THALYS

# BIENVENUE CHEZ NOUS

RAPPORT **DÉVELOPPEMENT DURABLE**

**RESPECT ET BIEN-ÊTRE DU VOYAGEUR**
CULTIVER LE BIENVENUE CHEZ NOUS POUR OPTIMISER LA SATISFACTION CLIENT **P.06**

**FAMILLE THALYS**
ANIMER UNE CHAINE 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 POSSIBLE

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 Paris

**Direction Artistique :**
Dot Studio

**Infographies**
studio.v2

**Photogravure**
HPS. Directeur Image XXX

**Crédits photo**
XXX

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 avec des encres végétales par un imprimeur certifié Imprim'Vert


## EN BREF

**UN SIÈGE SOCIAL EXEMPLAIRE**
L'IBGE (Institut Bruxellois de l'Environnement) récompense la gestion environnementale du siège bruxellois de Thalys en lui accordant 2 étoiles (sur les 3 étoiles possibles).

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

**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 au départ de l'aéroport international de Bruxelles.
Plus de 80 destinations accessibles grâce à ces billets combinés train+avion.

**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 AUSSI 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 $CO_2$ 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 1ere 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 personnelle-

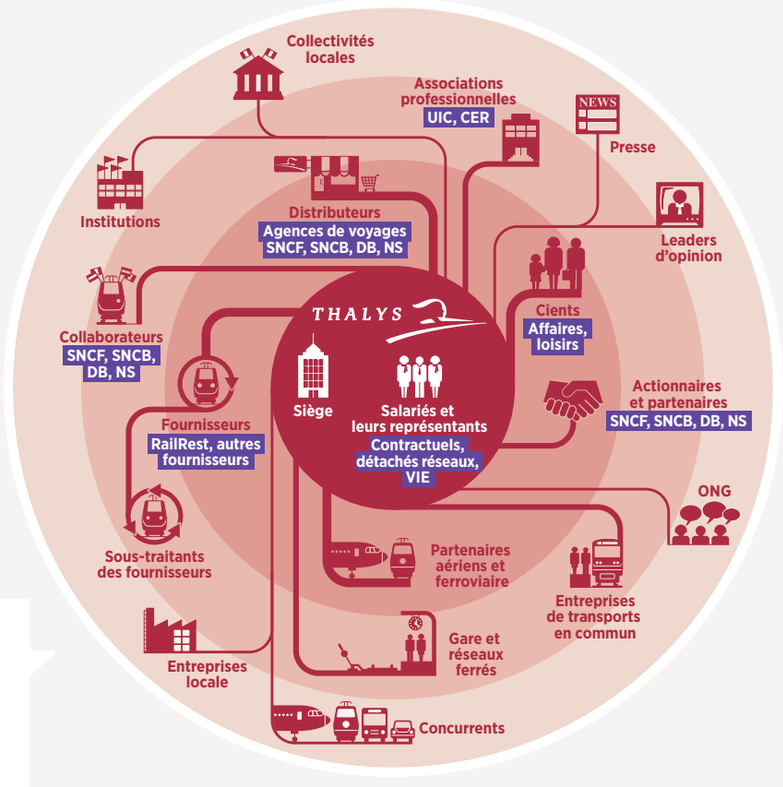
# AGIR POUR UN TRAIN PLUS DURABLE

UNE ACTION 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 chaine de mobilité multimodale. ■

**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 en entreprise.

STRATÉGIE

## UNE POLITIQUE DÉVELOPPEMENT DURABLE STRUCTURÉE

**En 2011, la marque de fabrique "Bienvenue chez nous" nous invite à être plus exigeants encore.** Thalys décide alors de s'engager dans la démarche ISO 26 000, accompagné par Vigéo Entreprise, cabinet de conseil spécialisé. Irriguée par le dialogue avec les parties prenantes, la stratégie développement durable de Thalys s'articule autour du voyageur, se souciant de tous les collaborateurs qui fabriquent le service au quotidien, tout en limitant son impact sur l'environnement. ■

# 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. ■

**1** Source : Wifi Commercial Report 2011, Nokia Siemens Networks and 21Net

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[1]. 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.

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

Pour identifier les éventuelles défaillances et valider les progrès réalisés, des enquêteurs interrogent plus de 2 800 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 alertés sur la route allemande. Le nettoyage 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 par l'amélioration de la ponctualité des trains et du confort à bord.

