Thalys fête ses 10 ans
Bilan et perspectives pour un train qui affirme une personnalité forte

Dossier de presse, printemps / été 2006
Une entreprise pionnière, fleuron du transport européen (I)
Version moderne et à grande vitesse des légendaires trains internationaux, Thalys répond au développement des échanges en même temps qu'il y contribue (II)
2006 : une année charnière et symbolique pour Thalys (III)

En guise d'introduction…

Rappelons-nous, il n'y a que 10 ans	**Aujourd'hui**	**Et dès demain, avec Thalys (2007-2008)**
Avec *l'Etoile du Nord*, il nous faut 2h31 pour rejoindre Paris depuis Bruxelles, en train.	Paris, est à 1h25 de Bruxelles-Midi. Bruxelles-Amsterdam, comme Bruxelles-Cologne, c'est environ 2h30, porte à porte. Thalys, en phase de tests, a passé le cap des 330 km/h entre la frontière belge et Amsterdam.	**Il ne nous faudra plus que 1h30 pour rejoindre Amsterdam ou Cologne.** **Les rames Thalys rénovées proposeront à bord le Wi-Fi bidirectionnel à haut débit, depuis un portail dédié.** **Simulation :** **Jeudi, 8h. J'entends à la radio une chronique sur cette fameuse exposition du musée Ludwig de Cologne.** **16h. D'un commun accord, c'est moi qui réserve nos billets sur Internet. Nous serons trois ce Week-End.** **Vendredi, 18h. Je quitte le bureau.** **19h15. Nous nous retrouvons en gare du Nord pour prendre le Thalys de 19h28 (pas de douane bien sûr, pas de délai d'enregistrement, nous pouvons arriver au dernier moment).** **A bord, nous réservons nos billets pour l'exposition, ainsi que nos nuits d'hôtel. Nous surfons un peu pour faire le tour de ce qui nous intéresse sur place.** **Si nous sommes en Comfort 1, nous dînons dans le Thalys (nos repas sont servis à nos places par un *Train Attendant*, comme dans les avions. Ca a toujours été comme ça dans le Thalys).** **21h45. Nous arrivons : encore le temps de boire un verre ou de manger un morceau avant de rejoindre notre hôtel.**
Moins de 5% de la population possède un téléphone mobile.	75 à 80% des belges, français, allemands et néerlandais sont équipés. Les clients fréquents de Thalys peuvent prendre le train sans billet papier et se voir confirmer leur numéro de siège par SMS sur leur mobile (système Ticketless).	
Nombre d'entre nous n'ont pas encore « d'ordinateur personnel » sur leur bureau, encore moins à la maison.	Les clients Thalys téléchargent les horaires sur leur Pocket PC ou leur Palm OS.	
Internet en est à ses balbutiements.	Thalys est le premier opérateur ferroviaire à avoir testé avec succès le Wi-Fi bidirectionnel à bord, à haut débit, et à grande vitesse. 15% des ventes se font sur Internet.	

Une entreprise pionnière, fleuron du transport européen

Le 31 mai 1995, les chemins de fer français (SNCF) et belges (SNCB) s'associaient* pour créer une société de droit belge devenue Thalys International, basée à Bruxelles au cœur de l'Europe, avec pour partenaires les chemins de fer néerlandais (NS) et allemands (DB).

* SNCF : 70%. SNCB : 30 %. Dans le cadre de l'évolution programmée du paysage ferroviaire européen et dans la perspective d'un renforcement de la coopération, l'entrée au capital de Thalys International de NS et DB est aujourd'hui à l'étude.

