

PLUS DE CHOIX, DES TRAINS A LA CARTE



Avec sa nouvelle gamme, Thalys challenge son modèle historique. Standard / Comfort / Premium : derrière les noms qui changent, c'est une offre qui s'adapte aux besoins des voyageurs quel que soit leur motif de voyage, leur pays ou leur destination.

L'articulation binaire entre « Comfort 2 » (quatre voitures par rame et une voiture-bar) et « Comfort 1 » (trois voitures avec leur bouquet de services complet) sera bientôt révolue. Au travers de sa nouvelle gamme, résolument ternaire, Thalys se met en mouvement, avec pour maîtres mots la personnalisation et la transparence. Ainsi, la dénomination des trois catégories de billets a été choisie par les clients¹ et le personnel pour être aisément compréhensible dans toutes les langues.

« Comfort » : le choix de l'espace (+30%) et du calme associé. © Régis Faller 2017 pour Thalys.

1. **« STANDARD » (dès 19€), c'est le choix de la qualité, conforme aux meilleurs standards du transport international**, avec un WiFi nouvelle génération offert à tous depuis le printemps 2016 et une offre de restauration soignée en voiture-bar. Les uns privilégieront les petits prix et l'anticipation (« Standard Mini » : Bruxelles-Paris dès 29€, Bruxelles-Cologne et Bruxelles-Amsterdam respectivement à partir de 19 et 29€). Les autres souhaiteront bénéficier de possibilités d'échange et de remboursement (« Standard » : dès 52, 31 et 44€ respectivement).
2. Avec **« COMFORT » (dès 33€), Thalys personnalise son offre à l'attention notamment des clients business**. Avec cette nouvelle proposition, Thalys ouvre plus grand les portes du Comfort 1² et optimise ses espaces. Cible du dispositif : tous ceux qui, ces dernières années, ont eu tendance à basculer du Comfort 1 au Comfort 2 du fait de politiques transports plus restrictives. Thalys leur propose ainsi de voyager dans des espaces plus adaptés à leurs besoins, sans le coût additionnel du bouquet de services. Ces voitures offrent en effet des sièges ergonomiques et des tablettes plus larges très appréciées pour travailler. Avec 39 places en moyenne par voiture (vs 56 sièges par voiture en Comfort 2), le Comfort 1 offre globalement + 30% d'espace, et le calme associé. Quel impact tarifaire pour le client³ ? Un accès aux espaces de Comfort 1 dès 33€ (tarif « Comfort » Bruxelles-Cologne).
3. La dénomination **« PREMIUM » (dès 70€) souligne ainsi par contraste l'exceptionnelle qualité du bouquet de services de Thalys, encore renforcée**. A noter : la répartition Comfort / Premium répondra aux besoins des voyageurs. Ainsi, en semaine, deux voitures sur trois resteront « Premium » pour satisfaire aux besoins des nombreux voyageurs d'affaires et fréquents qui apprécient la richesse du bouquet de services. Le week-end au contraire, deux voitures seront proposées en catégorie Comfort.

Clé de voûte de l'efficacité du système, le taux de remplissage des trains permet de proposer dans chaque catégorie le prix le plus juste. Pour l'optimiser, deux instruments sont clés : le « yield management » tout comme l'encadrement des échanges et des remboursements. Le premier est désormais généralisé, y compris en catégorie « Premium ». Le second est renforcé et clarifié. Ainsi, chez Thalys comme chez beaucoup de confrères, les tout petit prix n'offrent aucune possibilité d'échange ni de remboursement (qu'il s'agisse du low cost IZY, de « Standard Mini » ou des grandes promotions). A l'inverse, les billets « Premium » intègrent tout le bouquet de services Thalys, dont des possibilités d'échange et de remboursement illimitées, sans condition et sans frais. En « Standard » aussi bien qu'en « Comfort », le système est homogénéisé : l'échange sera ainsi rendu possible jusqu'au dernier moment, et sans limite de nombre, en contrepartie de frais fixés dans la fourchette basse du secteur à 15€ par billet. Le remboursement restera également possible, moyennant une retenue de 50% (sans changement par rapport à l'offre actuelle).

30% DE PETITS PRIX, DES TRAINS POUR TOUS



Standard : le choix de la qualité et du WiFi pour tous, dès 19€ (Bruxelles-Cologne) et 29€ (Bruxelles-Amsterdam et Bruxelles-Paris). © Régis Faller pour Thalys 2017.

