

THALYS

# VAN HARTE WELKOM

DUURZAAMHEIDSVERSLAG

**RESPECT VOOR EN WELZIJK  
VAN DE REIZIGER:**

BLIJVEN WERKEN ONDER HET MOTTO  
'VAN HARTE WELKOM' OM DE KLANTENTEVREDENHEID  
TE OPTIMALISEREN **P.06**

**DE THALYS-FAMILIE:**

EEN VERANTWOORDE EN GEËNGAGEERDE  
PRODUCTIEKETEN LEIDEN **P.10**

**MILIEUPRESTATIES:**

EEN REIS AANBIEDEN DIE HET MILIEU  
ZO VEEL MOGELIJK SPAART **P.14**

UITGROEIEN TOT DE MEEST  
DUURZAME VERVOERSOPLOSSING

THALYS 

## THALYS: IDENTITEITSKAART 2011

Thalys is de rode hogesnelheidstrein die sinds 1996 tussen Frankrijk, België, Nederland en Duitsland rijdt en op deze manier ruim 45 miljoen Europeanen met elkaar verbindt.

Amsterdam-Parijs: 3u18 | Brussel-Parijs: 1u22 | Parijs-Keulen: 3u14



**470 MILJOEN  
EURO**  
omzet



**6.7 MILJOEN**  
reizigers



**52%**  
"Leisure"-klanten en



**48%**  
"Business"-klanten

### ► CREDITS

Verantwoordelijke uitgever  
Ingrid Nuelant

Ontwerp en uitvoering  
RosaPark

Artistieke leiding  
Dot Studio

Beeldbewerking  
studio.v2

Fotografie  
HPS

Copyright®  
Beelddatabank van Thalys, Corbis,  
Picturetank.

De informatie in dit document wordt  
verstrekkt onder voorbehoud van wijzigin-  
gen die na de uitgave ervan kunnen wor-  
den aangebracht.

### ► PAPIER

Dit verslag wordt op PEFC-gecertificeerd  
papier en met plantaardige inkt gedrukt  
door een drukker die het Imprim'Vert-  
certificaat heeft behaald.

## IN EEN NOTENDOP

### EEN VOORBEELDIGE MAATSCHAPPELIJKE ZETEL

Het Leefmilieu Brussel bekroont het milieubeheer  
van het Brusselse hoofdkantoor van Thalys met  
2 (van de 3) sterren.

### EEN BETAALBARE TREIN

In 2011 werden meer  
dan 16% van de  
plaatsen op de lijn  
Parijs-Brussel voor  
€40 of minder te  
koop aangeboden.

### VERBINDING MET BRUSSELS AIRPORT

In 2011 gaan Thalys, Brussels Airlines en  
Jet Airways een partnership aan, om het  
centrum van Parijs met hun netwerken  
te verbinden vanuit de internationale  
luchthaven van Brussel. Dankzij deze  
gecombineerde trein/vliegtuigtickets  
kunnen meer dan 80 bestemmingen  
worden bereikt.

### THALYS THECARD

Het getrouwheidsprogramma  
Thalys TheCard is een groot  
succes en telde eind 2011  
meer dan 136.000 leden.



GESPREK MET FRANK GERVAIS  
CHIEF EXECUTIVE OFFICER VAN THALYS INTERNATIONAL

## WIJ STREVEN ERNAAR OM DE MEEST COMPETITIEVE EN DUURZAME VERVOERSOPLOSSING TE ZIJN.”

“VAN HARTE WELKOM” GEEFT OOK DE VERANTWOORDELIJKHEID  
VAN GASTHEER. MAAR DIE VERANTWOORDELIJKHEID GAAT VERDER:  
WE HOUDEN REKENING MET ONZE IMPACT OP ZOWEL ECOLOGISCH,  
MAATSCHAPPELIJK ALS ECONOMISCH VLAK.



### Duurzame ontwikkeling, een gegeven waar Thalys gewoon niet omheen kan?

► Nu de concurrentie steeds groter wordt,  
zijn we ervan overtuigd dat alle onderne-  
mingen op dit punt zullen worden beoor-  
deeld. Thalys heeft dit engagement al  
langer opgenomen. Wij streven ernaar  
om de meest competitieve en duurzame  
vervoersoplossing te zijn. Het mag  
gezegd worden: het spoorwegvervoer is  
de beste oplossing voor het milieu, met  
een CO<sub>2</sub>-uitstootratio van 1 tot 26 tussen  
het spoor- en de luchtvaart. Toch rusten  
wij niet op onze lauweren; we trachten  
overall onze milieu-impact te verbeteren.  
Het is niet alleen onze taak om een uitste-  
kende service aan te bieden, maar onze  
services ook te ontwikkelen met respect  
voor de omgeving en de maatschappij.

### Weerspiegelt de baseline “Van harte welkom” dit engagement?

► Intern noemen wij deze baseline  
een ‘handelsmerk’, omdat wij ervan over-  
tuigd zijn dat wij aan onze klanten niet  
enkel beloften moeten doen, maar ze ook

moeten waarmaken. Daarom proberen  
wij dag na dag samen met onze partners  
deze belofte concreet te maken voor de  
reizigers, ondanks het feit dat het spoor  
soms te maken krijgt met onvoorziene  
omstandigheden. “Van harte welkom”  
geeft ons ook de verantwoordelijkheid  
van gastheer: wij verwelkomen de reizi-  
gers en staan in voor hun reiservaring aan  
boord. Maar die verantwoordelijkheid  
gaat verder: we houden rekening met  
onze impact op zowel ecologisch, maat-  
schappelijk als economisch vlak.

