

## 2012 : Thalys maintient son dynamisme malgré la crise (+2,1% CA)

**En dépit d'un contexte économique atone, Thalys affiche une croissance globale de 2,1%, avec un chiffre d'affaires cumulé de 479 millions d'euros pour 2012.**

Près de 6 600 000 passagers ont voyagé en 2012 à bord de Thalys, sur fond de léger tassement du trafic (-1% au global), à considérer dans un contexte de baisse de capacité de 2,4%, lié au plan de maintenance et à l'allègement du plan de transport.

Thalys a donc maintenu son dynamisme grâce à trois tendances fortes :

- son attractivité comparée à l'aérien, notamment vers les Pays-Bas (+2,3% de voyageurs),
- son offre de services à bord qui explique notamment les bons résultats du Comfort 1 (+3,8%),
- ses résultats sur la route allemande (+3,9%) stimulée par les nouvelles liaisons au-delà de Cologne, jusqu'à Düsseldorf, Duisbourg et Essen.

Entre Paris et Bruxelles, une politique commerciale dynamique a permis de soutenir le trafic grâce aux :

- lancement en avril des « 1<sup>ères</sup> minutes », 300 billets mis en vente chaque jour, à 22€ entre Paris et Bruxelles,
- lancement en mai des « Immanquables », -60% pour des voyages de J-14 à J-10 (disponibles en Comfort 2 comme en Comfort 1, vers Bruxelles, mais aussi Anvers, Rotterdam et Amsterdam),
- lancement en octobre de l'offre DayTrip (50€ l'aller-retour entre Paris et Bruxelles, sur la journée).

**« Malgré un environnement incertain, Thalys poursuit sa croissance. En cette période de crise et d'essoufflement des échanges, sur fond de préoccupations environnementales, il nous appartient de renforcer encore en 2013 la pertinence de Thalys face à tous les autres modes de transport. Plus économe sur le plan énergétique, plus efficace en termes de gestion du temps, Thalys répond à toutes les demandes de mobilité, qu'il s'agisse d'un besoin élevé de services ou de petits prix »** précise Franck Gervais, directeur général de Thalys International.

### Régularité, satisfaction et bilan carbone : objectifs atteints

En 2012, la marque de fabrique de Thalys « Bienvenue chez nous » s'est déclinée avec succès dans tous les « engagements clients » de la marque.

**Engagement ponctualité** : en 2012, Thalys affiche un taux de régularité cumulé pour toutes ses routes de 89,9% (normes internationales, régularité à 15 minutes), ce qui représente une évolution positive de presque 3 points par rapport à 2011.

**Engagement accessibilité** : en 2012, 15% de l'ensemble des billets Thalys en Comfort 2 ont été vendus à moins de 40€.

**Engagement information** : dans le cadre d'un vaste plan d'amélioration de l'information-voyageurs, Thalys a optimisé tous ses canaux d'information pour être efficacement connecté à tous ses clients – nouvelle application mobile (téléchargeable et personnalisable gratuitement sur l'App Store et Google Play), optimisation du site mobile, refonte du site Internet, amélioration du système de diffusion de sms d'alertes, procédures renouvelées pour l'information du personnel de bord.

**Engagement considération** : avec un taux de 86,5% de satisfaction en 2012 pour les quatre pays traversés (+1,6 point par rapport à 2011), la qualité du service Thalys est plébiscitée par les clients, la disponibilité et l'amabilité du personnel Thalys étant particulièrement saluées dans chaque pays.

**Engagement développement durable** : le bilan carbone réalisé en 2012 a permis d'établir que Thalys propose à ses clients de se déplacer plus vite sans exercer davantage de pression sur l'environnement. Le passage à la grande vitesse sur la majorité de son réseau (en décembre 2009) s'est en effet réalisé sans émission supplémentaire. Mieux, cette étude révèle une réduction de l'empreinte carbone de 14% depuis 2008 (157 000 tonnes eq. CO<sub>2</sub> en 2008 contre 135 000 en 2011). Cette baisse est le résultat d'efforts conjugués dans plusieurs domaines : énergie de traction, services à bord (notamment la restauration à caractère plus local), dématérialisation progressive du titre de transport...

