



BIENVENUE CHEZ NOUS



DOSSIER DE PRESSE

2016



**Contacts presse**

**Thalys**

Eva Mertens / Bérengère Vuathier/ Peter Lybeer

+32 2 430 38 76

[presse@thalys.com](mailto:presse@thalys.com)

**Whyte Corporate Affairs**

Marine Catlin

+32 2 738 06 20

[mc@whyte.be](mailto:mc@whyte.be)



**L'essentiel** ..... page 3

Thalys « **entreprise ferroviaire** » ..... page 4

Quatre pays, vingt-cinq **destinations** ..... page 5

Une stratégie de **services** ..... page 6

Des solutions **pour tous** ..... page 8

Le choix de la valeur ajoutée **professionnelle** ... page 10

Une approche **durable** ..... page 11

**Visuels** presse ..... page 12



Thalys est le train rouge à grande vitesse qui relie notamment Bruxelles à Paris en 1h22, à Cologne en 1h47 et à Amsterdam en 1h50 seulement. **Ce service est porté par 2500 collaborateurs directs et indirects, des quatre pays Thalys.**



Lancé en 1996, Thalys a 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 système de management des trains, l'ERTMS). **Dans cette dynamique, Thalys est devenu le 1 avril 2015 une entreprise ferroviaire de plein exercice, avec pour objectif de gagner en efficacité et en fluidité, et d'améliorer encore le service et la satisfaction des clients.**

En minimisant l'impact environnemental du transport grâce notamment à une démarche de maîtrise de son bilan carbone global (voyage porte-à-porte, dématérialisation des billets, restauration durable...) et en maximisant sa valeur ajoutée pour le client, l'objectif de Thalys est de proposer la meilleure solution de voyage entre Bruxelles, Paris, Amsterdam ainsi que Dortmund à partir du 12 mars 2016. Portée par sa devise « *Bienvenue chez nous* », Thalys a créé une offre d'exception qui fait aujourd'hui référence. Ses services personnalisés et connectés visent à satisfaire une clientèle multiculturelle et mobile.

**A ce titre, Thalys est depuis août 2013 le premier acteur ferroviaire international certifié NF Service Transport par AFNOR Certification**, pour la qualité du service offert sur la ligne Bruxelles-Paris. Thalys est par ailleurs 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).

**Dans ce contexte, Thalys a développé une offre commerciale variée, généreuse (près d'un quart de billets vendus à petits prix) et adaptée à tous les profils de voyageurs** : loisirs comme professionnels, jeunes, seniors, familles et groupes. Pour un voyage à moindre anticipation, Thalys a créé « Les Immanquables », des billets à -60% accessibles entre 14 et 10 jours avant le départ vers la France. Pour un voyage à très faible anticipation, Thalys a inventé TickUp, une alternative au covoiturage qui permet de voyager à seulement 29€ entre Bruxelles et Paris, et accessible à partir de 7 jours avant le départ. **Le 3 avril 2016, Thalys franchira un cap supplémentaire avec IZY, une nouvelle alternative low-cost entre Bruxelles et Paris pour voyager à partir de 19€.**

#### Chiffres clés (données 2015)

- ☑ Taux de satisfaction : 88%
- ☑ Ponctualité : 92% à 15' / 89% à 10'
- ☑ Chiffre d'affaires : 487.511.000 €
- ☑ Parc : 26 rames Thalys / 2 rames IZY
- ☑ Nombre de places assises par rame : 371



## 1. THALYS « ENTREPRISE FERROVIAIRE »

**Thalys, depuis le 1 avril 2015, ce sont juridiquement 2 sociétés conjointes, dirigées dans les faits comme une seule entreprise, dans une même dynamique.** L'entreprise ferroviaire opère en miroir de la société d'exploitation, qui porte la coopération sur l'ensemble de son territoire depuis 1995.

- ☑ **La société d'exploitation** Thalys International, société coopérative à responsabilité limitée de droit belge, créée en 1995 (initialement sous le nom Westrail International), a pour actionnaires les sociétés de chemin de fer belge, française et allemande (28% SNCB, 62% SNCF, 10% DB), et les chemins de fer néerlandais (NS) pour partenaires.
- ☑ **L'entreprise ferroviaire** THI Factory, société anonyme de droit belge, juridiquement créée le 5 novembre 2013 et opérationnelle depuis le 1 avril 2015, est détenue à 40% par la SNCB et à 60% par la SNCF.

