

RAPPORT QUALITE 2012

SOMMAIRE

1 | INTRODUCTION

2 | INFORMATIONS ET BILLETS

**3 | PONCTUALITE ET GESTION DES
PERTURBATIONS / ANNULATIONS**

**4 | PROPETE DU MATERIEL ROULANT
ET DES EQUIPEMENTS DES GARES**

**5 | ENQUETES DE SATISFACTION DE LA
CLIENTELE**

6 | TRAITEMENT DES PLAINTES

7 | ASSISTANCE AUX PERSONNES

1 | INTRODUCTION

En application du Règlement (CE) N°1371/2007 sur les droits et obligations des passagers (« le Règlement »), et notamment de l'article 28, les entreprises ferroviaires établies sur le territoire d'un Etat membre de l'Union Européenne doivent publier un rapport annuel de la qualité « le rapport qualité »).

Thalys International n'est pas soumise à cette obligation car elle n'est pas une entreprise ferroviaire. Elle exerce des activités de services ferroviaires sur le territoire des Pays-Bas, de l'Allemagne, de la France et de la Belgique. Elle souhaite donc produire son propre rapport qualité pour l'année 2012.

Le présent rapport suit la structure de l'Annexe III du Règlement – normes minimales de qualité du service :

1. Informations et billets
2. Ponctualité des services et principes généraux en vue de faire face à des perturbations des services
3. Annulations de services
4. Propreté du matériel roulant et des équipements des gares (qualité de l'air dans les voitures, hygiène des équipements sanitaires etc...)
5. Enquête de satisfaction de la clientèle
6. Traitement des plaintes, remboursements et indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité du service
7. Assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite

A propos de Thalys

Thalys est le train rouge à grande vitesse qui relie Bruxelles à Paris en 1h22, mais aussi à Cologne et à Amsterdam en 1h47 et 1h53 seulement.

Depuis le 29 août 2011, la desserte allemande de Thalys est renforcée avec trois nouvelles destinations : Düsseldorf, Duisburg et Essen. Brussels Airport est également desservi depuis le 30 octobre 2011.

Thalys est une offre de SNCF, SNCB, DB AG et NS.

Thalys est 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).

La signature « Bienvenue chez nous » est le mot d'ordre de la marque et de l'entreprise qui fait de la qualité de l'accueil et du service ses valeurs clés.



2 | INFORMATIONS ET BILLETS

Rappelons ici que Thalys International n'est pas distributeur des titres de transport du service Thalys.

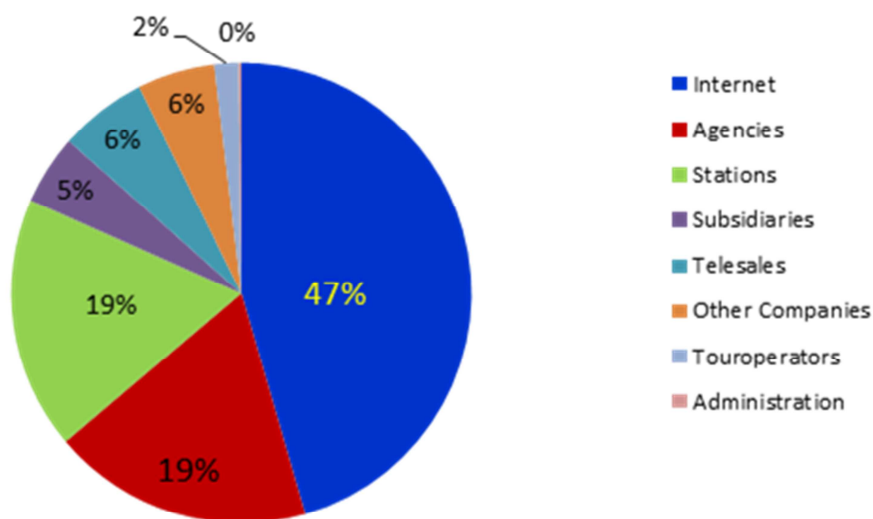
La distribution est supportée par les entreprises ferroviaires actionnaires (la SNCF, la SNCB, DB) et partenaire (NS) de Thalys international via leurs canaux de distribution, ainsi que par d'autres distributeurs contractuels, en utilisant les systèmes d'informations des actionnaires et partenaire.

