

**« Bienvenue chez nous »**

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

**Thalys International offre un réseau ferroviaire à grande vitesse présent dans 4 pays d'Europe: l'Allemagne, la Belgique, la France et les Pays-Bas. Ses trains emmènent plus de 6 millions de voyageurs chaque année, reliant entre autres Bruxelles à Paris en 1h22, Cologne en 1h47 et Amsterdam en 1h49.**

**Portée par sa devise « Bienvenue chez nous », Thalys International entend offrir à tous ses clients un accueil de la meilleure qualité et une expérience de voyage unique. Un véritable état d'esprit, qui anime une chaîne de production de près de 2.500 collaborateurs<sup>1</sup> et se traduit à tous les niveaux de l'entreprise.**

**Depuis sa création en 1995<sup>2</sup>, Thalys International n'a cessé d'innover afin de proposer des produits et services toujours plus performants. Cette volonté d'innovation constante permet à Thalys de proposer aujourd'hui aux voyageurs un réseau ferroviaire à grande vitesse unique en Europe, renforcé d'années en années, ainsi que de nombreux services à valeur ajoutée.**

### **Un réseau ferroviaire unique en Europe**

La Belgique est au cœur du réseau ferroviaire à grande vitesse de Thalys. Développé au fil des années, ce réseau international permet aujourd'hui de relier entre autres Bruxelles à Paris en 1h22 (jusqu'à 25 aller-retour par jour), à Cologne en 1h47 (5 AR/jour) et à Amsterdam en 1h49 (jusqu'à 10 AR/jour).

En France, Thalys dessert Paris depuis ses débuts, en 1996. Mais en saison, le train rouge à grande vitesse rallie également les grandes villes du sud de la France (avec le Thalys Soleil) et les pistes enneigées de la Tarentaise (avec le Thalys Neige).

Les Pays-Bas sont accessibles à grande vitesse depuis 2009. Thalys assure la liaison Bruxelles-Amsterdam, s'arrêtant également à Rotterdam et à Schiphol. Afin de toujours mieux répondre aux besoins des voyageurs, cette liaison verra sa fréquence renforcée par deux liaisons Bruxelles-Amsterdam à partir du 7 octobre 2013, et une supplémentaire dès le 15 décembre 2013.

En Allemagne, Thalys dessert depuis 2009 les villes d'Aix-la-Chapelle et Cologne à grande vitesse. Depuis 2011, elle fait également escale dans trois autres villes : Düsseldorf, Duisbourg et Essen. A partir du 15 décembre 2013, Thalys proposera 3 aller-retour au départ de Essen.

<sup>1</sup> Dont environ 150 personnes établies au siège.

<sup>2</sup> Sous le nom Westrail International.

## **Soutenir l'intermodalité**

Depuis 2011, Thalys assure également une liaison quotidienne entre Paris et Brussels Airport (en 1h47), soulignant son approche intermodale du transport. Par ailleurs, l'entreprise a conclu des partenariats avec les compagnies aériennes Brussels Airlines, Jet Airways et Hainan Airlines, afin de relier le centre de Paris à leurs réseaux via Brussels Airport.

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.

## **Services et technologie à bord**

Thalys International entend offrir à tous ses clients un accueil de la meilleure qualité et une palette de services qui rendent l'expérience du voyage unique : un personnel accueillant, des rames confortables équipées d'une connexion WiFi et de 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 International a lancé le principe de dématérialisation de ses billets, avec le Ticketless en 2004. Et depuis 2011, les voyageurs peuvent également profiter du MobileTicket<sup>3</sup>, 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...). Par ailleurs, une nouvelle fonction d'achat sera disponible dès le mois d'octobre 2013.

## **Des produits adaptés à la demande**

Voyageurs d'affaires ou de loisirs, Thalys propose plusieurs produits et formules tarifaires suivant les besoins de ses clients.

L'offre comporte une large gamme tarifaire avec, notamment, le Comfort 1 Flex ou Semi-Flex, avec son bouquet de services pour un voyage à haute valeur ajoutée ; le billet Semi-Flex de Comfort 2, comprenant également l'accès au WiFi ; et une offre de petits prix avec les billets No-Flex en Comfort 2, pour tous ceux qui désirent réserver leurs billets à l'avance.

A cela s'ajoutent des formules tarifaires qui permettent de voyager à prix doux entre Bruxelles et Paris (les Immanquables et les 1ères Minutes), des formules groupe ou liées à l'âge, ainsi que des possibilités d'abonnement, notamment pour les entreprises.

## **Ponctualité et satisfaction des voyageurs**

Thalys met tout en œuvre afin d'emmener ses clients à destination dans le respect de leurs horaires.

Au 1<sup>er</sup> semestre 2013, l'entreprise a atteint son objectif de 90% de régularité cumulée<sup>4</sup>. Au cours de la même période, Thalys International a également enregistré auprès de ses clients un taux de satisfaction globale de 87,9%, soit une augmentation de plus de 2 points par rapport au premier semestre 2012 (85,7%).

---

<sup>3</sup> Pour tout achat d'un Ticketless sur Thalys.com et Thalysthecard.com.

<sup>4</sup> Normes internationales, régularité à 15 minutes.

## **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.

En se concentrant sur les périmètres sur lesquels elle peut agir<sup>5</sup>, Thalys International mène une stratégie active, qui lui a permis de réduire son empreinte carbone de 14% entre 2007 et 2012. Un voyage en Thalys émet en moyenne 10 fois moins de CO<sub>2</sub> par passager que le même voyage en voiture et 20 fois moins qu'en avion.

