

THALYS

# BIENVENUE CHEZ NOUS

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

**RESPECT ET BIEN-ÊTRE  
DU VOYAGEUR**

CULTIVER LE "BIENVENUE  
CHEZ NOUS" POUR OPTIMISER  
LA SATISFACTION CLIENT **P.06**

**FAMILLE THALYS**

ANIMER UNE CHAÎNE DE PRODUCTION  
RESPONSABLE ET ENGAGÉE **P.10**

**PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE**

PROPOSER LE VOYAGE LE PLUS  
RESPECTUEUX POSSIBLE DE  
L'ENVIRONNEMENT **P.14**

DEVENIR LA SOLUTION  
DE TRANSPORT LA PLUS DURABLE

THALYS 

## THALYS : CARTE D'IDENTITÉ 2011

Thalys est le train rouge, à grande vitesse, qui dessert la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne depuis 1996, connectant ainsi plus de 45 millions d'Européens.

Paris-Bruxelles : 1h22 | Paris-Cologne : 3h14 | Paris-Amsterdam : 3h18



**470 MILLIONS  
D'EUROS**

de chiffre d'affaires



**6.7 MILLIONS**

de passagers transportés



**52%**  
de clients "Loisirs"



**48%**  
de clients "Business"

### CRÉDITS

Éditeur responsable  
Ingrid Nuelant

Conception et réalisation  
RosaPark

Direction Artistique  
Dot Studio

Infographies  
Studio.v2

Photogravure  
HPS

Crédits photo  
Photothèque Thalys,  
Corbis, Picturertank.

Les informations du présent document sont livrées sous réserve de modifications pouvant être apportées après son édition.

### PAPIER

Ce rapport est imprimé sur du papier PEFC par un imprimeur certifié Imprim'Vert.

## EN BREF

### UN SIÈGE SOCIAL EXEMPLAIRE

Bruxelles Environnement récompense la gestion environnementale du siège bruxellois de Thalys International en lui accordant 2 étoiles (sur les 3 étoiles possibles).

### UN TRAIN ACCESSIBLE

Plus de 16% de places à un prix inférieur ou égal à 40€ mises en vente sur la ligne Paris-Bruxelles en 2011.

### CONNEXION AVEC BRUSSELS AIRPORT

En 2011, Thalys s'associe à Brussels Airlines et Jet Airways pour relier le centre de Paris à leurs réseaux. Plus de 80 destinations accessibles grâce à ces billets combinés train+avion.

### THALYS THECARD

Succès pour le programme de fidélité Thalys TheCard qui rassemble plus de 136 000 membres à fin 2011.



ENTRETIEN AVEC FRANCK GERVAIS,  
CEO THALYS INTERNATIONAL

**NOTRE AMBITION EST D'ÊTRE  
LA SOLUTION DE TRANSPORT  
LA PLUS COMPÉTITIVE  
ET LA PLUS DURABLE**

*"BIENVENUE CHEZ NOUS" NOUS IMPOSE UNE RESPONSABILITÉ D'HÔTE QUI SE DOIT DE PRENDRE EN COMPTE LES CONSÉQUENCES GLOBALES DE SON ACTIVITÉ, QUE CELA SOIT SUR UN PLAN ENVIRONNEMENTAL, SOCIAL OU ÉCONOMIQUE.*



### Le Développement Durable, un passage obligé pour Thalys ?

À l'heure où la concurrence s'intensifie, on peut parier que toutes les entreprises seront jugées sur ce sujet. Mais en ce qui concerne Thalys, il s'agit d'un engagement de longue date. Notre ambition est d'être la solution de transport la plus compétitive et la plus durable. Il faut savoir que le transport ferroviaire est la meilleure solution environnementale, avec un ratio en émissions de CO<sub>2</sub> de 1 à 26 entre le ferroviaire et l'aérien. Et pour autant, nous ne nous reposons pas sur nos lauriers et tentons d'optimiser, partout, notre impact environnemental. Notre métier est donc de concevoir et de piloter un service optimal qui se veut respectueux de son environnement territorial et social.

### Votre signature "Bienvenue chez nous" est-elle le reflet de cet engagement ?

Cette signature, en interne, nous la dénommons "marque de fabrique", parce que nous avons la conviction qu'il ne s'agit plus de formuler des promesses en l'air aux

clients sans se soucier de leur mise en œuvre. Jour après jour, avec nos partenaires, et au-delà des aléas du ferroviaire, nous tentons donc d'aligner notre promesse et l'expérience des voyageurs. Et de ce point de vue, "Bienvenue chez nous" nous impose une responsabilité d'hôte (nous recevons et nous l'assumons) qui se doit de prendre aussi en compte les conséquences globales de son activité, que cela soit sur un plan environnemental, social ou économique. La boucle est bouclée !