L'information sur l'offre de service (à savoir les informations relatives aux horaires, aux prix, à la disponibilité des places, aux conditions contractuelles...) est disponible sur le site web thalys.com ainsi que sur la documentation sous forme papier communiquée par Thalys International.

Elle est également disponible auprès des points de vente de chaque distributeur (gares, call centers et sites internet).

Le graphique suivant représente la ventilation globale des ventes en 2012, tous distributeurs confondus.

Ventes par canal 2012

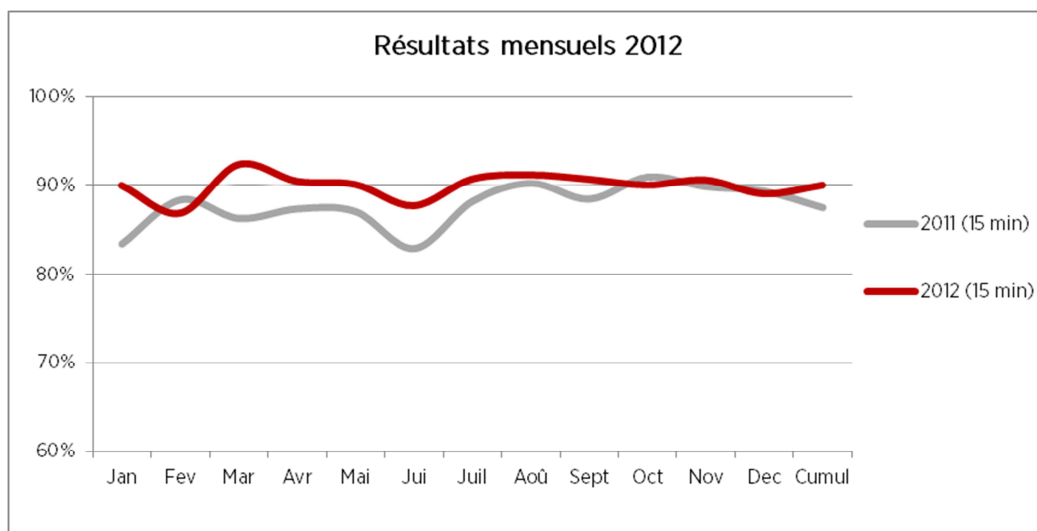


3 | PONCTUALITE ET GESTION DES PERTURBATIONS / ANNULATIONS

I. Résultats globaux :

Du point de vue de la ponctualité, 2012 aura été une bonne année pour Thalys International qui entame son redressement.

- ✓ La ponctualité globale à 15 minutes continue de progresser pour atteindre 89.9% (+2.2 points / 2011).
- ✓ Notre ponctualité à 5 minutes s'est également largement améliorée avec un taux de 77,66% (+7 points par rapport à 2011).

