

THALYS RAPPORT QUALITE 2014

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION

2. INFORMATIONS & BILLETS

3. PONCTUALITE & GESTION DES PERTURBATIONS /
ANNULATIONS

4. PROPRETE 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 ».

En 2014, Thalys International n'était pas soumise à cette obligation car elle n'était pas une entreprise ferroviaire. Elle exerçait 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 2014.

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

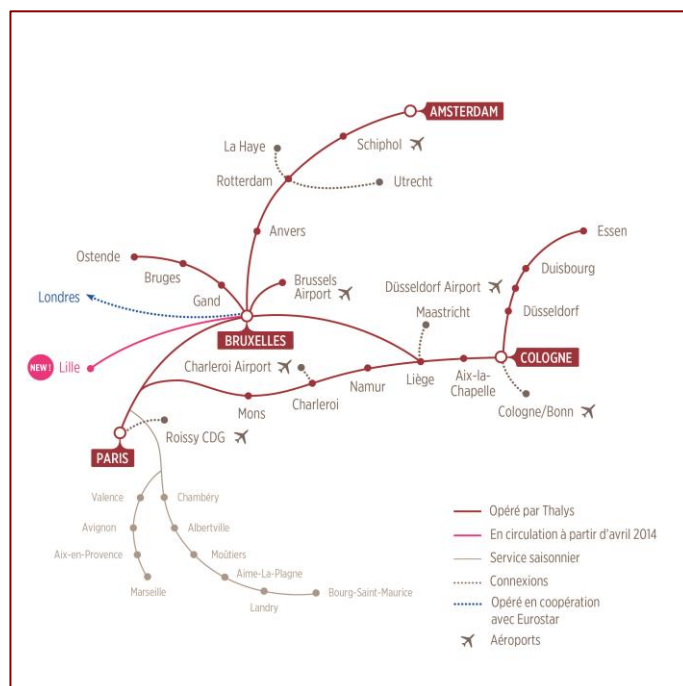
Thalys est le train rouge à grande vitesse qui relie Bruxelles à Paris en 1h22, mais aussi à Cologne et à Amsterdam en 1h47 et 1h53 seulement.

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.

Depuis avril 2014, la ville de Lille est aussi desservie par Thalys.

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 clé.



2. INFORMATIONS & BILLETS

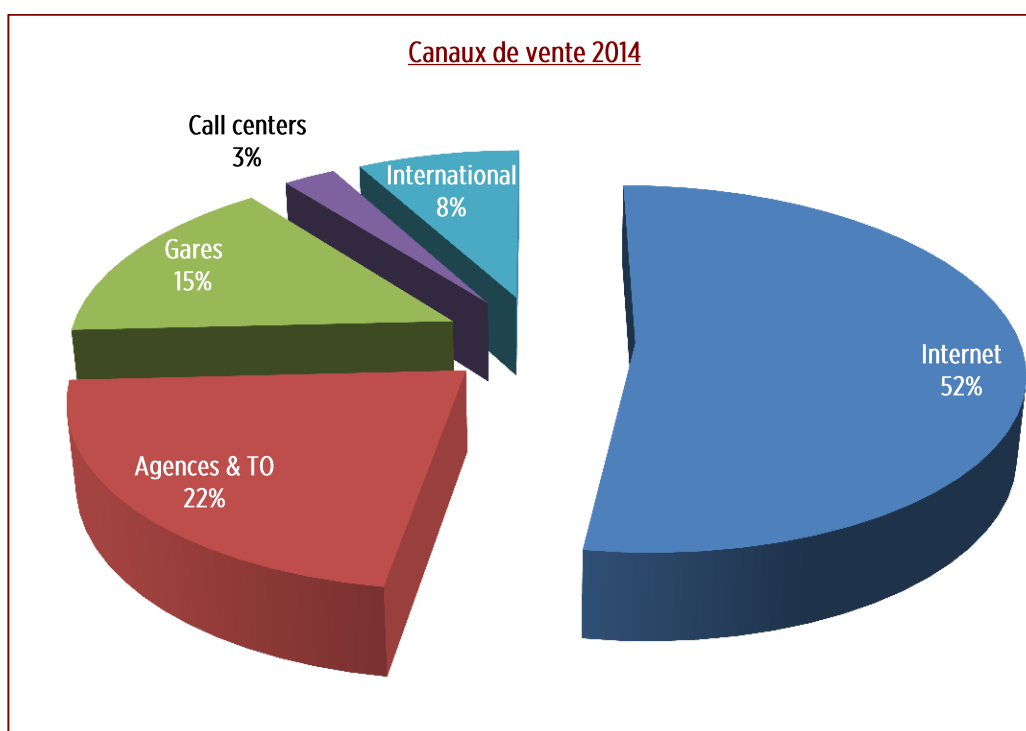
Rappelons ici que Thalys International n'est pas distributeur des titres de transport du service Thalys.