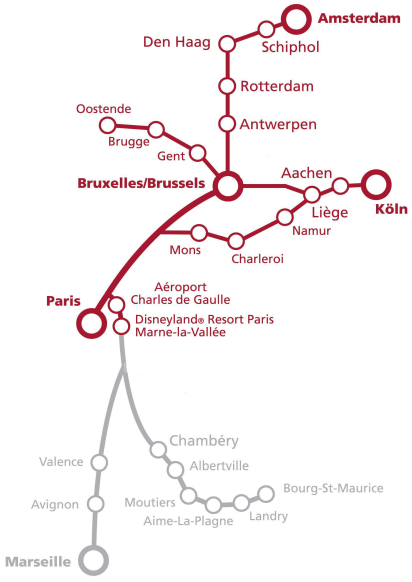
Le 2 juin 1996, Thalys devenait une réalité pour les clients et reliait pour la première fois Bruxelles à Paris et à Amsterdam. Aix-la-Chapelle et Cologne ont rejoint le réseau Thalys en 1997.

C'est l'histoire d'une entreprise pionnière, fondée sur le constat qu'un marché international ne pouvait être servi par la juxtaposition de visions et de pratiques nationales et que seule une société unique pouvait comprendre et répondre aux attentes d'une telle clientèle.

Dès l'origine, Thalys incarne une avancée majeure, dans la mesure où c'est la première entreprise ferroviaire à proposer une desserte internationale sans rupture de charge sur 4 pays, alors que les systèmes ferroviaires s'étaient jusque-là structurés dans un cadre national. Ainsi, les rames « PBKA » de Thalys sont « quadricourants », pour pouvoir circuler sous 4 types d'électrification !

Par son succès, Thalys est souvent considéré comme le fleuron du transport européen, comme une bonne illustration de l'Europe en construction et comme pionnier en matières d'innovations – commerciales et identitaires, aussi bien que technologiques.

Un réseau ferroviaire à grande vitesse
Un territoire de 45 millions d'habitants
10% de l'Europe élargie



Dessertes saisonnières **Dessertes régulières**

Le réseau Thalys dessert 4 pays : la Belgique, la France, l'Allemagne et les Pays-Bas.

- La Belgique : Thalys couvre l'ensemble du territoire, de par la présence des plus grandes villes belges sur son réseau, mais aussi via un tarif spécial « Toutes Gares Belges » qui simplifie la vie des touristes et visiteurs étrangers.
  Ajoutons que Maastricht bénéficie depuis le printemps 2006 d'une interconnexion spéciale à Liège (avec billet unique possible Paris / Maastricht, via Liège).
- La France : Thalys est centré sur Paris, mais propose aussi des dessertes saisonnières (« Thalys Soleil » et « Thalys Neige »).
- Les Pays-Bas : Rotterdam, La Haye, Schiphol, Amsterdam. Un tarif « Toutes Gares Néerlandaises » est à l'étude.
- L'Allemagne : Thalys relie Aix-la-Chapelle et Cologne.

Grâce à Thalys, Bruxelles et Paris sont jointes en 1h25 (25 liaisons quotidiennes), Amsterdam et Cologne sont aujourd'hui à environ 2h30 de Bruxelles (5 et 6 liaisons / jour) et environ 4 heures de Paris (3 h en 2008).

Plus de 6 millions de voyageurs en 2005, parmi lesquels on compte 52% de clients « loisirs » (pour 48% de clients "business"). A noter : 39% des clients ont moins de 35 ans. 79% de la clientèle est active.

5,5% de croissance du chiffre d'affaires en 2005, pour la deuxième année consécutive. Et un premier trimestre 2006 prometteur : + 8,3%.

Version moderne et à grande vitesse des légendaires trains internationaux, Thalys répond au développement des échanges en même temps qu'il y contribue

Pour ce faire, Thalys se démarque par une approche innovante des enjeux liés aux transports de demain, comme par une politique commerciale et identitaire particulièrement dynamique. Point d'orgue de toutes ces énergies : le sens du service au client et la volonté qu'a Thalys de s'affirmer comme facilitateur d'échanges, facilitateur de découvertes. Décryptage.