Plus globalement, le développement de l'intermodalité (partenariats air-fer avec Jet Airways, Brussels Airlines, Hainan Airlines et KLM) et l'incitation au report modal de l'aérien vers Thalys sont des chantiers d'avenir : le bilan carbone 2012 révèle que chaque tonne eq. CO<sub>2</sub> émise par l'activité de Thalys permet d'éviter les émissions de 3,4 à 4,6 tonnes via d'autres modes de transport.

**Engagement ouverture** : 2012 a été marqué par le renforcement des liaisons de Thalys vers l'Allemagne avec le lancement de 2 nouveaux allers vers Düsseldorf, Duisbourg et Essen, pour proposer désormais 3 horaires différents au départ de Paris. Avec 33 accords de partenariats signés avec des institutions culturelles dans les 4 pays en 2012, Thalys International poursuit sa démarche d'ouverture culturelle et touristique pour proposer une offre toujours plus complète et riche à tous ses voyageurs.

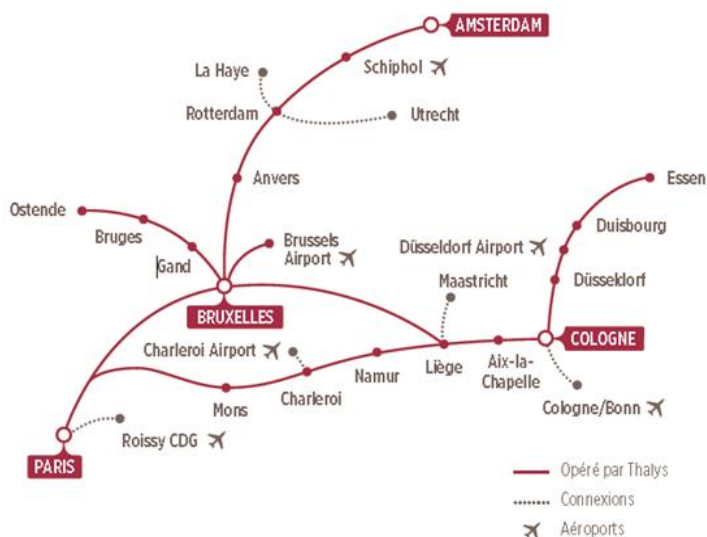
## A propos de Thalys

Thalys est le train rouge à grande vitesse qui relie Paris à Bruxelles en 1h22, mais aussi à Cologne et à Amsterdam en 3h14 et 3h18 seulement. Depuis le 29 août 2011, la desserte allemande de Thalys est renforcée avec trois nouvelles destinations : Düsseldorf, Duisbourg et Essen. L'aéroport international de Bruxelles, Brussels Airport, est desservi depuis le 30 octobre 2011.

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 clé. Toutes les voitures Thalys proposent une connexion WiFi à bord (service fourni par 21Net et activé par Nokia Siemens Networks) et ont bénéficié d'une rénovation complète qui combine nouveau design et confort. Une offre de restauration repensée est également servie à la place en Comfort 1, et accessible au bar pour la clientèle de Comfort 2.

Le programme de fidélité Thalys TheCard permet de cumuler des Miles et offre accès à une palette de services. Il est accessible à tous les voyageurs sur [thalys.com](http://thalys.com).



### Contacts presse

**Thalys International (Bruxelles)**  
Patricia Baars  
+32 2 504 05 99  
[presse@thalys.com](mailto:presse@thalys.com)

**Bonne Idée (Paris)**  
Emilie Drouin  
+33 1 75 43 72 63  
[thalys@agencebonneidee.fr](mailto:thalys@agencebonneidee.fr)