### Pourquoi une première publication sur le Développement Durable en 2012 ?

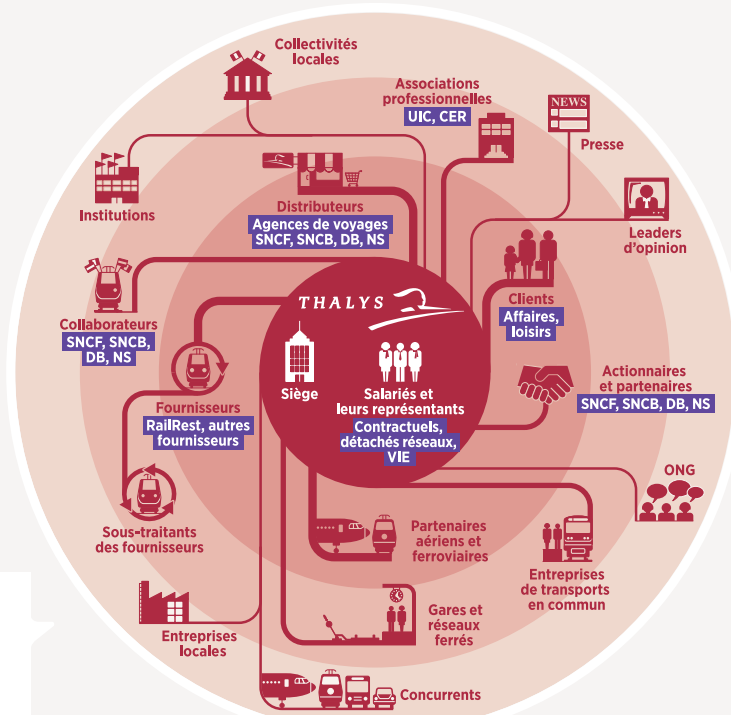
Cette 1<sup>re</sup> publication a pour but de dresser un bilan des engagements de Thalys en matière de développement durable et de les partager avec ses différents partenaires et ses clients en toute transparence. Thalys est une organisation qui dialogue en permanence, et je m'y implique personnellement. ■

# AGIR POUR UN TRAIN PLUS DURABLE

UNE DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE STRUCTURÉE POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DU SECTEUR.

## CARTOGRAPHIE COMPRENDRE L'UNIVERS THALYS

Acteur international du ferroviaire, Thalys est un modèle d'entreprise coopérative qui fonctionne grâce à la collaboration de ses actionnaires et de ses partenaires. L'analyse de la sphère d'influence est un préalable qui permet d'identifier les périmètres sur lesquels Thalys peut agir directement, et les sujets pour lesquels sa marge de manœuvre est plus limitée. ■



### CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES

- Périmètre de l'entité juridique Thalys International
- Influence directe
- Influence éloignée
- Influence très éloignée

## ENJEUX VERS UN TRANSPORT FERROVIAIRE INTÉGRÉ

Aujourd'hui le secteur ferroviaire doit faire face à un double défi : répondre à une demande croissante de mobilité, sécurisée et accessible, tout en jouant un rôle clé dans la réduction des émissions liées aux activités de transport.

Les enjeux sont dès lors multiples :

- assurer un maillage territorial et proposer une alternative à l'aérien en reliant les centres économiques;
- offrir une accessibilité tarifaire, tout en préservant l'équilibre économique d'une filière dont les coûts de production sont élevés;
- continuer à faire du train le mode de transport le plus sûr en maintenant un haut niveau d'investissement dans les systèmes de sécurité et la formation des agents;
- enfin, intégrer le déplacement ferroviaire dans une chaîne de mobilité multimodale. ■

## STRATÉGIE UNE POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE STRUCTURÉE

En 2011, la marque de fabrique "Bienvenue chez nous" nous invite à être encore plus exigeants. Thalys décide de s'engager dans la démarche ISO 26000, accompagné par Vigéo Entreprise, cabinet de conseil spécialisé. Irriguée par le dialogue avec les parties prenantes, la stratégie de développement durable de Thalys s'articule autour du voyageur et de tous les collaborateurs qui fabriquent le service au quotidien, et travaille à la réduction de son impact sur l'environnement. ■



### DÉFINITIONS

#### PARTIES PRENANTES

Les parties prenantes sont des individus ou des groupes concernés directement ou indirectement par les décisions ou les activités d'une organisation.

#### ISO 26000

Norme internationale qui fournit les lignes directrices pour l'intégration du développement durable.





# RESPECT ET BIEN-ÊTRE DU VOYAGEUR

CULTIVER LE "BIENVENUE CHEZ NOUS" POUR OPTIMISER LA SATISFACTION CLIENT

## ENJEUX UN MODE DE TRANSPORT PERFORMANT

➤ La mission fondamentale du train à grande vitesse est avant tout d'acheminer en toute sécurité les clients à destination, avec une ponctualité irréprochable. Le secteur ferroviaire doit en outre s'inscrire dans un réseau de transports interconnectés et

rendre le train accessible à tous, physiquement et financièrement.

Au-delà de ces enjeux sectoriels, Thalys fait une promesse à ses clients : "Bienvenue chez nous". La satisfaction des voyageurs est ainsi placée au cœur de nos efforts. Il s'agit d'accompagner nos passagers de bout en bout, dans les meilleures conditions possibles, de la réservation du billet, jusqu'au cœur de nos destinations, en passant par une expérience à bord chaleureuse et à forte valeur ajoutée. ■

### BRÈVE

**CONNECTÉS À PLUS DE 300 KM/H**  
Plus de 2 millions d'utilisations depuis le lancement de la connexion WiFi à bord en 2008. Chaque passager dispose en outre d'une prise électrique individuelle.