1. Thalys contribue à dessiner l'Europe de demain.

- Thalys et les 4 partenaires ferroviaires ont aujourd'hui comme principal objectif la préparation de l'ouverture des lignes à grande vitesse vers Cologne et Amsterdam qui mettront ces deux destinations **à 1h30 environ de Bruxelles, et à 3 heures de Paris en 2008.**
- Deuxième enjeu pour Thalys : faciliter les derniers kilomètres, pour un voyage réellement « porte-à-porte » en tous points des régions européennes. Dans ce cadre, Thalys a lancé le programme **ThalysConnect*** qui s'appuie notamment sur une politique partenariale innovante : avec des réseaux de transport en commun (STIB, RATP, AVV) comme avec Europcar.

* Dans le cadre du déploiement de ce concept, Thalys a signé en 2005 deux partenariats importants :
> avec AVV, réseau de transports régionaux d'Aix-la-Chapelle : le billet Thalys inclut la possibilité de circuler sur l'ensemble du réseau AVV, qui lui-même s'étend sur trois pays : la Belgique, l'Allemagne et les Pays-Bas.
> avec Europcar : offres intégrées « location de voiture & location de scooters ».

- Notons que Thalys et Eurostar ont signé en octobre 2005 le premier partenariat dans le secteur du transport ferroviaire à grande vitesse. Premier acte du projet **Rail Team**, ce partenariat, fondé sur un partage d'expériences et de savoir-faire entre ces deux grands acteurs, prépare le développement de nombreux avantages pour les voyageurs internationaux communs aux deux transporteurs. L'offre Londres / Aix-la-Chapelle / Cologne en a été la première concrétisation.

2. Pour ce faire, Thalys affiche en outre une démarche à la fois très innovante et « orientée-clients » en matière de nouvelles technologies.

- Ainsi, Thalys est le premier opérateur ferroviaire à avoir testé en service commercial une connexion Wi-Fi à haut débit bidirectionnel, en continu sur tout son parcours et… à 300 km/h. Autres exemples : le suivi des rames par satellite (Localys), ou encore le voyage sans billet-papier (Ticketless).
- Le Wi-Fi et Ticketless, au même titre que la grande vitesse, la régularité et la ponctualité, feront donc désormais partie de cet univers de **services aux clients** qui différencie Thalys : avec les repas servis à la place en Comfort 1, la mise à disposition des quotidiens, ou encore le ThalyScope*.

Service clients / satisfaction. Quelques chiffres :
> satisfaction globale des clients : 88.6 % (juin 2005)
> régularité des trains en 2005 : 84.4 % (sachant que 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).

* Le bimensuel de Thalys, agenda culturel 4 pays.

3. En termes de « contenu », Thalys fait par ailleurs montre d'une démarche partenariale inspirée, avec pour mot d'ordre « susciter et favoriser le voyage de tous nos clients et ceci quels que soient leurs centres d'intérêt ».

- Parmi ses partenaires, notons : l'Opéra de Paris, le Centre Pompidou, le Musée Maillol, Tefaf, Rembrandt 2006, les offices de tourisme de Flandres-Bruxelles et de Bruxelles-Wallonie, d'Allemagne, des Pays-Bas, ou encore Maison de la France. Un partenariat conclu avec Accor complète ces dispositifs.

- **« Avec nos partenaires, nous voulons tirer les fils des passions pour stimuler les mouvements de découverte, d'ouverture. Nous sommes au cœur d'un territoire de 45 millions d'habitants, dans un rayon bientôt inférieur à 3 h ! Si vous aimez l'art contemporain, Thalys peut vous emmener au Centre Pompidou à Paris et vous donner l'idée du Musée Ludwig à Cologne ! Aux adeptes de marathons, nous disons : après Bruxelles, pourquoi pas Amsterdam ? »** Jean-Michel Dancoisne, directeur général de Thalys.

