

CSR- BERICHT 2024



Ensemble, Vers Demain.

Together, Towards Tomorrow. // Gemeinsam, in die Zukunft.

INHALTSVER ZEICHNIS

2024, EIN JAHR
MIT NOCH STÄRKEREM
ENGAGEMENT

Im Bereich Vertrieb	01
Im Bereich Finanzen & HR	02
Im Bereich Schnittstellen & Preise	03
Im Bereich Services	04
Im Bereich Betrieb	05
Im Bereich Kommunikation	06
Herausforderungen 2024	07

EINLEITUNG



Bei TGV Lyria glauben wir, dass der Zug eine umweltbewusste Wahl ist. 2024 haben wir unser CSR-Engagement sowohl intern als auch extern verstärkt, um den Anforderungen unserer Kundinnen und Kunden und der Umwelt gleichermassen gerecht zu werden.

Wir geben uns nicht länger damit zufrieden, das umweltfreundlichste Transportmittel zu sein. Unsere Mission hat sich weiterentwickelt und umfasst heute weit mehr als nachhaltiges Reisen von A nach B. Wir müssen uns darüber hinaus engagieren, vom Perron bis zum jeweiligen Reiseziel: bei der Auswahl der Reisetipps und der Lebensmittel, die wir den Reisenden an Bord anbieten, bei unseren internen Werten, die unsere Teams jeden Tag antreiben, bei der Beziehung, die wir mit unseren engagierten Partnern im Alltag pflegen.

Dieses gemeinsame Vorhaben, das wir mit unseren Teams, aber auch unserer Kundschaft angingen, machte unsere Züge im Jahr 2024 zu mehr als einem praktischen Verkehrsmittel – sie wurden zu einem Treiber des Wandels.

Wir träumen von einer nachhaltigen und solidarischen Mobilität für die Zukunft. Jedes Jahr erzählt dieser Bericht deshalb von noch mehr internen und externen Initiativen für eine bessere und umweltbewusstere Welt. Im Mittelpunkt stehen dabei stets unsere Teams. Ihnen danken wir für ihr Engagement, das den Inhalt dieses CSR-Berichts jedes Jahr aufs Neue ausmacht. Danke an alle.



Eric Dehlinger
CEO TGV Lyria

UNSER CSR-LEITBILD

Ausgangspunkt unseres Tuns ist der Respekt gegenüber unserer Kundschaft, unseren Mitarbeitenden und unserer Umwelt.



RESPEKT

Lyria verpflichtet sich, die Umwelt zu respektieren und Massnahmen zu ergreifen, um die Umweltbelastung zu reduzieren. Lyria verpflichtet sich weiter, die Gesundheit, die Sicherheit und den Schutz der persönlichen Daten von Mitarbeitenden, Kundschaft und Partnern sicherzustellen.



TRANSPARENZ

Lyria verpflichtet sich zu Transparenz gegenüber Kundschaft und Mitarbeitenden. Dazu verpflichtet sich Lyria, klar und regelmässig zu kommunizieren, damit alle denselben Informationsstand und dasselbe Verständnis haben.



**KORRUPTIONS-
BEKÄMPFUNG**

Lyria kämpft gegen Betrug und Korruption jeglicher Form und verpflichtet sich zur Bekämpfung und Prävention von Diskriminierung und Mobbing innerhalb des Unternehmens.



VIELFALT

Lyria setzt sich für kulturelle und professionelle Vielfalt innerhalb des Unternehmens ein. Dazu gehören Respekt gegenüber der Unternehmenskultur, aber auch Engagement für Gleichberechtigung, Förderung von Zusammenarbeit im Team, Vielfalt auf allen Ebenen des Unternehmens und Sensibilisierungs- und Bildungsmaßnahmen für mehr Vielfalt.



**BARRIEREFREI-
HEIT**

Lyria verpflichtet sich, die geltenden Regeln zur digitalen Barrierefreiheit umzusetzen, den Zugang zu Informationen und Hilfsmitteln so einfach wie möglich zu gestalten sowie in seinen Räumlichkeiten auf Barrierefreiheit für Mitarbeitende, Dienstleistende und Kundschaft zu achten.

IM BEREICH VERTRIEB



01

TGV Lyria

IM BEREICH VERTRIEB

SCHWEIZ



Für unsere Teams:

- In Bern wurden Massnahmen zur Verbesserung des Wohlbefindens der Teams ergriffen, die für ein entspannteres Arbeitsklima sorgten.
- Um die Teams zu entlasten und ihre Ausbildungsfähigkeit zu stärken, wurde ein Lernender eingestellt.

