

« *Bienvenue chez nous* »

**THALYS, PREMIER RESEAU FERROVIAIRE INTERNATIONAL
A GRANDE VITESSE EN EUROPE**



Thalys est le train rouge à grande vitesse qui relie Bruxelles à Paris en 1h22, mais aussi à Cologne et à Amsterdam en 1h47 et 1h49 seulement. Depuis 2011, Thalys dessert également les trois villes allemandes de Düsseldorf, Duisbourg et Essen. Depuis le 12 avril 2014, Thalys propose en outre des liaisons quotidiennes entre Lille-Europe et Amsterdam en 2h40, sans correspondance.

Depuis 1996, Thalys est le seul acteur réellement multiculturel à avoir réussi le pari du ferroviaire international à grande vitesse sur quatre pays. Cette réussite est autant commerciale (avec plus de 100 millions de voyageurs transportés) que technique (Thalys ayant réussi aussi bien dès 2008 la mise en place du WiFi à bord qu'en 2009 l'implantation du nouveau système de management des trains, l'ERTMS). Par ailleurs, Thalys est membre de Railteam, coopération entre les principaux opérateurs ferroviaires à grande vitesse européens, de la CER (Community of European Railway and Infrastructure Companies) et de l'UIC (Union Internationale des Chemins de Fer).

Pour gagner en efficacité et en fluidité, et pour améliorer encore le service et la satisfaction des clients, Thalys deviendra une entreprise ferroviaire de plein exercice le 31 mars 2015.

Portée par sa devise « Bienvenue chez nous », Thalys entend offrir à tous ses clients un accueil de la meilleure qualité et une expérience de voyage unique à travers un service d'exception qui fait aujourd'hui référence à l'échelle mondiale : confort ergonomique, accueil de la meilleure qualité, restauration de qualité, bouquet de services en Comfort 1, mise à disposition des nouvelles technologies de communication (toutes les voitures Thalys proposent une connexion WiFi à bord), etc.



Bruxelles



Amsterdam



Cologne

1. Un réseau ferroviaire unique en Europe



Le réseau international de Thalys, développé au fil des années, permet de relier à **grande vitesse** Bruxelles à Paris en **1h22** (25 aller-retour (AR)/jour), à Cologne en **1h47** (5 AR/jour) et à Amsterdam en **1h49** (jusqu'à 12 AR/jour).

Les voyageurs Thalys peuvent désormais rejoindre **Lille-Europe en 35 minutes depuis Bruxelles**, 1h25 depuis Anvers et 2h40 s'ils viennent d'Amsterdam.

En Belgique, Thalys dessert, depuis Paris, Bruxelles depuis ses débuts en 1996, mais aussi Gand en **2h05** (1 AR/jour), Anvers en **2h02** (9AR/jour), Liège en **2h08** (6 AR/jour), Bruges en **2h29** (1 AR/jour) et Ostende en **2h45** (1 AR/jour).

Vers les Pays-Bas, Thalys assure **12** liaisons quotidiennes entre Bruxelles et les villes de Rotterdam (en **1h10**), Schiphol Aéroport (en **1h32**) et Amsterdam (en **1h49**).

En Allemagne, depuis le 15 décembre 2013, Thalys propose chaque jour 3 aller-retour depuis Bruxelles vers Düsseldorf et Essen en respectivement **2h14** et **2h39**, 2 aller-retour entre Bruxelles et Duisbourg (en **2h28**), ainsi que 5 aller-retour vers Aix-la-Chapelle et Cologne, ses destinations historiques, en **1h08** et **1h47**.

2. Thalys, laboratoire d'innovations

Depuis sa création, Thalys ne cesse de proposer des produits et services toujours plus performants qui rendent **l'expérience du voyage unique** : un accueil chaleureux et multilingue, des rames confortables équipées d'une connexion WiFi¹, des prises électriques à chaque siège, une restauration de qualité au Thalys Welcome Bar ou à la place en Comfort 1, la vente de titres de transport en commun pour les villes de destination, la possibilité de privatiser un salon en Comfort 1, etc.