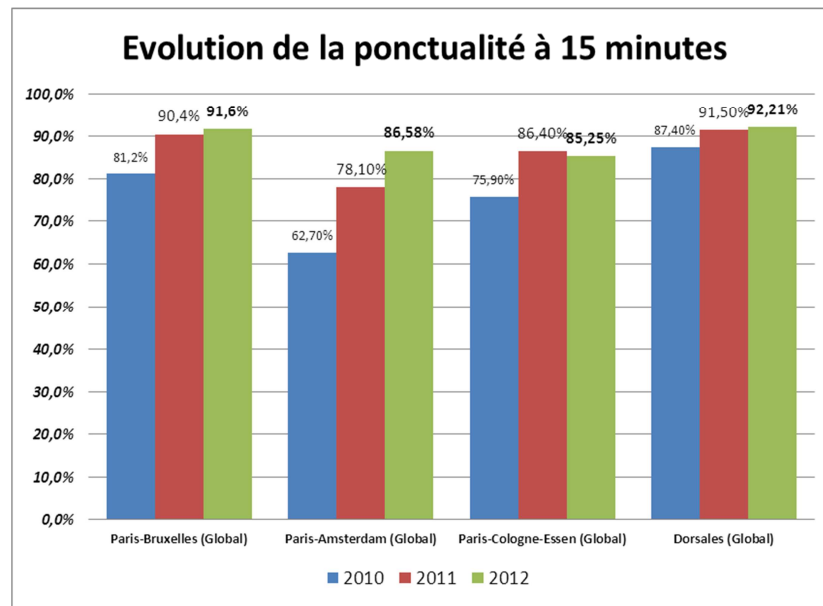


II. Résultats par route :

Si l'amélioration de la ponctualité s'observe sur l'ensemble des routes, nous pouvons toutefois noter les éléments suivants :

- ✓ La route néerlandaise confirme sa nette reprise en marquant encore la plus forte progression avec un taux de 86,58% (+8,58 points)
- ✓ La route allemande est en léger repli avec un taux de 85,25% (-1,15 points)
- ✓ La route française se positionne quant à elle à un très bon niveau (91,59% ; +1,19 points).

➔ A noter, il y a eu 139 trains supprimés en 2012 contre 102 en 2011 et 179 en 2010.



III. Gestion des perturbations <> Information aux voyageurs

Pour chaque train qui subit un retard supérieur ou égal à 10 minutes, Thalys adresse un message par SMS ou e-mail aux clients du train qui ont validé l'option et renseigné leurs coordonnées lors de l'achat du titre de transport.

Le message est actualisé pour tout changement de 10 minutes dans l'écart horaire (Ex : un message est envoyé si un train a un retard de 20 minutes puis un nouveau message envoyé si le retard passe à 30 ou 10 minutes).

Par ailleurs, le site thalys.com est renseigné selon les mêmes critères. Un bandeau « info trafic » apparaît alors sur la page d'accueil. En cliquant sur ce bandeau les clients peuvent voir la liste des trains concernés par l'incident.

L'information est traduite dans les 4 langues Thalys (Français, Néerlandais, Allemand et Anglais).

Thalys s'efforce de mettre à la disposition des clients l'information la plus à jour possible.

Notamment, Thalys International fournit des informations sur le retard dans chaque gare desservie par les trains Thalys.

Dans toutes les gares desservies par Thalys, l'information est disponible sur des supports à la fois visuels et sonores.

A bord des trains ce sont les « train managers » (contrôleurs) qui ont la charge de diffuser les informations aux passagers, soit de vive voix, soit via un système d'annonces numérisées préenregistrées.

L'ensemble des acteurs et des outils sont renseignés par les opérateurs du Centre Opérationnel Thalys, situé au siège social de Thalys International.

4 | PROPRIÉTÉ DU MATÉRIEL ROULANT ET DES ÉQUIPEMENTS DES GARES

Thalys International n'est pas un gestionnaire de gare. Elle n'est donc pas responsable de la propreté et des équipements des gares.

Concernant le matériel roulant du parc de rames Thalys : le nettoyage est opéré par les actionnaires de Thalys International.

I. Organisation en place

Les rames sont nettoyées avant chaque départ commercial, soit dans les ateliers de maintenance, soit en gare de départ. Au-delà de ces nettoyages "courants", des nettoyages approfondis sont également réalisés à des fréquences moins élevées.

II. Résultats 2012

La conformité du nettoyage et de la propreté des rames Thalys est mesurée via :

- ✓ Nos contrôles internes de nettoyage.
Ces derniers s'effectuent en gare et/ou sur le site de garage, avant le départ commercial des trains (environ 30 observations par trimestre). L'ensemble de la rame est passée en revue.
- ✓ Nos enquêteurs mystère.
Ces derniers contrôlent la propreté à bord en cours de voyage et à leur place (environ 140 observations par trimestre).

Ainsi, pour l'année 2012, nos résultats de performance s'élèvent à 94% de conformité pour nos contrôles en cours de voyage via les enquêtes clients mystères.