### Waarom verschijnt er in 2012 een eerste verslag over Duurzame Ontwikkeling?

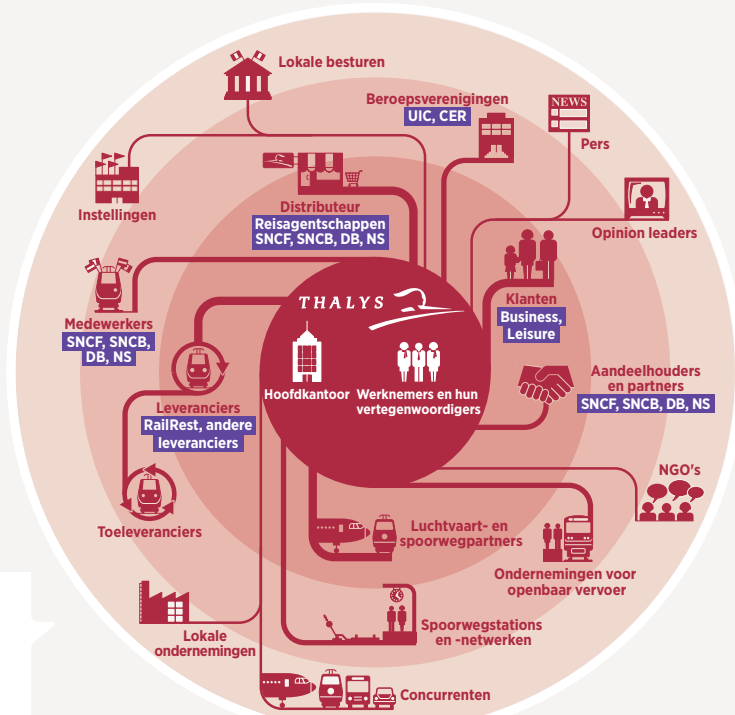
► Deze eerste publicatie is bedoeld om  
een balans op te maken van de engage-  
menten die Thalys aangaat inzake duur-  
zame ontwikkeling. We willen deze in alle  
openheid met de verschillende partners  
en de klanten delen. Thalys wil doorlo-  
pend de dialoog aangaan, en daar zet ik  
me persoonlijk voor in. ■

# NAAR EEN NOG DUURZAMERE TREIN

EEN GESTRUCTUREERDE AANPAK VAN DUURZAME ONTWIKKELING, OM TE BEANTWOORDEN AAN DE DOELSTELLINGEN VAN DE SECTOR.

## CARTOGRAFIE HET UNIVERSUM VAN THALYS VERDUIDELIJKT

Als internationale speler in het spoorwegvervoer is Thalys een model van een coöperatief bedrijf dat functioneert dankzij de medewerking van aandeelhouders en partners. De analyse van deze invloedssfeer is cruciaal voor het bepalen van de domeinen waar Thalys rechtstreeks actie kan ondernemen en daar waar de bewegingsvrijheid beperkter is. ■



### CARTOGRAFIE VAN DE STAKEHOLDERS

- Perimeter van de juridische entiteit Thalys International
- Directe invloed
- Verre invloed
- Heel verre invloed

## UITDAGINGEN NAAR EEN GEÏNTEGREERD SPOORWEGVERVOER

Vandaag staat de spoorwegsector voor een dubbele uitdaging: tegemoet komen aan de stijgende vraag naar veilige en toegankelijke mobiliteit, maar tegelijk ook een sleutelrol spelen in de verlaging van de uitstoot van het transport.

### De doelstellingen zijn dan ook talrijk:

- een alternatief bieden voor het vliegtuig dankzij een uitgebreid netwerk en het verbinden van economische centra;
- toegankelijke prijzen bieden zonder dat de productiekosten al te grote proporties aannemen;
- ervoor zorgen dat de trein het veiligste vervoermiddel blijft, door te blijven investeren in veiligheidssystemen en de opleiding van het personeel;
- en het spoorwegvervoer opnemen in een mobiliteitsketen die verschillende transportwijzen integreert (multimodaliteit). ■

## STRATEGIE EEN GESTRUCTUREERD DUURZAAMHEIDSBELEID

In 2011 zet de baseline "Van harte welkom" ons aan om nog veeleisender te zijn. Thalys beslist om de ISO 26.000-richtlijn in te voeren en wordt hiervoor bijgestaan door Vigeo, een gespecialiseerd adviesbureau. De strategie voor duurzame ontwikkeling van Thalys stelt zet de dialoog met de stakeholders voorop: ze is opgebouwd rond de reiziger, houdt rekening met alle medewerkers die zich dagelijks inzetten voor deze dienstverlening en beperkt tegelijk de impact op het milieu. ■

**RESPECT VOOR EN WELZIJN VAN DE REIZIGER**  
Blijven werken onder het motto "Van harte welkom" om de klanttevredenheid te optimaliseren

**DE THALYS-FAMILIE**  
Een verantwoorde en geëngageerde productieketen leiden

**MILIEUPRESTATIE**  
Een reis aanbieden die het milieu zo veel mogelijk spaart

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

### DEFINITIES

#### STAKEHOLDERS

Stakeholders zijn mensen of groepen die direct of indirect betrokken zijn bij de beslissingen of de activiteiten van een organisatie.

#### ISO 26.000:

internationale norm die de richtlijnen verstrekt voor de integratie van duurzame ontwikkeling.





# RESPECT VOOR EN WELZIJN VAN DE REIZIGER

BLIJVEN WERKEN ONDER HET MOTTO "VAN HARTE WELKOM" OM DE KLANTENTEVREDENHEID TE OPTIMALISEREN.