Für unsere Kundschaft:

- Grand-Compte-Kunden erhielten eine CO₂-Bilanz ihrer Reisen, die es ihnen erlaubt, den eigenen ökologischen Fussabdruck und die Wirkung getroffener Massnahmen zu evaluieren.
- Es wurde eine Slow-Tourism-Kampagne für die Destination Frankreich gestartet, die zu umweltbewussterem und langsamerem Reisen einladen und anregen soll.

Für die Umwelt:

- Die Teams in Bern haben ihre Büros umgestaltet und folgten dabei dem Grundsatz der Kreislaufwirtschaft: recyceln, verkaufen, wiederverwenden, verschenken.

Für alle anderen:

- Wir erhielten das Swisstainable-Zertifikat «Level II – engaged», das den Weg ebnet für ein noch stärkeres Engagement für eine nachhaltige Entwicklung des Unternehmens und damit einhergehend einen konkreten und konsequenten Beitrag zu nachhaltigem Tourismus.
- Die Partnerschaft mit der Stiftung Make a Wish für kranke Kinder wurde auch dieses Jahr weitergeführt.



Einige unserer Grand-Compte-Kunden haben ihre Rückerstattungen an die **Glückskette gespendet**, ein Hilfswerk, das Spenden für die grossen globalen Krisen (Gaza, Ukraine, Sudan etc.) sammelt. Vielen Dank!



IM BEREICH VERTRIEB

FRANKREICH

Für unsere Kundschaft:

- Es wurden Jahresendrückerstattungen mit unseren Grand-Comptes-Kunden vereinbart, die auf den CO₂-Strategien dieser Unternehmen basieren (Thales, Société Générale, BNP Paribas etc.).
- Im März und Juli wurden mehrere E-Mails zum Thema CSR an unsere Kundschaft versendet, um auf die INFRAS-Studie, den Digital Clean Day, die kurzen Wege bei Festins und das **AFNOR-Label** aufmerksam zu machen.



IM BEREICH FINANZEN & HR

A photograph of the Paris skyline at sunset, with the Eiffel Tower prominently featured on the right side. The sky is a mix of blue and orange, and the city lights are beginning to glow. The image is framed by a dark, rounded rectangle on the left side.

02

TGV Lyria

IM BEREICH FINANZEN & HR

- 2024 wurde ein **HR-Leitfaden** entwickelt, der nicht nur für das On- und Offboarding ein unverzichtbares Hilfsmittel ist, sondern auch alle praktischen Informationen vermittelt, die man im Verlauf seiner Laufbahn bei Lyria braucht. Dieser Leitfaden umfasst unter anderem die für Lyria wichtigen **Aspekte CSR und Behinderung**.
- **Jährlich** finden Workshops für unsere Teams statt, um das Bewusstsein für psychosoziale Risiken (Burnout, Work-Life-Balance etc.) zu stärken.
- Es wurden neue Raster für die Jahresgespräche erstellt.
- Alle neu eingestellten Mitarbeitenden werden für Korruptionsbekämpfung (gem. französischem Gesetz «loi SAPIN») sensibilisiert. Die entsprechenden Kurse werden alle 2 Jahre wiederholt.



IM BEREICH SCHNITTSTELLE N & PREISE



TGV Lyria

IM BEREICH SCHNITTSTELLEN & PREISE

SCHNITTSTELLEN

- Es wurde eine erste Konsultation zur Reduktion des ökologischen Fussabdrucks der eingesetzten digitalen Geräte durchgeführt. Das Ziel für 2025 ist eine vollständige Studie.
- Im Zusammenhang mit diversen Änderungen an der Website, die durch den Bereich Kommunikation angestossen wurden, wurden Massnahmen zur Überwachung und Optimierung der Barrierefreiheit der Website eingeführt (Score von 77,8 % im Jahr 2023).
- Wie jedes Jahr wurden die Einhaltung der DSGVO und die digitale Barrierefreiheit der internen Tools und des WLAN-Portals an Bord fortlaufend geprüft.

PREISE

Wird ergänzt

IM BEREICH SERVICES



04

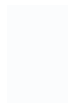
TGV Lyria

IM BEREICH SERVICES

FÜR UNSERE TEAMS

Einführung eines neuen internen Kommunikationsansatzes rund um das Serviceprojekt. Dieser Ansatz ist Teil der Bemühungen zur stärkeren Integration der Teams im Bereich Services und fördert die Kommunikation zwischen den Teams.

