

RAPPORT RSE 2023



**Le respect de nos clients, de nos collaborateurs et de l'environnement,
au cœur de nos actions.**

SOMMAIRE

2023, UNE ANNÉE D'INVESTISSEMENTS ENGAGÉS

Au pôle RH	01
Au pôle Ventes	02
Au pôle transverses & pricing	03
Au pôle communication	04
Au pôle opérations	05
Objectifs et conclusion	06

FAIRE MIEUX

◀◀ Chez TGV Lyria, nous sommes convaincus que le train, c'est mieux. Nous avons évolué ces dernières années en diffusant cette croyance en interne et en engageant chacun d'entre vous dans des enjeux plus humains et responsables. Imaginer une nouvelle manière de travailler en se fixant des objectifs engagés a été la mission de toutes nos équipes pour faire valoir **notre** responsabilité auprès de nos clients, qu'ils soient entreprises ou particuliers. Notre engagement ne se limite pas à l'impact environnemental. Le fait d'être un moyen de transport décarboné affirme déjà ce positionnement responsable. Nous pouvons simplement imaginer d'autres actions, qui viennent compléter cette vérité. Des actions aidant aussi nos voyageurs à participer à un effort collectif plus engagé. En fournissant à nos clients des données permettant d'afficher un faible bilan carbone, en créant des partenariats associatifs inclusifs, en mettant en place des systèmes facilitateurs de tri à bord, comme sur les quais, nous favorisons l'investissement collectif.

À côté de toutes ces actions pour notre planète, se trouve le cœur de notre engagement : **vous**. C'est dans un premier temps, notre fonctionnement et nos décisions internes, qui ont pu guider ces dernières années, la rédaction de ce rapport RSE, et la formation de tous nos salariés sur le respect de normes plus engagées. C'est vous, encore, qui regorgez d'idées engagées pour répondre aux sollicitations, de plus en plus importantes de nos clients et pour mettre en valeur nos deux territoires. Deux territoires qui évoluent avec un objectif commun : celui du respect des autres en favorisant à développer l'inclusivité, et celui du respect de la planète et du vivant.

Merci à vous tous, de partager cette vision, et de nous avoir permis, en 2023, d'initier de nombreuses actions en faveur de notre engagement RSE. Ce sont toutes ces actions, que nous avons souhaité récompenser et mettre en valeur dans ce rapport. >>>



Eric Delhinger
CEO de TGV Lyria

NOTRE CHARTE RSE

Le respect de nos clients, de nos collaborateurs et de l'environnement, au cœur de nos actions.



RESPECT

Lyria s'engage à respecter l'environnement et à entreprendre des actions visant à réduire l'impact de son activité. Lyria s'engage aussi à assurer la santé, la sécurité et la protection des données personnelles de ses employés, clients et partenaires.



TRANSPARENCE

Lyria s'engage à adopter une politique de transparence envers ses clients et ses employés. Pour cela, Lyria s'engage à communiquer de façon claire et régulière pour garantir un niveau d'information égal et compréhensible de tous.



LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Lyria s'engage à lutter contre la fraude et la corruption sous toutes ses formes et de lutter et de prévenir contre la discrimination et le harcèlement au sein de ses entités.



DIVERSITÉ

Lyria s'engage à favoriser la diversité culturelle et professionnelle au sein de ses entités. Cela passe par le respect de la culture interne Lyria, mais aussi par le principe d'égalité entre les individus, l'encouragement du travail d'équipe, la représentation de cette diversité à tous les niveaux de l'organisation et de sensibiliser et de former sur cette diversité.



ACCESSIBILITÉ

Lyria s'engage à respecter les obligations de mise en œuvre sur l'accessibilité numérique, de faciliter l'accès à l'information et aux outils, et de respecter les règles d'accessibilité dans ses locaux pour ses employés, prestataires ou clients.

AU PÔLE RH



TGV Lyria

CÔTÉ RESSOURCES HUMAINES

- Perfectionnement du système et des outils de télétravail pour les équipes afin de faciliter les échanges.
- Suite à plusieurs constats et pour favoriser la fluidité des départs comme des arrivées, les processus d'on et d'off boarding des salariés ont été améliorés et responsabilisés :
 - Une trame pour les documents de passation a été instaurée pour faciliter les prises de poste.
 - Un cadre (entretiens) pour encourager les feedbacks constructifs et honnêtes.
 - Une obligation de formation sur la loi Sapin et l'interculturalité dès la prise de poste.
- Pour sensibiliser aux enjeux de santé mentale en entreprise, des sessions de sensibilisation sont programmées chaque année autour de thématiques précises (burn-out,...).
- L'engagement interne pour assurer un suivi plus humain et inclusif lors des recrutements et des changements de poste (instauration de nouvelles fiches de poste, notamment).
- La mise en place de formations et réunions engagées pour développer la communication interne et la transversalité (Power BI,...).
- Une transparence sur les bilans de l'entreprise et sur la satisfaction des salariés au quotidien chez Lyria.