## UITDAGINGEN EEN PERFORMANT VERVOERMIDDEL

De voornaamste taak van de hogesnelheidstrein is om klanten met een onberispelijke stiptheid en in alle veiligheid naar hun bestemming te brengen. Bovendien moet de spoorwagensector deel uitmaken van een vervoersnetwerk, en de trein op zowel fysiek als financieel vlak

voor iedereen toegankelijk maken. Naast deze uitdagingen doet Thalys een belofte aan zijn klanten: "Van harte welkom". De tevredenheid van de reizigers staat centraal. Het is de bedoeling om onze reizigers in de best mogelijke omstandigheden van a tot z te begeleiden: van de reservatie van het ticket tot de aankomst op de bestemming, door een hartelijke ontvangst en een uitstekende service aan boord. ■

### KORT

#### ONLINE TEGEN MEER DAN 300 KM/U

Sinds de lancering van Wifi aan boord in 2008 is al meer dan 2 miljoen keer gebruik gemaakt van deze dienst. Elke reiziger beschikt bovendien over een individueel stopcontact.

## PRESTATIES EN ACTIES LUISTEREN NAAR DE REIZIGERS

Om zijn belofte ten opzichte van de klanten na te komen, verbindt Thalys zich ertoe om het kwaliteitsbeheer te optimaliseren. Wij mobiliseren zo heel onze waardeketen om de tevredenheid van onze klanten te vergroten.

over de netheid aan boord op het Duitse traject. De toiletten werden vanaf dat moment halverwege schoongemaakt, een aanpassing die de tevredenheid duidelijk ten goede kwam. Over de hele lijn is de klantentevredenheid tussen 2010 en 2011

vóór de reis krijgen<sup>1</sup>. De verbetering van de informatie die tijdens de reis wordt verstrekt, is onder meer bij storingen een prioriteit. Dit is de doelstelling van de Service + benadering, die de procedures voor de doorstroming van informatie rationaliseert.

Het programma Reizigersinformatie verbetert dan weer de informatie in real time en maakt hiervoor gebruik van de nieuwste digitale tools. Wij willen op termijn de beste

informatie verschaffen aan de reizigers. ■

### Actie en reactie in functie van klantentevredenheid

Om eventuele tekortkomingen op te sporen en de geboekte vooruitgang te beoordelen, worden elke drie maanden meer dan 2.800 reizigers ondervraagd over een honderdtal indicatoren. Op deze manier wordt het traject van de klant in elke fase gemeten – van het inwinnen van informatie vóór de reis tot de eindbestemming – en kan worden bepaald welke punten voorrang moeten krijgen.

In 2011 beslisten wij bijvoorbeeld om actie te ondernemen na een daling van de tevredenheid

**ALGEMENE TEVREDENHEID VAN 88% EIND 2011**

met 4 punten gestegen. Dit valt onder meer te verklaren door de verbetering van de stiptheid van de treinen en het comfort aan boord.

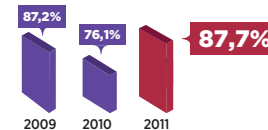
### Duidelijk en op het juiste moment informeren

85% van de Thalys-klanten zijn tevreden over de informatie die zij

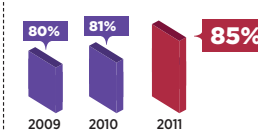
<sup>1</sup> Bron: ESC on-board Q4 2011.

### INDICATOREN

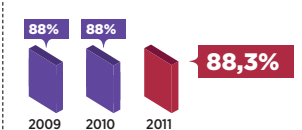
#### STIPTHEID VAN DE TREINEN VAN 15 MINUTEN



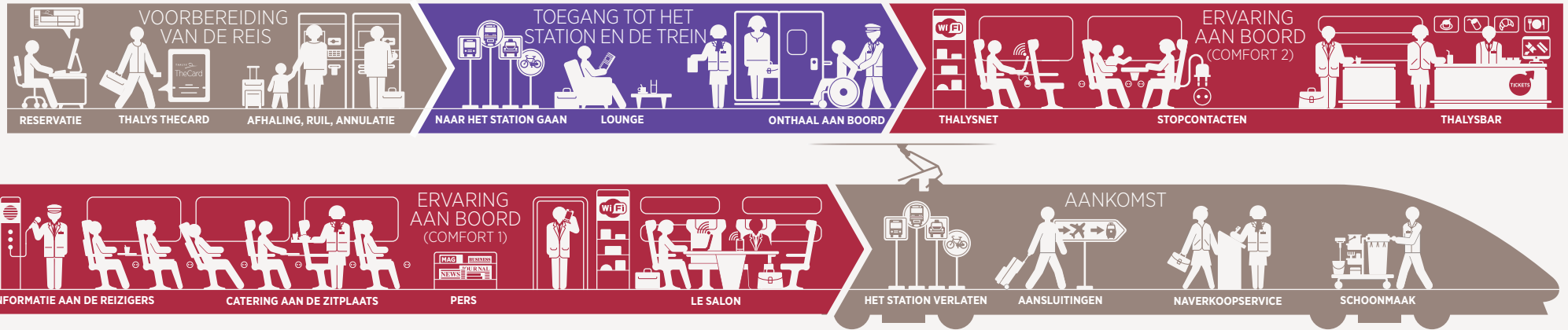
#### TOENAME VAN DE KLANTENTEVREDENHEID



#### TEVREDENHEID OVER DE VRIENDELIJKHEID VAN HET BOORDPERSONEEL



## HET PARCOURS VAN EEN KLANT BIJ THALYS



### ENGAGEMENT

## IEDEREEN DE BESTE ONTVANGST BIEDEN

➤ **Iedereen heeft het recht om zich met hoge snelheid in alle rust te verplaatsen.**

#### Een plaats voor iedereen

Thalys heeft in elke trein twee plaatsen voorzien voor rolstoelgebruikers en voorziet ook een aangepast toilet. Bovendien genieten deze reizigers een uitzonderlijk tarief: personen met beperkte mobiliteit en hun begeleider reizen in Comfort 1 tegen het goedkoopste tarief van Comfort 2. Daarnaast wordt bijstand verleend bij het in- en uitstappen.

#### Prijzen voor iedereen

Thalys komt regelmatig samen met de consumentenorganisaties, die ons onder meer vragen stellen over de tarieven. De uitdaging is om deze verwachtingen in overeenstemming te brengen met het noodzakelijke streven naar een economisch evenwicht.

