

## *Dossier de presse*



**Avril 2006**

Contacts presse :

Patricia Baars: ☎ +32 2 504 05 99  
Violaine Tennstedt : ☎ +32 2 548 06 34  
presse@thalys.com

[www.thalys.com](http://www.thalys.com)

## **Sommaire**

1. Une entreprise ferroviaire européenne spécialisée dans la grande vitesse (1995-2005)
2. Le réseau
3. Les dessertes
4. L'offre commerciale
5. Faits et chiffres

# 1. Une entreprise ferroviaire européenne spécialisée dans la grande vitesse

---

**1987:** Décision de créer une relation ferroviaire à grande vitesse entre Paris, Bruxelles, Amsterdam et Cologne, pour répondre à l'augmentation de la demande de déplacements et éviter un engorgement du trafic aérien.

**1993:** Formation d'IPM, premier groupe de travail international dont la mission est de définir un concept commun et de proposer le mode d'organisation de la future entreprise ferroviaire responsable de la gestion des trains à grande vitesse.

**1995:** Création de Westrail International, société coopérative de droit belge, avec comme actionnaires la SNCF et la SNCB qui lui confient, en association avec les chemins de fer Néerlandais (NS) et les Chemins de fer allemands (DB) la gestion du réseau Thalys couvrant l'Allemagne, la Belgique, la France et les Pays-Bas.

**2 juin 1996:** Thalys relie pour la première fois Paris à Bruxelles (2h03) et à Amsterdam (4h47).

**14 décembre 1997:** L'ouverture de la ligne à grande vitesse en Belgique permet de joindre Paris à Bruxelles en 1h25 et de réduire le temps de parcours d'une demi-heure entre Paris et Amsterdam. Le service est étendu à l'Allemagne avec Aix-la-Chapelle et Cologne.

**19 décembre 1998:** les «Thalys Neige » s'élancent vers les Alpes françaises et desservent les stations de sports d'hiver de la vallée de la Tarentaise jusqu'à Bourg Saint Maurice.

**Mai 1999:** Westrail International devient Thalys International et voit ses missions élargies.

**28 novembre 1999:** Inauguration de la desserte Thalys Bruxelles – Aéroport Roissy Charles de Gaulle – Marne la Vallée-Chessy.

**16 juin 2000:** Les Thalys «Soleil» s'élancent vers le sud, desservant d'abord Valence, avant d'être prolongés en 2001 vers Avignon et Marseille.

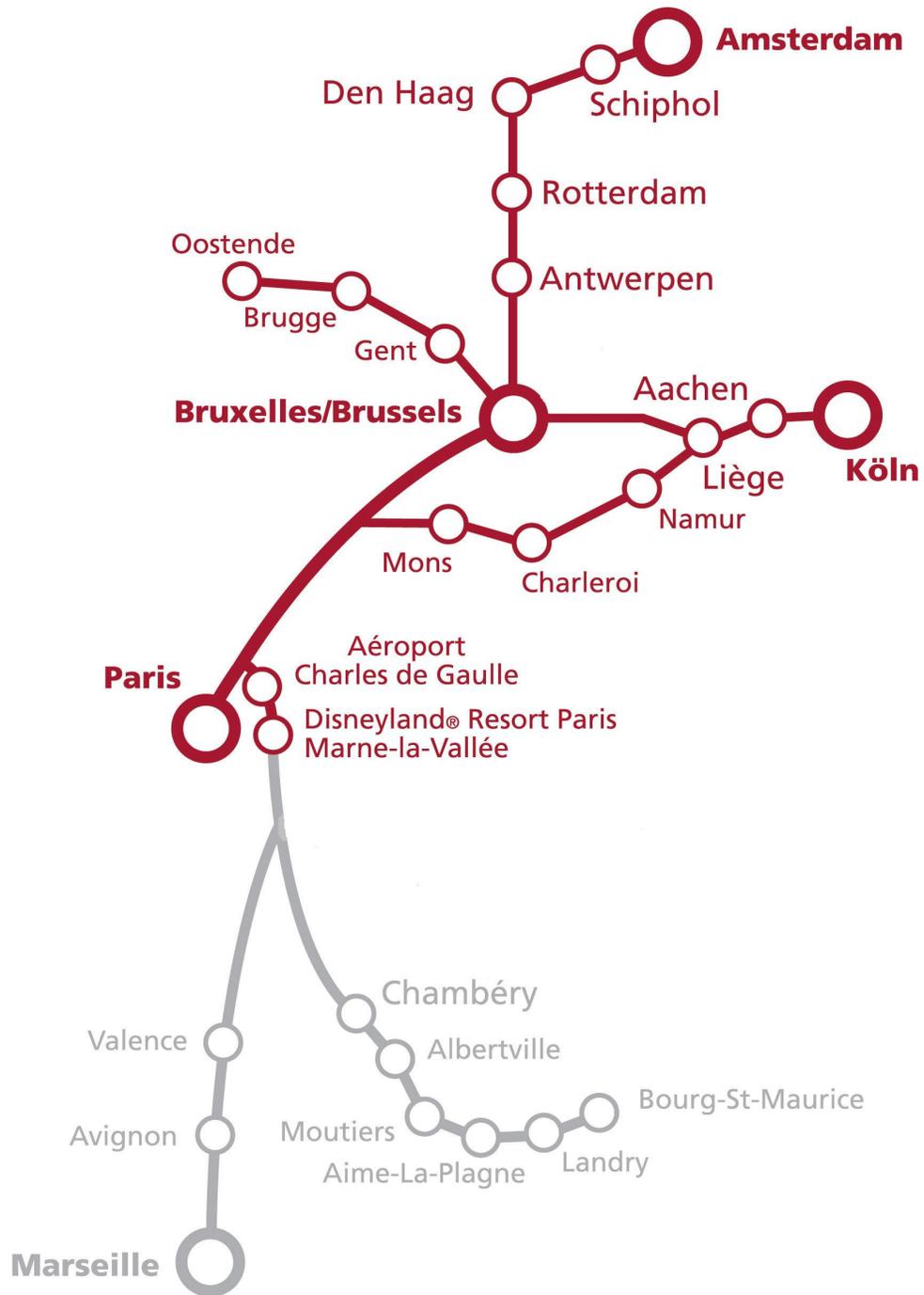
**Septembre 2004:** Lancement de « Ticketless », une première en Europe.