Pionnière en technologie mobile, Thalys a lancé le principe de dématérialisation de ses billets, avec le **Ticketless** en 2004. Depuis 2011, les voyageurs peuvent également profiter du **MobileTicket**², qui permet de recevoir un titre de transport sur un smartphone. Enfin, **l'application mobile** de Thalys entend apporter aux voyageurs une information complète et efficace (horaires, réservations, info trafic...). Une nouvelle fonction d'achat est disponible depuis décembre 2013.

Des services innovants pour chouchouter les voyageurs fréquents de Comfort 1



Depuis mi-décembre 2013, Thalys propose à ses clients fréquents (Platinum, Platinum+ et Gold) de Comfort 1 de télécharger gratuitement un journal, un magazine ou (clin d'œil de Thalys à ses origines belges) une bande dessinée, via l'application « **e-PRESS&MORE** » disponible sur thalysthecard.com. La fonctionnalité est rappelée dans le mémo de voyage adressé la veille du départ. Le voyageur a accès au catalogue dès 00h01 le jour du voyage, et est invité à télécharger son titre préféré avant ou après son trajet (pour préserver la qualité du service WiFi à bord). Un service innovant et « poids plume » pour des clients mobiles et connectés, désireux d'information et de découverte.



En complément, le service de **pré-réservation de services à bord** permet à ces mêmes voyageurs de réserver leur journal préféré ainsi que leur petit-déjeuner, déjeuner ou dîner avant leur voyage en Comfort 1 (sur la liaison Bruxelles-Paris) via un module de réservation disponible sur le site thalysthecard.com, et ce jusqu'à deux jours avant le voyage. Une attention qui fait la différence, quand on sait que 83%³ des Européens interrogés par Thalys déclarent que la lecture de journaux et magazines papier reste leur activité favorite à bord des trains.

¹ Un service fourni par 21Net et activé par Nokia Siemens Networks

² Pour tout achat d'un Ticketless sur Thalys.com et Thalysthecard.com

³ Selon l'étude Thalys-Ifof sur la mobilité internationale, réalisée au cours de l'été 2013 auprès de 4 025 Européens dans les 4 pays desservis par Thalys (Belgique, Allemagne, France et Pays-Bas)

3. Des solutions de voyage adaptées aux besoins de chacun

Voyageurs d'affaires ou de loisirs, Thalys propose une gamme tarifaire qui s'articule autour de trois produits très lisibles : **No-Flex**, **Semi-Flex** et **Flex**. En jeu : le niveau de confort choisi (le Comfort 1 de Thalys offrant un large bouquet de services pour un voyage à haute valeur ajoutée), la flexibilité souhaitée et le degré d'anticipation :



Dans chaque rame, *Le Salon* est un espace privatisable en Comfort 1, pour des réunions à 300 km/h en toute confidentialité.

Flex : le voyage à haute valeur ajoutée, 100% services et flexibilité en Comfort 1. Pour tous ceux qui souhaitent voyager dans le plus grand confort, le **Comfort 1** de Thalys propose une série d'atouts uniques, inclus dans le prix : connexion Internet à haut débit gratuite, restauration servie à la place, possibilité de réserver un taxi, de privatiser un Salon à bord (un espace de quatre places, qui permet par exemple de tenir une réunion durant le trajet), mise à disposition de la presse internationale... **Le tarif Flex** offre les meilleures conditions de flexibilité et une souplesse d'accès aux trains encadrant le train réservé : 141€ pour un aller simple Bruxelles-Paris, 79€ Bruxelles-Cologne et 109€ Bruxelles-Amsterdam.

Les voyageurs professionnels bénéficient en outre des Thalys Lounge en gare de Bruxelles-Midi et de Cologne, ainsi que de nombreuses possibilités similaires dans la plupart des villes du réseau Thalys grâce à un partenariat avec les salles de réunions du groupe Régus.



Les voyageurs munis d'un billet Semi-Flex bénéficient du service WiFi gratuit, tant en Comfort 1 qu'en Comfort 2.