#### Eenvoudiger reserveren

Om het klantentrajec te vergemakkelijken, biedt Thalys de mogelijkheid om te reizen met een gedematerialiseerd ticket via:

- Getrouwheidskaart Thalys TheCard;
- Mobile Ticket (op gsm);
- Thuis afgedrukte bevestigingsmail van de reis. ■



### KORT

#### BETAALBAARHEID

In 2011 werden meer dan 540.000 tickets Parijs-Brussel verkocht tegen een prijs van €40 of minder.

### INDICATOR

**38,2%**

van de in 2011 verkochte tickets waren gedematerialiseerd.



## ACTIE MAALTIJDEN AAN BOORD: GENIETEN!

➤ **Thalys hecht veel belang aan de maaltijden aan boord. De gerechten worden aangepast aan het tijdstip van de dag en in Comfort 1 aan de zitplaats opgediend.** De menu's worden 4 keer per jaar vernieuwd naar gelang de seizoenen, om variatie te brengen en de reizigers nieuwe dingen te laten ontdekken. Op de kaart staan typische streekgebonden producten en recepten. Dankzij de keuze voor de Kretenzische keuken wordt evenwichtige voeding aangeboden. ■

1 Bron: Factor-X, Momentum Winterrails 2012.  
2 Bron: ESC on-board 2011.

### DE UITDAGINGEN

## VAN MORGEN COMFORT EN RUST AAN BOORD GARANDEREN

➤ **Wij zijn momenteel bezig met de certificatie van de dienstverlening op onze lijn Parijs-Brussel.** Thalys zou dan als eerste voldoen aan de vereisten van de

nieuwe Europese norm van het internationale hogesnelheidsspoorwegvervoer met reservatie. Deze benadering kadert eveneens in onze logica van dialoog door het betrekken van de consumentenorganisaties. Met hen werd een constructieve en innoverende samenwerking opgezet. ■

### INDICATOR

**18%**

van de voedingsmiddelen die worden gebruikt voor de lunch/het diner aan boord, zijn biologisch<sup>1</sup>.

**72%**

In 2011 waren 72% van de klanten tevreden over de maaltijden aan boord (+ 6 punten ten opzichte van 2010)<sup>2</sup>.



# DE THALYS-FAMILIE

EEN VERANTWOORDE EN GEËNGAGEERDE PRODUCTIEKETEN LEIDEN

## UITDAGINGEN EEN DIENSTVERLENING VAN MENSEN

### INDICATOR

**2.500**

mensen werken intensief samen aan een onberispelijke service voor onze klanten.

De modernisering van de spoorwegsector vergt een duidelijke toename van de maatschappelijke verantwoordelijkheid. Deze dynamiek moet zich onder meer uiten in de levenskwaliteit op het werk, de dialoog met de sociale partners en de duidelijkheid van de HR-processen. Thalys staat van nature midden in een productieketen waarin verschillende partners een rol spelen. Het is voor ons dus van essentieel belang om een vertrouwensrelatie te onderhouden en arbeidsomstandigheden te scheppen die de ontplooiing van elke medewerker ten goede komen. Wij zijn ervan overtuigd dat de tevredenheid van onze klanten steunt op het welzijn van zij die bijdragen tot de verbetering ervan: onze medewerkers. ■

### KORT

**SAMEN HET 15-JARIGE BESTAAN VIEREN**

Vorig jaar kwamen bijna 1.200 medewerkers samen in Brussel om het 15-jarige bestaan van Thalys te vieren.



## PRESTATIES EN ACTIES DEZELFDE AMBITIE DELEN

Thalys bestaat dankzij de dagelijkse inzet van bijna 2.500 medewerkers. Er werken bijna 150 mensen op het hoofdkantoor of in de stations, onder wie contractuelen van Thalys International, NMBS- en SNCF-gedetacheerden en internationale vrijwilligers (VIE). De partnerbedrijven – SNCF, NMBS, NS en DB – stellen medewerkers aan in dienst van Thalys, bijvoorbeeld om met de treinen te rijden of ze te onderhouden. Daarnaast spelen meer dan 300 medewerkers van Railrest (de belangrijkste dienstverlener van Thalys) een belangrijke rol in de klantenservice, onder meer bij het onthaal en de cateringservice.

### Richtlijnen om beter samen te werken

De prestatieverbintenissen bieden de mogelijkheid om de baseline "Van harte welkom" dagelijks in praktijk te brengen. Ze werden opgesteld en gedeeld met de netwerken en weerspiegelen concreet de verwachtingen van Thalys voor elke functie. Op die manier vormen ze de roadmap waarop wij ons kunnen baseren om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Zo kunnen we de kernindicatoren meten en eventueel bijstellen. ■

MET DE "VAN HARTE WELKOM" AANPAK KUNNEN WIJ ONS SAMEN ACHTER HETZELFDE DOEL SCHAREN EN EEN GEVOEL VAN SAMENHORIGHEID OPBOUWEN.

### KORT

#### DE GEZAMENLIJKE UITDAGINGEN VAN THALYS

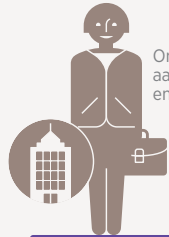
Omdat Thalys trots is geëngageerde burgers tot zijn medewerkers te mogen rekenen, willen wij ons steentje bijdragen: 4 projecten, één per Thalys-land, worden ondersteund met een bedrag van 3.000 €.

## DE LEDEN VAN DE THALYS-FAMILIE

### VERDELING PER OPDRACHT

(oftewel meer dan 2.500 personen)

#### HOOFDKANTOOR EN KLANTDIENST



Ontwikkelt de aanbiedingen en diensten.

