issues du Groupe SNCF au service de projets de rénovation, de réparation ou de modernisation. Notre capacité d'adaptation constitue la marque de fabrique de toutes nos interventions, portées par des équipes d'experts, dans un esprit de conquête et d'innovation.

## Une mission au cœur des enjeux de transition écologique

Acteur clé du développement des mobilités durables, MASTERIS s'engage pour le bien commun et le développement économique au

cœur des territoires et auprès de ses partenaires. Nous améliorons la disponibilité et la fiabilité du matériel roulant voyageurs et marchandises, et

accompagnons nos clients dans leurs opérations de révision, de rénovation et de transformation pour une mobilité plus durable. A cet effet, nous proposons des solutions innovantes moins

énergivores, une optimisation des coûts de maintenance, mais aussi un allongement de la durée de vie du matériel.

## Une filiale SNCF Voyageurs



### Chiffres clés

- + Création en 2009
- + 360 millions € de CA en 2023
- + 6 antennes
- + Près de 150 clients en France et à l'international
- + 160 collaborateurs, dont plus de 70 ingénieurs
- + Plus de 90 compétences au service des clients

### Projets phares

MASTERIS évolue dans un contexte particulièrement favorable de développement du ferroviaire qui renforce sa croissance. Nos équipes sont fières de mener de nombreux projets emblématiques tels que :

- ➔ Rénovation des rames Eurostar Continental
- ➔ Maintenance full service de plus de 90 locomotives pour Akiem
- ➔ Révision des bogies et des systèmes de freins des Tramways Citadis
- ➔ Rénovation & modernisation des Trains Express Régionaux (TER) et des rames Transilien



### Agréments & certifications

- + Certification en management de la qualité (ISO9001)
- + Certification Entité en Charge de l'Entretien (ECE)

MASTERIS s'appuie également sur les certifications obtenues par les Technicentres Industrielles de la SNCF comme l'ISO 9001 ou 14001, ainsi que la labellisation Ecovadis Platinum du Groupe.



**Notre modèle  
d'affaires au  
service d'une  
création de  
valeur partagée**





# Notre modèles d'affaires au service d'une création de valeur partagée



## Raison d'être

MASTERIS agit en faveur des mobilités durables, promeut l'épanouissement de ses collaborateurs, s'engage pour le bien commun et le développement économique au cœur des territoires et auprès de ses partenaires.

## Notre mission

Contribuer à l'amélioration des matériels roulants ferroviaires en s'appuyant sur le savoir-faire de SNCF Matériel.

## Tous SNCF MASTERIS

Notre projet d'entreprise

## Nos valeurs

Engagement  
Ouverture  
Efficacité  
Bienveillance

## Nos engagements RSE

5 piliers et de multiples actions pour agir !

- I Gouvernance
- I Collaborateurs
- I Clients
- I Communautés
- I Environnement

## Nos ressources

### Capital humain

Santé/sécurité (dont cybersécurité)  
Politique de formation  
Gestion des carrières et mobilité  
QVCT et engagement  
Diversité

### Capital intellectuel

Innovation

### Capital environnemental

Bilan carbone  
Politique Groupe SNCF  
Stratégie RSE de la Direction Matériel  
SNCF Voyageurs

### Capital sociétal (territoire et communauté locale)

Code éthique  
Stratégie d'Achats Responsables

## Chiffre d'affaires

## Notre impact et la répartition de valeur

- + Près de **160** collaborateurs (dont 40 recrutements, ainsi que 5 à 10 stagiaires et alternants par an)
- + **85%** index égalité femmes-hommes
- + **92%** des collaborateurs formés
- + **22** mobilités
- + **90%** de collaborateurs satisfaits de leur environnement de travail

- + Une équipe de **70** personnes au service de l'innovation

- + **92 000 t eq CO2** (calculé en 2023)

- + **13 millions € d'achats** (dont 16% répondant à des critères RSE)

- + **360 millions €** (données 2023)

## Notre contribution aux ODD

Définis en 2017 par l'ONU, les [Objectifs de Développement Durable \(ODD\)](#) permettent un développement socialement équitable qui protège l'environnement et favorise une économie solidaire à horizon 2030. MASTERIS contribue aux ODD ci-dessous.





# Nos principales parties prenantes

MASTERIS travaille sur la mise en place de dispositifs de consultation de ses parties prenantes afin de mieux répondre à leurs attentes.