Nos certifications, réglementations et instances mises à jour en 2023 :
DUERP, GPTW, CMIE, CSE.

AU PÔLE VENTES



TGV Lyria

AU PÔLE VENTES

CÔTÉ FRANCE

Pour nos clients :

- La possibilité de communiquer sur l'obtention du label AFNOR Engagé RSE » et du label « Responsibility Europe ».
- Suivi des statistiques de vente de nos clients grands comptes offrant des rétrospectives et des projections pertinentes chaque année.

Pour notre planète :

- Un bilan carbone précis fournis aux clients B2B grands comptes, permettant d'évaluer leur impact. En tout, 30 sociétés ont bénéficié de cette analyse en 2023.
- Des récompenses accordées aux clients les plus engagés avec des remises de fin d'année corrélées à la tonne de CO₂ économisée.
- Trois clients de TGV Lyria ont accepté de verser leur RFA (remise de fin d'année) à Captain Cause. Cela représente 10 000€ qui ont été redistribués à des associations œuvrant pour la biodiversité, contre la pollution ou l'injustice sociale. Cette victoire fait suite à la mise en place d'un nouveau partenariat avec Captain Cause (aujourd'hui Dift).



En 2023, TGV Lyria signe une première collaboration avec Captain Cause (Dift), plateforme de marketing relationnel et solidaire.

AU PÔLE VENTES

CÔTÉ SUISSE

Pour nos clients :

- Comme pour la France, un bilan carbone précis est fourni aux clients B2B grands comptes, leur permettant d'évaluer leur impact.

Pour notre planète :

- Des employés engagés dans tous les services pour mettre en place des actions responsables dans les locaux de TGV Lyria à Berne (tri des déchets, gestion électrique,...).

Pour notre engagement, pour les autres :

- Un partenariat avec l'association Make a Wish, venant en aide aux enfants malades.
- D'autres partenariats ont été mis en place ces deux dernières années, notamment avec la Chaîne du Bonheur.
- Des rétrocommissions des clients grands comptes ont pu être redistribué à ceux qui en ont le plus besoin.

Pour nous, en interne :

- Le développement d'actions de sensibilisation aux enjeux RSE (formations, animations ludiques, affichage interne,...).
- Une communication transversale entre la France et la Suisse améliorée (visites, échanges, collaborations).
- La création de formations spécifiques sur la loi Sapin 2.

En 2023, les équipes TGV Lyria à Berne, se sont engagées pour obtenir le label Swisstainable qui récompense à différents niveaux, les entreprises qui s'impliquent dans la préservation de la biodiversité et la durabilité sur le territoire Suisse.



AU PÔLE TRANSVERSES & PRICING



TGV Lyria

AU PÔLE TRANSVERSES & PRICING

CÔTÉ TRANSVERSES

En 2023, le travail des équipes techniques continue de se poursuivre pour garantir l'accessibilité des outils numériques de TGV Lyria. L'idée est de favoriser une prise en main inclusive des outils technologiques par tous les publics (handicaps).

Aujourd'hui, la conformité par rapport au cahier des charges de 2023 est de 77,8% et continuera à augmenter en 2024.

2023 signe aussi le début de nos échanges sur le numérique responsable et les adaptations nécessaires pour respecter ces nouvelles normes écologiques et techniques.

CÔTÉ PRICING

Les prix du ferroviaire restent le critère principal de choix entre le train et l'avion.

Les équipes Pricing œuvrent pour créer une politique prix adaptée à tous les budgets, favorisant le train comme premier choix.

AU PÔLE COMMUNICATION



04

TGV Lyria

AU PÔLE COMMUNICATION

POUR NOS CLIENTS

- Une accessibilité à nos informations, directement sur le site internet de TGV Lyria, mis à jour quotidiennement par nos équipes.
- Des partenariats conservés avec de grands acteurs de la RSE sur nos deux territoires.
- Un événement unique organisé à bord de nos trains dans le cadre de la Semaine Européenne du Développement Durable. Nos voyageurs ont pu profiter lors du trajet, d'une présentation de chiffres sur le sujet et prendre part à des débats sur la responsabilité en voiture bar. Le tout s'est déroulé en présence de François GEMMENNE, l'un des co-auteurs du 6ème rapport du GIEC.

