



BIENVENUE CHEZ NOUS  
VAN HARTE WELKOM  
WILLKOMMEN BEI UNS  
WELCOME TO OUR WORLD

# Thalys International

*Bienvenue Chez Nous*

1

# CARTE D'IDENTITE



# LE RESEAU THALYS

## Une prouesse technologique

- Le Thalysland couvre une population de plus de 40 millions d'Européens
- Relie notamment 3 capitales
- Et couvre des aéroports majeurs
- Un train à grande vitesse : max. 300 km/h
- Reliant 4 pays européens : la Belgique, la France, les Pays-Bas et l'Allemagne

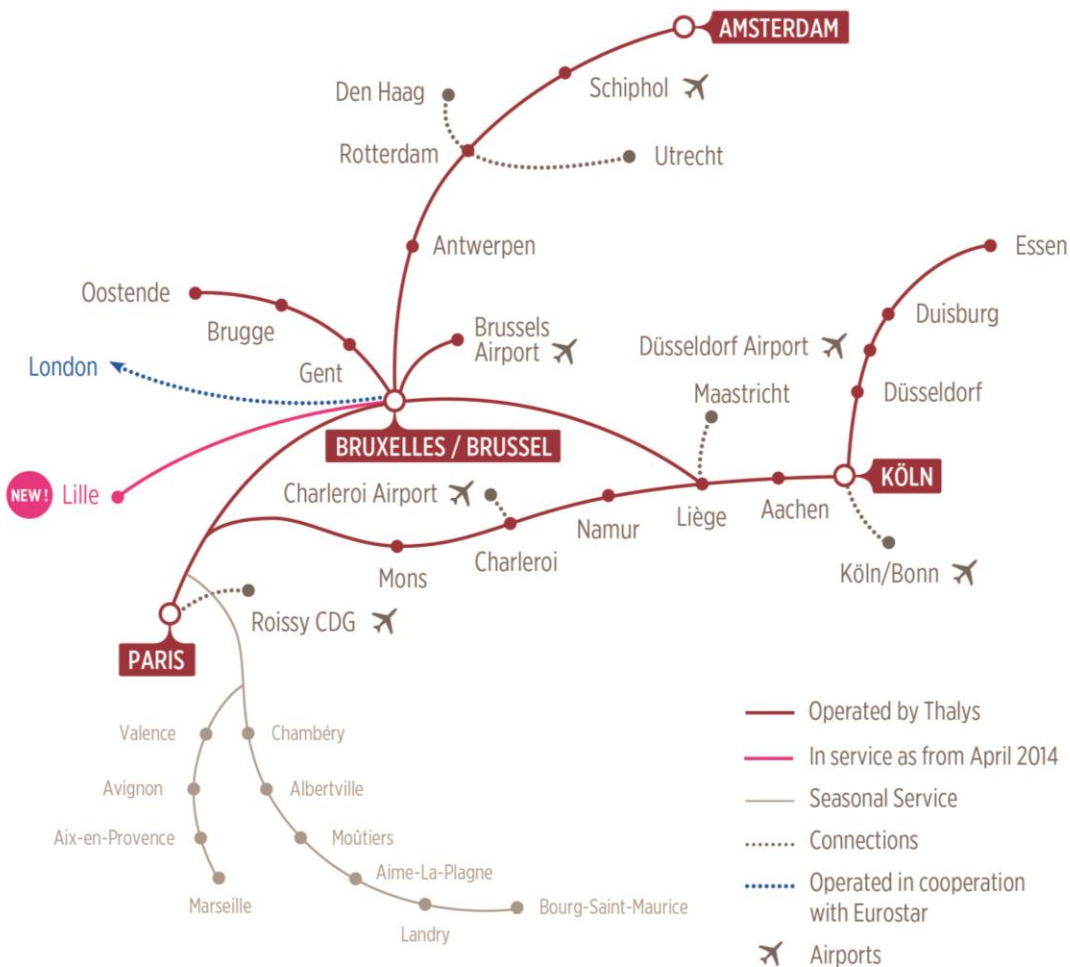
26 rames qui respectent les 9 systèmes de signalisation et 4 types d'électrification :

- 9 rames tricourant pour Paris-Bruxelles-Amsterdam (PBA)
- 17 rames quadricourant pour Paris-Bruxelles-Cologne/Amsterdam (PBKA)