**Avril 2005 :** Lancement du test « Thalysnet », liaison Internet à haut débit par satellite.

**Juin 2005:** Première en Europe : Signature d'un accord innovateur avec AVV : le billet Thalys est désormais valable sur le réseau de transport régional d'Aix-la-Chapelle, exemplaire du déploiement du programme « ThalysConnect ».

**Octobre 2005 :** Partenariat avec Eurostar, première dans le secteur du transport ferroviaire européen à grande vitesse.

## 2. Le réseau (Avril 2006)



- Dessertes saisonnières
- Dessertes régulières

### 3. Les dessertes

---

Au 1<sup>er</sup> avril, 470 Thalys sillonnent chaque semaine quatre pays : l'Allemagne, la Belgique, la France et les Pays-Bas.

Tous les jours, 30 liaisons A/R sont assurées entre Bruxelles et Paris ou la région parisienne.

Paris-Nord/Bruxelles-Midi	en 1 h 25	25 allers-retours quotidiens
Paris/Amsterdam	en 4 h 10	5 allers-retours quot., 6 les w-e
Bruxelles/Amsterdam	en 2 h 40	5 allers-retours quot., 6 les w-e
Paris/Cologne	en 3 h 50	6 allers-retours quotidiens
Bruxelles/Cologne	en 2 h 20	6 allers-retours quotidiens
Bruxelles/ Marne-La-Vallée	en 1 h 30	5 allers-retours quotidiens
Bruxelles/ Roissy Aéroport CDG-TGV	en 1 h 15	5 allers-retours quotidiens

Dessertes saisonnières (au départ d'Amsterdam et/ou Bruxelles-Midi)

«Thalys Neige» : Bourg-Saint-Maurice : les week-ends d'hiver

«Thalys Soleil » : Marseille : les week-ends d'été

#### **Perspectives : de nouveaux sauts d'offre déjà programmés**

À l'horizon 2007, des améliorations significatives en temps de parcours seront réalisées. D'une part avec la construction de sections de lignes nouvelles entre Anvers et Amsterdam et entre Liège et la frontière allemande, d'autre part avec une augmentation de la vitesse sur les lignes existantes entre Bruxelles et Anvers, et entre Bruxelles et Louvain. Ces améliorations permettront un important saut qualitatif: Amsterdam et Cologne seront reliées à Bruxelles en 1h30 et à Paris en 3h environ.

## 4. L'offre commerciale

---

Thalys a choisi de développer une offre et un produit résolument européens qui s'attachent à satisfaire les attentes de tous les voyageurs, qu'ils se déplacent pour «Affaires» (50%) ou pour leurs loisirs (50%).