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

### Informer clairement et au bon moment

L'information délivrée avant le voyage est jugée satisfaisante par 85 %[2] des clients de Thalys. L'amélioration de l'information délivrée pendant le voyage constitue une priorité, notamment en situation perturbée. C'est l'objectif de la démarche Service +, qui rationnalise 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. ■

**2** Source : ESC on-board Q4 2011

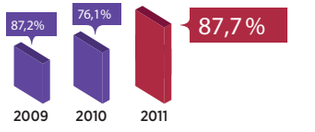
BRÈVE

**LA MEILLEURE SOLUTION DE MOBILITÉ**

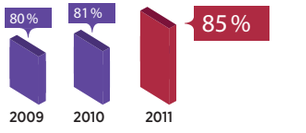
L'étude EPSA "Travel Time Efficiency" objective les avantages de Thalys sur ses concurrents aériens : plus rapide, plus économique, plus écologique, Thalys est aussi le moyen de déplacement qui permet de mieux valoriser le temps de transport. Ainsi, 97 % des voyageurs professionnels travaillent à bord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

INDICATEURS

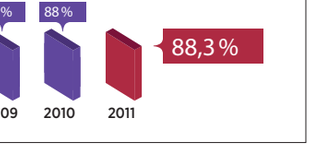
**RÉGULARITÉ DES TRAINS À 15 MINUTES**




**PROGRESSION SATISFACTION CLIENT**




**SATISFACTION LIÉE À L'AMABILITÉ DU PERSONNEL DE BORD**



## 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 offre 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, un 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* :
- Carte de fidélité Thalys TheCard
- Mobile Ticket (sur GSM)
- Email 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. ■

**1** Source : Factor X, Momenturn Winterralys, 2012
**2** Source : Agence Bio - chiffres clés France, 2010

INDICATEUR

**18 %**

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

**72 %**

des clients satisfaits de la restauration à bord en 2011 ( +6 points versus 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 CHAINE DE PRODUCTION RESPONSABLE ET ENGAGÉE

ENJEUX

### L'HUMAIN AU CŒUR DU SERVICE

**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 chaine 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. ■

INDICATEUR

**2 500**
personnes travaillent main dans la main pour produire un service performant.

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 2 500 collaborateurs.** Près de 150 personnes travaillent au siège ou en gares, parmi lesquelles des contractuels Thalys International, des détachés SCNB et SNCF et 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. Ils 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.** "

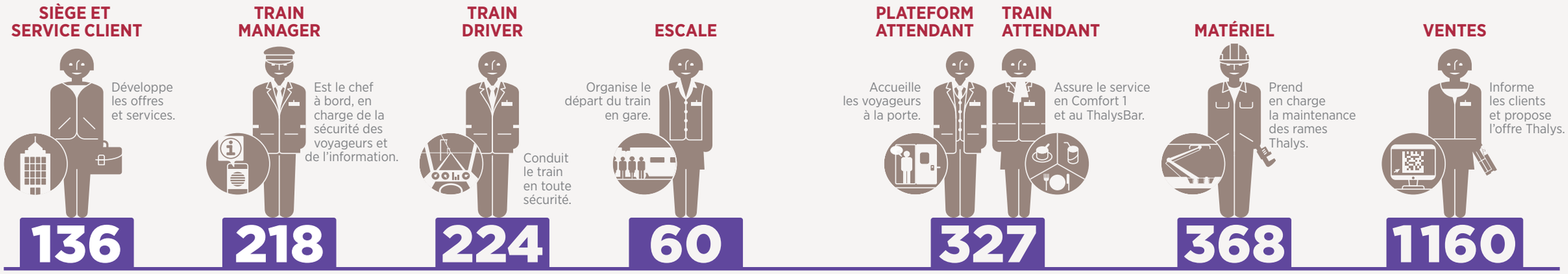
BRÈVE

**LES DÉFIS SOLIDAIRES 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 3 000 €.

## LES MEMBRES DE LA FAMILLE THALYS

**RÉPARTITION PAR MISSION**

(soit plus de 2 500 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 [1], 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 pour renforcer l'équité et clarifier les processus RH. Début 2012, nous avons actualisé la classification des fonctions avec Hudson, un cabinet RH extérieur. ■

BRÈVE

**UNE CHARTE POUR LES COLLABORATEURS DIRECTS**

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

INDICATEUR

**2 850**

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

**1** Base : contractuels Thalys International, collaborateurs SNCB et SNCF détachés au siège et VIE.

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.**

● **Des outils pour déléguer**

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, imprévue, et livre les premiers éléments d'explication.