## Modes de dialogue

### SALARIÉS

- Signature d'accords collectifs
- Démarche qualité de vie au travail
- Réunions CSE
- Baromètre social « C'est à Vous »

### FOURNISSEURS

- Questionnaire satisfaction
- Revue fournisseurs
- Charte Relations fournisseur & RSE

### PARTENAIRES FINANCIERS

- Rapport financier
- Rapport de gestion
- Fonds Innovant pour la Transition Énergique et Ecologique Voyageurs (FITEEV)

### ACTEURS TERRITORIAUX

- Chantiers d'insertion avec notre partenaire Direction du Matériel SNCF Voyageurs
- Couverture territoriale des Technicentres Industriels SNCF
- Participation à différentes instances locales
- Conventions

### MONDE ACADÉMIQUE

- Participation au réseau d'experts Synapse
- Participation à des jurys d'école

### POUVOIRS PUBLICS

- Contribution au service des transports publics de voyageurs

### ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

- Adhérent du syndicat professionnel Syntec Ingénierie

### CLIENTS VOYAGEURS

- Retours clients

### CLIENTS PROFESSIONNELS

- Négociation des conventions
- Enquête clients
- Mesure de la satisfaction CSAT & NPS
- Rencontres clients
- Réalisation de prestations pour les Régions, Agglomérations & Métropoles
- Salons professionnels

### SOCIÉTÉ CIVILE

- Soutien aux associations
- Conférences
- Événements



Une démarche  
au cœur de nos  
orientations  
stratégiques





# Une démarche au coeur de nos orientations stratégiques

MASTERIS décide en 2023 de structurer sa démarche RSE. Comment cette dernière s’articule-t-elle avec la stratégie de l’entreprise ? Quelles sont ses spécificités ? Découvrez notre politique RSE.

## Notre raison d’être

Au sein de l’activité Matériel roulant du Groupe SNCF et au service de ses clients, MASTERIS agit en faveur des mobilités durables, promeut l’épanouissement de ses

collaborateurs, s’engage pour le bien commun et le développement économique au cœur des territoires et auprès de ses partenaires.

## La RSE, c’est l’affaire de tous !

MASTERIS s’efforce d’opérer sur ses marchés de manière vertueuse depuis sa création. Cependant, ses ambitions en termes de RSE se sont accélérées ces dernières années avec le lancement d’une politique RSE structurée en juin 2023 et un premier comité RSE dès décembre 2023.

Nous avons fait le choix de ne pas créer une direction RSE mais d’en faire un sujet **transverse afin d’insuffler et faire vivre la RSE dans toute l’entreprise**, à tous les niveaux. Nous souhaitons que notre politique RSE fasse partie intégrante de notre culture avec l’appui des collaborateurs, déjà mobilisés sur ces enjeux.

## Une démarche en adéquation avec nos objectifs stratégiques

Formalisée en 2023, notre démarche RSE s’inscrit à la fois dans :

- + la stratégie RSE 2020-2030 du Groupe SNCF
- + notre projet d’entreprise Tous SNCF MASTERIS qui vise à garantir une performance durable
- + les engagements stratégiques de notre programme culture client Fidelis, et la politique Qualité de MASTERIS

Elle répond à la double responsabilité du Groupe :

- + réussir la transition écologique pour réduire l’empreinte environnementale
- + embarquer tous les acteurs de l’écosystème

## Nos 5 piliers RSE



### GOUVERNANCE

Structurer, animer une politique RSE et l’intégrer à la gouvernance.



### COLLABORATEURS

Embarquer l’entreprise dans toutes les dimensions RH pour faire de MASTERIS un employeur exemplaire.



### CLIENTS

Répondre aux attentes de plus en plus nombreuses de nos clients sur nos engagements RSE.



### COMMUNAUTÉS

Être un partenaire responsable à tous les niveaux, auprès de nos fournisseurs et au cœur de notre écosystème.



### ENVIRONNEMENT

Œuvrer pour la limitation de notre impact et la préservation de l’environnement.

# Gouvernance

Instaurer une gouvernance engagée et responsable



## Notre ambition : structurer, animer une politique RSE et l'intégrer à la gouvernance

MASTERIS s'est dotée d'une gouvernance dédiée afin de mieux structurer et animer sa stratégie RSE. Son rôle fédérateur permet de garantir que nous avançons tous dans le même sens et soyons transcendés par cette culture forte. Par ailleurs, elle assure transparence et intégrité dans la manière dont MASTERIS opère sur son marché et gère ses relations d'affaires avec ses parties prenantes. MASTERIS s'engage à adopter un comportement irréprochable.

### Focus : nos organes de gouvernance

En 2023, MASTERIS a créé deux organes de management de la RSE.