5 | ENQUETES DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE

I. Rappels méthodologiques

Thalys recueille la satisfaction de ses clients au moyen d'enquêtes trimestrielles paramétrées comme suit :

- ✓ Les questionnaires sont auto-administrés à bord des trains.
- ✓ Chaque vague, un échantillon d'environ 2500 répondants est visé.
- ✓ La phase terrain se déroule sur un maximum de 2 semaines (en tenant compte des éventuels rajouts de trains). Près de 90 trains, sur l'ensemble de nos routes sont sondés.
- ✓ Pour matérialiser son niveau de satisfaction, le voyageur dispose d'une échelle numérique allant de 0 à 10 (0 signifiant que le client n'est pas du tout satisfait, 10 signifiant qu'il est tout à fait satisfait). **Un voyageur est identifié comme satisfait dès lors qu'il attribue une note supérieure ou égale à 7 :**
 - ~ de 0 à 4, il est considéré comme insatisfait.
 - ~ de 5 à 6, il est considéré comme moyennement satisfait.
 - ~ de 7 à 8, il est considéré comme satisfait.
 - ~ de 9 à 10, il est considéré comme tout à fait satisfait.
- ✓ Le taux de satisfaction sur un thème donné correspond donc à la part de clients dont les notes sont comprises entre 7 et 10.

II. Principaux enseignements pour 2012

En se positionnant à 86,5% en 2012, la satisfaction globale continue de s'améliorer (+1,6 / 2011). Il s'agit même là du meilleur taux jamais atteint depuis 2008 (pour rappel : 83,7%) !

En y regardant de plus près, nous remarquerons que cette amélioration s'observe sur l'ensemble de notre réseau :

- ✓ Paris-Bruxelles = 86,3% (+1,6)
- ✓ Bruxelles-Amsterdam = 87,2% (+2,2)
- ✓ Bruxelles-Koln = 86,1% (+1,6)

Ceci vient récompenser les efforts fait part l'ensemble de nos équipes, et plus particulièrement la bonne reprise de nos fondamentaux que sont la ponctualité et le confort à bord.

Côté ponctualité : nous notons une nette progression de la satisfaction liée à la ponctualité (80,3%, +4,3), et ce de façon homogène sur nos 3 principales routes.

- ✓ Paris-Bruxelles = 79,1% (+5,9)
- ✓ Bruxelles-Amsterdam = 80,4% (+4,3)
- ✓ Bruxelles-Koln = 83,1% (+3)

Côté confort : la fin de la rénovation couplée aux opérations de maintenance (optimisées du fait de la meilleure disponibilité des rames) ont permis un retour à des taux de satisfaction relativement élevés (87,5% ; +1,4 points), tout particulièrement pour le confort 1 (93,6% ; +1,6 points).

Par extension, la propreté à bord des trains vient fortement contribuer à la perception du confort du voyage. Et sur cette thématique aussi, 2012 a vu se confirmer une nette tendance à l'amélioration des taux de satisfaction de nos voyageurs, de façon globale (87,4% ; +1,8 points) comme, plus spécifiquement, au niveau des toilettes (60,4% ; +4,1 points).

Ceci résulte notamment des opérations de nettoyage en gare (moins impactées par la régularité) et du déploiement du nettoyage des toilettes au parcours sur les tronçons Bruxelles-Anvers et Bruxelles-liège.

Au-delà de ces piliers de la satisfaction des voyageurs, la bonne dynamique de 2012 a été soutenue par nos services et leur dimension humaine.

Ainsi de très bon taux de satisfaction sont à mettre au crédit des Train Managers (malgré la dimension "contrôle" de leur métier) et des Train Attendants (agents chargés de l'accueil, et de la restauration à bord) tant en termes d'accueil que de disponibilité.

L'accueil à la porte a également participé à la bonne appréciation du 'Customer care Thalys'.

Enfin, nous noterons que les services à bord confirment leur bonne appréciation, et tout particulièrement le Catering C1 (ou restauration à la place en Confort 1), avec un taux de 75,7% (+3,6 points).