136

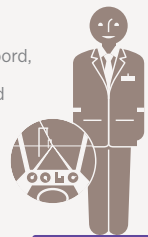
#### TRAIN MANAGER



Is de baas aan boord, verantwoordelijk voor de veiligheid van de reizigers en de informatie.

218

#### TRAIN DRIVER



Bestuurt de trein in alle veiligheid.

224

#### STATION MANAGER



Organiseert het vertrek van de trein in het station.

60

#### PLATFORM ATTENDANT

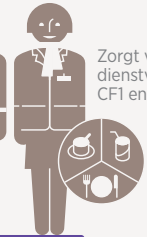
Verwelkomt de reizigers aan de deur.



327

#### TRAIN ATTENDANT

Zorgt voor de dienstverlening in CF1 en in de ThalysBar.



#### MATERIEEL

Staat in voor het onderhoud van de Thalys-treinen.



368

#### VERKOOP

Informeert de klanten en stelt het Thalys-aanbod voor.



1.160

## ENGAGEMENT

### ONZE DIRECTE MEDEWERKERS LATEN GROEIEN

Welzijn op het werk is van essentieel belang om de dienstverlening van Thalys verder uit te bouwen. Wij verbinden ons ertoe om van de verbetering van de levenskwaliteit op het werk een van de hefboomen van onze prestatie te maken.

#### Een krachtig HR-beleid voor de werknemers van Thalys International

In 2011 werden alle medewerkers uitgenodigd voor een persoonlijk evaluatiegesprek. Deze jaarlijkse gesprekken bieden de mogelijkheid om te praten over de verwezenlijkingen, om doelstellingen vast te leggen en de opleidingsnoden te bepalen.

#### Oog hebben voor welzijn op het werk

Daarnaast peilt Thalys International naar de mening van zijn medewerkers via de enquête "Great Place to Work". 79% van hen hebben geantwoord, wat wijst op een grote betrokkenheid. Hierdoor hebben wij onze sterke punten kunnen bepalen, zoals samenhang en niet-discriminatie. 60% werkt graag in onze onderneming. De verbetering van de dialoog en de verduidelijking van de interne procedures zijn onze voornaamste punten van vooruitgang.

#### De transparantie verbeteren

Op het hoofdkantoor zet Thalys International zich in om de rechtvaardigheid te versterken en de HR-processen te verduidelijken. Begin 2012 hebben wij samen met Hudson, een extern HR-kantoor, de indeling van de functies aangepast. ■

1 Basis: contractuelen van Thalys International, NMBS- en SNCF-gedetacheerden op het hoofdkantoor en VIE.

#### KORT

#### EEN HANDVEST VOOR DE RECHTSTREEKSE MEDEWERKERS

Eind 2011 werden de waarden van de onderneming vastgelegd in een handvest: respect, openheid, innovatie en veeleisendheid.

#### INDICATOR

2.850

In 2011 volgden de medewerkers van Thalys International samen 2.850 opleidinguren.

## ACTIE

### INFORMEREN EN DIALOGEREN: EEN KERNUITDAGING TEN AANZIEN VAN ONZE PARTNERS

Gezien de complexe organisatie en de verspreide vestigingen is het delen van informatie van essentieel belang om doeltreffend te kunnen werken.

Via **ThalysVoice**, onze interne nieuwsbrief, kunnen wij de medewerkers op de hoogte brengen van de laatste nieuwtjes en de resultaten.

De **ThalysExpress**, de moderne versie van het telegram, informeert de medewerkers over een buitengewone, onverwachte situatie en verschaft de eerste toelichting.

De **Talk Lunches** brengen de managers van het hoofdkantoor en de terreinmedewerkers samen. Deze bijeenkomsten bieden de mogelijkheid om de dialoog te onderhouden, problemen op te sporen en oplossingen uit te werken om samen te bouwen aan het Thalys van morgen. Het is een transparante, participerende en horizontale benadering die is toegespitst op het werk van de managers en begeleiders. ■



## DE UITDAGINGEN VAN

### MORGEN DE TROTS EN DE SAMENHORIGHEID VERSTERKEN

Thalys blijft zich inspannen voor een goede interne communicatie naar alle medewerkers binnen ons netwerk. De betrokkenheid van de teams is afhankelijk van de mate waarin wij er in slagen om onze baseline "Van harte welkom" waar te maken, opdat we iedereen kunnen aanmoedigen om hetzelfde te doen. Samen delen we de volgende 6 engagementen en dragen die uit naar onze klanten: stiptheid, toegankelijkheid, informatie, waardering, welzijn en openheid. Het is hierop dat de prestatieverbintenissen zijn gebaseerd die per functie werden bepaald. ■



# MILIEUPRESTATIE

EEN REIS AANBIEDEN DIE HET MILIEU ZO VEEL MOGELIJK SPAART

## UITDAGINGEN EEN ALTERNATIEF MET EEN LAGE UITSTOOT

De vervoersmaatschappijen dragen aanzienlijk bij tot de opwarming van de aarde, aangezien zij op Europese schaal goed zijn voor 28% van de CO<sub>2</sub>-uitstoot<sup>1</sup>. Het spoorwegvervoer is met slechts 0,8% de milieuvriendelijkste mobiliteitsoplossing. De hogesnelheidstrein moet zich profileren als de referentieoplossing voor verplaatsingen in Europa. De HST is ten opzichte van het

vliegtuig en de auto immers een doeltreffend alternatief, zowel op energievlak als op het gebied van de CO<sub>2</sub>-uitstoot. Bovendien vermindert de HST de verkeersoverlast.

Een voorbeeld: met slechts 6,99 kg CO<sub>2</sub>-equivalent tijdens een rit Parijs-Amsterdam, tegen 63 kg<sup>2</sup> voor de auto of 81 kg<sup>3</sup> voor het vliegtuig, is Thalys het milieuvriendelijkste vervoermiddel. ■

<sup>1</sup> Bron: www.europa.eu.  
<sup>2</sup> Bilan Carbone® Thalys 2011, EcoRes.  
<sup>3</sup> Zie berekening op www.thalys.com/uitstoot.  
<sup>4</sup> Uitgevoerd door Cap Conseil en Factor-X The Climate Consulting Group.