Semi-Flex Comfort 1 et Comfort 2 : combiner flexibilité, services et prix. Pour tous les voyageurs qui souhaitent bénéficier du meilleur de Thalys dans les deux catégories de confort, à prix intéressant et avec une flexibilité relative (échange et réservation sous conditions), Thalys a créé les tarifs **Semi-Flex**, en **Comfort 1** et en **Comfort 2**. En Comfort 1, les billets Semi-Flex (aller simple) sont accessibles à partir de 59€ (Bruxelles-Paris), 35€ (Bruxelles-Cologne) et 49€ (Bruxelles-Amsterdam). En Comfort 2, les billets Semi-Flex comprennent le service WiFi. Ils sont proposés, pour un aller simple, à partir de 58€ (Bruxelles-Paris), 35€ (Bruxelles-Cologne) et 45€ (Bruxelles-Amsterdam).



Comfort 2

No-Flex : la grande vitesse et le confort de Thalys à petits prix. De nombreux clients cherchent à bénéficier du confort et de la grande vitesse de Thalys dans les meilleures conditions tarifaires possibles. Les tarifs **No-Flex** ont été créés pour répondre aux attentes des voyageurs qui anticipent leurs réservations et sont prêts à renoncer à la flexibilité pour profiter des prix les plus bas. Paris est ainsi accessible à partir de 29€ (aller simple), Cologne et Amsterdam à partir de 19€ et 29€



La gamme Thalys offre de nombreuses solutions de voyages à petits prix : les offres No-Flex et les billets « 1ères Minutes » mais aussi les tarifs dédiés « Jeune », « Senior » et « Family ».

Thalys à tout âge. Thalys propose également des tarifs « **Jeune** », « **Senior** » et « **Family** », afin d'offrir à ces catégories de voyageurs des conditions tarifaires avantageuses.

Par ailleurs, « **Adult&Co** » est une offre idéale pour voyager en groupe (trois à cinq adultes) entre Bruxelles et l'Allemagne à 19€. Enfin, le service **Kids Connection** permet aux parents d'envoyer leurs enfants (âgés de 4 à 14 ans) en vacances à Paris depuis Bruxelles – et vice-versa – en toute sérénité. Pris en charge par un accompagnateur formé, les enfants voyagent en toute sécurité tout en s'amusant.

Les abonnements. Le programme **ThePass**, décliné en plusieurs formules (Weekend, Premium et Business), a pour objectif d'offrir un niveau inédit de flexibilité aux voyageurs fréquents, mais aussi des réductions sur le prix des billets.

D'autre part, Thalys dispose d'une **offre BtoB** dédiée aux entreprises. Ses abonnements « **Classic** » et « **Advantage** » proposent de nombreuses solutions, qui permettent aux organisations de rationaliser à la fois leurs coûts et leur *travel management* (avec par exemple un système de reporting en ligne), tout en bénéficiant de nombreux avantages et gains de flexibilité.

Thalys TheCard, un programme de fidélité pour tous. Thalys propose à tous ses clients le programme de fidélité **Thalys TheCard**, qui réunit aujourd'hui plus de 230 000 membres. Il se décline en quatre cartes, en fonction de la fréquence de voyage : Silver, Gold, Platinum et Platinum+. Facile à utiliser, la carte de fidélité présente de nombreux avantages très concrets, dont un système d'équivalence simple pour gagner des points échangeables en billets Thalys mais aussi auprès de partenaires. D'autre part, la présentation d'une carte de fidélité offre une souplesse d'accès appréciable en termes d'horaires. Tous les clients Thalys TheCard peuvent accéder aux trains encadrant celui qu'ils ont réservé (c'est-à-dire avant ou après) s'ils sont munis d'un billet Semi-Flex, ou à tous les trains de la journée s'ils disposent d'un billet Flex.



Silver

1 à 10 voyages / an
1€ dépensé = 1 mile



Gold

11 à 27 voyages / an
1€ dépensé = 2 miles



Platinum

28 à 99 voyages / an
1€ dépensé = 2 miles



PLATINIUM+

Dès 100 voyages / an
1€ dépensé = 2 miles gagnés



Des billets à petits prix. Depuis 2012, Thalys a mis au point des formules tarifaires qui permettent de voyager à des prix avantageux, entre Bruxelles et Paris..