● **Les Talk Lunchs** réunissent les managers du siège et des 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 transparente, participative et horizontale, articulée au travail d'animation des managers et encadrants. ■

AU CŒUR DES ENJEUX DE DEMAIN

# RENFORCER LA FIERTÉ ET LE SENTIMENT D'APPARTENANCE

**Les actions mises en place pour mieux communiquer sont importantes pour la motivation de nos collaborateurs,** elles doivent encore être renforcées. Pour prolonger le dialogue, l'entreprise s'appuie sur les 6 engagements "Bienvenue chez nous" : Ponctualité, Accessibilité, Information, Considération, Bien-être et Ouverture. Ils nous permettent de nous doter d'un langage commun. ■

# 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 $CO_2$ à l'échelle européenne [1].** 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 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 carbone. Elle permet également de limiter la congestion routière. À titre d'exemple, avec seulement 6,99 kg [2] équivalents $CO_2$ émis lors d'un trajet Paris-Amsterdam, contre 63 kg pour la voiture ou 81 kg [3] pour l'avion, Thalys constitue le mode de transport le plus respectueux de l'environnement, devant la route et l'aérien. ■

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

BRÈVE

**UN BILAN ENVIRONNEMENTAL EXHAUSTIF**

Réalisé en 2009 [4], il permet de comprendre les impacts environnementaux de l'activité 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 un impact vertueux : elles permettent de réduire directement les émissions qui auraient été induites par d'autres modes de transport. Thalys a ainsi une balance carbone positive.

### Une source de croissance

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

CHAQUE TONNE ÉQ. $CO_2$ ÉMISE PAR **L'ACTIVITÉ DE THALYS PERMET D'ÉVITER L'ÉMISSION DE 3,4 À 4,6 TONNES** VIA LES AUTRES MODES DE TRANSPORT.