**En termes de gouvernance,** Thalys bénéficie ainsi de son autonomie comptable et budgétaire pour piloter l'évolution de son produit, mener les nouvelles étapes de son développement et assurer son futur. Son nouveau statut implique et autorise la pleine maîtrise et responsabilité de l'activité de transport, donc d'assumer pleinement et directement :

- ☑ la responsabilité en termes de sécurité et de ponctualité,
- ☑ la maîtrise directe de chacune des activités de transport,
- ☑ les demandes de sillons, relations avec les infrastructures,
- ☑ la gestion du planning et l'élaboration du roulement,
- ☑ la gestion de la sécurité,
- ☑ la conduite des trains,
- ☑ l'accompagnement des trains,
- ☑ la maintenance du matériel roulant,
- ☑ les relations avec les gares.

### Organigramme

CEO : Agnès Ogier

Deputy CEO / Chief Financial Officer : Véronique Bolland

Quality & Customer Service Director : Griet Lissens

Chief Operations Officer : Hélène Valenzuela

Chief Commercial Officer : Scheherazade Zekri-Chevallet

Services Director : Bertrand Camus

IT Director : David Reveillon

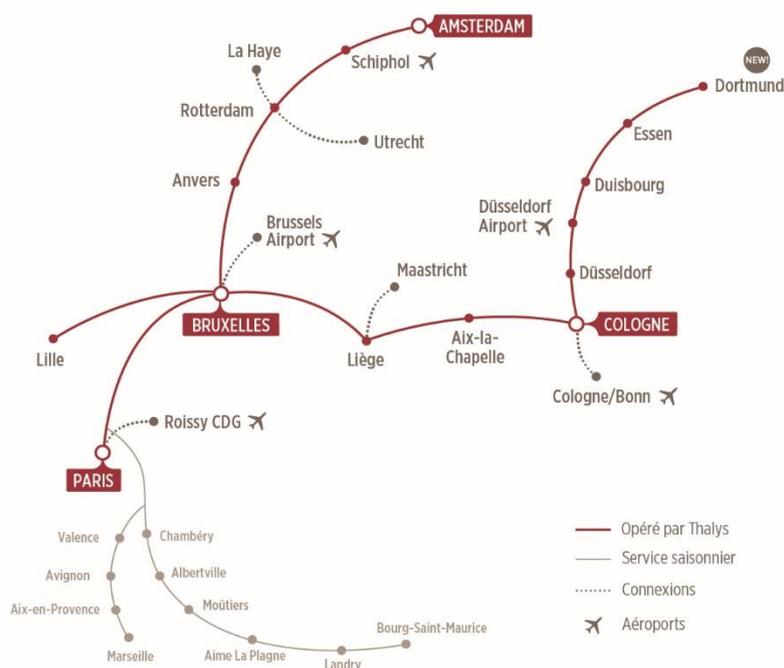
Safety Director : Eric Martos

### Thalys à nouvelle échelle

- ☑ **2500.** Thalys compte 550 collaborateurs directs, dont 250 conducteurs et chefs de bord mis à disposition par leur maison-mère sur la base du volontariat. En incluant les personnels extérieurs (comme par exemple les agents de service Railrest, les personnels associés NS et DB, les équipes de maintenance, ou encore les agents de distribution), Thalys compte 2500 collaborateurs.
- ☑ **Bruxelles-Liège-Anvers.** Le siège social de tout Thalys est basé à Bruxelles, ainsi que son Centre Opérationnel qui jouxte la gare de Bruxelles-Midi. Un local d'escale y est situé, ainsi qu'à Liège et à Anvers.
- ☑ **Paris.** Un établissement secondaire accueille les agents SNCF mis à disposition ainsi qu'une partie du management à Paris, où Thalys dispose de deux adresses. Le local d'escale est situé à l'étage du lounge-clients, rue de Dunkerque, à côté de la Gare du Nord (ouverture été 2015) ; la direction des services et le local d'exploitation sont situés rue Lafayette.
- ☑ **En Allemagne et aux Pays-Bas,** la mission de transport continue d'être opérée par les NS et la DB dans le cadre des accords en vigueur entre actionnaires et partenaires, et coordonnée par Thalys en tant que société d'exploitation, selon le modèle original de Thalys qui reste fondé sur la coopération internationale.