- + Un comité RSE. Composé d'une équipe pluridisciplinaire de collaborateurs, il anime la démarche et arbitre les actions RSE. Il réalise une veille coordonnée des indicateurs et plans d'actions de chacun des piliers et s'assure du bon avancement de la démarche.
  - Trois réunions par an a minima
- + Un comité de gouvernance RSE. Sa mission ? Porter les décisions ayant un impact sur la stratégie de MASTERIS. Il valide les orientations de la politique RSE et s'assure que la feuille de route définie est en adéquation avec les orientations stratégiques de MASTERIS et SNCF.
  - Deux réunions par an
- + Deux sponsors : Carole Hary, DRH et Arnaud Vaquié, Directeur du Transport Urbain.

**« Guidé par un devoir d'exemplarité, la gouvernance RSE de MASTERIS est le vecteur d'une culture commune forte portée à tous les niveaux de l'entreprise et partagée en toute transparence avec nos partenaires clés »**



# Action 1

## Structurer notre politique RSE

Suite à l'élaboration de sa matrice de matérialité, MASTERIS a construit une feuille de route RSE validée en conseil d'administration, puis lancé un plan d'actions avec une gouvernance associée.



# Action 2

## Animer notre démarche RSE

### Impulser, sensibiliser et faire vivre la RSE au quotidien

Très opérationnel, le comité RSE anime notre démarche au quotidien avec un rôle d'impulsion, de soutien des initiatives et de l'innovation, ou encore de régulation. Un programme d'acculturation aux enjeux RSE est déployé au sein de l'entreprise via des actions de sensibilisation et de formation.

- 50% des équipes, dont le Comité de Direction, ont participé à une Fresque du climat qui explique les enjeux du changement climatique.

Notre management de la RSE se veut transversal, ouvert et basé sur la coopération entre les différents départements de MASTERIS et l'expérience du Groupe SNCF.

- La collaboration avec la Direction Matériel SNCF Voyageurs permet de développer des chantiers partagés, comme le calcul de l'impact CO2 sur les opérations de révision, et de capitaliser sur les savoir-faire.

# Action 3

## Instaurer éthique et transparence

### Agir avec probité

MASTERIS s'engage à mener une éthique des affaires exemplaire et poursuit une stratégie de prévention contre la corruption, le trafic d'influence et les conflits d'intérêt. A cet effet, elle déploie le code éthique SNCF et met à disposition de ses collaborateurs le dispositif d'alerte du Groupe. Elle s'est par ailleurs dotée d'un code de conduite anti-corruption. Et les services les plus exposés bénéficient d'un accompagnement renforcé.

- En 2023, 100% des salariés ont été formés à la loi Sapin, 100% des populations sensibles ont suivi une formation anti-corruption et ont signé un avenant "non conflit d'intérêt" / Aucun signalement n'a été effectué.

### Mettre en conformité nos pratiques

MASTERIS diffuse au plus grand nombre les pratiques à adopter en termes d'éthique, la bonne attitude à conduire ainsi que les réflexes de détection des situations à risque.

### Agir dans la transparence

Par ailleurs, nous formalisons notre démarche et rendons compte de la progression de la feuille de route RSE, auprès des collaborateurs et de nos autres parties prenantes :

- En interne, dans le cadre des Teams news par exemple, qui réunissent tous les trois mois l'ensemble des collaborateurs.
- À travers un rapport RSE dont la 1ère édition est publiée en 2024.

# Action 4

## Certifier notre démarche

Enfin, MASTERIS engage en 2024 une démarche de certification **EcoVadis** afin de valoriser sa politique RSE. Notre impact est évalué sur la base de 21 critères de durabilité répartis dans quatre domaines : environnement, social, éthique et achats responsables.

- Une équipe projet transverse a été constituée à cet effet.

# Action 5

## Fédérer sur les enjeux RSE

Un « marqueur » a été mis en place pour valoriser toutes les actions contribuant aux enjeux RSE dans l'entreprise.

- Création d'une identité visuelle dédiée.



# Collaborateurs

Fédérer les équipes au sein  
d'une entreprise responsable



## Notre ambition : embarquer l'entreprise dans toutes les dimensions RH pour faire de MASTERIS un employeur exemplaire

MASTERIS est une entreprise dynamique, à taille humaine, qui place au cœur de ses préoccupations la qualité de vie au travail (QVT) et l'inclusion. Nos collaborateurs évoluent dans un cadre bienveillant, chaleureux et respectueux qui favorise leur épanouissement. Nous facilitons leur intégration dès leur prise de poste et leur offrons des perspectives de carrières. Notre quotidien ? Une grande proximité, que ce soit avec les managers ou la direction qui est accessible ; mais aussi un fort sentiment d'appartenance nourri par une communication interne dynamique et des événements fédérateurs très attendus par les collaborateurs.

— Découvrir les temps forts dédiés à la RSE en dernière partie de rapport

## MASTERIS, une entreprise où il fait bon travailler

Ce sont les salariés MASTERIS qui le disent ! L'enquête de climat social C'est à vous menée en 2023 par l'institut de sondage BVA montre que 90% des collaborateurs MASTERIS sont satisfaits de leur environnement de travail, 87% de l'ambiance de travail et 93% soulignent la solidarité et la bienveillance de leurs collègues.