### 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 l'émission de plus de 213 tonnes éq. $CO_2$.

### 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. ■

INDICATEURS

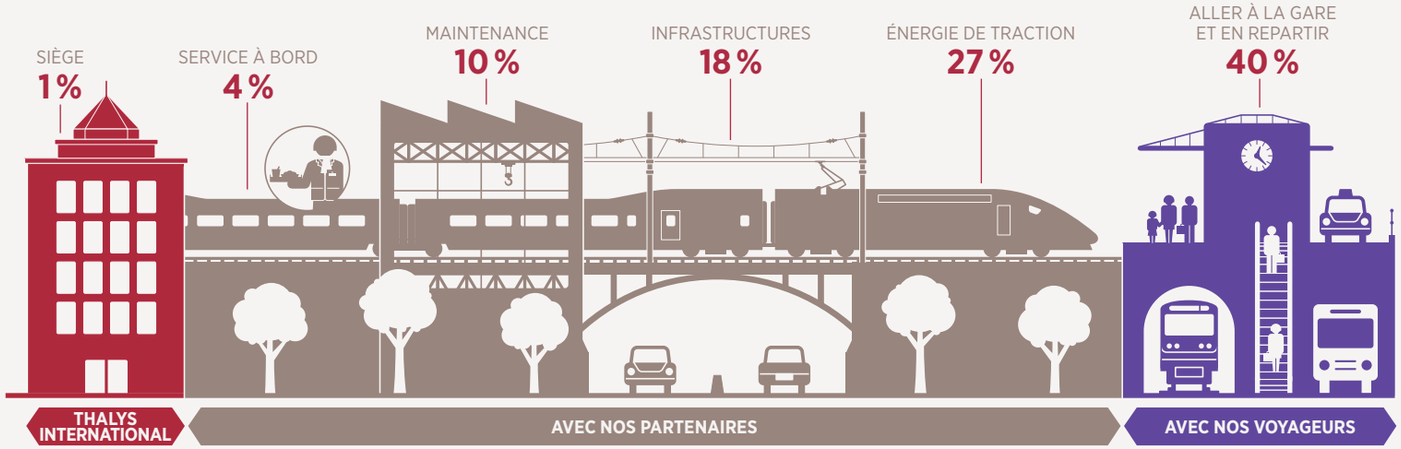
**CHAQUE MOIS**

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

## LE BILAN CARBONE DE THALYS EN 2011*

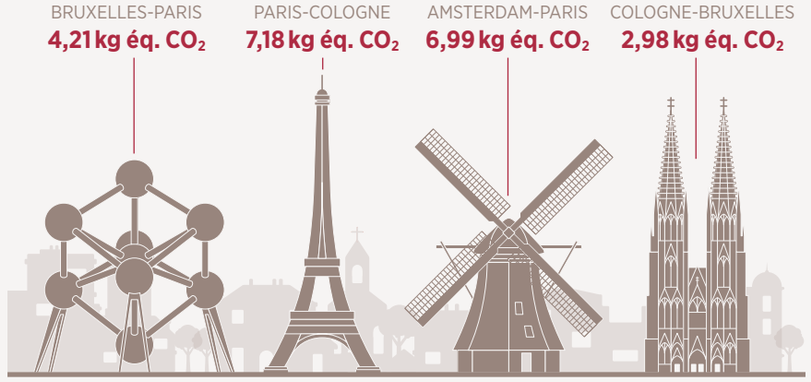
**RÉPARTITION DES ÉMISSIONS DE $CO_2$ PAR POSTE**

(activité globale : 134 569 tonnes éq. $CO_2$)




## LES ÉMISSIONS DE $CO_2$ PAR VOYAGE EN THALYS*

En kg équivalent $CO_2$ par voyageur




* Source : Bilan Carbone® Thalys 2011, EcoRes.

ENGAGEMENT

# RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE

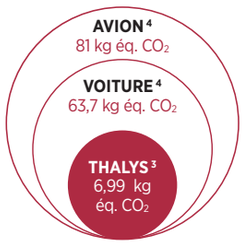
**En 2011 Thalys a actualisé le Bilan Carbone® de son activité. Il s'élève à 134 569 tonnes[2] éq. $CO_2$, soit l'équivalent de la consommation électrique annuelle de plus de 9 600 ménages belges[1].**

3 ans après la première mesure, montrant que le passage à la grande vitesse de l'ensemble du réseau s'est réalisé sans émissions de CO2 supplémentaires. Une force pour Thalys, qui 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'infrastructure 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 $CO_2$**

Par moyen de transport sur un trajet Paris-Amsterdam en kg éq. $CO_2$/voyageur.




**● Pionnier de la restauration durable embarquée.**
La collaboration avec Railrest est a permis de réduire de 55 % les émissions carbone de la restauration[3]. 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 près de 40 % des émissions de nos clients[5]. 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 thlays.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 $CO_2$**
c'est l'émission moyenne générée par Thalys par voyageur et par kilomètre[1].

**55%**
de réduction des émissions carbone liées à la restauration à bord entre 2007 et 2011[3].

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

AGIR

# UNE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE ÉCO-DYNAMIQUE 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 éco-dynamique avec l'Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement. Parmi les dernières avancées : électricité verte, vannes thermostatiques, détecteurs de présence et éco-gestes. L'IBGE a attribué deux étoiles sur les trois possibles pour saluer les actions entreprises. ■

1 Source : www.climat.be – Hypothèse : un ménage belge consomme 20 000kWh/an et émet ainsi 14t eq. $CO_2$. S
2 Source : Bilan Carbone® Thalys 2011, EcoRes.
3 -55 % d'émissions carbone pour les lunch/diners servis en CF1 entre 2007 et 2011. Source: Factor-X The Climate Consulting Group.
4 EcoPassenger UIC : www.ecopassenger.com.
Plus de détails sur www.thalys.com/emissions
5 Source : EcoRes 2012
6 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 $CO_2$ de l'ensemble de son séjour ![6]

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. ■

MIEUX COMPRENDRE THALYS

# LES INDICATEURS DE PERFORMANCE 2011

CES INDICATEURS DE PERFORMANCE ONT ÉTÉ CALCULÉS SELON LES RECOMMANDATIONS DE L'UIC (UNION INTERNATIONALE DU CHEMIN DE FER) 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

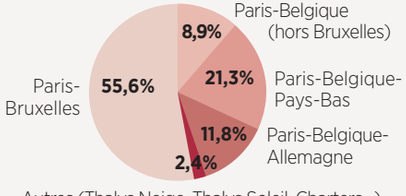
**Date de création :** 1996

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

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

**Chiffre d'affaires :** 470 millions

### RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES




Autres (Thalys Neige, Thalys Soleil, Charters...)