## PERFORMANCES ET ACTIONS À L'ÉCOUTE DES VOYAGEURS

➤ Pour tenir sa promesse vis-à-vis de ses clients, Thalys s'engage dans une démarche de gestion de la Qualité. Nous mobilisons ainsi toute notre chaîne de valeur, pour renforcer la satisfaction de nos voyageurs.

des toilettes à mi-parcours a alors été instauré et a permis de retrouver un niveau supérieur au niveau initial. Plus largement, la satisfaction client globale a augmenté de 4 points entre 2010 et 2011. Cette progression s'explique notamment

L'amélioration de l'information délivrée pendant le voyage constitue une priorité, notamment en situations perturbées. C'est l'objectif de la démarche Service +, qui rationalise les procédures de circulation de l'information. Le programme

Information Voyageurs optimise quant à lui l'information en temps réel auprès de la clientèle en s'appuyant sur les nouveaux outils numériques.

Notre ambition est de délivrer, à terme, la meilleure information voyageur. ■

### Agir et réagir en fonction de la satisfaction client

Pour identifier les éventuelles défaillances et valider les progrès réalisés, des enquêteurs interrogent plus de 2800 voyageurs sur une centaine d'indicateurs chaque trimestre. Le parcours client est ainsi mesuré à chaque étape, de la prise d'information préalable au voyage à la gare d'arrivée, pour définir des priorités d'action. Par exemple, en 2011, une baisse de la satisfaction liée à la propreté à bord nous a alerté sur la route allemande. Le nettoyage

**"LA SATISFACTION CLIENT GLOBALE ATTEINT 88% FIN 2011."**

par l'amélioration de la ponctualité des trains et du confort à bord.

### Informier clairement et au bon moment

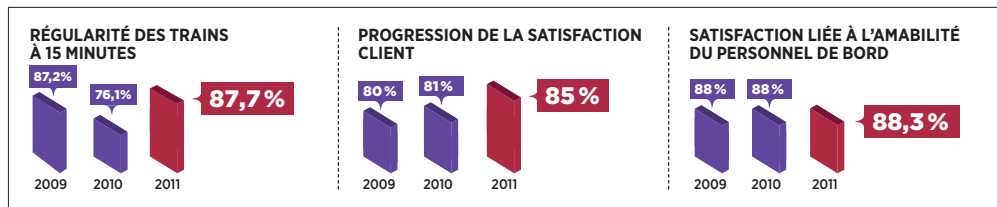
L'information délivrée avant le voyage est jugée satisfaisante par 85%<sup>1</sup> des clients de Thalys.

### BRÈVE

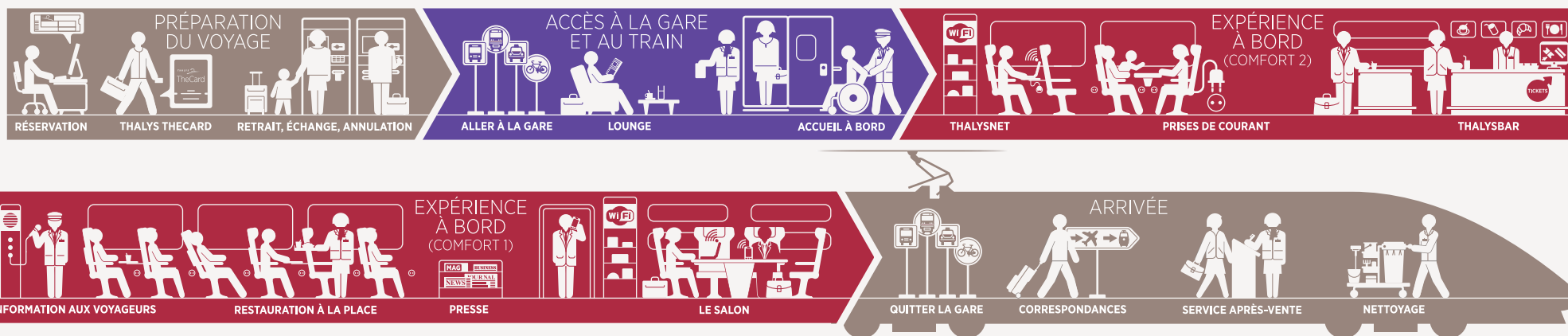
**LA MEILLEURE SOLUTION DE MOBILITÉ**  
L'étude EPSA "Travel Time Efficiency" objective les avantages de Thalys sur ses concurrents aériens : plus rapide, plus économique, plus écologique, Thalys est aussi le moyen de déplacement qui permet de mieux valoriser le temps de transport. Ainsi, 97% des voyageurs professionnels travaillent à bord de Thalys.

<sup>1</sup> Source : Étude de Satisfaction Client on-board Q4 2011.

### INDICATEURS



## LE PARCOURS D'UN CLIENT CHEZ THALYS



### ENGAGEMENT RÉSERVER À CHACUN LE MEILLEUR ACCUEIL

➤ **Se déplacer à grande vitesse en toute sérénité est un droit pour tous, quelle que soit sa situation.**

#### Une place pour chacun

Dans chaque train, Thalys a aménagé deux places dédiées aux personnes en fauteuil roulant et une toilette adaptée. Cette mesure bénéficie d'une mesure tarifaire : les voyageurs à mobilité réduite et leur accompagnateur voyagent en Comfort 1 au tarif le moins cher du Comfort 2. Ce dispositif est complété par un service d'assistance pour prendre place à bord.

