

## # Nouvelle offre Thalys - Ouverture des ventes le 12 septembre 2017 # Plus de petits prix, plus de choix, plus de services selon les préférences de chacun

Bruxelles, le 7 juin 2017 – Dans le but de mieux répondre à la demande de ses clients et d'encourager le développement de la mobilité européenne, Thalys renouvelle son offre à la rentrée prochaine. Afin de proposer à chacun la solution de voyage la plus adaptée, Thalys a fait le triple choix de renforcer son accessibilité, d'enrichir ses services et d'assouplir sa gamme pour la rendre plus ajustable aux besoins de tous.



Thalys, c'est une équipe de 1400 agents, tous métiers confondus, du siège social aux équipes de bord en incluant les prestataires de maintenance et de restauration, au service de près de 7 millions de voyageurs annuels. Parmi eux, des jeunes adeptes des billets IZY sans garantie de place assise à 10 €. Des familles qui plébiscitent le tarif « Kid ». Des voyageurs fréquents à cheval sur deux pays. Des professionnels qui travaillent à bord comme dans leur bureau, et profitent de leur temps de trajet pour se restaurer confortablement. Un univers original, le Thalysland qui fédère une clientèle unie par des valeurs communes : la mobilité et l'ouverture internationale, incarnées par la signature « Bienvenue chez nous ». © Régis Faller pour Thalys 2017.

Redynamisée grâce à une approche plus agile en trois catégories (Standard, Comfort, Premium), la nouvelle offre fait le pari de la générosité d'un bout à l'autre de la gamme. Le cap est clair : 30 % de petits prix, des espaces optimisés, et un bouquet de services renforcé pour créer de la valeur. Multiculturel et polyvalent par nature, avec dans quatre pays presque autant de clients business que loisirs, Thalys franchira ainsi une nouvelle étape.

**« Notre approche est globale et va d'IZY jusqu'à notre offre aux entreprises, explique Agnès Ogier, directrice générale de Thalys. Notre objectif : des trains pleins et un taux de satisfaction maximal, grâce à une tarification juste, une optimisation de nos espaces, et des services à valeur ajoutée répondant aux nouveaux besoins des voyageurs. Pour réussir, nous nous sommes fixé deux règles de conduite : l'écoute de nos clients et la souplesse. Il s'agit d'inventer nos propres solutions, d'être agiles et de nous adapter en continu ».**

**« En échangeant avec nos clients, nous avons eu la conviction forte qu'il fallait sortir d'un mode binaire Comfort 1 / Comfort 2 pour passer à quelque chose de plus personnalisé et de plus souple. Pour poursuivre la métaphore musicale, notre changement de gamme doit nous permettre d'accélérer le rythme ! »** commente Bruno Dierickx, directeur commercial et marketing de Thalys.

# PLUS DE CHOIX, DES TRAINS A LA CARTE



« Comfort » : le choix de l'espace (+30%) et du calme associé. © Régis Faller 2017 pour Thalys.

Avec sa nouvelle gamme, Thalys challenge son modèle historique. Standard / Comfort / Premium : derrière les noms qui changent, c'est une offre qui s'adapte aux besoins des voyageurs quel que soit leur motif de voyage, leur pays ou leur destination.

L'articulation binaire entre « Comfort 2 » (quatre voitures par rame et une voiture-bar) et « Comfort 1 » (trois voitures avec leur bouquet de services complet) sera bientôt révolue. Au travers de sa nouvelle gamme, résolument ternaire, Thalys se met en mouvement, avec pour maîtres-mots la personnalisation et la transparence. Ainsi, la dénomination des trois catégories de billets a été choisie par les clients<sup>1</sup> et le personnel pour être aisément compréhensible dans toutes les langues.