### 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

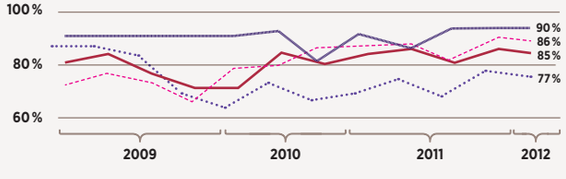
**87,5 %**
**en 2011** (soit +12,4 % par rapport à 2010)

### 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 de bord




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

### NOMBRE DE COLLABORATEURS AU SIÈGE

**136** (en équivalents temps plein)

### SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

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

**2 accidents** du travail

**14,2%** taux **d'accidents du travail** (pour un million d'heures prestées)

**1,76%** taux **d'absentéisme**

### SUIVI DES CARRIÈRES

**16,7 %** Taux de **turnover**

**2850**
**heures de formation**

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

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

**21 heures de formation par ETP**

### ÉGALITÉ HOMMES-FEMMES

Au sein du Comité de Direction

**67 %** **33 %**

Au sein de Thalys International

**47 %** **53 %**

### MOBILITÉ

**81 %**
**des déplacements domicile-travail** à pied, à vélo, en transports en commun

## PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

### INTERMODALITÉ

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

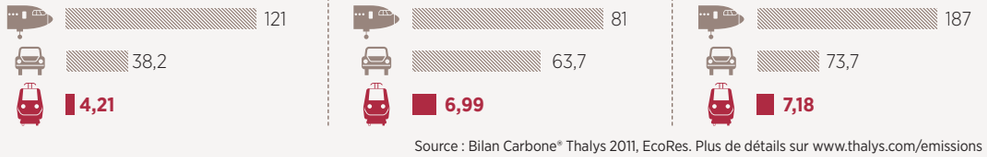
**PLUS DE**
**81 000**
**tickets de transport** en commun vendus à bord

### ALIMENTATION DURABLE

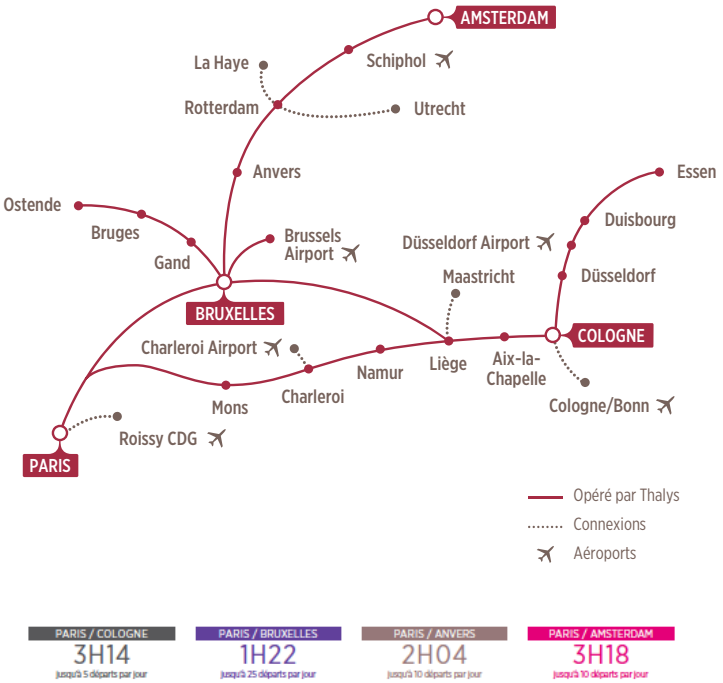
**PLUS DE**
**228 000**
**cafés certifiés Rainforest alliance** vendus au ThalysBar

**Plus de 1 098 000 plaquettes de beurre bio** (30g) distribuées

### ÉMISSIONS DE $CO_2$ COMPARATIVES EN KG ÉQUIVALENT $CO_2$ / VOYAGEUR




Source : Bilan Carbone® Thalys 2011, EcoRes. Plus de détails sur www.thalys.com/emissions




| PARIS / COLOGNE | PARIS / BRUXELLES | PARIS / ANVERS | PARIS / AMSTERDAM |
|---|---|---|---|
| 3H14 | 1H22 | 2H04 | 3H18 |
| jusqu'à 5 départs par jour | jusqu'à 25 départs par jour | jusqu'à 10 départs par jour | jusqu'à 10 départs par jour |

THALYS

BIENVENUE CHEZ NOUS

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

**www.thalys.com**