### KORT

#### EEN UITGEBREIDE MILIEUBALANS

De in 2009<sup>4</sup> uitgevoerde balans verschaft inzicht in de milieugevolgen van de Thalys-activiteit en in de beste aanpak om die impact te beperken.

## PRESTATIES EN ACTIES

### EEN LOGICA VAN DUURZAME INTERMODALITEIT

Zonder Thalys zouden miljoenen reizigers zich met het vliegtuig, de bus of de auto naar onze bestemmingen moeten begeven. Thalys biedt echter een doeltreffender CO<sub>2</sub>-arm alternatief.

De door onze activiteit veroorzaakte uitstoot heeft een gunstige impact: door met Thalys te reizen, wordt geen gebruik gemaakt van de andere vervoermiddelen en kunnen deze geen schadelijke stoffen uitstoten. Thalys heeft dus een positieve koolstofbalans.

#### Een bron van groei

In 2011 werden in Duitsland drie nieuwe bestemmingen gelanceerd: Düsseldorf, Duisburg en Essen versterken het Thalys-net en zorgen mee voor een verschuiving van het vliegtuig of de auto naar Thalys.

ELK TON CO<sub>2</sub>-EQUIVALENT DAT WORDT UITGESTOTEN DOOR DE ACTIVITEIT VAN THALYS, VOORKOMT DE UITSTOOT VAN 3,4 TOT 4,6 TON CO<sub>2</sub>-EQUIVALENT DOOR DE ANDERE VERVOERWIJZEN.

#### Intermodaliteitspartners Lucht/Spoor

Thalys profileert zich als een echte intermodale operator, om de internationale mobiliteit vlotter te laten verlopen. Thalys werkt zodoende samen met luchtvaartmaatschappijen en biedt voortaan gecombineerde trein/vliegtuigtickets aan. Reizigers gaan met Thalys naar de luchthaven Schiphol International of Brussels Airport en zetten van daaruit hun reis verder met het vliegtuig. Dankzij deze actie werd in 2011 ruim 213 ton CO<sub>2</sub>-equivalent minder uitgestoten.

#### Zo veel mogelijk mensen sensibiliseren

De EcoVergelijker is een interactieve dienst om de CO<sub>2</sub>-uitstoot van uw reis te berekenen en een vergelijking te maken met het vliegtuig of de auto. Thalys draagt zo bij tot de sensibilisatie van de reizigers. ■

### INDICATOREN

#### MAANDELIJKS

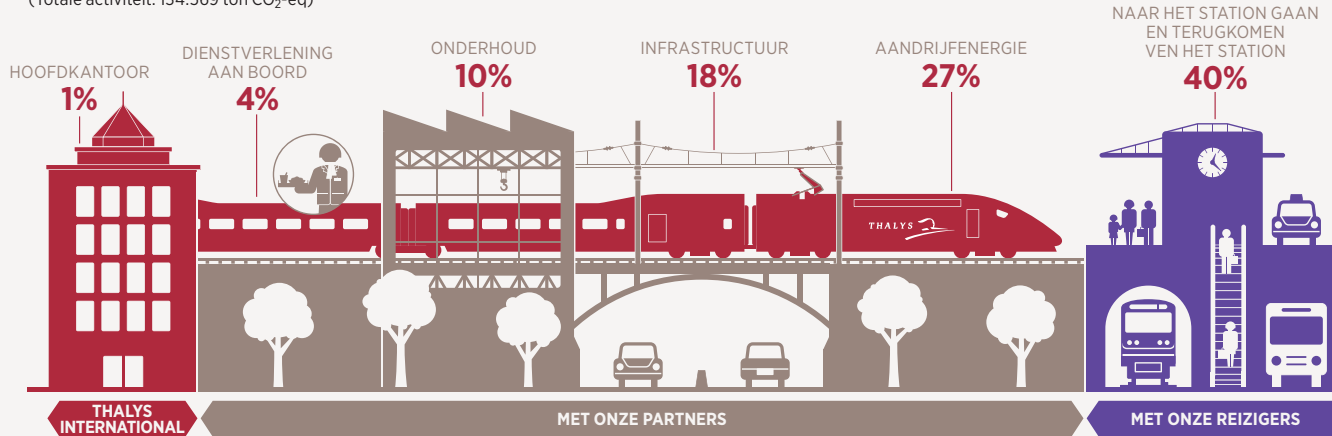
- bijna 2.000 reizigers tussen Parijs en Brussels Airport, in partnership met Brussels Airlines, Jet Airways en Hainan Airlines
- bijna 3.000 reizigers tussen Brussel of Antwerpen en de luchthaven Schiphol, in partnership met KLM.





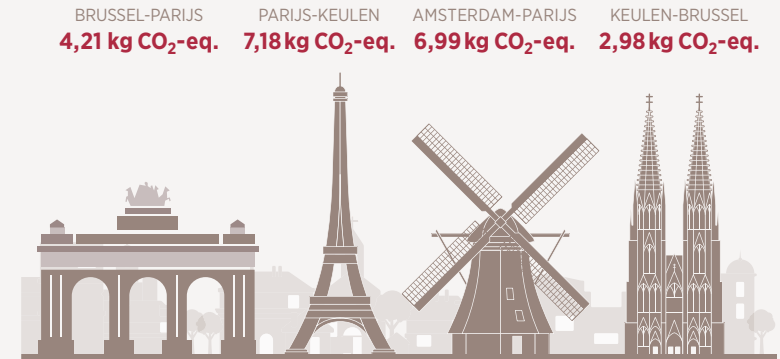
## DE KOOLSTOFBALANS VAN THALYS IN 2011 VERDELING VAN DE CO<sub>2</sub>-UITSTOOT PER POST

(Totale activiteit: 134.569 ton CO<sub>2</sub>-eq)



## DE CO<sub>2</sub>-UITSTOOT PER REIS MET DE THALYS

In kg CO<sub>2</sub>-equivalent per reiziger



## ENGAGEMENT ONZE CO<sub>2</sub>-AFDRUK VERKLEINEN

In 2011 heeft Thalys de Bilan Carbone<sup>1</sup> van zijn activiteit aangepast, waaruit blijkt dat de overschakeling naar de hoge snelheid op het grootste gedeelte van het netwerk geen bijkomende CO<sub>2</sub>-uitstoot heeft veroorzaakt<sup>1</sup>.