#1 Toujours plus de petits prix

Avec sa nouvelle offre, Thalys réaffirme sa vocation de transporter tous les publics en répondant notamment aux besoins de petits prix.

Premier signe fort, les prix bas sont préservés à l'identique*. Des tarifs inchangés depuis 2012 alors même que Thalys a généralisé au printemps 2016 le WiFi gratuit pour 100% des clients à bord de tous les trains rouges !

Ainsi, depuis Bruxelles, Paris reste accessible dès 29€ en Thalys (19€ avec IZY au tarif standard, 10€ sans garantie de place assise et 15€ sur strapontin), l'Allemagne et les Pays-Bas dès 19 et 29€.

Dans ce contexte, Thalys augmente sa part de petits prix pour passer de 25 à 30%**.

*Voir grille tarifaire en annexe. ** Prix d'appel, tarifs préférentiels et promotions, toutes routes, au-dessous de 40€, en incluant IZY.

#2 Une attention spéciale aux jeunes

Leur proposer les tarifs les plus bas de Thalys, le plus longtemps possible, tel est l'objectif fixé pour répondre aux besoins des moins de 26 ans, avides de voyage et d'échange interculturel, mais à faible anticipation. Côté prix, Thalys joue la simplicité, en alignant le tarif « Jeune » sur les prix d'appel (dès 19€ et 29€ selon la destination). Dans ce cadre, Thalys leur réserve un avantage notable : un accès étendu le plus possible à ces tarifs, jusqu'à 2 jours avant le départ sur les trains les moins pleins.

Cette approche complète les offres « Minigroup » et « TickUp » qui permettent de profiter de conditions avantageuses à plusieurs. D'autres réductions dédiées aux jeunes, assorties de possibilités d'échange et de remboursement pour ceux qui en ont besoin, viennent par ailleurs compléter le dispositif (avec des réductions tarifaires de -30 et -50%). Enfin, les tarifs « Kid » (prix fixe quelle que soit la destination : 15€ Standard / 20€ Comfort / 30€ Premium), et « Senior » (-30% sur le tarif de référence) sont maintenus et déclinés dans chaque catégorie.

#3 Des tarifs ajustés pour toutes les demandes de voyages³

Favoriser l'accessibilité de Thalys au global, c'est une démarche qui concerne toutes les catégories de billets et non pas seulement les tarifs économiques. Ainsi l'offre Premium sera désormais proposée dès 70€ (tarif Paris-Cologne, soit, - 14% par rapport au prix antérieur fixe de 81€).

La logique ? Encourager l'anticipation et l'upgrade pour optimiser l'ensemble des espaces, et générer de la valeur au global en même temps qu'une plus grande satisfaction-clients. La stratégie est explicite : ce n'est pas sur l'augmentation des tarifs mais sur l'optimisation de son offre et de son taux d'occupation que Thalys fonde sa croissance.

Exemple Bruxelles / Paris :

Une accessibilité renforcée Tarifs entrées de gamme						
			Actuellement	→	Nouvelle offre	
IZY	BSGPA*	No flex	10 €	=	10 €	
	Strapontin		15 €	=	15 €	
	Standard IZY		19 €	=	19 €	
Thalys	CF2	Semi-flex	29 €	=	29 €	STANDARD MINI
			62 €	>	52 €	STANDARD
	CF1 (Comfort & services)	Flex	65 €	>	55 €	COMFORT (NEW)
			142 €	>	115 €	PREMIUM

*Billet sans garantie de place assise, le tout premier prix IZY.

PLUS GÉNÉREUX, DES SERVICES ENRICHIS



Premium : le meilleur de Thalys. © Régis Faller 2017 pour Thalys.

Avec cette nouvelle gamme, Thalys réaffirme son pari d'un service d'excellence pour les clients business et fréquents.

Le meilleur de Thalys comprend à toute heure une offre de restauration servie à la place, avec boissons chaudes ou froides à volonté, un personnel de bord attentionné à disposition, un service de réservation de taxi à Bruxelles et Paris, un WiFi plus rapide, un ensemble de titres de presse internationale à disposition dans toutes les langues Thalys.

Avec PREMIUM, Thalys renforce sa stratégie de valeur ajoutée pour les voyageurs d'affaires et fréquents.