**Fréquence et rapidité sur 4 pays\* : 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** (24 AR/jour), auxquelles s'ajoutent 2 à 3 liaisons quotidiennes avec **IZY en 2h15** en moyenne (de 2h08 à 2h30 en fonction des horaires). Thalys dessert également **Amsterdam en 1h50** (14 AR/jour) et à **Cologne en 1h47** (5 AR/jour). A partir du 21 mars 2016, il se prolonge en Allemagne jusqu'à **Dortmund en 3h08** (3 AR/jour).



**En France**, Thalys dessert Paris depuis ses débuts en 1996 (1h22 depuis Bruxelles, 24 AR/jour), mais aussi, depuis le 12 avril 2014, Lille en **34 minutes** depuis Bruxelles et 1h18 depuis Anvers. A partir du 3 avril 2016, Paris sera également desservie 2 à 3 fois par jour grâce à **IZY en 2h15 en moyenne**.

**Vers les Pays-Bas**, Thalys assure **14** liaisons quotidiennes entre Bruxelles et les villes de Rotterdam (en **1h10**), Schiphol Aéroport (en **1h32**) et Amsterdam (en **1h50**).

**En Allemagne**, Thalys propose chaque jour 4 aller-retour depuis Bruxelles vers Düsseldorf et Essen en respectivement **2h12** et **2h38**, 4 aller-retour entre Bruxelles et Duisbourg en **2h25**, ainsi que 5 aller-retour vers Aix-la-Chapelle et Cologne, ses destinations historiques, en **1h08** et **1h47**. Prochainement, Thalys desservira Dortmund en **3h08** depuis Bruxelles avec 3 liaisons quotidiennes.

\* Fréquences à partir d'avril 2016.



### 3. UNE STRATEGIE DE SERVICE

« **Bienvenue chez nous** » : la posture de marque de Thalys résume son ambition de convivialité et de service, porté par un personnel multiculturel. Au travers d'un bouquet de services personnalisés et connectés, Thalys vise à optimiser la valeur ajoutée du transport, tant pour ses clients loisirs que pour les voyageurs d'affaires.

**Confort 1 ou Confort 2 ?** Toutes les rames Thalys, entièrement rénovées en 2009, offrent un grand confort et un design remarquable. La « première classe » de Thalys propose une série d'avantages inclus dans le prix du billet : connexion Internet, restauration servie à la place, possibilité de réserver un taxi, mise à disposition de la presse internationale... Thalys propose également la possibilité de privatiser un Salon à bord (un espace de quatre places, qui permet par exemple de tenir une réunion durant le trajet).

un accueil chaleureux et multilingue	les nouvelles technologies de communication à disposition (toutes les voitures Thalys proposent une connexion WiFi à bord)	un réseau de partenaires pour simplifier le voyage porte-à-porte (incluant la vente de titres de transport en commun à bord, comme le service en ligne « Book&Cab »)	un programme de fidélité, « Thalys TheCard », qui permet aux clients fréquents de cumuler des Miles et d'accéder à une palette de services privilégiés, comme pré-réserver son menu et son journal, ou télécharger un des titres du kiosque multimédia « e-Press&More » (magazines, bandes-dessinées et vidéos)	une dynamique de bons plans régulièrement actualisés sur <a href="http://thalys.com/destinations">thalys.com/destinations</a> , qu'il s'agisse des « avantages culture » donnant accès à des tarifs privilégiés, ou des idées proposées par les « Welcomers » pour sortir des sentiers battus
un service d'accompagnement pour les enfants (Kids Connection)		un design soigné et un confort ergonomique, avec prises électriques à chaque siège		
une offre digitalisée qui comprend le remboursement sous forme d'e-voucher	un exceptionnel bouquet de services en Confort 1, dont le repas servi à la place et la presse internationale offerte			



**Digitalisation.** Pionnier du voyage « Ticketless » (2004) comme du WiFi à bord (2008), Thalys enregistre un taux de billets dématérialisés de plus de 40%, dont la majorité envoyés sur mobile. Dans ce contexte, le remboursement sous forme d'e-voucher est un service apprécié par une clientèle internationale spécialement férue de technologies « gain-de-temps ». L'application mobile de Thalys vise par ailleurs à apporter aux voyageurs une information complète et efficace (horaires, réservation et achat, info trafic).