« MASTERIS est une entreprise responsable où chacun a sa place, peut s'épanouir et contribuer à des projets fédérateurs et écoresponsables »



## Action 6

### Dynamiser les carrières

#### Des parcours professionnels attractifs !

Chaque collaborateur bénéficie d'un **dispositif d'intégration** et d'un **programme de formation personnalisé** en adéquation avec ses besoins. La politique de mobilité y est dynamique avec des parcours de carrière facilités, tant au niveau du Groupe SNCF qu'au sein de MASTERIS.

- En 2023, MASTERIS a recruté 40 collaborateurs et accueille chaque année 5 à 10 stagiaires et alternants.
- 92% des équipes ont suivi une formation conformément à leur souhait.
- 22 collaborateurs ont bénéficié d'un changement de carrière (promotion, changement de poste,..) dont 4 mobilités au sein du Groupe SNCF.



## Action 7

### Intégrer la politique RSE dans les métiers

#### La RSE c'est l'affaire de tous !

S'appuyant sur le collectif pour impulser le changement, MASTERIS s'efforce d'acculturer ses collaborateurs aux enjeux RSE.

- MASTERIS a mis en place des **mesures écoresponsables** pour ses collaborateurs (accord de télétravail intégrant une charte de déconnexion, usage raisonné du numérique, forfait mobilité durable, tri des déchets...).
- En 2023, des managers ont fixé des **objectifs RSE lors des entretiens annuels d'évaluation**. Cette expérimentation devrait être étendue.

## Action 8

### Offrir un environnement de travail inclusif

MASTERIS recrute sur un principe de non- discrimination et mène des actions de sensibilisation contre le harcèlement, le sexisme et en faveur du handicap en vue de structurer une politique diversité dans les années à venir.

- En 2023, l'entreprise compte 30 % de femmes et obtient un score de 85 % à l'**index égalité hommes-femmes (vs 77% en 2022)**. Chaque année, le 8 mars, MASTERIS organise une journée pour sensibiliser sur les droits des femmes.
- Depuis novembre 2023, les salariés MASTERIS ont accès à des modules e-learning SNCF sur le **handicap** et ont participé à plusieurs ateliers de sensibilisation. Objectif : signer un accord handicap prochainement.
- La journée mondiale de lutte contre l'homophobie du 17 mai est aussi l'occasion pour MASTERIS de sensibiliser les collaborateurs aux droits et protection des personnes LGBT+.

## Action 9

### Favoriser la QVT et l'engagement

**Notre priorité ? Garantir la santé et la sécurité de nos collaborateurs**, à travers des actions systématiques de prévention : prévention des risques professionnels en général et du risque ferroviaire en particulier. De plus, chez MASTERIS tous les managers bénéficient d'une formation au plan de prévention.

- **Aucun accident avec arrêt de travail n'a été enregistré en 2023.**
- MASTERIS innove, via une approche **Escape Game**, pour sensibiliser les collaborateurs aux enjeux Sécurité.

**MASTERIS est à l'écoute permanente de ses collaborateurs.** Chaque année, les collaborateurs sont entendus via le baromètre C'est à vous du Groupe SNCF.

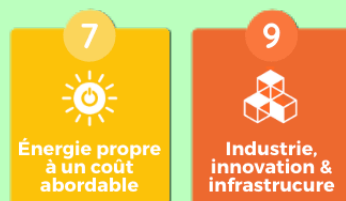
- En 2023 l'entreprise a enregistré des scores records : 97% de participation, 83% d'engagement (+9 points vs 2022) et 88% sur l'item QVT (+9 points vs 2022). Sont particulièrement plébiscités le sentiment de fierté, l'ambiance de travail, la formation ainsi que le soutien général apporté dans la réalisation des missions.

**La démarche MASTERIS & moi** est un programme d'accompagnement participatif qui vise à développer l'engagement, la satisfaction et le bien-être au travail des salariés. Le principe ? Les collaborateurs soumettent des thématiques portant sur 4 dimensions de la vie du salarié : ma vie perso, ma carrière, mon quotidien et mes engagements citoyens.

- 4 ateliers ont été réalisés en 2023 à partir des sujets choisis par les salariés.

# Clients

**Concevoir des solutions durables et innovantes**



## **Notre ambition : satisfaire les attentes croissantes de nos clients sur les engagements RSE**

Dans un contexte de transition vers un monde bas carbone, MASTERIS se positionne en leader, que ce soit en matière de mobilité durable, de modernisation des matériels roulants ou encore d'amélioration de la performance des solutions de transport. Nous accompagnons nos clients sur cette trajectoire.