6 | TRAITEMENT DES PLAINTES

I. Politique de compensation

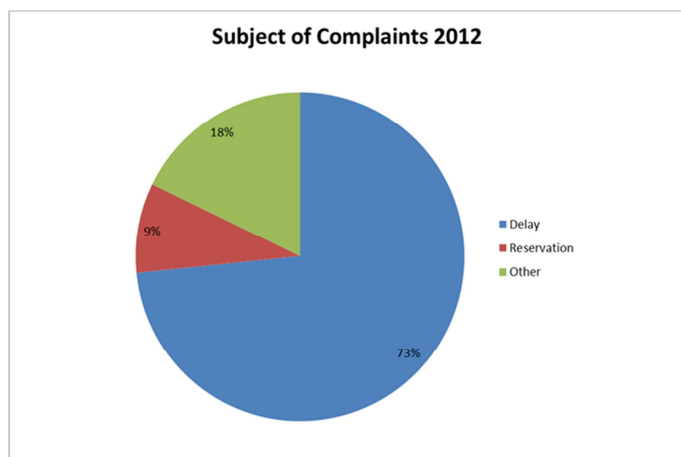
Pour tout retard supérieur ou égal à 30,60 ou 120 minutes, Thalys propose à ses clients, hors cas de causes extérieures, une compensation en bons Thalys (valables 12 mois) d'une valeur respective de 20%, 50% ou 100% du prix du billet.

Les clients qui souhaitent être compensés par virement recevront, à partir de la 60ème ou de la 120ème minute de retard, respectivement 25% ou 50% du prix du billet.

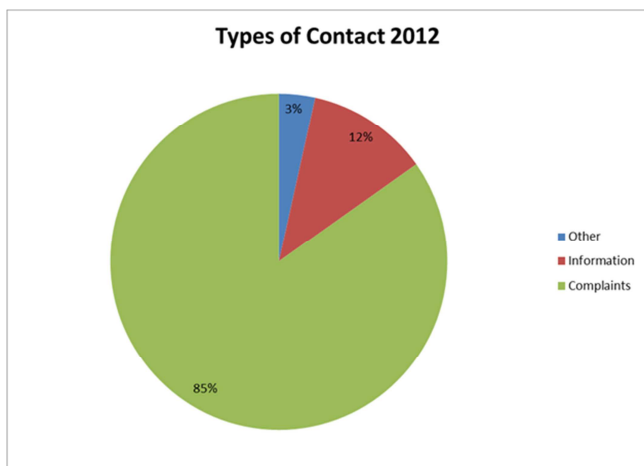
Thalys a donc décidé de remercier la fidélité de ses voyageurs en dépassant les exigences minimales du Règlement (CE) N°1371/2007 pour les passagers qui choisissent d'être indemnisés en bons Thalys.

II. Quelques chiffres

Le graphique suivant représente la ventilation globale des typologies de plaintes traitées par le service clientèle en 2012.



Le graphique suivant représente la proportion des plaintes par rapport à l'ensemble des types de contacts gérés par le service clientèle, en 2012.



6 | ASSISTANCE AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Thalys propose différentes solutions pour de l'assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite :

- ✓ Les voyageurs peuvent notifier une demande d'assistance 48h à l'avance pour la montée à bord et la descente en gare d'arrivée. Ils peuvent aussi demander que soit réservé un taxi adapté ou qu'une voiture adaptée soit louée.
- ✓ A bord, deux places sont spécialement aménagées pour accueillir un fauteuil roulant dans les voitures 1, 11 et 21 (en 1ère classe). Ces places sont pourvues d'un bouton d'alarme, permettant d'appeler le 'Train Manager' en cas de besoin. Les toilettes accessibles aux fauteuils roulants se trouvent à proximité.
- ✓ Un tarif spécial est également en vente pour toute personne accompagnant un voyageur handicapé ou à mobilité réduite et pour les personnes voyageant en fauteuil roulant : il leur est proposé un tarif préférentiel en Confort 2 pour une place en Confort 1.