- Bereitstellen der notwendigen Informationen zu laufenden Projekten für die Mitarbeitenden.
- Erhöhte Verfügbarkeit für Fragen und Anliegen aller Mitarbeitenden.
- Frühzeitige Information der Kundenbetreuenden zu neuen Services, damit diese die Kundschaft entsprechend begleiten und die Services bewerben können.
- Aktive Einbindung aller Mitarbeitenden in das Serviceprojekt und Schaffung von Möglichkeiten zum Austausch: **neue Ideen, Erfahrungsberichte von Nutzerinnen und Nutzern von täglichen und anderen Lyria-Services.**



- Schaffung einer Projektwand im Raum «Marseille», auf der alle Services aufgelistet sind, die sich noch in Prüfung befinden, gerade eingeführt oder schon länger angeboten werden, um allen Teams vor Ort einen Überblick zu verschaffen.
- Einführung folgender neuer Kommunikationsmittel: Feedbackwand (zur Förderung des Austauschs), Service-Katalog (um detaillierte Informationen zu den einzelnen angebotenen Services bereitzustellen), Lyria Minute (Newsletter für «brandaktuelle» Informationen).
- Reorganisation des Serviceprojekts zur Entlastung der Verantwortlichen in bestimmten Bereichen.

FÜR UNSERE KUNDS

- Einführung neuer Services zur Steigerung der Attraktivität des Zuges als bevorzugtes Verkehrsmittel: Erweiterung des Unterhaltungsportals, Online-Essensbestellung und Lieferung an den Sitzplatz, Park + Rail.
- Erste Tests zur Erleichterung des Einstiegs in den Zug und der Orientierung in den verschiedenen Reiseklassen.

IM BEREICH BETRIEB



TGV Lyria

IM BEREICH BETRIEB

FÜR UNSERE TEAMS

- Die Anlässe Lyria Family und Lyria Family Bord sind wichtige Veranstaltungen, um das Ökosystem von TGV Lyria vorzustellen und transparent über bevorstehende Herausforderungen des Unternehmens zu informieren sowie allen Mitarbeitenden für ihren Beitrag zu unserem gemeinsamen Projekt zu danken.
- Es finden zudem regelmässige Treffen mit der Produktion statt, um die Beziehungen vor Ort und intern zu stärken.
- Fünf Neueintritte haben frischen Wind in das Team gebracht und zu einem neuen Zusammenhalt innerhalb des Bereichs beigetragen – durch mehr interne Kommunikationsmassnahmen und Teambuilding-Aktionen für besseren Zusammenhalt (Seminare, Mittagessen etc.).

FÜR DIE UMWELT

- Es wurden neue, zweiteilige Abfallbehälter entwickelt, die eine bessere Abfalltrennung an Bord ermöglichen. Neu sind Reisekomfort Attendants in den Wagen auch nicht mehr nur mit einem einzigen Abfallsack, sondern mit einem System für getrennten Abfall unterwegs.
- Die Dokumentenübermittlung erfolgt heute mehrheitlich über digitale Kanäle und ist an Bord jedes Zugs zur gemeinsamen Nutzung verfügbar.

IM BEREICH BETRIEB

Für unsere Kundschaft:

- Es wurde ein Monitoring zur Einschätzung des Lebensmittelverbrauchs der Reisenden eingeführt, was zu weniger Lebensmittelabfällen führt und unsere Züge noch umweltfreundlicher macht.
- Um das Wegwerfen von Frischeprodukten zu minimieren, werden Stromausfälle an Kühlgeräten von unseren Teams an Bord genau überwacht, um Reparaturzeiten und Abfälle zu minimieren.
- Die Gerichte für die Bordspeisekarte wurden basierend auf den in Frankreich und der Schweiz saisonal verfügbaren Produkte entwickelt, unter Einhaltung möglichst kurzer Transportwege und mit Produkten aus verantwortungsvollem Anbau.
- Mittlerweile stammen 80 % des Speiseangebots aus Frankreich oder der Schweiz. Dazu gehören auch die Weine, die zu je 50 % aus Frankreich und der Schweiz stammen. Weine, Tees, Verpackungen – wir setzen überall auf lokale Produkte.
- Die Verbrauchsmaterialien an Bord werden aus nachwachsenden natürlichen Rohstoffen hergestellt: Holz, Bambus, Bagasse. All unsere Zulieferer verfügen über Zertifizierungen für ihre ökologischen und sozialen Engagements.



27 % unserer Reisenden entscheiden sich in erster Linie aus ökologischen Gründen für den Zug statt für ein anderes Verkehrsmittel.