### **L'expertise et l'innovation au coeur de l'offre MASTERIS**

MASTERIS adopte une approche proactive pour répondre aux défis écologiques et sociétaux, en mettant l'accent sur l'innovation technologique, la durabilité et l'optimisation de l'exploitation des matériels roulants. Nous proposons de nombreuses solutions pour diminuer l'empreinte carbone de nos clients sur l'ensemble du cycle de vie du matériel roulant.

**« La dimension RSE des offres de MASTERIS constitue un vrai levier différenciant pour les clients »**



## Action 10

### Intégrer des critères RSE dans nos activités

MASTERIS renforce dans ses réponses aux appels d'offres la prise en compte des dimensions RSE, que ce soit auprès des clients publics ou privés, afin d'être plus efficient lors des consultations.

- ➔ *Identification des critères RSE dans l'analyse des cahiers de charges ou des consultations.*
- ➔ *Valorisation des propositions par une mesure de l'impact carbone.*

## Action 11

### Proposer des solutions durables et innovantes

MASTERIS contribue activement à la transition écologique. Nos équipes œuvrent au quotidien pour construire une mobilité plus durable autour d'offres compétitives et créatrices de valeur pour nos clients. Qu'il s'agisse de maintenance, de rénovation ou de modernisation, nos projets prolongent la durée de vie des équipements tout en réduisant leur empreinte carbone.

MASTERIS commercialise et propose des prestations de décarbonation et de verdissement du matériel roulant ferroviaire et urbain. Cela porte notamment sur des prestations d'ingénierie telles que : étude du changement de fluide frigorigène dans les Groupes de climatisation, élaboration d'opérations industrielles limitant le remplacement systématique de constituants, expertises et études pour la prolongation du matériel roulant..

Des solutions sur mesure sont proposées aux clients :

#### + Marché Maintenance Ferroviaire Voyageurs :

MASTERIS garantit à ses clients les meilleures conditions de confort, de fiabilité et de sécurité pour leur flotte. Nous utilisons la maintenance prédictive et le télédiagnostic pour améliorer l'efficacité et réduire les temps d'immobilisation des matériels.

#### + Marché Transports Urbains :

MASTERIS apporte des solutions pour réduire la consommation énergétique ainsi que pour optimiser le budget et la disponibilité des matériels roulants.

- ➔ *Développement d'une solution de baisse de la consommation électrique des groupes de la climatisation dans les tramways tout en améliorant le confort des voyageurs et des conducteurs.*

#### + Marché Rail Logistique et Travaux Ferroviaires :

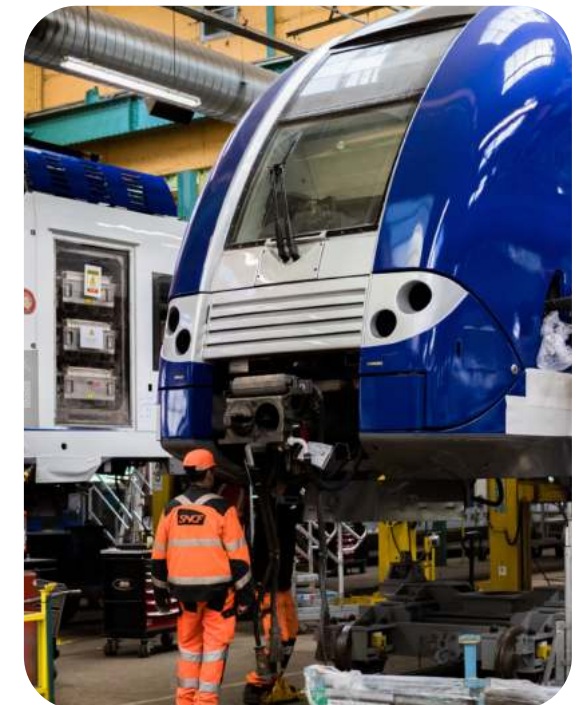
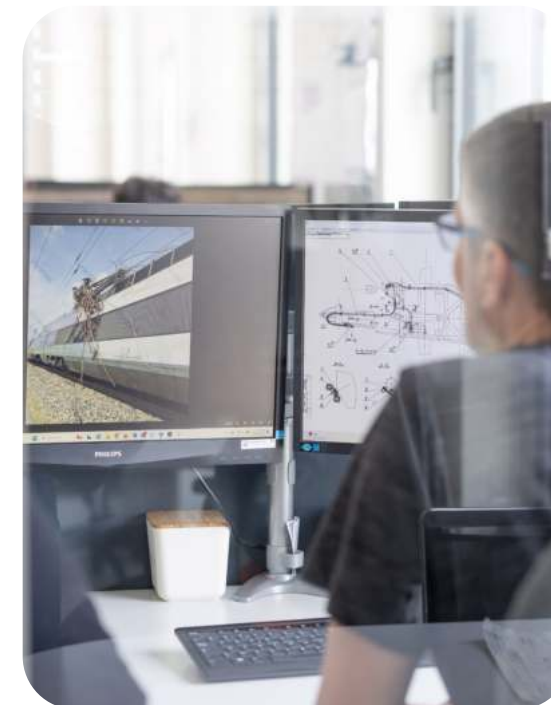
MASTERIS optimise la disponibilité des flottes, fiabilise le matériel roulant, améliore les performances des locomotives à travers plusieurs types de prestations :