#### Des prix pour tous

Thalys rencontre régulièrement les associations de consommateurs, qui nous interpellent notamment sur la tarification. L'enjeu est de concilier ces attentes et la nécessaire recherche de l'équilibre économique. En mars 2012, une nouvelle gamme tarifaire est lancée, plus simple et plus lisible. Pour

répondre à la demande de petits prix, elle a été renforcée avec 2 nouveaux tarifs : les Premières Minutes, à réserver 3 mois avant le départ, et les Immanquables, disponibles entre 14 et 10 jours avant le départ.

#### Une réservation simplifiée

Pour simplifier le parcours client, Thalys propose de voyager avec un billet dématérialisé via :

- la carte de fidélité Thalys TheCard;
- mobile Ticket (sur GSM);
- e-mail de confirmation de voyage imprimé à domicile. ■



#### BRÈVE

**ACCESSIBILITÉ**  
Plus de 540 000 billets Paris-Bruxelles ont été vendus en 2011 à un prix inférieur ou égal à 40 €.

#### INDICATEUR

**38%**  
des billets vendus en 2011 sont dématérialisés.



### AGIR RESTAURATION À BORD : PRIORITÉ AU PLAISIR

➤ **Thalys attache une grande importance à la restauration servie à la place en Comfort 1, et adaptée à chaque moment de la journée.** Les menus sont renouvelés 4 fois par an, au rythme des saisons, pour plus de plaisir et de découvertes. La carte affiche des produits et recettes caractéristiques de nos territoires. Côté santé, le choix du régime crétois permet d'apporter le juste équilibre nutritionnel. ■

#### INDICATEURS

**18%**

Le poids des aliments bio dans les lunch/dinner servis à bord<sup>1</sup>. À titre d'information, la part de marché du bio dans les ménages français est de 2% en valeur<sup>2</sup>.

**72%**

des clients satisfaits de la restauration à bord en 2011 (+ 6 points vs 2010).

1 Source : Factor X, Momentum Winterralys, 2012.  
2 Source : Agence Bio - Chiffres clés France, 2010.

### AU CŒUR DES ENJEUX DE DEMAIN GARANTIR CONFORT ET SÉRÉNITÉ À BORD

➤ **Nous sommes engagés dans une démarche de certification de service sur notre ligne Paris-Bruxelles.**

Thalys serait ainsi le premier à répondre aux exigences de la nouvelle norme européenne du Transport Ferré à Grande Vitesse à Vocation Internationale avec Réservation. Cette approche s'inscrit également dans notre logique de dialogue, puisqu'elle implique les associations de consommateurs dans le cadre d'une collaboration constructive et innovante. ■



# FAMILLE THALYS

ANIMER UNE CHAÎNE DE PRODUCTION RESPONSABLE ET ENGAGÉE

## ENJEUX L'HUMAIN AU CŒUR DU SERVICE

INDICATEUR

**2500**

personnes travaillent main dans la main pour produire un service performant.

➤ **La modernisation du secteur ferroviaire passera par une progression marquée de la responsabilité sociale.** Cette dynamique doit notamment se traduire par la qualité de vie au travail, le dialogue avec les partenaires sociaux, ou encore la clarté des processus RH.

Par nature, Thalys se trouve au centre d'une chaîne de production qui implique différents partenaires. Pour nous, il est donc fondamental d'entretenir des relations de confiance et de créer des conditions de travail favorables à l'épanouissement de chacun. Nous sommes convaincus que la satisfaction de nos clients repose sur le bien-être de ceux qui contribuent à la cultiver. ■

BRÈVE

### 15 ANS CÉLÉBRÉS EN FAMILLE

Thalys a fêté ses 15 ans à Bruxelles, réunissant près de 1200 de ses collaborateurs dans une ambiance festive.



## PERFORMANCES ET ACTIONS PARTAGER LA MÊME AMBITION

➤ **Thalys fonctionne grâce au travail quotidien de près de 2500 collaborateurs.** Environ 150 personnes travaillent au siège ou en gares, parmi lesquelles des contractuels Thalys International, des détachés SNCB et SNCF, et des Volontaires Internationaux en Entreprise (VIE). Les entreprises partenaires, SNCF, SNCB, NS et DB, affectent des collaborateurs au service de Thalys, par exemple pour conduire les trains ou les entretenir. En outre, plus de 300 collaborateurs de Railrest, le principal prestataire de Thalys, jouent également un rôle déterminant pour assurer le service client, notamment en ce qui concerne l'accueil et la restauration.

### Des repères pour mieux travailler ensemble

Les engagements de performance permettent de déployer le "Bienvenue chez nous" au quotidien. Ils ont été élaborés et partagés avec les réseaux, et traduisent concrètement les attentes de Thalys pour chaque métier. Ils constituent ainsi la feuille de route qui permet d'améliorer la qualité du service, en mesurant les indicateurs clés et en ajustant en conséquence les actions délivrées par chacun. ■

LA DÉMARCHE "BIENVENUE CHEZ NOUS" DOIT NOUS PERMETTRE DE **NOUS RASSEMBLER ET DE CONSTRUIRE UN SENTIMENT D'APPARTENANCE.**

