

RAPPORT RSE 2024



Plus proches que vous ne l'imaginiez
Mehr als eine Verbindung

SOMMAIRE

2024, UNE ANNÉE D'ENGAGEMENTS RENFORCÉS

Pôle Ventes	01
Pôle Finances & RH	02
Pôle Transverses & Pricing	03
Pôle Services	04
Pôle Opérations	05
Pôle Communication	06
Conclusion	07

INTRODUCTION

◀◀ Chez TGV Lyria, nous croyons que le train est un choix responsable. En 2024, nous avons renforcé notre engagement RSE, tant en interne qu'en externe, pour répondre aux attentes de nos clients et de notre planète.

Au delà d'être le moyen de transport le plus responsable, notre mission prend aujourd'hui une autre dimension, et ne se limite pas seulement au transport engagé, d'un point A à un point B. L'engagement doit se poursuivre, depuis l'embarquement à quai, et jusqu'à chaque destination. Dans le choix des informations que nous communiquons pour inspirer, dans la sélection de produits qui nourrissent nos clients à bord, dans nos valeurs internes qui mobilisent nos équipes chaque jour, dans le soin apporté à nos partenaires engagés au quotidien.

En 2024, c'est cette démarche collective menée avec nos équipes, mais aussi avec nos clients, qui définit désormais le train, comme bien plus qu'un moyen de transport pratique, mais un vecteur d'engagement. La meilleure preuve de cet engagement s'est matérialisée par le transport des athlètes suisses pour les JOP de Paris 2024.

Nous rêvons d'une mobilité durable et solidaire pour demain, et chaque année, ce rapport voit les initiatives internes et externes se multiplier pour un monde meilleur et engagé, avec évidemment, nos équipes au coeur de cette dynamique. Ce sont elles, que nous tenons à remercier, pour leur engagement qui fait l'essence chaque année de ce rapport RSE.

Merci à vous.



Eric Dehlinger
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

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



TRANSPARENCE

TGV Lyria s'engage à adopter une politique de transparence envers ses clients et ses salariés. Pour cela, TGV 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

TGV 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

TGV Lyria s'engage à favoriser la diversité culturelle et professionnelle au sein de ses entités. Cela passe par le respect de la culture interne TGV 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

TGV 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 salariés, prestataires ou clients.

PÔLE VENTES



01

CÔTÉ SUISSE

Pour nos équipes :

- À Berne, des actions bien-être ont été mises en place auprès des équipes créant un climat professionnel et personnel toujours plus épanoui et serein.
- Embauche d'une apprentie, renforçant ainsi notre contribution à la formation des jeunes et du système d'alternance, pilier de l'économie suisse. L'apprentie apporte également des compétences numériques et contribue à l'allègement de la charge de travail de l'équipe.

Pour nos clients :

- Les bilans carbone des clients grands comptes leur sont transmis, leur permettant ainsi d'évaluer leur propre empreinte carbone et impact.
- Une campagne Slow Tourism a été lancée pour la destination France, afin d'inviter et inspirer au voyage plus doux, lent et engagé.

Pour notre planète :

- Le bureau à Berne a été réaménagé et optimisé par les équipes en respectant l'esprit de l'économie circulaire : recycler, vendre, réutiliser, offrir.

Pour les autres :

- Le certificat Swisstainable « Niveau II – engagé » a été décerné à TGV Lyria et ouvre la porte à un engagement encore plus important en faveur du développement durable de l'entreprise, et par corrélation, une contribution concrète et surtout cohérente pour le tourisme suisse durable.
- Le partenariat avec l'association Make a Wish, pour les enfants malades se poursuit encore cette année. Et grâce à des billets offerts par TGV Lyria, cinq familles ont pu vivre des moments précieux.



Certains de nos clients Grands comptes ont souhaité reversé leur rétrocommissions auprès de la **Chaîne du Bonheur**, une organisation caritative, qui à l'aide de donation vient apporter secours dans les grandes crises mondiales (guerre à Gaza, guerre en Ukraine, au Soudan, etc.). Merci à eux !



PÔLE VENTES

CÔTÉ FRANCE

Pour nos clients :

- Une signature avec nos contrats grands comptes de remise de fin d'année basées sur les économies carbone initiées par ces sociétés (Thalès, Société Générale, BNP Paribas...)
- En mars et en juillet, plusieurs emailings dédiés au sujet de la RSE à destination de nos clients ont été envoyés pour évoquer l'étude INFRAS, le Digital Clean Day, l'organisation en circuit court de Festins et le label AFNOR.



PÔLE FINANCE & RH



TGV Lyria

PÔLE FINANCE & RH

- En 2024, le **guide RH** a été créé, un outil indispensable, notamment pour l'onboarding et l'offboarding mais pas seulement, il a vocation à donner toutes les informations pratiques dont on peut avoir besoin tout au long de sa carrière chez TGV Lyria. Ce guide intègre notamment les **dimensions RSE et Handicap**, essentielles pour l'entreprise.
- **Des ateliers** sont organisés chaque année pour les équipes afin de sensibiliser aux risques psycho-sociaux (burn-out, équilibre vies privée - professionnelle...)
- De nouvelles trames d'entretiens annuels ont été éditées.
- Toutes les nouvelles arrivées sont formées à la **loi SAPIN**. Cette formation est renouvelée tous les 2 ans.