**Zoom sur le Wifi à bord.** Grâce à l'expertise du suédois Icomera, Thalys équipe ses rames d'une nouvelle solution WiFi basée sur un système entièrement cellulaire 4G offrant plus de bande passante et plus de rapidité. Disponible gratuitement en Confort 1 comme en Confort 2 d'ici mi-2016, ce service sera adapté au profil de chaque client. Ainsi, les clients voyageant en Confort 1 et les abonnés au programme de fidélité Thalys TheCard bénéficieront d'une connectivité renforcée.



Déjeuner servi à la place en Confort 1

**Zoom sur la restauration.** Dans une démarche qui consiste à valoriser l'expérience à bord, Thalys accorde, avec l'aide de son partenaire Railrest, une importance stratégique à l'offre de restauration. Au Thalys Welcome Bar comme dans le cadre du repas servi à la place en Confort 1, Thalys privilégie une approche à la fois savoureuse et durable. Les produits frais, bios, locaux et de saison sont privilégiés, dans des recettes originales représentant l'ensemble des destinations Thalys. Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2015, Thalys propose une nouvelle carte conçue en collaboration avec le chef suédois Christer Elfving, et met la cuisine nordique à l'honneur.

## Des services innovants à l'attention des voyageurs fréquents de Comfort 1



Avec « **e-Press&More** », application disponible sur [thalysthecard.com](http://thalysthecard.com), Thalys propose à ses clients les plus fréquents de Comfort 1 (bénéficiaires du programme de fidélité Platinum, Platinum+ et Gold), de télécharger gratuitement un journal, un magazine ou encore – clin d'œil de Thalys à ses origines belges – une bande dessinée. 75 titres sont disponibles dans les 4 langues. Un service innovant et « poids plume » pour des clients mobiles et connectés.



**En complément, le service de pré-réservation de services à bord** permet à ces voyageurs de choisir leur menu (pour un repas en Comfort 1 entre Bruxelles et Paris), mais également le titre de presse qu'ils souhaitent faire mettre de côté. Le module de réservation est accessible via [thalysthecard.com](http://thalysthecard.com), jusqu'à 2 jours avant le départ.



**Des solutions de voyage adaptées aux besoins de chacun.** Voyageurs d'affaires ou loisirs, Thalys propose une gamme tarifaire qui s'articule notamment autour de trois produits très lisibles, No-Flex, Semi-Flex et Flex, complétés par un éventail de tarifs sur-mesure pour répondre à toutes les envies de voyage. En jeu : le niveau de confort choisi, la flexibilité souhaitée et le degré d'anticipation.

**Un quart de petits prix.** En 2015, 25% des clients ont profité des prix d'appel, des « Immanquables » ou encore des offres ponctuelles comme les promos de fin d'année.



Comfort 2

### **No-Flex : la grande vitesse et le confort de Thalys à petits prix : 19€ / 29€**

De nombreux clients cherchent à bénéficier du confort et de la grande vitesse de Thalys dans les meilleures conditions tarifaires possibles. Les tarifs d'entrée de gamme « No-Flex » (Comfort 2) 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 Lille à partir de 19€ et Amsterdam à partir de 29€.