1. **« STANDARD » (dès 29€), c'est le choix de la qualité, conforme aux meilleurs standards du transport international**, avec un WiFi nouvelle génération offert à tous depuis le printemps 2016 et une offre de restauration soignée en voiture-bar. Les uns privilégieront les petits prix et l'anticipation (« Standard Mini » : Paris-Bruxelles dès 29€, Paris-Allemagne et Paris-Pays-Bas à partir de 35€). Les autres souhaiteront bénéficier de possibilités d'échange et de remboursement (« Standard » : dès 52, 63 et 67€ respectivement).
2. Avec **« COMFORT » (dès 55€), Thalys personnalise son offre à l'attention notamment des clients business**. Avec cette nouvelle proposition, Thalys ouvre plus grand les portes du Comfort 1<sup>2</sup> et optimise ses espaces. Cible du dispositif : tous ceux qui, ces dernières années, ont eu tendance à basculer du Comfort 1 au Comfort 2 du fait de politiques transport plus restrictives. Thalys leur propose ainsi de voyager dans des espaces plus adaptés à leurs besoins, sans le coût additionnel du bouquet de services. Ces voitures offrent en effet des sièges ergonomiques et des tablettes plus larges très appréciées pour travailler. Avec 39 places en moyenne par voiture (vs 56 sièges par voiture en Comfort 2), le Comfort 1 offre globalement + 30 % d'espace, et le calme associé. Quel impact tarifaire pour le client<sup>3</sup> ? Un accès aux espaces de Comfort 1 dès 55€ (tarif « Comfort » Paris-Bruxelles).
3. La dénomination **« PREMIUM » (dès 115€) souligne ainsi par contraste l'exceptionnelle qualité du bouquet de services de Thalys, encore renforcée**. A noter : la répartition Comfort / Premium répondra aux besoins des voyageurs. Ainsi, en semaine, deux voitures sur trois resteront « Premium » pour satisfaire aux besoins des nombreux voyageurs d'affaires et fréquents qui apprécient la richesse du bouquet de services. Le week-end au contraire, deux voitures seront proposées en catégorie Comfort.

**Clé de voûte de l'efficacité du système, le taux de remplissage des trains permet de proposer dans chaque catégorie le prix le plus juste.** Pour l'optimiser, deux instruments sont clés : le « yield management » tout comme l'encadrement des échanges et des remboursements. Le premier est désormais généralisé, y compris en catégorie « Premium ». Le second est renforcé et clarifié. Ainsi, chez Thalys comme chez beaucoup de confrères, les tout petit prix n'offrent aucune possibilité d'échange ni de remboursement (qu'il s'agisse du low cost IZY, de « Standard Mini » ou des grandes promotions). A l'inverse, les billets « Premium » intègrent tout le bouquet de services Thalys, dont des possibilités d'échange et de remboursement illimitées, sans condition et sans frais. En « Standard » aussi bien qu'en « Comfort », le système est homogénéisé : l'échange sera ainsi rendu possible jusqu'au dernier moment, et sans limite de nombre, en contrepartie de frais fixés dans la fourchette basse du secteur à 15€ par billet. Le remboursement restera également possible, moyennant une retenue de 50 % (sans changement par rapport à l'offre actuelle).

# 30 % DE PETITS PRIX, DES TRAINS POUR TOUS



## #1 Toujours plus de petits prix

Avec sa nouvelle offre, Thalys réaffirme sa vocation de transporter tous les publics en répondant notamment aux besoins de petits prix.

Premier signe fort, les prix bas sont préservés à l'identique\*. Des tarifs inchangés depuis 2012 alors même que Thalys a généralisé au printemps 2016 le WiFi gratuit pour 100 % des clients à bord de tous les trains rouges !

Ainsi, depuis Paris, Bruxelles reste accessible dès 29€ en Thalys (19€ avec IZY au tarif standard, 10€ sans garantie de place assise et 15€ sur strapontin), l'Allemagne et les Pays-Bas dès 35€.

Dans ce contexte, Thalys augmente sa part de petits prix pour passer de 25 à 30%\*\*.

Standard : le choix de la qualité et du WiFi pour tous, dès 29€ (Paris-Bruxelles). © Régis Faller pour Thalys 2017.

\*Voir grille tarifaire en annexe. \*\* Prix d'appel, tarifs préférentiels et promotions, toutes routes, au-dessous de 40€, en incluant IZY.