Thalys, c'est :

- Une gamme tarifaire simple  
La gamme tarifaire propose trois grandes catégories de tarifs répondant à des besoins différents en termes de prix et de souplesse d'échange et de remboursement. La clientèle professionnelle peut ainsi bénéficier d'un maximum de souplesse dans l'organisation de ses voyages grâce aux tarifs Librys et Thalys Corporate Program, tandis que la clientèle Loisirs peut bénéficier de prix très avantageux grâce aux tarifs Smilys, Mezzo + et Mezzo. Les jeunes, les seniors et les familles ne sont pas oubliés et bénéficient de tarifs réduits offrant en plus souplesse d'échange et de remboursement.
- Une politique de compensation dès un retard supérieur à 30 minutes  
Thalys International a instauré une politique de compensation qui indemnise sa clientèle en cas de retard supérieur à 30 minutes. Plus précisément, si le Thalys est arrivé avec un retard supérieur à 30, 60 ou 120 minutes, Thalys offre respectivement 20, 50 ou 100% du prix du trajet concerné.
- Des offres promotionnelles et des prix bas accessibles tout au long de l'année  
Avec Smilys, l'aller-retour en Comfort 2 est à 49 € entre Paris et Bruxelles, 59 € entre Paris et Cologne et 65 € entre Paris et Amsterdam.  
En 2005, 76 % des clients ont voyagé avec un tarif à prix réduit.  
Thalys propose des Offres de Dernière Minute aux internautes français, belges, néerlandais et allemands : 50% de réduction sur certaines destinations et certains trains. L'offre est renouvelée chaque mardi pour des voyages les 7 jours suivants.
- Des points de ventes nombreux et facilement accessibles  
Les achats de billets Thalys sont possibles :
  - sur internet : [www.thalys.com](http://www.thalys.com)
  - par téléphone :
    - Belgique : 070 66 77 88 (centre téléphonique Thalys, 0,17 €/min) ; ou 02 528 28 28 (centre téléphonique de réservation SNCB)
    - France : au 36 35 dites « Thalys » pour un appel depuis la France métropolitaine et au +33 (0) 892 35 35 36 pour un appel depuis l'étranger.
    - Allemagne : 11861 (0,03€/sec et ensuite 0,39€/min après transfert au Reiseservice)
    - Pays-Bas : 0900-9296 (Teleservice NS Internationaal, 0,35 €/min)
  - dans les principales gares et boutiques de la SNCB, de la SNCF, de la DB et des NS
  - dans les agences de voyages agréées

Et sur certaines destinations et certains tarifs : possibilité pour les internautes d'imprimer directement leur billet à domicile.

- Des produits et services pour les clients les plus fréquents

Thalys Corporate Program.

Un tarif et des services spécialement adaptés pour les entreprises dont les collaborateurs se déplacent souvent en Thalys :

- 15% de réduction sur le tarif Librys, en Comfort 1 et en Comfort 2, quelle que soit la destination Thalys,
- la souplesse d'accès à la journée : accès sans aucune formalité à tous les Thalys de même jour et de même sens que celui réservé initialement (sans garantie de place assise),
- un interlocuteur privilégié à l'écoute des besoins de l'entreprise et qui l'informe régulièrement des évolutions du produit Thalys.

Thalys Corporate Program est vendu en Belgique, en France et aux Pays-Bas.

Cybelys

Lancé en mars 2003, Cybelys traduit le soin tout particulier apporté par Thalys à la mise au point de services exclusifs pour ses clients les plus fréquents.

Le programme compte plus de 29.000 adhérents.

Réservé aux voyageurs effectuant au moins 4 allers-retours en Thalys par an entre l'Île-de-France et la Belgique, Cybelys est un programme gratuit de services accessibles dès l'adhésion.

Les 4 principaux services plébiscités par les clients :

- le Ticketless permet aux clients Cybelys de réserver son voyage à distance et de monter à bord de Thalys sans avoir à penser à son billet.
- l'échange de réservation par téléphone, sans avoir besoin de repasser par un guichet en gare ;
- l'information par SMS en cas de perturbations importantes sur le réseau Thalys ;
- les salons d'attente en gares de Paris-Nord et Bruxelles-Midi.

- Des partenariats

- Principaux partenariats aériens

*Air France : Bruxelles-CDG2 – depuis 1999*

Cet accord a déjà permis de transporter plus d'un demi-million de pax.

*KLM : Anvers-Schiphol – depuis janvier 2002*

*Air Austral : Bruxelles-CDG2 – depuis avril 2005*

- Disneyland Resort Paris : un partenaire historique

- 1<sup>er</sup> contrat partenaire signé en novembre 1997
- Nouveau contrat partenaire signé en février 2005

3 marchés : Belgique, Pays-Bas, Allemagne

Des offres permanentes, des trains dédiés, des offres spéciales

- Accor

Contrat signé le 1<sup>er</sup> juillet 2004

Il est aujourd'hui possible de réserver une chambre d'hôtel Accor en même temps que son billet Thalys pour une destination du réseau Thalys en se rendant sur le site [www.thalys.com](http://www.thalys.com).