- ➔ *Étude d'ingénierie avec proposition d'utilisation de biocarburants dans les moteurs diesels.*

#### + Rénovation et Modernisation Ferroviaire (OPTER et OPNAT) :

De la simple réparation à la remise à neuf, MASTERIS redonne une seconde vie au matériel roulant TER et Transilien.

- ➔ *Élaboration d'un catalogue des solutions présentant les atouts RSE des modifications apportées sur les matériels roulants.*
- ➔ *Réalisation des opérations industrielles mi-vie des TER dans une optique de réduction de la consommation énergétique du matériel (éclairage LED, système d'écoclimatisation...).*
- ➔ *Réemploi et recyclage des matériaux issus des matériels roulants en fin de vie. 92 à 95 % de la masse des matériels ferroviaires sont valorisés après démantèlement.*



## Action 12

### Améliorer le suivi de la satisfaction client

MASTERIS va intégrer les items RSE dans ses enquêtes clients afin de toujours mieux adapter ses offres et créer la préférence. Nous suivrons ainsi les tendances et les attentes exprimées en matière de RSE à tous les stades de la relation client, de la consultation à l'après-vente. Cet aspect entre dans le cadre d'une culture RSE partagée avec nos clients.

- ➔ *Résultats CSAT : 8,1/10 ; et NPS : 42 en 2023.*

# Communautés

## Agir au coeur de notre territoire



## Notre ambition : être un partenaire responsable à tous les niveaux, auprès de nos fournisseurs et au cœur de notre écosystème

MASTERIS s’engage envers son territoire en soutenant activement les associations locales dans lesquelles ses salariés s’investissent. Par ailleurs, MASTERIS adopte des pratiques d’achats responsables et entretient avec ses fournisseurs des relations de qualité sur le long terme, fondées sur le professionnalisme, l’intégrité et la responsabilité. A cet effet, l’entreprise a construit sa propre politique d’achats responsables en s’appuyant sur celle de la SNCF, ce qui lui permet de bénéficier des bonnes pratiques et des outils du Groupe.

## MASTERIS, entreprise citoyenne

Mobilisée dans des projets solidaires, MASTERIS a aussi à cœur de s’engager avec ses collaborateurs dans des initiatives d’actions citoyennes au profit de grandes causes comme la santé, la lutte contre la pauvreté ou encore l’égalité des chances.

En 2023, des collectes alimentaires et de vêtements ont été organisées ainsi que des journées pour le don du sang ou la prévention de la santé masculine avec Movember.

**« Une bonne dynamique qui nécessite d’embarquer tout notre écosystème pour aller encore plus loin »**



# Action 13

## Développer des actions d'engagement civiques

MASTERIS s'engage auprès d'associations locales pour développer la **solidarité au cœur des territoires**.

- En 2024, MASTERIS a valorisé l'engagement citoyen, par la remise d'un trophée coup de coeur à une association plébiscitée par les collaborateurs qui a également bénéficié d'un don de la part de l'entreprise.



# Action 14

## Faire respecter nos engagements auprès des fournisseurs

MASTERIS s'inscrit pleinement dans l'engagement de **devoir de vigilance** porté par le Groupe SNCF et attend de ses fournisseurs le même niveau d'exigence. Cette obligation est déclinée dans la charte achats responsables et dans les contrats avec les partenaires.

- Un focus RSE est réalisé avec nos fournisseurs au moins une fois par an dans le cadre des revues de contrats.

# Action 15

## Développer une politique d'achats responsables

Travaillant essentiellement avec la direction Matériel de la SNCF, ce ne sont que 10% des achats de MASTERIS qui sont réalisés hors du Groupe, représentant plus de 10 millions d'euros auprès de plus de 150 fournisseurs.

MASTERIS décline la **politique d'achats responsables du Groupe SNCF** en intégrant ses spécificités.