IM BEREICH BETRIEB

Erhebung Kundenzufriedenheit 2024 (kumuliert):

83
%

KUNDENZUFRIE
DENHEIT



90
%

SAUBERKEIT
DER ZÜGE



89
%

KOMFORT
AM SITZPLATZ



31 % NPS



96
%

ZUGCHEFS



IM BEREICH KOMMUNIKATION



IM BEREICH KOMMUNIKATION

Olympische Spiele 2024

- TGV Lyria x Swiss Olympic & Paralympic: Es ging in dieser Zusammenarbeit nicht nur darum, Athletinnen und Athleten zu transportieren, sondern sie auf einem emissionsarmen, reibungslosen und 100 % schweizerisch-französischen Abenteuer zu begleiten.
- 2024 wurde die Zusammenarbeit mit Utopies auch nach den Olympischen Spielen weitergeführt, um die CSR-Strategie weiter voranzutreiben und das interne Engagement in diesem Bereich weiter zu stärken.
- Swiss Olympic erhielt den Climate Action Award 2024 – eine tolle Auszeichnung für das ganze Team. Dieser Preis ist auch eine Anerkennung unserer Zusammenarbeit (die in diesem Bericht zum Ausdruck kommt) im Bereich CSR.
- Von Januar bis September 2024 wurden ebenfalls im Rahmen der Olympischen Spiele spezifische Kommunikationsmassnahmen für die Kundschaft in der Schweiz umgesetzt: Werbekampagne in den Bahnhöfen, Plakate in Bussen, TV-Spot auf dem Sender Léman Bleu, Radio-Gewinnspiele (Deutschschweiz) etc.
- Um die Partnerschaft und die Verbindung zwischen Frankreich und der Schweiz verstärkt zum Ausdruck zu bringen, wurde ein TGV Lyria-Zug in den Farben der drei Partner beklebt.
- Während der Spiele war die Schweizer Botschaft in Paris ein Treffpunkt für Athletinnen und Athleten und Lyria-Teams. Ein monatliches Teammeeting wurde vor Ort durchgeführt, für stimmungsvolle Momente und eine Olympiade mit viel Lyria!



IM BEREICH KOMMUNIKATION

FÜR UNSERE TEAMS

› Seit 2024 tragen die Teams stolz T-Shirts von Stanley/Stella, einer Marke, die sich der Nachhaltigkeit verschrieben hat. Mit ihrer Druckerei in Paris, im selben Bezirk wie unsere Büros, beweisen sie, dass man Stil, Ethik und kurze Wege verbinden kann.

41

FOIS MOINS DE CO₂
QUE L'AVION

20

FOIS MOINS
D'EMPREINTE CARBONE
QU'UNE VOITURE
ÉLECTRIQUE

FÜR DIE UMWELT

Um die Entwicklungen der letzten Jahre zu erfassen, wurde eine CO₂-Studie in Auftrag gegeben:

› Bei der Gesamtbilanz stossen unsere TGV Lyria-Züge bis zu 41-mal weniger CO₂ aus als ein Flugzeug (Traktionsenergie + Schienensystem).

› Wenn man den Zug und das Elektroauto vergleicht, die beide mit Strom betrieben werden, ist der ökologische Fussabdruck für TGV Lyria-Reisende immer noch 20-mal kleiner als beim Elektroauto.

Ja ... Saubere Energie ist nicht alles. Der CO₂-Fussabdruck ist am geringsten, wenn ein Transport mit hoher Kapazität angeboten wird.

ZIELE & SCHLUSSFOLGER UNGEN



GEMEINSAM, IN DIE ZUKUNFT

2024 hat TGV Lyria das CSR-Engagement verstärkt und bewiesen, dass der Zug nicht nur ein Verkehrsmittel, sondern ein Treiber des Wandels ist. Durch gemeinsam umgesetzte interne Massnahmen und das stets wachsende Engagement unserer Kundschaft und Partner haben wir unsere Ziele in konkrete Taten umgesetzt: weniger CO₂-Ausstoss, mehr lokale Produkte, engagierte Teams und verantwortungsvollere Mobilität.

2025 werden wir nicht abbremsen (zur Erinnerung, wir sind mit mehr als 300 km/h unterwegs). Wir bleiben innovativ, arbeiten weiter zusammen und setzen uns für eine Zukunft ein, in der jede Reise einen Unterschied macht. Weil das Reisen der Zukunft gemeinsam gestaltet wird, kleine gemeinsame Anstrengungen nie umsonst sind und noch viel zu tun bleibt für eine bessere Welt.

Vielen Dank für Ihren täglichen Einsatz.





**VIELEN DANK UND
GUTE REISE**