

Anniversaire High Tech

Thalys fête les 10 ans de son WiFi à bord

Alors que l'industrie ferroviaire s'équipe et que les nouveaux accords européens sur le roaming entreront en vigueur le 15 Juin 2017, Thalys fête déjà les 10 ans de son WiFi à bord, en même temps que le 1^{er} anniversaire de sa nouvelle solution. L'occasion d'un point d'étape.

« Le WiFi à bord est depuis 10 ans la marque de fabrique de Thalys. Et pourtant à la double échelle du ferroviaire et de l'international, la qualité de service reste un challenge quotidien ! Cet anniversaire est l'occasion de partager avec nos clients à la fois leur satisfaction et les ambitions que nous nous fixons » explique Agnès Ogier, directrice générale de Thalys.

2007. Après deux ans de test, Thalys comptait parmi les tout premiers acteurs ferroviaires au monde à proposer le WiFi à bord. Un avantage alors spécialement apprécié par les voyageurs d'affaires. Leur usage ? Principalement les échanges d'e-mails et la consultation de dossiers via leur VPN d'entreprise. Du texte essentiellement. La technologie ? Une combinaison de solutions satellitaires, GPRS et UMTS avec un réseau sans fil de type « hotspot ». C'était il y a 10 ans. La vidéo online n'avait pas encore connu son envol et le smartphone n'en était qu'à ses balbutiements. L'iPhone, lancé en juin 2007 aux USA, s'apprêtait seulement à révolutionner les usages.



En 2017, Thalys enregistre 7 appareils connectés à son Wifi à bord pour 10 passagers

2008/2016. Dès le printemps **2008**, 100% des rames sont équipées. En décembre **2009**, 25% des voyageurs de Comfort 1 se connectent au cours de leur voyage. Au **printemps 2011**, le cap du million de voyageurs connectés est franchi. Alors que 88% des voyageurs déclarent travailler à bord avec leur laptop et 40% avec leur smartphone, tous ne font pas encore usage du WiFi. Ils sont 40% en **2013**. L'année suivante, Thalys fait appel à propositions pour un WiFi nouvelle génération. La nouvelle solution commence à être implémentée en **2016** et elle est offerte depuis mai 2016 à tous les voyageurs, quelle que soit leur catégorie de billet.

2017. La nouvelle solution WiFi de Thalys recueille ses meilleurs scores de satisfaction.

- # **Le prestataire ?** Le suédois Icomera.
- # **La technologie ?** Une solution de liaison sol/bord entièrement cellulaire. Les flux des réseaux 3G/4G provenant des opérateurs mobiles des différents pays sont agrégés et convertis à bord des trains en signal WiFi. Thalys agrège ainsi 3 réseaux en France et aux Pays-Bas, 2 en Belgique comme en Allemagne.
- # **Les modalités d'accès ?** Thalys a désormais fait le choix d'un accès simplifié au maximum : pas de compte à créer ni d'authentification, pas de mot de passe. Un simple clic suffit.
- # **Les usages ?** Si la consultation des e-mails et le travail à distance restent essentiels, le partage sur les réseaux sociaux et le visionnage de courtes vidéos prennent une place prépondérante.
- # **Le résultat ?**
 - Un taux de satisfaction-clients de **70%**
 - 7** appareils connectés pour **10** passagers transportés
 - 1h30** de connexion en moyenne, pour des trajets variant de 1h22 (Paris-Bruxelles) à 3h15 (Paris-Amsterdam et Paris-Cologne) à 4h (Paris-Düsseldorf-Essen-Dortmund)
 - 70 Mo** consommées en moyenne par appareil.

Quels avantages pour le client ?

Parce qu'il agrège les signaux de plusieurs opérateurs télécoms sur chaque territoire, et parce que les antennes situées sur le toit du train captent mieux les réseaux cellulaires qu'un téléphone mobile à bord*, le Wifi à bord de Thalys offre un avantage notable comparé à un forfait data mobile personnel : une meilleure connectivité réseau qui se traduit par un taux de satisfaction de 70% et en croissance constante.

* Effet cage de Faraday

Un challenge d'avenir. Considéré désormais comme un service essentiel, le WiFi reste en 2017 un véritable challenge pour la grande vitesse ferroviaire et représente une performance technologique continue.

La contrainte est triple :

- # d'une part la performance est conditionnée par la qualité de couverture des opérateurs -- et il reste des zones qui, faiblement urbanisées, sont moins bien couvertes ;
- # d'autre part les contraintes physiques, comme les tunnels en béton ou les reliefs accidentés, rendent difficiles de garantir 100% de connectivité ;
- # enfin, la transformation numérique s'accompagne de besoins de connectivité sans cesse croissant.

« **Nous travaillons en permanence à l'amélioration des performances du système**, explique Bertrand Camus, directeur des services de Thalys. **Le challenge consiste à proposer un système évolutif capable de s'adapter à l'évolution des attentes, dont le rythme de progression est très élevé. Notre objectif à court terme est d'atteindre 75% de taux de satisfaction avant la fin de l'année, car c'est la satisfaction de nos clients qui nous sert de guide. Le WiFi est la parabole du ferroviaire : dans un monde où autrefois on construisait à 20 ou 30 ans, il faut aujourd'hui être en mesure de revoir sa copie quasiment en temps réel. »**

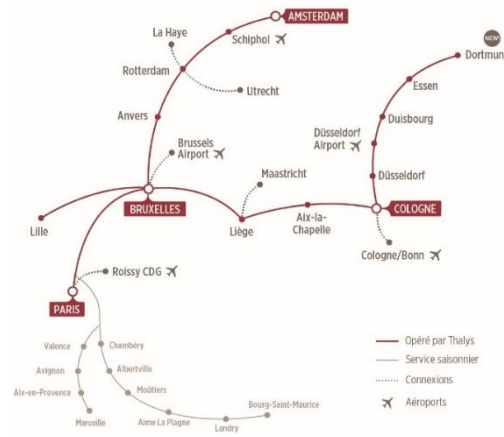
Fiche technique

- # **Tarif** : le WiFi est gratuit à bord de Thalys.
- # **Vitesse de connexion** : jusqu'à 2 Mo/sec. La vitesse offerte varie selon la zone de confort (2 Mo/sec en CF1 versus 1 Mo/sec en CF2). Elle est par ailleurs réduite quand le voyageur dépasse le forfait de 100 Mo.

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

Thalys sur Twitter :  twitter.com/thalys_fr  <http://instagram.com/thalys>

Contacts presse

Service de presse Thalys
+32 2 548 06 51
press@thalys.com

Ariane Goossens
02 748 17 46
ag@whyte.be