## #2 Une attention spéciale aux jeunes

Leur proposer les tarifs les plus bas de Thalys, le plus longtemps possible, tel est l'objectif fixé pour répondre aux besoins des moins de 26 ans, avides de voyage et d'échange interculturel, mais à faible anticipation. Côté prix, Thalys joue la simplicité, en alignant le tarif « Jeune » sur les prix d'appel (dès 29€ et 35€ selon la destination). Dans ce cadre, Thalys leur réserve un avantage notable : un accès étendu le plus possible à ces tarifs, jusqu'à 2 jours avant le départ sur les trains les moins pleins.

Cette approche complète les offres « Minigroup » et « TickUp » qui permettent de profiter de conditions avantageuses à plusieurs. D'autres réductions dédiées aux jeunes, assorties de possibilités d'échange et de remboursement pour ceux qui en ont besoin, viennent par ailleurs compléter le dispositif (avec des réductions tarifaires de -30 et -50 %). Enfin, les tarifs « Kid » (prix fixe quelle que soit la destination : 15€ Standard / 20 € Comfort / 30€ Premium), et « Senior » (-30 % sur le tarif de référence) sont maintenus et déclinés dans chaque catégorie.

## #3 Des tarifs ajustés pour toutes les demandes de voyages<sup>3</sup>

Favoriser l'accessibilité de Thalys au global, c'est une démarche qui concerne toutes les catégories de billets et non pas seulement les tarifs économiques. Ainsi l'offre Premium sera désormais proposée dès 115€ (soit - 19 % comparé au prix antérieur fixe de 142€).

La logique ? Encourager l'anticipation et l'upgrade pour optimiser l'ensemble des espaces, et générer de la valeur au global en même temps qu'une plus grande satisfaction-clients. La stratégie est explicite : ce n'est pas sur l'augmentation des tarifs mais sur l'optimisation de son offre et de son taux d'occupation que Thalys fonde sa croissance.

Exemple Paris-Bruxelles :

Une accessibilité renforcée Tarifs entrées de gamme						
Actuellement				→	Nouvelle offre	
IZY	BSGPA*	No flex	10 €	=	10 €	
	Strapontin		15 €	=	15 €	
	Standard IZY		19 €	=	19 €	
Thalys	CF2		29 €	=	29 €	STANDARD MINI
	CF1 (Comfort & services)	Semi-flex	62 €	>	52 €	STANDARD
		Flex	142 €	>	115 €	PREMIUM

\*Billet sans garantie de place assise, le tout premier prix IZY.

# PLUS GÉNÉREUX, DES SERVICES ENRICHIS



Premium : le meilleur de Thalys. © Régis Fallier 2017 pour Thalys.

**Avec cette nouvelle gamme, Thalys réaffirme son pari d'un service d'excellence pour les clients business et fréquents.**

Le meilleur de Thalys comprend à toute heure une offre de restauration servie à la place, avec boissons chaudes ou froides à volonté, un personnel de bord attentionné à disposition, un service de réservation de taxi à Paris et Bruxelles, un WiFi plus rapide, un ensemble de titres de presse internationale à disposition dans toutes les langues Thalys.

**Avec PREMIUM, Thalys renforce sa stratégie de valeur ajoutée pour les voyageurs d'affaires et fréquents.**

# Restauration. En ligne avec les tendances culinaires du moment, authentiques et naturelles, le grand chef belge Frank Fol - souvent dénommé « le chef des légumes » - travaillera en collaboration avec les traiteurs Thalys pour sublimer les légumes grâce à ses 44 techniques développées

spécifiquement. Points clés : la variété (une soixantaine de menus différents permettront de renouveler le plaisir de la surprise aux clients fréquents), la fraîcheur, la saisonnalité et l'origine locale des produits, le plus souvent possible « bio ». Dans ce cadre, la plage horaire des repas complets sera étendue, notamment celle du petit-déjeuner, plébiscité par les clients. Le plateau (au choix, sucré ou salé) sera servi jusqu'à 10h environ. Les pauses gourmandes sont par ailleurs retravaillées avec le chef Olivier Pichot dans des portions encore plus généreuses pour satisfaire les clients quelle que soit l'heure de leur voyage.

# Kiosque de presse internationale. L'offre sera étendue tant en quantité qu'en diversité (+ 25 % de titres disponibles par voyageur en presse papier). Par ailleurs, tous les clients Premium auront progressivement accès au kiosque numérique de Thalys, jusqu'ici réservé aux membres du programme ThalysTheCard.