Les « 1^{ères} Minutes » : chaque jour, Thalys met en ligne des billets Bruxelles-Paris (22€ l'aller simple en Comfort 2) dans un espace dédié sur le site thalys.com, pour des voyages à environ trois mois (entre J + 82 jours et J + 3 mois).

« Les Immanquables » : en réservant entre 14 et 10 jours avant le départ, il est possible de bénéficier de 60% de réduction. (

Avantages Culture. Thalys parcourt quatre territoires riches d'histoire et de culture, qui offrent une programmation remarquable dans une diversité intéressante d'institutions comme de disciplines artistiques. Pour faciliter les découvertes, Thalys noue de nombreux partenariats qui se traduisent en avantages concrets pour ses clients. Le plus souvent, la présentation du titre de transport Thalys donne accès à des réductions sur les billets d'entrée.



Déjeuner servi à la place en Comfort 1

Restauration. Dans une démarche qui consiste à valoriser l'expérience à bord, Thalys accorde une importance stratégique à la qualité de l'accueil comme à l'offre de restauration. Au Thalys Welcome Bar comme à la carte en Comfort 1, les produits régionaux, bio et de saison sont privilégiés et proposés dans des recettes originales représentant l'ensemble des destinations Thalys. En collaboration avec la société Railrest, Thalys assure ainsi un service particulièrement soigné.

4. Des résultats positifs



Un chiffre d'affaires en augmentation de 3% en septembre 2014.

Une hausse du trafic de 3,8% en septembre 2014 par rapport à septembre 2013.

Ponctualité et régularité. Thalys met tout en œuvre afin d'emmener ses clients à destination dans le respect de leurs horaires. Fin septembre 2014, l'entreprise a enregistré des chiffres record en termes de satisfaction clients et de régularité cumulée, avec respectivement 88%⁴ et 93%⁵. En 2013, Thalys affichait déjà de beaux résultats avec un taux de satisfaction global de 87,3% et une ponctualité à 90%.

⁴ Fin septembre 2014

⁵ Ponctualité à 15 minutes, selon les normes internationales en vigueur

5. Le 31 mars 2015, Thalys se transformera en entreprise ferroviaire de plein exercice

Le fonctionnement actuel. Depuis 1996, la SNCB, la SNCF et la DB sont actionnaires (à hauteur de 28%, 60% et 10%) de Thalys, avec les chemins de fer néerlandais (NS) pour 4^e partenaire. Thalys International est chargée de l'*exploitation commerciale* des trains rouges. L'opération ferroviaire en tant que telle, qui consiste à faire rouler ces trains sur chacune des infrastructures nationales, est assurée par les 4 partenaires, chacun étant responsable de la mission de transport pour son pays.

La transformation, initiée par ses deux actionnaires principaux, consiste à confier à Thalys en direct, via la création d'une entreprise ferroviaire de plein exercice, cette mission de transport. Thalys opérera en direct ses trains en Belgique et en France, son cœur de territoire. La SNCB et la SNCF seront actionnaires de l'entreprise ferroviaire créée à cette fin (à hauteur de 40% et 60%).

En Allemagne et aux Pays-Bas, rien ne change pour Thalys, qui continuera d'être opérée par les NS et la DB, dans le cadre des accords en vigueur entre actionnaires et partenaires. Le projet de transformation ne remet ainsi pas en cause le modèle original de Thalys, qui reste fondé sur la coopération internationale.

L'objectif pour Thalys est de gagner en efficacité et en fluidité pour améliorer encore le service et la satisfaction des clients. En opérant en direct sur son cœur de territoire (Belgique-France) où se concentrent 80% de l'activité, Thalys vise une meilleure maîtrise et une meilleure réactivité. Cela permettra plus de souplesse et augmentera la qualité globale de l'offre de services.

Au niveau des moyens industriels, Thalys exercera en direct la gestion de ses rames et de ses sillons afin d'optimiser les coûts. Par ailleurs, le management direct des équipes de Thalys permettra d'optimiser l'expertise et le partage de l'information.

Une équipe projet a été mise en place au sein de Thalys International pour mener à bien cette transformation, en coordination avec les actionnaires et représentants de Thalys, prévue pour le 31 mars 2015.