Ce partenariat permet aux clients l'accès permanent aux meilleures offres et aux offres « dernière minute » du groupe hôtelier, ainsi que des offres spécifiques.

- Europcar

Accord de partenariat depuis avril 2005

- Offres avantageuses sur la location de véhicules pour toute la clientèle Thalys dans les 4 pays
- Offre spéciale scooter : possibilité de louer un scooter en gare de Bruxelles-Midi et Paris-Nord

## 5. Faits et chiffres

---

**Thalys International, société coopérative de droit belge au capital de 315.000 € définit et met en œuvre l'offre des prestations fournies aux voyageurs sur les trains à grande vitesse du réseau Thalys.**

**Le capital de Thalys International est réparti entre la SNCB (30%) et la SNCF (70%).**

### **Le Conseil d'Administration :**

Président : L. Pardon

Administrateurs : P. Michelin, C. Queille, J. Denayer

Associés : J. Mireux, R. Gayetot

Conseillers : J. Bravais, D. Desnyder

### **Le Comité Exécutif :**

Directeur Général : J-M. Dancoisne

Directrice Générale Adjointe : N. Dereume

Directrice Commerciale : B. Pâques

Directeur Exploitation : Ph. Bru

Directrice Finances et Administration : I. Nuelant

### **Les hommes et les femmes qui contribuent à l'offre de Thalys (janvier 2006) :**

Nombre de collaborateurs Thalys International : 112

Conducteurs de train/mécaniciens (SNCB-SNCF-DB-NS) : 120

Train Manager/Accompagnants de trains (SNCB-SNCF-DB-NS) : 270

Personnel de restauration à bord (société Railrest) : 320

Personnel d'avitaillement (sociétés Chef-Express Services Rail Gourmet DB Reise & Touristik et Prorest) : 270

Auxquels il faut ajouter le personnel lié à la vente Thalys, agences de voyage, centres d'appel et gares.

### **THALYS : quelques chiffres-clés**

6.18 millions voyageurs transportés en 2005

Chiffre d'Affaires (HT) 2005 : 335 millions €

Répartition du chiffre d'affaires par route :

- Paris - Bruxelles : 51 %
- Paris - Belgique : 9 %
- Paris / Belgique - Pays-Bas : 19 %
- Paris / Belgique - Allemagne: 12%
- Bruxelles – Aéroport Charles-de-Gaulle – Marne-la-Vallée / Chessy : 7 %
- Autres (charters, dessertes saisonnières...) : 2 %

#### Profil de la clientèle

- 52% de clients « Loisirs », 48% de clients « Business »
- 44 % de femmes, 56 % d'hommes
- 39 % de moins de 35 ans
- 79 % de la clientèle est active

#### Répartition des voyageurs

- Comfort 1 : 30 %
- Comfort 2 : 70 %

Satisfaction globale des clients : 88.6 % (enquête réalisée en juin 2005)

Régularité des trains en 2005 : 84.4 % (le niveau d'exigence de Thalys conduit à retenir un seuil de 5 minutes alors que la majorité des transporteurs ferroviaires ou aériens publient des statistiques à 10 ou 15 minutes).

#### Services à bord (chiffres 2005) :

- 26.000 cafés servis au bar/mois
- 108.000 journaux mis à disposition/mois
- 5000 plateaux-repas servis/jour
- 64.000 taxis réservés/an (+13%)
- 54.000 billets de transports en commun vendus au bar/an (+20%)

#### Certifications Qualité :

##### **Iso 9001 : 2000**

- Service clientèle THI depuis le 3 mai 2004
- Centres d'avitaillement Paris-Nord et Bruxelles depuis 2002
- Atelier de maintenance de Forest (depuis juin 2004)

##### **Autres**

- Gare de Paris Nord : depuis décembre 2004, certifiée par l'AFNOR pour les activités de services associés au transport de voyageurs.

#### Matériel Thalys

- 17 rames « PBKA » quadricourants aptes à circuler sur l'ensemble du réseau Thalys.
- 10 rames Thalys « PBA » tricourants utilisées uniquement entre Paris et Amsterdam.
- Les rames Thalys PBKA circulent sous quatre types d'électrification : 1500 volts continu, 3000 volts continu, 15 000 volts alternatif et 25 000 volts alternatif.
- Chaque rame est équipée de 8 moteurs synchrones, d'une puissance totale de 8 800 KW, pèse 385 tonnes, mesure 200 mètres de long et offre 377 places assises. Toutes les rames Thalys peuvent circuler en unités multiples.
- 10.5 millions de kilomètres parcourus en 2005
- 470 trains Thalys en circulation par semaine

#### Péages d'infrastructure

- Ils représentent 25 % du chiffre d'affaires global