PÔLE TRANSVERSES & PRICING



TGV Lyria

PÔLE TRANSVERSES & PRICING

CÔTÉ TRANSVERSES

- Une première consultation a été faite pour réduire l'empreinte environnementale des appareils numériques utilisés avec pour but une étude aboutie pour 2025.
- Avec de nombreux changements initiés par le pôle Communication sur le site, un maintien et une surveillance du score d'accessibilité du site web a été menée (77,8% d'accessibilité en 2023)
- Comme chaque année, le suivi de la RGPD et de l'accessibilité numérique des outils internes et du portail Wifi à bord se poursuit.

CÔTÉ PRICING

Maintien des petits prix et d'une évolution progressive par pallier de nos prix, malgré la très forte demande. Et ce, afin de garantir l'accès à tous au voyage entre la France et la Suisse.

PÔLE SERVICES



04

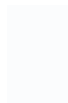
TGV Lyria

PÔLE SERVICES

POUR NOS EQUIPES

Formalisation d'un nouveau dispositif de communication interne autour du projet de service. Ce processus s'inscrit dans une démarche d'intégration des équipes plus poussée au sein du pôle Services, et renforce ainsi la communication entre les équipes.

- Mise à disposition des informations nécessaires sur les projets en cours auprès des collaborateurs.
- Disponibilité accrue pour répondre aux questions et préoccupations de tous les collaborateurs.
- Permettre aux personnels de la relation clients d'anticiper l'arrivée des nouveaux services afin d'être en mesure **d'accompagner les clients** et de **devenir des prescripteurs** de ces services auprès des clients.
- Faire de chaque collaborateur un **contributeur actif** du projet de service en créant des occasions de partage : **idées nouvelles, retours d'expérience** en tant qu'utilisateur de services au quotidien et des services Lyria.



- Création d'un mur de projet en salle Marseille détaillant l'ensemble des services encore à l'étude, ceux en cours de déploiement et ceux déjà déployés pour permettre une vue d'ensemble à toutes les équipes sur place.
- Création de nouveaux moyens de communication : mur de feedbacks (pour favoriser l'interaction), catalogue de services (pour permettre une prise d'information détaillée sur chaque service proposé), Lyria Minute (journal pour les informations "chaudes").
- Réorganisation du projet de service pour alléger la charge des collaborateurs responsables de certains chantiers.

POUR NOS CLIENTS

- Déploiement de nouveaux services pour renforcer l'attractivité du train comme moyen de transport principal : enrichissement du portail de divertissement, commande du repas en ligne et livraison à la place, Park Rail.
- Premiers tests pour faciliter l'accessibilité pour les clients au train et leur permettre de s'orienter facilement dans les différents espaces de voyage proposés.

PÔLE OPÉRATIONS



TGV Lyria

PÔLE OPÉRATIONS

POUR NOS ÉQUIPES

- Les journées Lyria Family et Lyria Family Bord sont des rendez-vous immanquables pour découvrir l'écosystème TGV Lyria et informer avec transparence des enjeux à venir pour l'entreprise, tout en remerciant chaque collaborateur pour sa contribution à cet effort collectif.
- Des rencontres régulières avec la production sont aussi organisées régulièrement pour renforcer les liens sur le terrain et en interne.
- 5 nouvelles arrivées sont venues transformer l'équipe et ont permis d'imaginer une nouvelle unité au sein du pôle, avec la mise en place d'opérations de communication interne et de cohésion plus nombreuses (séminaires, repas méridien...)

POUR NOTRE PLANÈTE

- À bord, de nouveaux contenants ont été développés pour favoriser le tri des déchets en bi-flux. Un hôte confort effectue aussi désormais des passages en voiture, équipé d'un dispositif de tri sélectif et plus seulement d'un unique sac.
- La transmission de documents se fait désormais majoritairement par les canaux digitaux et à bord de chaque rame pour un usage commun.

PÔLE OPÉRATIONS

Pour nos clients :

- Un suivi permettant d'estimer la consommation alimentaire client à bord a été mis en place, ainsi moins de gaspillage, et un train encore plus responsable !
- Pour limiter la perte de produits frais, nos équipes à bord ont mis en place un monitoring strict des pannes électriques des réfrigérateurs, permettant de limiter les délais de réparation, ainsi que le gaspillage au quotidien.
- Les recettes de la carte à bord ont été imaginées et créées en fonction des saisons, et des produits présents sur le territoire franco-suisse, toujours en favorisant le circuit-court, et toujours en utilisant des produits issus d'une agriculture responsable.
- Désormais, 80% de l'offre alimentaire est constituée de produits français ou suisses ! Les vins ne font pas exception avec 50% de vins français et 50% autres de vins suisses. Vins, infusions, emballages, le local est capital à bord !
- Les consommables à bord sont élaborés à partir de matières biosourcées renouvelables : bois, bambou, bagasse, et tous leurs fournisseurs détiennent des certifications attestant de leurs engagements environnementaux, et sociaux.