**A partir du 3 avril 2016 :** Thalys lance IZY, une nouvelle alternative « low cost » à la route. Spécialement pensée pour la clientèle loisirs, cette nouvelle offre vient répondre à une demande de solution de voyage rapide, sûre, « verte » et à petit prix. Accessible dès 19€, IZY abaisse d'une façon inédite le prix du train entre Bruxelles et Paris à moyenne anticipation (mise en vente 2 mois avant le départ), tout en offrant une alternative intéressante jusqu'au dernier moment puisque le prix du billet est plafonné à 59€ (hors options). Avec des trajets d'une moyenne de 2h15 (de 2h08 à 2h30 en fonction des horaires), IZY propose notamment 3 départs le vendredi et 3 retours le dimanche, permettant ainsi de passer le week-end à Paris.



### **« Immanquables » ?**

Pour des voyages à plus faible anticipation, Thalys propose deux semaines avant le départ (du 14<sup>e</sup> au 10<sup>e</sup> jour), selon les disponibilités, des billets « Immanquables » à -60% pour Paris à partir de 39€.



**TickUp : Thalys invente le covoiturage à 300 km/h pour seulement 29€** entre Bruxelles et Paris ! Depuis le 13 avril 2015, Thalys invite à se regrouper pour voyager à tout petit prix, même à quelques jours du départ. La clé : constituer en 48 heures un groupe de 4 participants, en mode privé ou public grâce aux réseaux sociaux. Une offre exclusive sur [thalys.com/tickup](http://thalys.com/tickup).

**Thalys à tout âge.** Les tarifs « Jeune », « Senior », « Family » et « Kid » permettent d'offrir à ces catégories de voyageurs des conditions tarifaires avantageuses. Des solutions pour les groupes (à partir de 10 personnes) sont également proposées.



### **« Kids Connection » ou « Adults&Co » ?**

Lancé en 2014, 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.

« Adult&Co », lui, invite les grands à voyager en groupe de trois à cinq adultes, entre Bruxelles et l'Allemagne (19€).



### **Zoom sur les avantages Culture**

Thalys parcourt quatre territoires riches d'art et d'histoire, qui offrent une programmation remarquable dans une diversité intéressante d'institutions comme de disciplines culturelles. Pour faciliter les découvertes, Thalys noue de nombreux partenariats qui se traduisent en avantages concrets pour ses clients. La présentation du titre de transport Thalys donne accès à des réductions sur les billets d'entrée parmi d'autres avantages: en 2016, c'est par exemple le cas à la Philharmonie de Paris, au Kunstsammlung de Cologne, à L'Hermitage d'Amsterdam ou encore au Palais des Beaux-Arts de Lille.



## 5. LE CHOIX DE LA VALEUR AJOUTEE PROFESSIONNELLE

**Pour les clients d'affaires comme les particuliers souhaitant voyager dans le plus grand confort en optimisant leur temps de transport, Thalys a conçu une offre sur-mesure.**

**Flex : le voyage à haute valeur ajoutée, 100% services et flexibilité en Comfort 1.** Pour tous ceux qui souhaitent bénéficier des meilleures conditions de voyage, le tarif Flex offre tous les services de la « première classe » de Thalys et les meilleures conditions de flexibilité, avec une souplesse d'accès aux trains encadrant le train réservé : à partir de 141€ pour un aller simple Bruxelles-Paris, 54€ Bruxelles-Lille, 80€ Bruxelles-Cologne et 111€ Bruxelles-Amsterdam.

**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 des prix intéressants, avec une flexibilité relative (échange et réservation sous conditions), Thalys a créé les tarifs Semi-Flex en Comfort 1 comme en Comfort 2. En Comfort 1, les billets Semi-Flex (aller simple) sont accessibles à partir de 59€ (Bruxelles-Paris), 45€ (Bruxelles-Lille), 49€ (Bruxelles-Amsterdam) et 35€ (Bruxelles-Cologne). En Comfort 2, les billets Semi-Flex comprennent le service WiFi offert. Ils sont proposés, pour un aller simple, à partir de 59€ (Bruxelles-Paris), 40€ (Bruxelles-Lille), 45€ (Bruxelles-Amsterdam) et 35€ (Bruxelles-Cologne).

**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.



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



Silver

1 à 10 voyages / an



Gold

11 à 27 voyages / an



Platinum

28 à 99 voyages / an



Platinum+

Dès 100 voyages / an

**Aux professionnels, Thalys propose par ailleurs une offre BtoB dédiée aux entreprises.** Ses abonnements « Classic » et « Avantage » 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.