# WiFi augmenté. Déjà plus rapide (2 Mo/sec versus 1 Mo/sec), le forfait WiFi « Premium » sera dès le 10 décembre étendu à 500 Mo – la moyenne d'utilisation étant actuellement de 70 Mo par appareil connecté.

# Accès aux lounges. Jusqu'ici réservés aux adhérents du programme de fidélité, les lounges de Paris et Bruxelles seront désormais intégrés au bouquet de services « Premium » : des espaces de travail et de repos en lumière naturelle, à quelques pas des quais Thalys, avec boissons et presse à disposition, incluant la possibilité de réserver une salle de réunion.

**Les « Thalys Pass » : des abonnements actualisés.** Dédié à la liaison Paris-Belgique, le « Pass Premium » offre des tarifs réduits sur le best-of de Thalys, lui ajoutant l'avantage majeur d'une souplesse d'accès à la journée. Le « Pass Frequent » offre de son côté des réductions de -30 à -50 % sur toutes les destinations et toutes les catégories de billets au choix.

**Une offre corporate plus accessible.** En parallèle de cette nouvelle gamme, Thalys revoit son offre corporate, notamment dans le sens d'un élargissement grâce à la suppression du seuil d'accès. Dès le 1<sup>er</sup> voyage, les propositions avantageuses du programme seront désormais proposées aux entreprises qui en font la demande.

Décliné en trois niveaux, selon le nombre de voyages effectué par l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, le programme BtoB marie 4 avantages : des remises tarifaires, des échanges illimités, un remboursement jusqu'à J+1, et une souplesse d'accès à la journée.

**Un programme relationnel repensé.** « Silver », « Gold » ou « Platinum », la ThalysTheCard (aujourd'hui digitalisable) offre depuis 8 ans des avantages divers aux clients fidèles de Thalys (miles, accès aux lounges, souplesse d'accès...). Ce programme est en cours de refonte à horizon 2018 pour mieux répondre à l'évolution des attentes, en cohérence avec la nouvelle gamme d'une part, et les nouveaux contrats corporate d'autre part.

## \*Précisions

1. « Derrière les noms qui changent, c'est une offre qui s'adapte aux besoins des voyageurs. » La mécanique de co-construction adoptée par Thalys s'appuie sur la participation régulière des 5100 membres du panel international « Thalys Inside ».

2. « Avec cette nouvelle proposition, Thalys ouvre plus grand les portes du Comfort 1. » Quel impact tarifaire pour le client de Comfort 1 ? Prenons l'exemple de la liaison Paris-Bruxelles (la même démarche tarifaire étant à l'œuvre sur toutes les routes). La nouvelle catégorie « Comfort » permettra d'accéder aux espaces de Comfort 1, sans son bouquet de services, à partir de 55€ (soit **-15 %** comparé à un ancien billet CF1 « Semi-Flex », avec services, à 65€). L'offre Premium est quant à elle désormais proposée dès 115 € (soit, à produit comparable, **-19 %** comparé au prix antérieur fixe, « non yieldé », de 142€). Les tarifs maximum (faible anticipation) resteront comparables. Prix maximum Comfort : 115€ (vs 118€ Comfort 1 Semi-Flex actuel). Prix maximum Premium : 145€ vs 142€ (+2 %). En outre, les billets Comfort resteront en vente jusqu'au départ (sous réserve bien sûr de disponibilité) : ainsi, les clients pourront voyager en voiture de Comfort 1 à la dernière minute pour 115€, vs 142 € jusqu'ici (le tarif Flex étant aujourd'hui le seul proposé en Comfort 1 le jour du départ).

3. « Des tarifs ajustés pour toutes les demandes de voyages. » Quel impact tarifaire en Comfort 2 / Standard ? Observons dans le détail la route Paris-Bruxelles (la même démarche tarifaire étant à l'œuvre sur toutes les routes). Le prix d'appel est inchangé à 29€ (« Standard Mini » : Comfort 2, ni échangeable ni remboursable). Le tarif semi-flexible « Standard » diminuera dès 52 € (vs 62 € auparavant, soit **-16 %**). Le tout, dans le cadre d'une stabilité voire d'une baisse des prix maximum de référence : le tarif maximum « Standard Mini » diminue ainsi de 54 à 49€ (soit **-9 %**).