BRÈVE

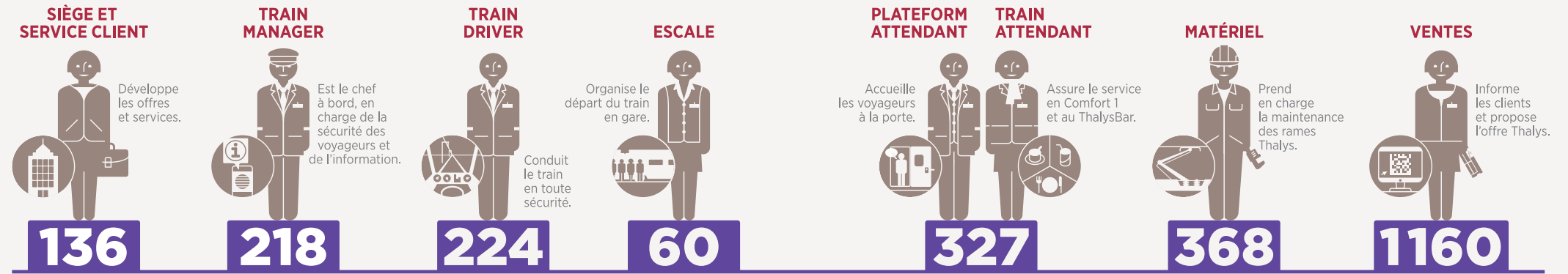
### LES DÉFIS SOLIDAIRES DE THALYS

Parce que Thalys est fier de compter parmi ses collaborateurs des citoyens engagés, nous souhaitons les soutenir dans leur démarche : 4 projets, un par pays Thalys, sont récompensés par une aide à hauteur de 3000 €.

## LES MEMBRES DE LA FAMILLE THALYS

### RÉPARTITION PAR MISSION

(soit près de 2500 personnes)



## ENGAGEMENT

### FAIRE PROGRESSER NOS COLLABORATEURS DIRECTS

➤ La notion de bien-être au travail est capitale pour la construction du service Thalys. Nous nous engageons à faire de l'amélioration de la qualité de vie au travail un des leviers de notre performance.

#### Une politique RH volontaire pour les employés Thalys International

Tous les employés ont bénéficié d'entretiens individuels d'évaluation en 2011. Ces rendez-vous annuels permettent notamment d'échanger au sujet des réalisations, de fixer les objectifs, de définir les besoins de formation.

#### Se soucier du bien-être au travail

Thalys International sollicite par ailleurs l'opinion de ses collaborateurs via l'enquête Great Place To Work. 79% d'entre eux ont répondu<sup>1</sup>, ce qui est un signe fort d'implication. Cette forte participation nous a permis d'identifier nos forces, comme la fierté d'appartenance ou la non-discrimination. 60% pensent que c'est une entreprise où il fait vraiment

bon travailler. L'amélioration des échanges et la clarification des procédures internes représentent nos principaux axes de progrès.

#### Renforcer la transparence

Au siège, Thalys International s'engage à renforcer l'équité et à clarifier les processus RH. Début 2012, nous avons actualisé la classification des fonctions avec Hudson, un cabinet RH extérieur. ■

<sup>1</sup> Base : contractuels Thalys International, collaborateurs SNCF et SNCF détachés au siège, et VIE.

## BRÈVE

### UNE CHARTE POUR LES COLLABORATEURS DIRECTS

Fin 2011, une charte formalise les valeurs de l'entreprise : respect, ouverture, innovation, exigence.

## INDICATEUR

**2850** heures de formation dispensées aux collaborateurs de Thalys International en 2011.

## AGIR

### INFORMER ET DIALOGUER : UN ENJEU CLÉ VIS-À-VIS DE NOS PARTENAIRES

➤ Compte tenu de la complexité de l'organisation et de la dissémination des sites, le partage de l'information est un enjeu clé pour travailler efficacement.

**Le ThalysVoice**, notre journal interne, permet de partager l'actualité et les résultats.

**Le ThalysExpress**, version moderne du télégramme, informe les collaborateurs d'une situation extraordinaire ou imprévue, et livre les premiers éléments d'explication.

**Les Talk Lunches** réunissent les managers du siège et les agents de terrain. Ces réunions permettent d'entretenir le dialogue, d'identifier les problèmes, et d'élaborer des solutions pour construire collectivement le Thalys de demain. C'est une démarche intermédiaires participative et horizontale. ■



## AU CŒUR DES ENJEUX DE DEMAIN RENFORCER LA FIERTÉ ET LE SENTIMENT D'APPARTENANCE

➤ Renforcer la fierté et le sentiment d'appartenance.

Thalys s'attache à poursuivre ses efforts de communication interne, notamment vis-à-vis des collaborateurs de terrain et des réseaux. L'implication des équipes dépend de notre capacité à mettre en musique le « *Bienvenue chez nous* » et à donner envie à chacun de jouer sa partition. Six engagements clients ont ainsi été définis : ponctualité, accessibilité, information, considération, bien-être et ouverture ; dont sont issus les engagements de performance déclinés en collaboration avec les différents métiers. ■



# PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

PROPOSER LE VOYAGE LE PLUS RESPECTUEUX POSSIBLE DE L'ENVIRONNEMENT

## ENJEUX UNE ALTERNATIVE BAS CARBONE

➤ Les transports contribuent significativement au réchauffement climatique puisqu'ils représentent 28 % des émissions de CO<sub>2</sub> à l'échelle européenne<sup>1</sup>. Le transport ferroviaire, avec seulement 0,8 %, est, en comparaison, la solution de mobilité la plus respectueuse de l'environnement. La grande vitesse doit s'imposer comme la solution de référence pour se déplacer en Europe. Elle

constitue en effet une alternative efficace par rapport à l'aérien et à la route, tant sur le plan énergétique que sur celui des émissions de dioxyde de carbone. Elle permet également de limiter la congestion routière. À titre d'exemple, avec seulement 6,99 kg<sup>2</sup> équivalents CO<sub>2</sub> émis lors d'un trajet Paris-Amsterdam, contre 63 kg pour la voiture ou 81 kg<sup>3</sup> pour l'avion, Thalys représente le mode de transport le plus respectueux de l'environnement. ■

<sup>1</sup>Source : www.europa.eu.  
<sup>2</sup>Bilan Carbone® Thalys 2011, EcoRes.  
<sup>3</sup>Plus de détails sur www.thalys.com/emissions.  
<sup>4</sup>Cap Conseil et Factor-X The Climate Consulting Group.

### BRÈVE

**UN BILAN ENVIRONNEMENTAL EXHAUSTIF**  
 Réalisé en 2009<sup>4</sup>, il permet de comprendre les impacts environnementaux de l'activité de Thalys, et de définir la meilleure approche pour les optimiser.

## PERFORMANCES ET ACTIONS UNE LOGIQUE D'INTERMODALITÉ DURABLE

➤ Sans Thalys, des millions de voyageurs seraient obligés de se déplacer en avion, en bus ou en voiture pour rejoindre nos destinations. Or Thalys propose une alternative bas carbone plus performante.

Les émissions engendrées par notre activité ont donc un impact vertueux : elles permettent de réduire directement celles qui auraient été induites par d'autres modes de transport. Thalys présente ainsi une "balance carbone" positive.

### Une source de croissance

En 2011, trois nouvelles destinations sont lancées en Allemagne : Düsseldorf, Duisbourg et Essen renforcent ainsi le réseau Thalys et permettent un vertueux report modal, de l'avion ou de la route, vers Thalys.

### Des partenariats d'intermodalité Air/Fer

Thalys se positionne comme un véritable opérateur intermodal pour fluidifier la mobilité internationale. Thalys collabore ainsi avec les compagnies aériennes et propose désormais des billets combinés train + avion. Les voyageurs se rendent en Thalys à l'aéroport de Schiphol International ou à Brussels Airport et poursuivent leur trajet en avion. Aussi, en 2011, cette action a permis d'éviter les émissions de plus de 213 tonnes éq. CO<sub>2</sub>.

### Sensibiliser le plus grand nombre

L'éco-comparateur est un service interactif pour estimer l'empreinte carbone de son voyage en comparaison avec l'avion ou la voiture. Thalys contribue ainsi à la sensibilisation des voyageurs. ■

CHACQUE TONNE ÉQ. CO<sub>2</sub> ÉMISE PAR L'ACTIVITÉ DE THALYS PERMET D'ÉVITER LES ÉMISSIONS DE 3,4 À 4,6 TONNES VIA LES AUTRES MODES DE TRANSPORT.

### INDICATEURS

#### CHACQUE MOIS

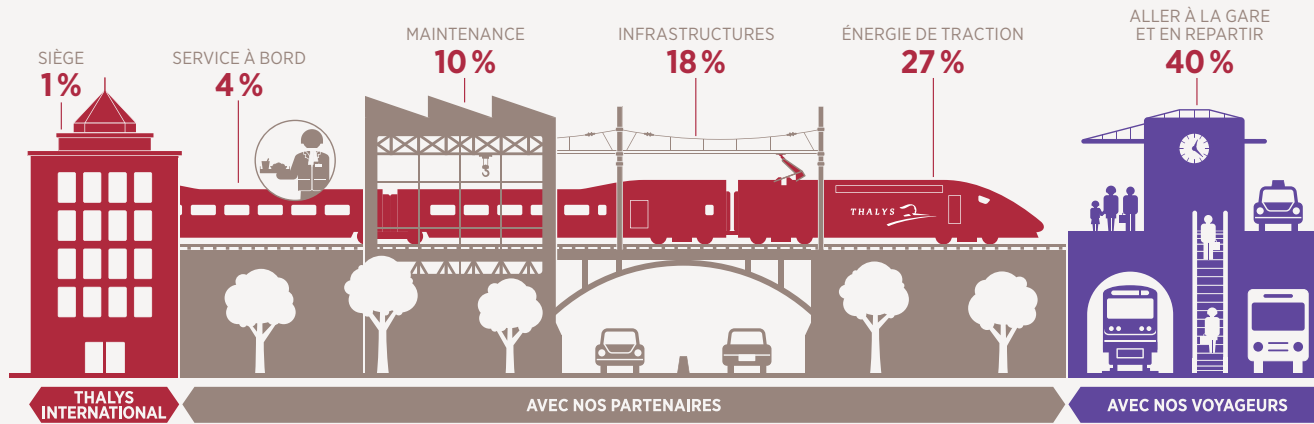
- 2 000 passagers environ entre Paris et Brussels Airport en partenariat avec Brussels Airlines, Jet Airways et Hainan Airlines.
- Environ 3 000 passagers entre Bruxelles ou Anvers et Schiphol, en partenariat avec KLM.