# LE RESEAU THALYS

## La grande vitesse au coeur de l'Europe



Paris-Bruxelles  
25 A/R /jour  
1h22

Paris-Amsterdam  
9 A/R /jour  
3h16

Paris-Cologne  
5 A/R /jour  
3h14

Paris-Essen  
3 A/R /jour  
4h06

Nouveau depuis avril 2014 :

Lille-Amsterdam  
2 A/R par jour  
2h40

# UNE ENTREPRISE EN CROISSANCE

(Données premier semestre 2014)

Chiffre d'affaires 2014 :

+2,5% à 496 Mio €

Trafic global : +3%

- ✓ 1996 : 1,5 millions de passagers transportés
  - ✓ 2013 : 6,7 millions de voyageurs
  - ✓ 2014 : 6,88 millions de voyageurs
- 
- Régularité à 15 min en progression : 92,6%
  - Satisfaction clients : 88% RECORD
  - Le marché Hollandais est le plus dynamique





# COMFORT & SERVICES

# SERVICES ET CONFORT

## Au coeur de l'offre Thalys

En CF1 et en CF2

**Prise électrique** à chaque siège

**Accueil à la porte** en gare de Paris-Nord et Bruxelles-Midi

**Wifi** gratuit en CF1 et selon tarif en CF2



En CF1

**Restauration** servie à la place et la pré-réserveation du menu (en test)

Un service de **presse gratuite et multilingue** et un service d'ePress (en test)

**Réserveation de votre taxi à bord** (uniquement disponible à Paris ou Bruxelles)

**Le Salon**, un espace privatif à bord pour des conditions de travail optimales



En CF2

Le **Thalys Welcome Bar**

Achat de **titres de transports en commun** au Thalys Welcome Bar



# SERVICES ET CONFORT

## Des services renforcés



Novembre 2013 : Ticketless pour tous disponible en agences de voyage agréées SNCF (avec et sans Thalys The Card)



Restauration à bord : Repas pré-réservés: petit-déjeuner sucré/salé, menu viande/poisson/végétarien (en test auprès des clients Thalys TheCard Platinum et Platinum+)



**ePress&More**: un journal, magazine ou bande dessinée disponibles en 4 langues (FR, NL, DE, EN)





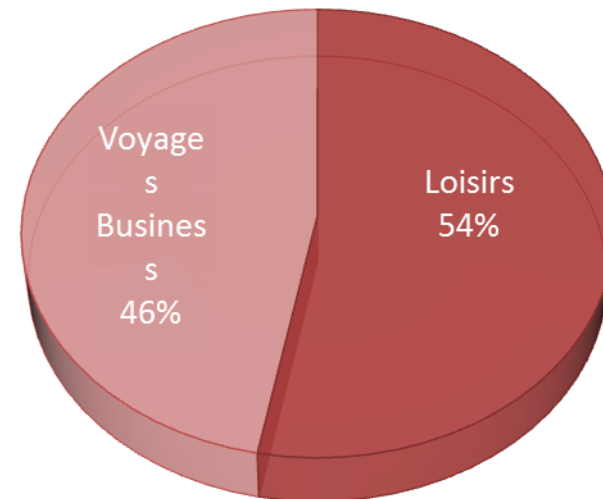
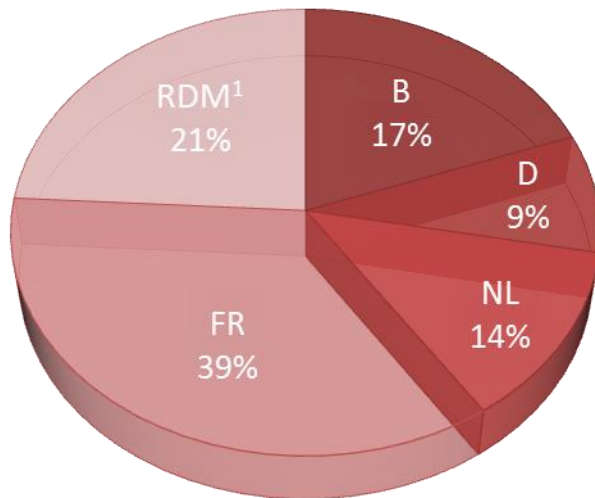