- Dans ce cadre, les équipes de Thalys, portées par leurs réflexions sur leurs 10 ans, ont dénombré les 10 passions* qui les rapprochent de leurs clients, autant de fils à tirer d'ici 2008 et au-delà.

* Culture et patrimoine : pour une Nuit des Musées et des Journées du Patrimoine réellement Européennes.
* Jardins et nature : à marier avec culture, au cœur des villes.
* Musique : Fêtée le 21 juin partout en Europe !
* Fêtes : du Carnaval de Cologne à la Fête du Doudou (Mons).
* Nightlife : cf. www.thalys.com (agenda trimestriel).
* Mode & design : Bruxelles 2006 !
* Amour : la Saint Valentin à Paris, un must ?
* Famille : une priorité pour Thalys.
* Gastronomie et art de vivre : une thématique de plus en plus porteuse pour des courts séjours épicuriens.
* Sport : France-Togo le 23 juin à Cologne !

4. Sur un plan à la fois commercial et identitaire, Thalys déploie dès lors audace et imagination. Sur la base d'une grille tarifaire simple, Thalys articule des offres spéciales qui font sens et un usage optimal de l'outil Internet. Point commun : des tarifs qui correspondent à des vraies demandes en même temps qu'à un engagement fort de Thalys envers ses clients. Quelques exemples.

- **ThalysNight** : pour les noceurs prêts à prendre l'un des deux derniers Thalys du samedi soir et le premier du dimanche matin, Thalys met en ligne le mardi des billets à 30 € l'A/R. Pour une clientèle jeune, urbaine, nomade qui trouve qu'il est dommage de rester « entre-soi » quand, pour le prix d'un taxi, on peut traverser les frontières.

- **Journées Européennes du Patrimoine *** : une offre dédiée à des prix planchers, un engagement fort de Thalys, moteur d'Europe sur le « Thalys Village ».

- **Fête de la Musique** : mise à disposition exclusive du tarif ThalysNight (qui normalement ne s'applique que le samedi soir).

- **Partez sans réfléchir** : c'est la signature de la campagne été 2006, qui résume bien le propos de Thalys : ouvrir les possibles. En l'occurrence, une promotion réellement « anniversaire » avec des billets à 10 euros.

Dans ce contexte, Thalys reste fidèle à sa politique de relation loyale avec le client, garantissant de vraies disponibilités pour les prix réduits lors de ses promotions et des prix d'appel sans surprise (tout compris).

Illustration de cette politique de loyauté, la proportion des billets vendus à prix réduits (toutes gammes) est passée de 74% à 76% en 2005.

* La démarche de Thalys envers les Journées Européennes du Patrimoine trouvait sa source en 2005 dans le constat suivant :

1) un rendez-vous majeur, à la fois culturel et populaire dans les 4 pays desservis par Thalys, fédérateur et européen. Peu d'événements peuvent ainsi revendiquer une ambition comparable, s'adressant d'un même mouvement à des publics aussi nombreux et diversifiés.

2) Pourtant, malgré les initiatives du Conseil de l'Europe et de la Commission Européenne, des coordinateurs nationaux et du coordinateur européen, ce rendez-vous peine à exister dans sa dimension pleinement européenne. Dans chaque pays, malgré la simultanéité, l'événement reste majoritairement cantonné au cadre national. Notamment, la couverture médiatique accordée à l'événement au-delà des frontières reste marginale.

3) La conclusion de Thalys : un tarif spécial très accessible
+ une zone dédiée sur le site Internet (multilingues)
+ un programme d'information presse dédié.

4) Le bilan : l'équivalent de 7 rames de Thalys remplies en 2005, et de nombreux témoignages d'encouragement. Cette opération est renouvelée en 2006.

2006 : une année charnière et symbolique pour Thalys

Symbolique, l'année des 10 ans !

L'occasion d'une cérémonie le **1er juin**, en gare de Bruxelles-Midi*.