## LE BILAN CARBONE DE THALYS EN 2011 RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> PAR POSTE

(activité globale: 134 569 tonnes éq. CO<sub>2</sub>)



## LES ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> PAR VOYAGE EN THALYS

En kg éq. CO<sub>2</sub> par voyageur



## ENGAGEMENT RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE

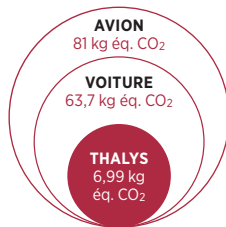
En 2011, Thalys a actualisé le Bilan Carbone® de son activité, montrant que le passage à la grande vitesse sur la majorité du réseau s'est réalisé sans émissions de CO<sub>2</sub> supplémentaires<sup>1</sup>. Grâce à des

tracés plus directs, donc plus courts, Thalys propose ainsi à ses clients de se déplacer plus vite sans exercer davantage de pression sur l'environnement. Pour réduire son empreinte, Thalys a un faible levier d'action sur les postes d'émissions qui dépendent des gestionnaires d'infrastructures ou des entreprises ferroviaires partenaires. C'est pourquoi l'entreprise se concentre sur les périmètres sur lesquels elle peut agir directement.

### INDICATEUR

#### COMPARAISON DES ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub>

Par moyen de transport sur un trajet Paris-Amsterdam en kg éq. CO<sub>2</sub> par voyageur<sup>3</sup>.



### Pionnier de la restauration durable embarquée

La collaboration avec Railrest a permis de réduire de 55% les émissions de CO<sub>2</sub> de la restauration<sup>2</sup>. Nos priorités : des fruits et légumes de saison, des aliments d'origine biologique, une provenance locale et moins de viande rouge.

### Construire une mobilité douce de porte à porte

Les déplacements avant et après le train représentent 40% des émissions de CO<sub>2</sub> de nos clients. Pour limiter ces impacts, Thalys s'efforce de faciliter les trajets bas carbone avant et après le voyage. Toutes les informations pratiques, comme les plans de ville ou de métro, sont disponibles sur le site thalys.com, mais aussi sur ThalysNet, le portail embarqué. En outre, le ThalysBar propose des tickets de transport en commun sans frais supplémentaires de mise à disposition. ■

### INDICATEURS

**13,43 g de CO<sub>2</sub>**

c'est l'émission moyenne générée par Thalys, par voyageur et par kilomètre<sup>1</sup>.

**55 %**

de réduction des émissions carbone liées à la restauration à bord entre 2007 et 2011<sup>2</sup>.

**PLUS DE 81 000 titres de transport en commun vendus au ThalysBar en 2011.**

## AGIR UNE DÉMARCHÉ ENVIRONNEMENTALE ÉCODYNAMIQUE AU SIÈGE

«*Bienvenue chez nous*», c'est aussi être exemplaire sur le plan environnemental au siège, pour mieux accueillir nos employés et nos visiteurs. Thalys s'est ainsi engagé en 2010 dans une démarche écodynamique avec Bruxelles Environnement. Parmi les dernières avancées : électricité verte, vannes thermostatiques, détecteurs de présence et éco-gestes. Bruxelles Environnement a attribué 2 étoiles sur les 3 possibles pour saluer les actions entreprises. ■

<sup>1</sup> Source : Bilan Carbone® Thalys 2011, EcoRes.

<sup>2</sup> Pour les lunch/diners servis en CFI.

<sup>3</sup> Plus de détails sur [www.thalys.com/emissions](http://www.thalys.com/emissions).

<sup>4</sup> Source: Bilan Carbone en station Saint-Martin-de-Belleville, (Les Menuires, Val Thorens), Moutain Riders 2007.

### BRÈVE

#### PARTIR LÉGER

En préférant le Thalys Neige à la voiture, pour se rendre aux sports d'hiver, un couple belge réduit de 48% les émissions de CO<sub>2</sub> pour l'ensemble de son séjour<sup>4</sup> !

## AU CŒUR DES ENJEUX DE DEMAIN MESURER NOTRE ÉNERGIE ET TRIER LES DÉCHETS À BORD

Dans un souci d'efficacité énergétique, nous souhaitons mieux comprendre la consommation électrique de nos rames. Un projet d'équipement d'une rame test avec des compteurs électriques est donc en cours, avant de généraliser cette démarche à l'ensemble des rames. D'autre part, le tri sélectif à bord des trains est à l'étude, pour assurer des solutions de valorisation de bout en bout. ■

# LES INDICATEURS DE PERFORMANCE 2011

CES INDICATEURS DE PERFORMANCE ONT ÉTÉ CALCULÉS SELON LES RECOMMANDATIONS DE L'UNION INTERNATIONALE DU CHEMIN DE FER (UIC) OU DE L'ORGANISATION NON GOUVERNEMENTALE "GLOBAL REPORTING INITIATIVE" (GRI). ILS SONT AINSI CONFORMES AUX PRINCIPES PARTAGÉS PAR LES ACTEURS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE. ILS COMPLÈTENT LES ÉLÉMENTS PRÉSENTÉS DANS CE RAPPORT.