# UNE ENTREPRISE ORIENTEE CLIENTS

# LES CLIENTS THALYS

## Un succès pleinement international

- 79% des voyageurs sont issus des 4 pays Thalys, principalement de France
- 21% viennent donc d'autres pays et continents (8% viennent du Canada/Etats-Unis, 2% d'Angleterre et 5% Autres)
- Nombre d'entre eux sont des touristes optimisant leurs déplacements entre les grandes capitales grâce à la grande vitesse Thalys



<sup>1</sup> RDM : « Reste du Monde » (pays de résidence des voyageurs)

# Le marché Pays-Bas: un marché heureux !

- 4ème pays le plus heureux du monde : très sensibles aux autres
- Des tendances sur les voyages multi générationnel mais surtout le voyage où l'on se cultive et l'on travaille sur soi ; attirance pour le développement durable et l'authenticité; recherche croissante d'enrichissement et de croissance personnelle
- « Social travel » : souhaitent rentrer directement en contact avec la population locale
- 100% femme : font des recherches d'infos pour la famille et effectuent les résas/ Les femmes font les valises et écrivent des commentaires et avis sur internet.
- Influences des enfants de plus en plus importante sur le choix du lieu de vacances avec l'âge
- Flexibles et sensibles aux prix : Attendent l'ouverture des ventes pour bénéficier de tarifs bon marché et sont prêts à changer leurs dates lorsque le prix est trop élevé

# Qui sont les clients Thalys sur le marché néerlandais ?



Une clientèle plutôt féminine (54%, +5pt)  
Baisse sur le cœur de cible (35-49 ans, 29% -2pts) → au profit des + de 50 ans (32%, +2pts)



62% Loisirs (+5pts) et 38% de Business



Anticipation : plus d'1 mois en avance 47% (+12pts), 23% jusqu'à J-7 (-6pts),



Durée de séjour : 61% 1 à 3 nuits (+2pts), 17% 4/5 nuits → une durée qui se raccourcit (1 semaine++ 10% -2pts)



62%\* des billets sont réservés par Internet (+7pts vs 2013). Dont 21% sur Thalys.com (+6pts vs 2013)



37% utilisent le wifi (+9pts)  
une augmentation des tablettes (37%, +21pts) et Smartphone 82% (+21pts) au détriment des laptop (-23pts)



78% (+2pts) des voyageurs sont là pour la 1<sup>ère</sup> fois à bord, soit 52% des voyages (+3pts)



45% (+5pts) prennent les TC et 26% trains (+2pts) en amont au détriment de la voiture et 45% (-5pts) et 22% train (-2pts) TC en aval au profit du taxi.



69% voyagent accompagnés (+7pts). Principalement entre adultes 55% (+5pts). 4% voyagent avec des enfants (+2pt).

# Qui sont les clients Thalys ? Zoom Paris <-> Pays-Bas

Paris ↔ Pays-Bas  
50%  
50%



Une clientèle plutôt féminine (51%, **+1pt**). Population **plus jeune**, 37% (**-4pts**) de moins de 35 ans et plus âgée, 36% (**+5pts**) de plus de 50 ans



Satisfaction\*\* globale 86,4% (**+1,4pts** T2 2013)



67% Loisirs (stable) → route la plus Loisir



84% des voyages sont faits pour la 1<sup>ère</sup> fois (63% des trajets) → route la moins fréquente



Anticipation : 55% (**+18pts**) plus d'un mois à l'avance, 17% de 2 à 6 jours (**-2pts**) et 19% entre J-7 et J-30 (**-13pts**)



73% (**+5pts**) voyagent accompagnés → avant tout entre adultes 56% (**+5pts**) et avec des enfants 5% (**+2pts**)



Durée de séjour : 1 à 3 nuits 59%, 4/5 17% (**+2pts**) et 1 semaine+ 17% (**-2pts**)



18% d'utilisateurs d'autres trains (**-1pt**), 14% d'utilisateurs voiture (**-2pts**) et 15% d'avion (**4pts**)



Plus de la moitié\* des billets sont réservés par Internet (61%)



Sur Pays-Bas=>Paris, 51% viennent d'Amsterdam et 6% Rotterdam et vont pour 73% à Paris même et 16% en Ile de France



# VOS QUESTIONS