A noter : les voyageurs professionnels bénéficient des **Thalys Lounge** en gare de Bruxelles-Midi, de Paris Nord 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.



**Le nouveau lounge de Bruxelles-Midi** ouvrira d'ailleurs ses portes le **2 mars**.

Ce nouvel espace de 230 m<sup>2</sup>, situé à cinq minutes des quais Thalys, pourra accueillir jusqu'à 109 voyageurs.

*Place Horta (Rue de l'instruction 158-160)*

**Thalys TheCard : 342 000 membres.** Thalys propose à tous ses clients de rejoindre son programme de fidélité. 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.

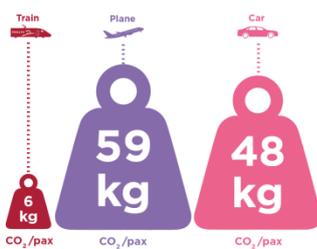


L'approche de la responsabilité sociétale de Thalys s'articule autour de 3 axes : l'exemplarité pour affirmer son modèle durable, les actions pour obtenir l'engagement de ses collaborateurs en faveur du développement durable, et le respect et le bien-être des voyageurs.

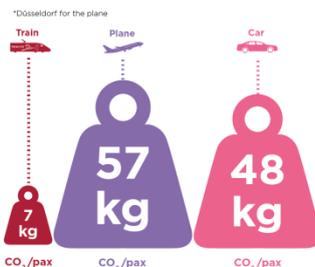
**Une qualité de service certifiée NF Service Transport.** En août 2014, Thalys s'est vu renouveler son certificat de qualité NF Service Transport par AFNOR Certification pour la qualité du service offert sur la ligne Bruxelles-Paris. Thalys fut le premier acteur ferroviaire international à obtenir cette certification, en août 2013.

**Un bilan carbone maîtrisé.** Engagé depuis 2008 dans une démarche de maîtrise de son bilan carbone, Thalys confirme son avantage en termes de performances environnementales : Thalys émet environ 7 fois moins de kg eq. CO<sub>2</sub> qu'un trajet en voiture entre Bruxelles et Paris ; 8 fois moins qu'un trajet en avion entre Paris et Cologne et jusqu'à 10 fois moins entre Paris et Amsterdam.

#### Paris - Amsterdam



#### Paris - Cologne\*



#### Paris - Brussels



#### Brussels - Amsterdam



Source : Carbone 4, 2015 © Kamisphère.

Entre 2007 et 2012, Thalys a réduit son empreinte carbone de 14%, notamment grâce aux efforts portés sur la restauration dont le bilan carbone a été réduit de moitié entre 2007 et 2014. En 2015, Thalys est devenue la première entreprise ferroviaire européenne à rejoindre le programme « Science-Based Targets », avec l'objectif de diminuer ses émissions de 40 % d'ici 2020. Les efforts à conduire pour améliorer encore les performances sont pluriels, il s'agit d'énergie de traction mais aussi d'encouragement au report modal, de dématérialisation des titres de transport, ou encore de réductions des émissions liées au transport amont et aval. En effet, les études révèlent que 40% des émissions globales sont liées aux kilomètres parcourus avant et après le transport en Thalys.