- 100 % des collaborateurs acheteurs ont été formés aux achats responsables.
- Une charte relations fournisseurs & RSE a été mise en place.
- MASTERIS augmente la part des critères RSE dans l'évaluation des consultations à hauteur de 10% et se fixe l'objectif de monter progressivement à 20%.

# Action 16

## Soutenir le développement économique local et national

MASTERIS privilégie des achats au plus proche de la réalisation des projets afin de travailler en **circuits courts** et d'optimiser les coûts de transport.

- En 2023, MASTERIS a réalisé 75% d'achats auprès d'entreprises françaises et 99% en Europe.
- MASTERIS privilégie l'utilisation d'outils industriels SNCF ou de partenaires au plus près des clients.

# Environnement

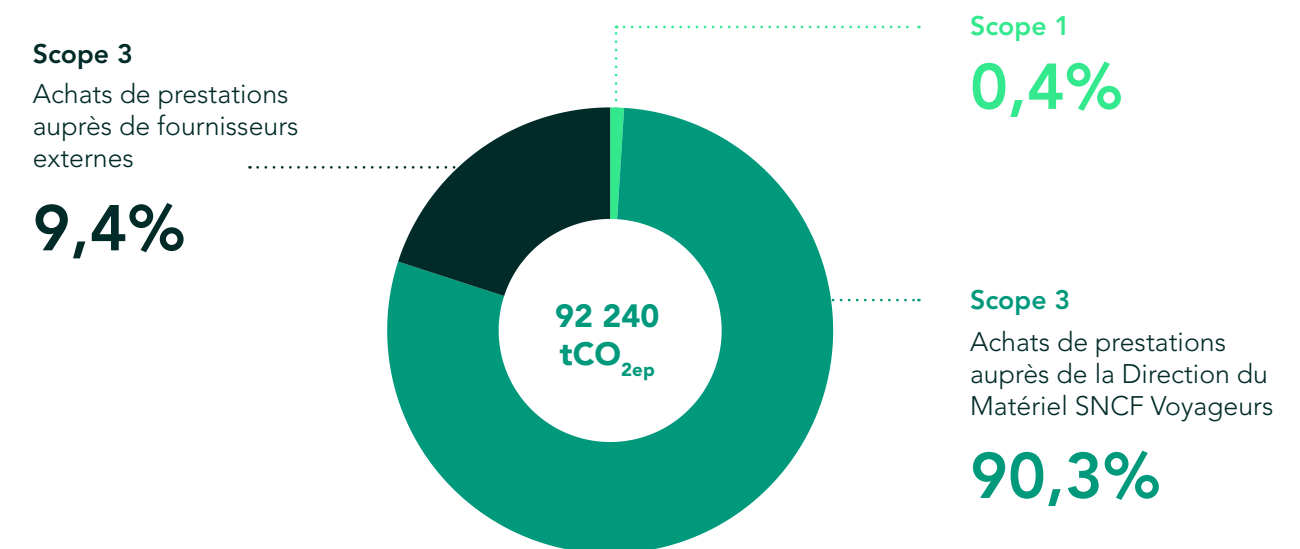
Réduire notre empreinte  
carbone et celle de nos clients



## Notre ambition : Œuvrer pour la limitation de notre impact et la préservation de l'environnement

MASTERIS construit une politique environnementale qui repose principalement sur une stratégie de décarbonation et de sobriété énergétique. L'entreprise agit à deux niveaux : d'une part, la maîtrise de sa propre empreinte carbone et d'autre part, l'optimisation de la maintenance du matériel roulant qui permet de réduire l'empreinte de ses clients.

### Le bilan carbone, un dispositif clé pour mieux orienter nos actions



La méthode pour la réalisation des bilans d'émissions de gaz à effet de serre de l'ADEME a été appliquée. Le Guide méthodologique Bilan carbone© ainsi que le tableur Bilan Carbone© ont été utilisés, l'approche retenue est le contrôle opérationnel.

« Des ambitions environnementales  
intégrées à notre politique RSE, à  
travers la décarbonation et la sobriété  
énergétique »



## Action 17

### Réduire le bilan en CO2 de nos collaborateurs

#### Notre flotte de véhicules

MASTERIS entreprend à la fois une réduction de sa flotte automobile et une migration vers des véhicules hybrides en vue de réduire ses émissions de CO2 et sa facture énergétique.

→ *En 2023, MASTERIS s'est séparée de 20% de ses véhicules avec pour objectif de se séparer progressivement toute sa flotte.*

#### Les déplacements domicile-travail

Soucieuse de suivre au plus près l'empreinte carbone résultant des trajets domicile/travail, Masteris a mis en place différents dispositifs vertueux tels que :

- + un accord forfait mobilité durable qui finance à hauteur de 75% les abonnements de transport en commun (au lieu du seuil légal de 50%) et accorde une enveloppe pour l'achat de vélos et d'équipements de sécurité,
- + la mise en place d'un accord télétravail,
- + l'interdiction d'effectuer des trajets de plus de 50 km en voiture,
- + l'événement "Mai à vélo" qui promeut la mobilité douce.