POUR NOTRE PLANÈTE

- L'organisation, en 2023, d'une RMI autour de l'atelier de la Fresque du Climat (2Tonnes).
- Des déplacements trimestriels du CODIR, pour entretenir les liens et renforcer nos engagements.
- L'intervention d'une experte en mobilité durable à la SNCF (Planète Voyages) lors d'une réunion mensuelle d'informations TGV Lyria.

AU PÔLE OPÉRATIONS



TGV Lyria

AU PÔLE OPÉRATIONS

POUR NOS ÉQUIPES

- La poursuite des Journées Lyria Family à Genève et à Bâle, permettant au personnel de découvrir le produit TGV Lyria et son écosystème. Ces journées sont l'occasion de réunir, informer et partager en toute transparence les enjeux à venir pour TGV Lyria, et également de dire merci aux salariés.
- Face aux nombreux changements (turn-over, modification de poste), le pôle Opérations a revu son organisation afin d'être plus structuré et inclusif.
- Les déplacements sont devenus une valeur clef et indispensable pour favoriser l'entente interne et la communication transversale. En 2023, ce sont plus de 4 destinations (Bruxelles, Dijon, Genève, Marseille) qui ont accueilli les équipes TGV Lyria.

POUR NOTRE PLANÈTE

- À bord de nos trains, une nouvelle signalétique et des contenants ont été développés pour favoriser le tri des déchets (bi-flux...)
- Pour renforcer le tri, pas seulement à bord, mais aussi à quai, le pôle Opérations réfléchit à une collaboration avec l'entité Gares & Connexions, mettant en place des bennes à l'arrivée en gare.
- Pour le nettoyage extérieur des rames, le TSEE a mis en service une machine à laver de dernière génération, plus respectueuse de l'environnement (réduction de la consommation d'eau et du produit de nettoyage mais également recyclage des eaux usées).

AU PÔLE OPÉRATIONS

Pour nos clients :

- Pour limiter le gaspillage et affirmer notre positionnement comme moyen de transport responsable, un suivi permettant d'estimer la consommation alimentaire à bord a été mis en place. Ainsi, nos trains sont approvisionnés en fonction de ce suivi, évitant ainsi le trop-plein et le gaspillage.
- Pour limiter la perte de produits frais, nos équipes à bord ont mis en place un monitoring strict des pannes électriques des réfrigérateurs, luttant ainsi contre le gaspillage au quotidien.
- Sur les plateaux de BUSINESS 1ère, nous proposons des plats sains, mettant la priorité sur les produits locaux et saisonniers. Le packaging est également repensé pour réduire l'utilisation du plastique. Des contenants en carton sont désormais utilisés et les plats, dont le nutri-score est évalué de A à B, ne contiennent ni colorant, ni arôme artificiel.
- L'offre proposée à la voiture bar est constituée à 80% de produits français ou suisses.
- Au delà de l'offre de restauration, nous avons choisi de mettre en avant les savoir-faire locaux avec une carte des vins équitable, comportant 50% de vins français et 50% de vins suisses.



Notre prestataire fournissant les repas conserve son partenariat avec le Secours Catholique de Wissous. Ainsi, en 2023, 2 567 repas ont été sauvés et 1 284 kg de nourriture distribuée.



AU PÔLE OPÉRATIONS

Suivi de la satisfaction clients en 2023 (au cumul) :

83% SATISFACTION
CLIENT



90% PROPRETÉ
DU TRAIN



89% CONFORT
À LA PLACE



29% NPS



96% CHEF DE BORD



89% KPI ENGAGEMENT
RSE

« Quel est votre niveau de satisfaction sur l'engagement environnemental et responsable de TGV Lyria (favoriser le train, réduction et tri des déchets, accessibilité du train à tous...) ? »



OBJECTIFS & CONCLUSION



TGV Lyria

2025, DES DÉFIS À RELEVER

Pour 2025, chaque pôle s'engage à poursuivre ses efforts, mais surtout à enclencher de nouveaux projets. Chaque pilier de notre RSE mérite d'être étudié puis activé pour s'adapter aux évolutions qui nous entourent.

Cet engagement RSE est une manière de continuer à affirmer notre positionnement plus responsable, plus engagé, plus inclusif et égalitaire, tant en interne qu'à l'externe.

Continuons, en 2026, à nourrir cet engagement commun qui nous rassemble et qui nous anime.





MERCI ET BON VOYAGE