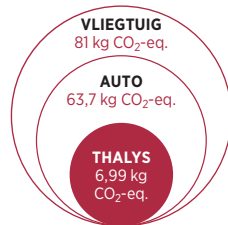
Een sterk punt van Thalys, dat zijn klanten zo de mogelijkheid biedt om zich sneller te verplaatsen zonder dat dit een grotere impact heeft op het milieu.

Om zijn afdruk te verkleinen, kan Thalys in beperkte mate inwerken op de uitstootposten die afhangen van de infrastructuurbeheerders of de partner-spoorwegmaatschappijen. Daarom spijst de onderneming zich toe op de perimeters waarop zij onmiddellijk haar invloed kan uitoefenen.

### INDICATOREN

#### VERGELIJKING VAN DE CO<sub>2</sub>-UITSTOOT

Per vervoermiddel op een traject Parijs-Amsterdam in kg CO<sub>2</sub>-eq./reiziger.



## Pionier van de duurzame catering aan boord

Dankzij de samenwerking met RailRest is Thalys erin geslaagd om de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de catering met 55% terug te dringen<sup>2</sup>. Onze prioriteiten: seizoengroenten en -fruit, biologisch geteelde voedingsmiddelen, streekproducten en minder rood vlees.

## Naar een betere mobiliteit van deur tot deur

De verplaatsingen vóór en na de treinreis vertegenwoordigen bijna 40% van de uitstoot van onze klanten. Om deze impact te beperken, stelt Thalys alles in het werk om CO<sub>2</sub>-arme trajecten vóór en na de reis te promoten. Men vindt alle praktische informatie, zoals stads- en metroplannen, op de website thalys.com en op ThalysNet, de portaalwebsite. Daarnaast kan men in de ThalysBar tickets voor het openbaar vervoer kopen zonder bijkomende kosten. ■

### INDICATOREN

**13,43 g**

De gemiddelde uitstoot van de Thalys per reiziger en per kilometer bedraagt 13,43 g CO<sub>2</sub>-eq<sup>1</sup>.

**55%**

De CO<sub>2</sub>-uitstoot die wordt veroorzaakt door de catering aan boord, is tussen 2007 en 2011 met 55% gedaald<sup>2</sup>.

### MEER DAN

**81.000**

In 2011 werden in de ThalysBar meer dan 81.000 tickets voor het openbaar vervoer verkocht.

## ACTIE EEN ECODYNAMISCHE MILIEUSTRATEGIE IN HET HOOFDKANTOOR

“Van harte welkom” betekent ook een voorbeeldig milieubeleid voeren in het hoofdkantoor, ten aanzien van zowel onze medewerkers als onze bezoekers. Daarom hanteert Thalys sinds 2010, in samenwerking met Leefmilieu Brussel, een ecodynamische strategie. Groene stroom, thermostaatkranen, bewegingssensoren en ecotips zijn enkele van de laatste ontwikkelingen. Leefmilieu Brussel beloofde de ondernomen acties met twee (van de drie) sterren. ■

<sup>1</sup> Bron: Bilan Carbone<sup>®</sup> Thalys 2011, EcoRes.  
<sup>2</sup> Voor de maaltijden die tussen 2007 en 2011 werden opgediend in Comfort 1.  
<sup>3</sup> Meer details op [www.thalys.com/uitstoot](http://www.thalys.com/uitstoot)  
<sup>4</sup> Bron: Bilan carbone<sup>®</sup> in het station Saint-Martin-de-Belleville, (Les Menuiers, Val Thorens), Moutain Riders 2007.

### KORT

#### SNEEUW THALYS

Door de auto te laten staan en te kiezen voor de Sneeuw Thalys om op skivakantie te gaan, verlaagt een Belgisch koppel zijn CO<sub>2</sub>-uitstoot voor het hele verblijf met 48%<sup>4</sup>!

## DE UITDAGINGEN VAN MORGEN ONZE ENERGIE METEN EN HET AFVAL AAN BOORD SORTEREN

Met het oog op de energie-efficiëntie willen wij een beter inzicht krijgen in het elektriciteitsverbruik van onze treinstellen. Momenteel worden tests uitgevoerd in een rijtuig met elektriciteitsmeters, alvorens deze aanpak uit te breiden naar alle treinen. Anderzijds wordt de mogelijkheid onderzocht van selectieve afvalsortering in de treinen, om afval van het vertrektot het eindpunt te kunnen valoriseren. ■

# DE PRESTATIE-INDICATOREN VAN 2011

DEZE PRESTATIE-INDICATOREN WERDEN BEREKEND VOLGENS DE AANBEVELINGEN VAN DE UIC (UNION INTERNATIONALE DU CHEMIN DE FER) OF DE NIET-GOUVERNEMENTELE ORGANISATIE "GLOBAL REPORTING INITIATIVE" (GRI). OP DIE MANIER VOLDOEN ZE AAN DE GEZAMENLIJKE PRINCIPES VAN DE SPELERS INZAKE DUURZAME ONTWIKKELING. ZE VORMEN EEN AANVULLING BIJ DE ELEMENTEN DIE IN DIT VERSLAG WORDEN VOORGESTELD