→ *Nos collaborateurs se déplacent massivement en train ou en transport en commun; notre dernière enquête révèle que 89% d'entre eux ont utilisé une mobilité douce ou collective pour leur trajet domicile / travail (contre 25% des actifs en France).*

## Action 18

### Réduire notre impact numérique

Nous concentrons également nos efforts sur un **usage raisonné du numérique** et la diffusion d'**éco-gestes**.

→ *En 2023, 100% des collaborateurs ont été sensibilisés au numérique responsable et peuvent utiliser l'outil SNCF « mon e-carbone » pour calculer leur empreinte numérique individuelle.*

→ *Le choix des fournisseurs de matériel IT intègre désormais des critères RSE.*

## Action 19

### Agir au quotidien pour l'environnement

#### La gestion des déchets et la réduction des consommations

Nous menons des actions complémentaires de réduction de nos déchets avec :

- + la mise en place du tri des déchets ménagers,
- + le recyclage des piles auprès d'un éco-organisme,
- + la configuration des imprimantes en noir et blanc et en recto/verso pour économiser l'encre et le papier,
- + ainsi que la mise en place d'un contrat avec un prestataire de service pour recycler les cartouches d'encre.

Nous opérons également un suivi de notre consommation d'électricité et d'eau afin de détecter de potentielles surconsommations.

→ *Aucune surconsommation d'électricité ou d'eau n'a été détectée en 2023. Des règles de température dans les locaux ont été mises en place pour limiter la consommation électrique.*

## Action 20

### Travailler sur l'efficacité énergétique du matériel

MASTERIS accompagne ses clients dans la réduction de leur empreinte environnementale à travers notamment 3 types de prestations.

#### Prolongation de vie du matériel roulant

MASTERIS propose des solutions moins énergivores telles que la maintenance modulaire mi-vie qui évite d'acheter du neuf.

#### Solutions d'économie d'énergie

MASTERIS dispose d'une offre de services afin de limiter la consommation de composants du matériel roulant. Par exemple une meilleure gestion de la pérennité des systèmes électroniques, de l'éclairage intérieur ou des feux de signalisation extérieure

#### Optimisation des opérations de révision et de maintenance

En tant que tiers de confiance, MASTERIS conseille ses clients sur les plans de maintenance afin d'optimiser le changement de pièces et les cycles de maintenance.



# Les temps forts de MASTERIS dédiés à la RSE





# Les temps forts de MASTERIS dédiés à la RSE

Découvrez les principaux rendez-vous de sensibilisation, de rencontre et de dialogue avec nos parties prenantes qui rythment l'année. Notre ambition ? Insuffler la RSE au cœur de la culture MASTERIS et dans nos relations avec nos parties prenantes.



## CLIENTS

- Enquêtes à chaud suite à des prestations
- Enquêtes annuelles
- Revue de contrats
- Visites de site
- Pitch et webinars sur solutions à impact RSE

## GOVERNANCE

- Comités RSE avec les collaborateurs
- Comités Gouvernance RSE SNCF MASTERIS
- Séminaires environnement avec le Groupe SNCF
- Pitch&learn Ethique
- Module de formation « loi Sapin 2 »

## COLLABORATEURS

- Semaine du Handicap
- Valorisation réseau d'experts - Synapse
- Journées d'intégration des nouveaux collaborateurs
- Entretiens de carrière
- Enquête collaborateurs C'est à vous
- Journée internationale pour les Droits des Femmes
- Semaine QVCT
- Octobre rose
- Movember



## COMMUNAUTÉS

- Collecte alimentaire x Resto du cœur
- Dispositif de soutien aux associations des collaborateurs
- Revue de fournisseurs
- Audit des fournisseurs



## ENVIRONNEMENT

- Fresques du Climat
- Pitch & Learn Empreinte numérique
- MASTERIS News
- Semaine européenne du développement durable
- Mai à vélo



## REMERCIEMENTS & CRÉDITS

Merci à tous les contributeurs qui ont participé à l'élaboration de cette publication.

**Rédaction :** Valérie Rilos, consultante-rédactrice en Communication RH, QVCT, RSE et transformation des organisations.

**Mise en pages :** Nolwenn Saillard, chargée de Communication chez MASTERIS.

**Photographies :** Alexis Delespierre, Alexandre Raymond, SNCF Voyageurs, Yann Audic.

## MASTERIS

Siège social

4 rue André Campra

F-93210 Saint-Denis

[masteris.com](http://masteris.com)