Restauration. En ligne avec les tendances culinaires du moment, authentiques et naturelles, le grand chef belge Frank Fol – souvent dénommé « le chef des légumes » – travaillera en collaboration avec les traiteurs Thalys pour sublimer les légumes grâce à ses 44 techniques développées spécifiquement. Points clés :

la variété (une soixantaine de menus différents permettront de renouveler le plaisir de la surprise aux clients fréquents), la fraîcheur, la saisonnalité et l'origine locale des produits, le plus souvent possible « bio ». Dans ce cadre, la plage horaire des repas complets sera étendue, notamment celle du petit-déjeuner, plébiscité par les clients. Le plateau (au choix, sucré ou salé) sera servi jusqu'à 10h environ. Les pauses gourmandes sont par ailleurs retravaillées avec le chef Olivier Pichot dans des portions encore plus généreuses pour satisfaire les clients quelle que soit l'heure de leur voyage.

Kiosque de presse internationale. L'offre sera étendue tant en quantité qu'en diversité (+ 25% de titres disponibles par voyageur en presse papier). Par ailleurs, les clients Premium auront progressivement accès au kiosque numérique de Thalys, jusqu'ici réservé aux membres du programme ThalysTheCard.

WiFi augmenté. Déjà plus rapide (2 Mo/sec versus 1 Mo/sec), le forfait WiFi « Premium » sera dès le 10 décembre étendu à 500 mo – la moyenne d'utilisation étant actuellement de 70 mo par appareil connecté.

Accès aux lounges. Jusqu'ici réservés aux adhérents du programme de fidélité, les lounges de Bruxelles et Paris seront désormais intégrés au bouquet de services « Premium » : des espaces de travail et de repos en lumière naturelle, à quelques pas des quais Thalys, avec boissons et presse à disposition, incluant la possibilité de réserver une salle de réunion.

Les « Thalys Pass » : des abonnements actualisés. Dédié à la liaison Belgique-Paris, le « Pass Premium » offre des tarifs réduits sur le best-of de Thalys, lui ajoutant l'avantage majeur d'une souplesse d'accès pour la journée. Le « Pass Frequent » offre de son côté des réductions de -30 à -50% sur toutes les destinations et toutes les catégories de billets au choix.

Une offre corporate plus accessible. En parallèle de cette nouvelle gamme, Thalys revoit son offre corporate, notamment dans le sens d'un élargissement grâce à la suppression du seuil d'accès. Dès le 1^{er} voyage, les propositions avantageuses du programme seront désormais proposées aux entreprises qui en font la demande.

Décliné en trois niveaux, selon le nombre de voyages effectué par l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, le programme BtoB marie 4 avantages : des remises tarifaires, des échanges illimités, un remboursement jusqu'à J+1, et une souplesse d'accès à la journée.

Un programme relationnel repensé. « Silver », « Gold » ou « Platinum », la ThalysTheCard (aujourd'hui digitalisable) offre depuis 8 ans des avantages divers aux clients fidèles de Thalys (miles, accès aux lounges, souplesse d'accès, ...). Ce programme est en cours de refonte à horizon 2018 pour mieux répondre à l'évolution des attentes, en cohérence avec la nouvelle gamme d'une part, et les nouveaux contrats corporate d'autre part.

*Précisions

1. « Derrière les noms qui changent, c'est une offre qui s'adapte aux besoins des voyageurs. » La mécanique de co-construction adoptée par Thalys s'appuie sur la participation régulière des 5100 membres du panel international « Thalys Inside ».

2. « Avec cette nouvelle proposition, Thalys ouvre plus grand les portes du Comfort 1. » Quel impact tarifaire pour le client de Comfort 1 ? Prenons l'exemple de la liaison Bruxelles-Paris (la même démarche tarifaire étant à l'œuvre sur toutes les routes). La nouvelle catégorie « Comfort » permettra d'accéder aux espaces de Comfort 1, sans son bouquet de services, à partir de 55€ (soit **-15%** comparé à un ancien billet CF1 « Semi-Flex », avec services, à 65€). L'offre Premium est quant à elle désormais proposée dès 115€ (soit, à produit comparable, **-19%** par rapport au prix antérieur fixe, « non yieldé », de 142€). Les tarifs maximum (faible anticipation) resteront comparables. Prix maximum Comfort : 115€ (vs 118€ Comfort 1 Semi-Flex actuel). Prix maximum Premium : 145€ vs 142€ (+2%). En outre, les billets Comfort resteront en vente jusqu'au départ (sous réserve bien sûr de disponibilité) : ainsi, les clients pourront voyager en voiture de Comfort 1 à la dernière minute pour 115€, vs 142€ jusqu'ici (le tarif Flex étant aujourd'hui le seul proposé en Comfort 1 le jour du départ).