## THALYS INTERNATIONAL

### DE ONDERNEMING

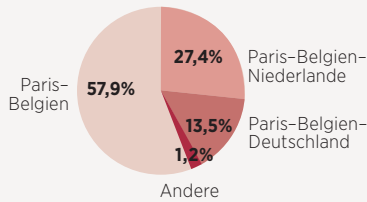
**Oprichtingsdatum:** 1995

**Rechtsvorm:** Coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid naar Belgisch recht

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

**Omzet:** € 470 miljoen in 2011 (+8,8% versus 2010)

### VERKEHRSVERTEILING



### HET ROLLEND MATERIEEL

**26** treinstellen

**377** zitplaatsen per treinstel (waarvan 120 in Comfort 1 en 257 in Comfort 2)

## RESPECT VOOR EN WELZIJN VAN DE REIZIGER



### STIPTHEID OP 15 MINUTEN

**87,5%**

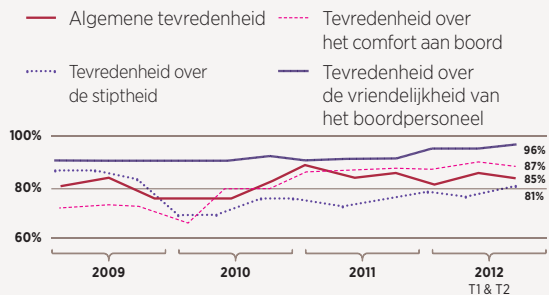
in 2011 (oftewel +12,4% ten opzichte van 2010)



### TOEGANKELIJKHEID

In 2011 werden **1.281** reizen gemaakt door minder mobiele personen.

### EVOLUTIE VAN DE KLANTENTEVREDENHEID



## DE MANNEN EN VROUWEN VAN THALYS INTERNATIONAL (HOOFDKANTOOR)



### AANTAL MEDEWERKERS IN HET HOOFDKANTOOR

**136** (in fulltime equivalents)



### GEZONDHEID EN VEILIGHEID OP HET WERK

**18** verloren werkdagen voor arbeidsongeval  
**2** arbeidsongevallen  
**1,76%** absentieïsme



### LOOPBAANOPVOLGING

**16,7%** turnover

**2.850** opleidingsuren

**75%** werknemers die een opleiding hebben gevolgd  
**100%** van de werknemers hadden een evaluatiegesprek  
**21** opleidingsuren / FTE

### GELIJKHEID MANNEN-VROUWEN

Binnen het Directiecomité

**4** mannen  
**2** vrouwen

Binnen Thalys International

**47%** mannen  
**53%** vrouwen

### MOBILITEIT **81%**

van de woon-werkverplaatsingen te voet, met de fiets, met het openbaar vervoer.

## MILIEUPRESTATIE



### INTERMODALITEIT

**29** informatiedocumenten om de reizigers naar het station te helpen komen en er terug te vertrekken

MEER DAN

**81.000**

tickets voor het openbaar vervoer verkocht aan boord



### DUURZAME VOEDING

MEER DAN

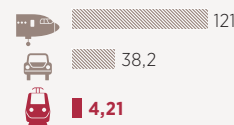
**228.000**

koffies met het Rainforest Alliance-label verkocht in de ThalysBar

**1.098.089** plaatjes bioboter (10 g) verdeeld

### VERGELIJKENDE CO<sub>2</sub>-UITSTOOT IN KG CO<sub>2</sub>-EQUIVALENT / REIZIGER

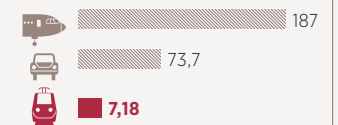
#### PARIJS - BRUSSEL



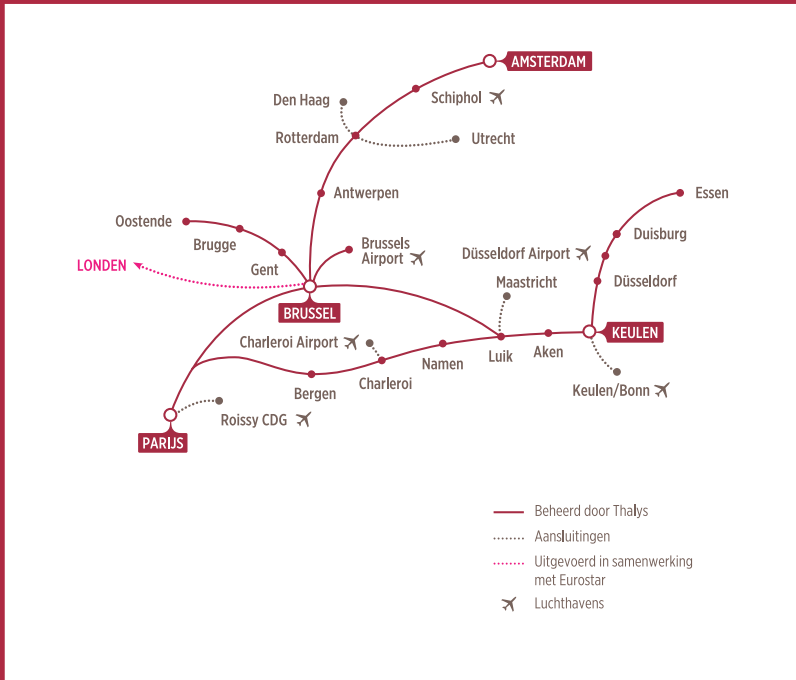
#### AMSTERDAM - PARIJS-



#### KEULEN - PARIJS



Meer details op [www.thalys.com/uitstoot](http://www.thalys.com/uitstoot)



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

Cel Duurzame Ontwikkeling  
Thalys International  
Stefaniaplein 20  
1050 Brussel-België  
Contact: dorothee.bernier@thalys.com