6. Une approche durable

Thalys International entend proposer la solution de transport la plus compétitive et la plus durable en Europe. Il s'agit d'un engagement de long terme, qui repose sur 3 axes : **le respect et le bien-être des voyageurs, le développement des collaborateurs et de tous ceux qui font Thalys au quotidien, et l'optimisation de l'impact environnemental.**

Un bilan carbone maîtrisé. La stratégie volontariste de Thalys porte définitivement ses fruits. En effet, engagé depuis 2008 dans une démarche de maîtrise de son bilan carbone, **Thalys confirme son avance en termes de performances environnementales grâce à des actions claires sur des enjeux-clés : énergie de traction, voyage de porte-à-porte, dématérialisation des titres de transport, services à bord avec une restauration durable et report modal.** Thalys a ainsi pu réduire son empreinte carbone de 14% entre 2007 et 2012, notamment grâce à un effort considérable sur la restauration dont le bilan carbone a été réduit de 55% entre 2007 et 2011. Par ailleurs, Thalys émet environ 10 fois moins de kg eq. CO2 qu'un trajet en voiture entre Bruxelles et Paris ; 13 fois moins qu'un trajet en avion entre Bruxelles et Schiphol et jusqu'à 15 fois moins entre Paris et Cologne. Mais 40% des émissions globales sont liées aux kilomètres parcourus avant et après le transport en Thalys. L'entreprise s'attèle donc également à faciliter le porte-à-porte avec des solutions les moins émettrices possibles.

Une démarche RSE. En 2013, la stratégie volontariste et globale de Thalys lui a également valu d'obtenir la note « Gold » (7/10) d'Ecovadis, une plateforme de notation de la responsabilité sociétale des entreprises, dédiée aux achats responsables. Le rapport d'audit réalisé par Ecovadis consacre les engagements de Thalys en matière de respect de l'environnement, de conditions de travail, de pratiques commerciales et de politique d'achats.

NF Service Transport. En août 2014, Thalys International s'est vu renouveler son certificat de qualité NF Service Transport par AFNOR Certification pour la ligne Bruxelles-Paris⁶.

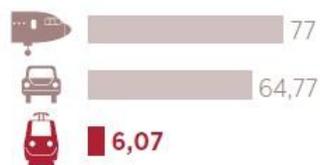
⁶ Thalys a eu son 1er certificat de qualité NF Service Transports en août 2013, une première à l'échelle internationale.

ÉMISSIONS DE CO₂ COMPARATIVES (en kg équivalent CO₂ /voyageurs)

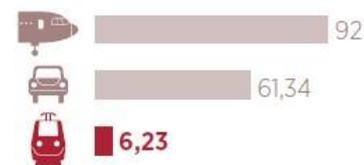
PARIS - BRUXELLES



PARIS-AMSTERDAM



PARIS - COLOGNE



Source : Bilan Gaz à Effet de Serre (BGES) Thalys 2012. Plus de détails sur www.thalys.com/emissions.

7. Des connexions intermodales



Soulignant son approche intermodale du transport, Thalys a conclu un partenariat avec différentes compagnies aériennes. **Thalys permet ainsi de relier Bruxelles-Midi et Anvers au réseau de KLM via l'aéroport de Schiphol en 1h32.** L'entreprise a également conclu un partenariat d'intermodalité avec Brussels Airlines, Jet Airways et Hainan Airlines, afin de relier le centre de Paris à leurs destinations aériennes internationales via Brussels Airport, assurant ainsi une liaison quotidienne entre Brussels Airport et Paris (en 1h47) en période estivale, de juin à septembre.

D'autre part, depuis octobre 2012, Thalys simplifie le voyage Amsterdam-Londres et Cologne-Londres, en proposant un billet unique. Le service est opéré par Thalys entre Bruxelles, Amsterdam et Cologne, et par Eurostar entre Bruxelles et Londres.

Contacts presse

Thalys International (Bruxelles)

Patricia Baars
02 504 05 99
presse@thalys.com

Whyte Corporate Affairs

Marine Catlin
02 738 06 46
mc@whyte.be