3. « Des tarifs ajustés pour toutes les demandes de voyages. » Quel impact tarifaire en Comfort 2 / Standard ? Observons dans le détail la route Bruxelles-Paris (la même démarche tarifaire étant à l'œuvre sur toutes les routes). Le prix d'appel est inchangé à 29€ (« Standard Mini » : Comfort 2, ni échangeable ni remboursable). Le tarif semi-Flex « Standard » diminuera dès 52€ (vs 62 € auparavant, soit **-16%**). Le tout, dans le cadre d'une stabilité voire d'une baisse des prix maximum de référence : le tarif maximum « Standard Mini » diminue ainsi de 54 à 49€ (soit **-9%**).

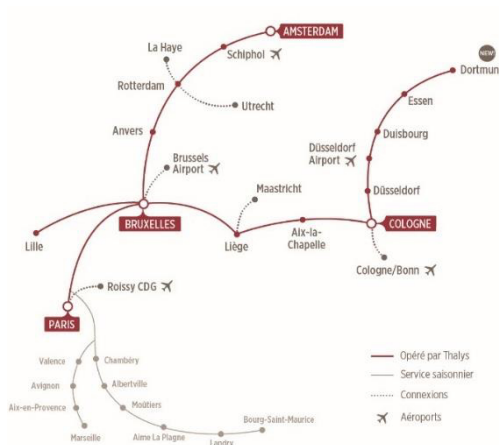
Grille tarifaire synthétique :

	IZY	Standard Mini	Standard	Comfort	Premium
Bruxelles-Paris	10/15/19€-59€	29-49€	52-99€	55-115€	115-145€
Bruxelles -Amsterdam	-	29-35€	44-82€	45-95€	97-117€
Bruxelles-Cologne	-	19-28€	31-66€	33-73€	70-85€

Thalys : 1996 – 2016

En 20 ans, Thalys est devenue, plus qu'une marque, un symbole. Symbole de l'Europe, Thalys et ses rames d'un rouge profond témoignent d'une Europe vivante où se croisent le français, le néerlandais, l'allemand, l'anglais et bien d'autres langues et où convergent des Européens venus de toutes parts et des voyageurs du monde entier.

Depuis 1996, Thalys est le seul acteur réellement multiculturel à avoir réussi le pari du ferroviaire international à grande vitesse sur quatre pays.



Jalons dans l'histoire de la société

- 1996 Création de Thalys et de la liaison Paris – Bruxelles – Amsterdam
- 1997 **Ouverture de la ligne à grande vitesse en Belgique : 1h25 entre Bruxelles et Paris**
Extension de la ligne jusqu'à Cologne et Aix-la-Chapelle
- 2004 **Dématérialisation du billet de transport avec Ticketless**
- 2008 Mise en place du WiFi à bord
- 2009 Ouverture des lignes à grande vitesse vers les Pays-Bas et l'Allemagne
Lancement du premier Thalys rénové
- 2011 Nouvelles dessertes allemandes (Düsseldorf, Duisburg et Essen)
- 2012 Lancement de l'Appli Mobile Thalys
Renforcement de la liaison Paris/Bruxelles vers Essen (avec 3 allers et 1 retour)
- 2013 **100 millionième voyageur**
- 2014 Inauguration de la liaison Lille-Amsterdam
- 2015 **Transformation en une entreprise ferroviaire de plein exercice**
Engagement de Thalys à diminuer de 40% ses émissions de CO₂
- 2016 Extension de la ligne jusqu'à Dortmund
Première circulation des trains IZY, la nouvelle alternative low-cost entre Paris et Bruxelles
Introduction du WiFi aussi bien en Comfort 1 qu'en Comfort 2



facebook.com/Thalys



twitter.com/thalys_fr



http://instagram.com/thalys

Contacts presse

Service de presse Thalys

Frédérique Delcroix

Juliana Bruno

Mathilde Ausort

Bérengère Vuathier

+32 2 548 06 51 (en journée)

+32 2 430 38 76 (le soir et les week-ends)

press@thalys.com

Whyte Corporate Affairs

Ariane Goossens

02 748 17 46

ag@whyte.be