#### Une approche intermodale

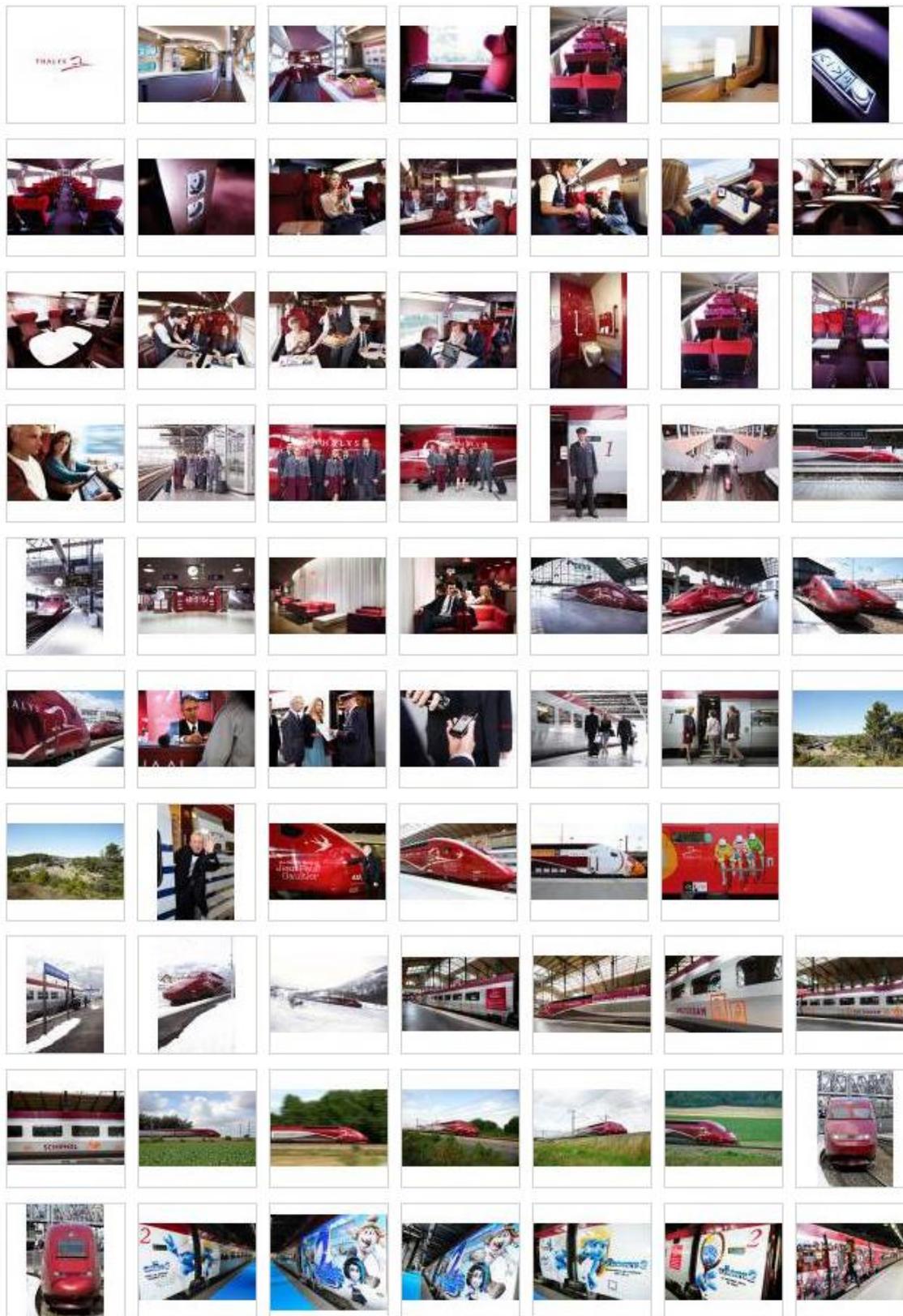


Afin de favoriser le développement d'un écosystème de transport durable et pertinent, Thalys a conclu un partenariat avec le réseau KLM que les trains rouges relient à Bruxelles-Midi et Anvers via l'aéroport de Schiphol en 1h32 et 54 minutes.

D'autre part, Thalys simplifie le voyage Amsterdam-Londres et Cologne-Londres, grâce au billet unique (depuis 2012) : un service opéré par Thalys entre Bruxelles, Amsterdam et Cologne, et par Eurostar entre Bruxelles et Londres.



## VISUELS PRESSE



Tous les visuels sont téléchargeables à l'adresse suivante :  
[www.thalys.com/be/fr/entreprise/presse/banque-images](http://www.thalys.com/be/fr/entreprise/presse/banque-images)



**Contacts presse**

**Thalys**

Eva Mertens / Bérengère Vuathier/Peter Lybeer

+32 2 430 38 76

[presse@thalys.com](mailto:presse@thalys.com)

**Whyte Corporate Affairs**

Marine Catlin

+32 2 738 06 20

[mc@whyte.be](mailto:mc@whyte.be)