27%, c'est le pourcentage des clients qui ont choisi le train plutôt qu'un autre mode de transport avec comme premier argument : le respect de l'environnement.



PÔLE OPÉRATIONS

Suivi de la satisfaction clients en 2024 (au cumul) :



83% SATISFACTION
CLIENT



89% CONFORT
À LA PLACE



90% PROPRETÉ
DU TRAIN



PÔLE COMMUNICATION



TGV Lyria

PÔLE COMMUNICATION

Jeux Olympiques 2024

- TGV Lyria x Swiss Olympic & Paralympic : Ce n'est pas seulement transporter des athlètes, mais aussi les accompagner dans une aventure bas carbone, fluide et 100% franco-suisse.
- En 2024, la collaboration avec Utopies se poursuit post-JO, pour poursuivre les efforts de la stratégie RSE et continuer de renforcer l'engagement interne.
- Swiss Olympic reçoit le Climate Action Award 2024, une belle victoire pour les équipes. Parce que ce prix, c'est aussi la reconnaissance de notre travail collectif en faveur de la RSE.
- De janvier à septembre 2024, toujours dans le cadre des Jeux, des actions de communication spécifiques à la Suisse ont été développés à destination des clients : campagne publicitaire dans les gares, affichage sur les bus, spot TV sur la chaîne le Léman Bleu, jeux concours en radio (suisse alémanique)...
- Un train TGV Lyria a été pelliculé aux couleurs des 3 entités toujours pour renforcer le partenariat et le lien entre la France et la Suisse.
- Pendant les jeux, l'Ambassade Suisse à Paris a été un haut lieu de rendez-vous des athlètes... et des équipes TGV Lyria ! Une réunion mensuelle des équipes s'est d'ailleurs tenue sur place pour une immersion dans l'ambiance et des Olympiades à la façon TGV Lyria !



PÔLE COMMUNICATION

POUR NOS EQUIPES

- Depuis 2024, les équipes arborent fièrement des polos Stanley/Stella, une marque engagée dans le développement durable. Imprimés à Paris, dans le même arrondissement que nos locaux, ils prouvent qu'on peut allier style, éthique et circuit court.
- Accueil d'une alternante CFF qui apporte du soutien à l'équipe mais aussi d'injecter "un peu plus de Suisse à Paris " dans nos réflexions. C'est important de garder ce lien franco-suisse

RELATIONS INSTITUTIONNELLES

- Dialogue continu avec les élus des territoires traversés, réponse aux sollicitations sur le trafic, les travaux et l'impact pour leurs administrés.
- Participation de TGV Lyria à l'assemblée générale de l'association Mouchard TER TGV en mars 2024.

PÔLE COMMUNICATION

POUR NOTRE PLANÈTE

Une étude carbone a été mandaté pour se rendre compte des évolutions de ces dernières années :

➤ Les trains TGV Lyria émettent **jusqu'à 41 fois** moins de CO₂ que l'avion en prenant en compte cette empreinte globale (énergie de traction + écosystème ferroviaire).

➤ Si l'on compare le transport ferroviaire à celui de la voiture électrique, fonctionnant tous les deux à l'électricité, on constate que l'empreinte carbone d'un passager d'un train TGV Lyria reste **20 fois moins importante** qu'en voiture électrique.

Eh oui... Rouler à l'énergie propre ne fait pas tout. C'est en proposant un transport à grande capacité que l'empreinte carbone est la plus faible !

41

FOIS MOINS DE CO₂
QUE L'AVION

20

FOIS MOINS
D'EMPREINTE CARBONE
QU'UNE VOITURE
ÉLECTRIQUE

CONCLUSION



TGV Lyria

ENSEMBLE, VERS DEMAIN

2024, c'est l'année où TGV Lyria a renforcé ses engagements et prouvé que le train n'est pas qu'un moyen de transport, mais un vecteur de changement. Grâce un travail collectif en interne, à un engagement toujours plus fort de nos clients et partenaires, nous avons transformé nos ambitions en actions concrètes : moins de CO₂, plus de local, des équipes mobilisées, et une mobilité toujours plus responsable.

En 2025, on ne ralentit pas (320km/h, on le rappelle !). On continue d'innover, de collaborer, et de s'engager pour un futur où chaque trajet compte. Parce que le voyage de demain se construit ensemble, que les petits efforts collectifs ne sont jamais vains et que l'on a encore du chemin à parcourir pour un monde meilleur demain.

Merci pour votre engagement au quotidien.





MERCI ET BON VOYAGE