## THALYS INTERNATIONAL

### L'ENTREPRISE

**Date de création :** 1995

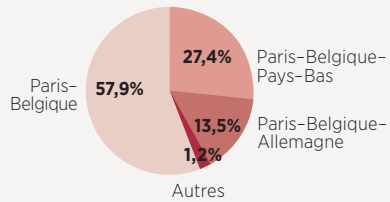
**Forme juridique :** Société Coopérative à Responsabilité Limitée de droit belge

**Capital :** 62% SNCF, 28% SNCB, 10% DB

**Chiffre d'affaires :** 470 millions d'euros



### RÉPARTITION DU TRAFIC



### LE MATÉRIEL ROULANT

**26 rames**

**377 places assises par rame**  
(dont 120 en Comfort 1 et 257 en Comfort 2)

## RESPECT ET BIEN-ÊTRE DU VOYAGEUR



### RÉGULARITÉ À 15 MINUTES

**87,5 %**

(soit +12,4% par rapport à 2010)



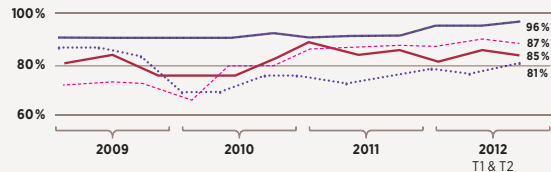
### ACCESSIBILITÉ

**1 281 voyages** ont été effectués par des personnes à mobilité réduite (PMR) en 2011.



### ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION CLIENT

— Satisfaction globale — Satisfaction liée au confort à bord  
 - - - - - Satisfaction liée à la ponctualité — Satisfaction liée à l'amabilité du personnel



## LES HOMMES ET LES FEMMES DE THALYS INTERNATIONAL (SIÈGE)



### NOMBRE DE COLLABORATEURS AU SIÈGE

**136** (en équivalent temps plein)



### SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

**18 journées de travail perdues** pour accident de travail

**2 accidents** du travail

**1,76%** de taux d'absentéisme



### SUIVI DES CARRIÈRES

**16,7%** de taux de turnover

**2 850 heures de formation**

**75% de salariés** ont suivi une formation

**100% des salariés** ont eu un entretien d'évaluation

**21 heures de formation par Equivalent Temps Plein**

### ÉGALITÉ HOMMES-FEMMES

Au sein du Comité de Direction



Au sein de Thalys International



### MOBILITÉ

**81 %**

des déplacements domicile-travail à pied, à vélo et en transport en commun

## PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE



### INTERMODALITÉ

**29 fiches d'accessibilité**, pour aider les clients à venir à la gare et en repartir

**PLUS DE 81 000**

tickets de transport en commun vendus à bord



### ALIMENTATION DURABLE

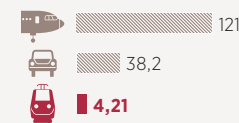
**PLUS DE 228 000**

cafés certifiés Rainforest alliance vendus au ThalysBar

**Plus de 1 098 000 plaquettes de beurre bio** (10 g) distribuées

### ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> COMPARATIVES EN KG ÉQ. CO<sub>2</sub> PAR VOYAGEUR

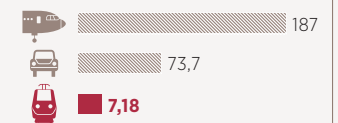
PARIS - BRUXELLES



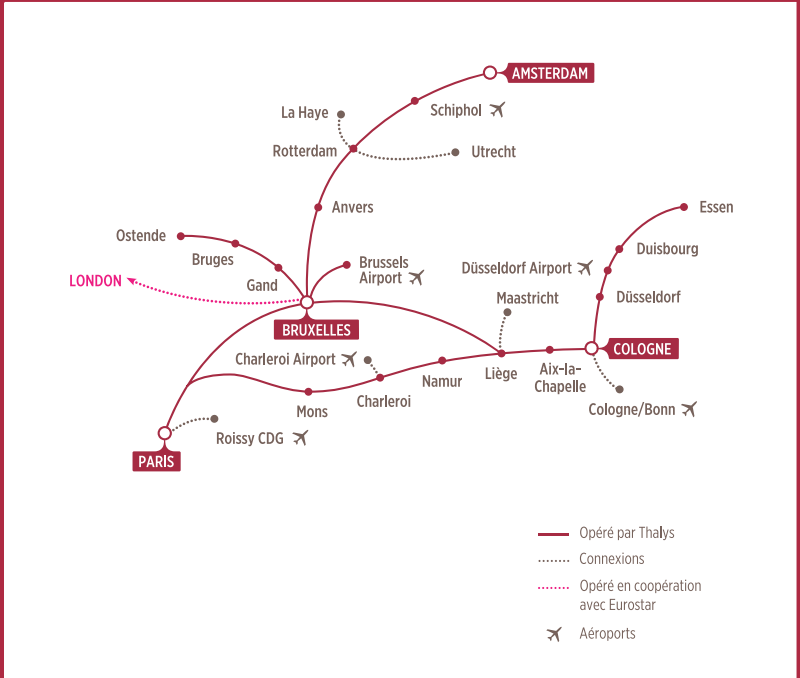
PARIS - AMSTERDAM



PARIS - COLOGNE



Plus de détails sur [www.thalys.com/emissions](http://www.thalys.com/emissions)



BIENVENUE CHEZ NOUS  
VAN HARTE WELKOM  
WILLKOMMEN BEI UNS  
WELCOME TO OUR WORLD

Cellule Développement Durable  
Thalys International  
Place Stéphanie 20  
1050 Bruxelles - Belgique  
Contact : dorothee.bernier@thalys.com