L'occasion pour Thalys d'associer ses clients à son anniversaire : le jour J avec champagne et autres surprises à bord, tout au long de l'été au cours d'offres dédiées, mais également au travers du site **www.thalystory.com****. Le site d'une grande saga : celle de 160 ans de relations ferroviaires internationales sur « PBKA »***. Une histoire que Thalys invite chacun à faire sienne en venant sur www.thalystory.com raconter son anecdote personnelle.

A noter (sorties juin 2006) :
- ☞ Numéro spécial ThalyScope « 10 ans ».
- ☞ Edition spéciale La Vie du Rail.

* En marge de ses 10 ans, Thalys parrainera la cérémonie de jumelage des 4 gares majeures de son réseau : Bruxelles-Midi, Paris-Nord, Cologne et Amsterdam. Un jumelage qui va au-delà de la simple pose de plaques commémoratives. Au programme : la mise en place de groupes de travail et de réels échanges de savoir-faire. Au bénéfice notamment des clients Thalys dont le but est qu'ils soient accueillis, partout, dans les meilleures conditions.

** www.thalystory.com : Mise en ligne le 20 avril 2006.
1) En néerlandais, en français, en allemand : chacun est invité à raconter *sa ThalyStory*.
2) Un peu d'histoire... moments choisis :
1846-1895 : le temps des pionniers
1896-1945 : le temps des grands voyages
1946-1975 : le temps de l'Express
1976-1995 : le temps de l'Europe
1996-2006 : le temps de Thalys

*** « Paris-Bruxelles-Köln-Amsterdam ».

2006, année charnière pour Thalys dans la perspective des années 2007/2008 au cours desquelles, par étapes successives, les temps de parcours seront réduits d'une heure sur Bruxelles-Amsterdam et Bruxelles-Cologne.

- ☞ Première salve d'amélioration des temps de parcours : Paris-Maastricht et Bruxelles-Paris*.
- ☞ Eté 2006 : l'inauguration de la gare rénovée d'Aix-la-Chapelle marque le début d'une longue série de rénovations. A suivre : Anvers, Liège, Rotterdam et Amsterdam.
- ☞ Préparation 2007-2008 : un chantier qui compte à la fois un plan de modification lourde des rames**, la mise en place d'une nouvelle gamme tarifaire (affaires et loisirs) et la création d'une nouvelle interface Internet.

* Première étape : Maastricht-Paris en 3 heures grâce à une correspondance ad hoc à Liège depuis le début de l'année. Deuxième étape : fin 2006, Bruxelles-Paris en 1h22, à 230 km/heure de vitesse commerciale, avec une régularité à l'arrivée encore améliorée grâce à l'achèvement des travaux d'accès dédiés à Bruxelles-Midi.

** Adaptation à l'ERTMS (nouvelle norme européenne),
+ rénovation (nouveau design),
+ installation d'Internet haut débit à bord.

« D'ici 2008, nous voulons articuler nouvelles ambitions et renforcement de nos valeurs : Amsterdam et Cologne à 1h30 de Bruxelles, cela fera d'autant plus sens que nous offrirons plus de confort, plus de services, plus d'idées, plus de personnalité. » Jean-Michel Dancoisne, directeur général de Thalys.

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.

Organigramme

Président du Conseil d'Administration : Léo Pardon / Directeur Général : Jean-Michel Dancoisne / Directrice Générale Adjointe : Nathalie Dereume / Directrice Commerciale : Béatrice Pâques / Directeur Exploitation : Philippe Bru / Directrice Finances et Administration : Ingrid Nuelant

Contacts presse

Thalys, Patricia Baars, Violaine Tennstedt / Tél. 02 504 05 99 ou 02 548 06 34 / presse@thalys.com
Interel Pr & Pa, Stéphanie Deleul & Marine Catlin / Tél. 02 761 66 44 ou 02/761 66 95 / sdl@interel.be ou mca@interel.be