Grille tarifaire synthétique :

	IZY	Standard Mini	Standard	Comfort	Premium
Paris-Bruxelles	10/15/19€-59€	29-49€	52-99€	55-115€	115-145€
Paris-Amsterdam		€35-65	€67-135	€72-155	€135-205
Paris-Cologne		€35-60	€63-122	€65-130	€115-175

## A propos de Thalys

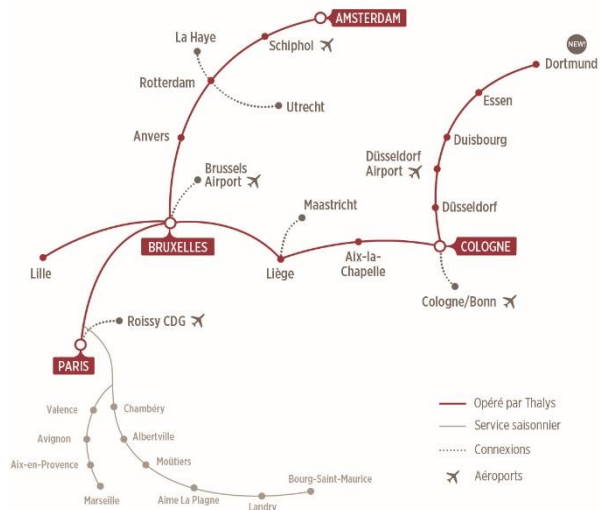
En plus de 20 ans, Thalys est devenue, plus qu'une marque, un symbole européen. Ses rames rouges témoignent d'une Europe vivante où se croisent le néerlandais, le français, l'allemand et l'anglais, et où convergent des voyageurs du monde entier.

Depuis 1996, Thalys est aussi le seul acteur réellement multiculturel à avoir réussi le pari du ferroviaire international à grande vitesse sur quatre pays. Avec des temps de parcours inégalés - 1h22 pour se rendre à Bruxelles, 3h14 pour rejoindre Cologne et 3h17 Amsterdam - Thalys contribue à rapprocher les cultures et les économies de 4 pays européens.

Pour gagner en efficacité et en fluidité, et améliorer encore le service et la satisfaction des clients, Thalys est devenue une entreprise ferroviaire de plein exercice le 1er avril 2015.

En complément de la desserte des trois villes allemandes de Düsseldorf, Duisbourg et Essen, Thalys a ouvert une nouvelle liaison vers Dortmund en mars 2016. Le 3 avril 2016, Thalys a inauguré la première circulation des trains IZY, la nouvelle alternative low-cost entre Paris et Bruxelles.

Laboratoire d'innovations, Thalys a créé un service d'exception qui fait aujourd'hui référence à l'échelle mondiale avec son confort ergonomique, un accueil chaleureux et multilingue, une restauration de qualité. Pionnier dès 2008 du WiFi à bord des trains à grande vitesse, Thalys offre ce service gratuitement à l'ensemble de ses voyageurs. Le programme de fidélité Thalys TheCard permet de cumuler des Miles et de bénéficier d'une palette de prestations. Il est accessible à tous les voyageurs sur [thalys.com](http://thalys.com).



Thalys sur Facebook :  [facebook.com/Thalys](https://facebook.com/Thalys) :  [twitter.com/thalys\\_fr](https://twitter.com/thalys_fr)  <http://instagram.com/thalys>

### Communiqués de presse

[Du 16 mai au 7 juin, Thalys propose près de 60 000 billets à petits prix pour des escapades estivales](#)  
[Thalys fête les 10 ans de son WiFi à bord](#)  
[Izy fête son premier anniversaire](#)  
[Résultats : Un début d'année prometteur pour Thalys en 2017](#)

### Contacts presse

Juliana Bruno, Frédérique Delcroix, Bérengère Vuathier, Mathilde Ausort  
+32 2 548 06 51 (en journée)  
+32 2 430 38 76 (le soir et les week-ends)  
[presse@thalys.com](mailto:presse@thalys.com)