## **Une entreprise en croissance**

Thalys International affiche une croissance constante de ses activités. L'entreprise a enregistré, en 2012, un chiffre d'affaires de 470 millions d'euros. A fin août 2013, le chiffre d'affaires (+1,2%) et le trafic (+0,8%) marquaient une légère augmentation par rapport à la même période l'année précédente. Un résultat positif, compte tenu du contexte économique et d'un plan de maintenance nécessitant une réduction de capacité de 5%.

La chaîne de production de Thalys fonctionne grâce au travail quotidien de près de 2.500 collaborateurs. Environ 150 personnes – des contractuels Thalys International, détachés SNCB et SNCF, Volontaires Internationaux en Entreprise<sup>6</sup> - travaillent au siège. Par ailleurs, Thalys mène sa mission à bien grâce à une collaboration efficace avec ses partenaires : les compagnies ferroviaires belge, française, néerlandaise et allemande (SNCB, SNCF, NS et DB), et Railrest pour l'accueil et la restauration à bord.

## **Poursuivre le développement au travers d'une entreprise ferroviaire de plein exercice**

Pour poursuivre le développement et gagner encore en maîtrise, en efficacité et en fluidité les actionnaires de Thalys International - la SNCB et la SNCF - ont pris la décision de procéder à un changement majeur à l'horizon 2015 et de créer une entreprise ferroviaire de plein exercice pour opérer le service Thalys en Belgique et en France.

Les conseils d'administration des deux actionnaires ont approuvé cette décision cet été et Thalys International est en train de mettre en place, en interne, une équipe chargée de mener le projet à terme d'ici 2015.

---

<sup>5</sup> Optimisation des temps de parcours, partenariats d'intermodalité, politique de restauration durable, etc.

<sup>6</sup> Stages en entreprise.

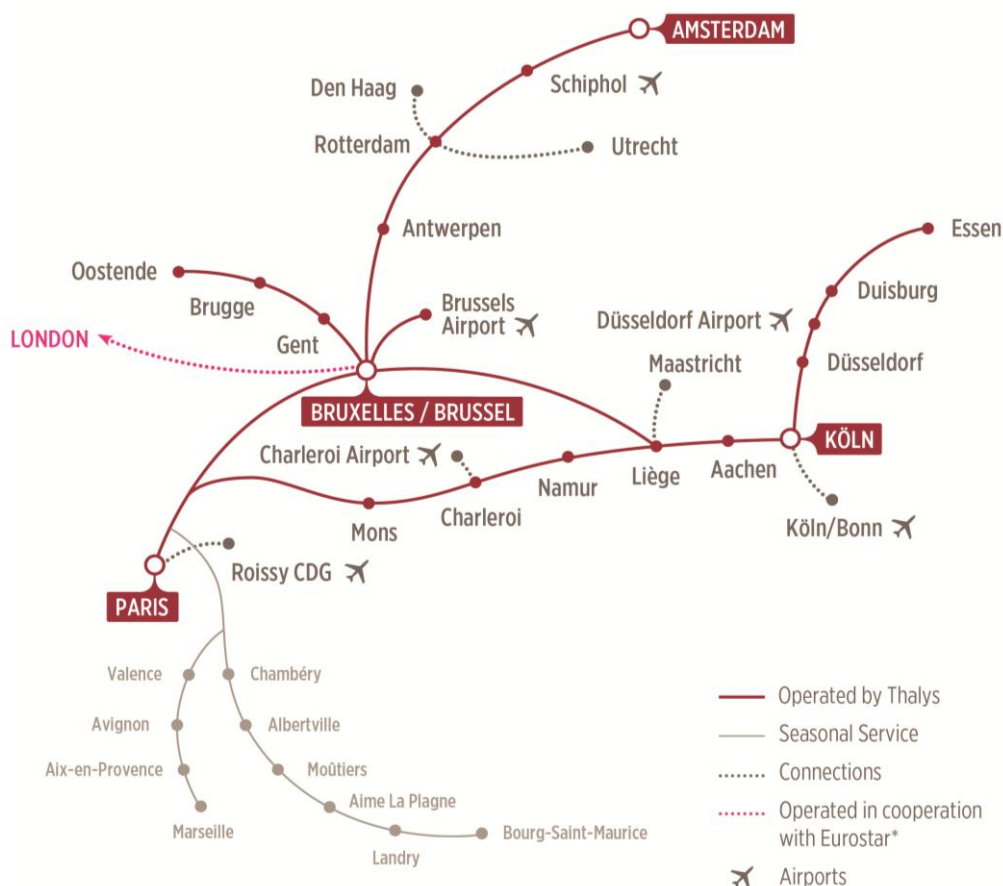
## A propos de Thalys

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, Duisburg et Essen, ainsi que Brussels Airport.

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).

La signature « Bienvenue chez nous » est le mot d'ordre de la marque et de l'entreprise qui fait de la qualité de l'accueil et du service ses valeurs-clés. Toutes les voitures Thalys proposent une connexion WiFi à bord (service fourni par 21Net et activé par Nokia Siemens Networks) et ont bénéficié d'une rénovation complète qui combine nouveau design et confort. Une offre de restauration repensée est également servie à la place en Comfort 1, et accessible au bar pour la clientèle de Comfort 2.

Le programme de fidélité Thalys TheCard permet de cumuler des Miles et donne accès à une palette de services. Il est accessible à tous les voyageurs sur [thalys.com](http://thalys.com).



## Contacts presse

**Thalys International**  
Charlotte De Thaye  
02 504 05 69  
[presse@thalys.com](mailto:presse@thalys.com)

**Whyte Corporate Affairs**  
Marine Catlin  
02 738 06 20  
[mc@whyte.be](mailto:mc@whyte.be)