La distribution est supportée par les entreprises ferroviaires actionnaires (SNCF & SNCB) et partenaires (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 partenaires.

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. En Allemagne, cette même documentation est disponible dans les boutiques Thalys Store&More qui sont les points de vente, d'échange et d'information propres à Thalys. Elles sont situées à Cologne (depuis octobre 2012) et à Aix-la-Chapelle (depuis mai 2014).

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

Le graphique ci-dessous représente la ventilation globale des ventes en 2014, tous distributeurs confondus :

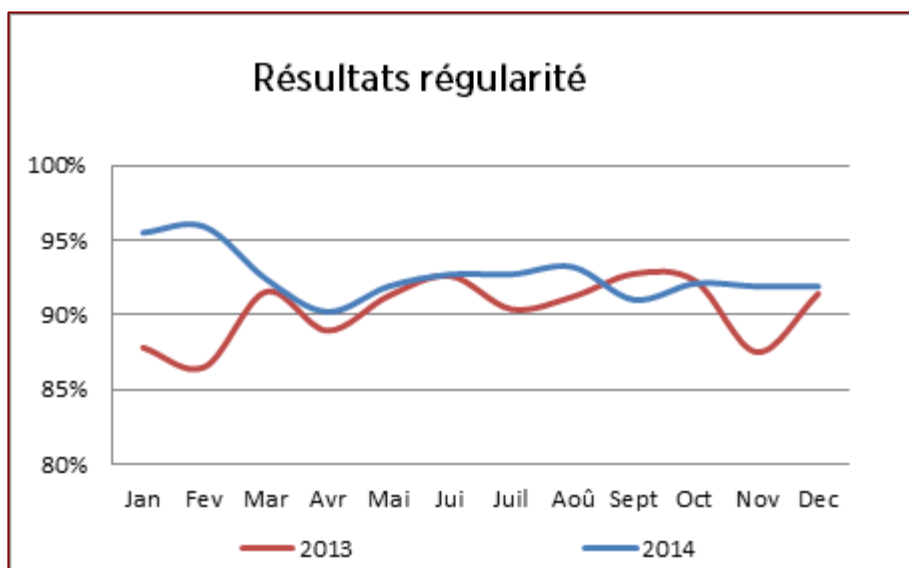


3. PONCTUALITE & GESTION DES PERTURBATIONS / ANNULATIONS

Résultats globaux

Du point de vue de la ponctualité, 2014 aura été une bonne année pour Thalys International.

La ponctualité globale à 15 minutes progresse pour atteindre un taux de 92,6% (+2 points par rapport à 2013).



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 mis à jour selon les mêmes critères. Un bandeau « info trafic » est présent 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 (en 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 » (chefs de bord) 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 est renseigné par les opérateurs du Centre Opérationnel Thalys, situé à Bruxelles.

4. PROPRETE DU MATERIEL ROULANT ET DES EQUIPEMENTS 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 : les opérations de nettoyage sont effectuées par les équipes des différents réseaux.

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.

Résultats 2014

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

- ✓ Nos contrôles internes de nettoyage.
- ✓ 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 2014, nos résultats de performance s'élèvent à 96,3% de conformité pour nos contrôles en cours de voyage via les enquêtes clients mystères.

5. ENQUETES DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE

Rappels méthodologiques

En 2014, Thalys a décidé de changer sa méthodologie d'enquête pour mesurer la satisfaction de ses clients. Plus précisément, Thalys est passée d'une méthodologie d'enquêtes à bord vers des enquêtes en ligne. Ces dernières sont paramétrées comme suit :

- ✓ Les questionnaires sont auto-administrés en ligne, après le voyage ;
- ✓ Pour chaque vague trimestrielle, un échantillon d'environ 3000 répondants est visé ;
- ✓ Les enquêtes sont effectuées en continu, tout au long du trimestre ;
- ✓ En cas de retard supérieur à 10 minutes, un questionnaire spécifique est adressé au client pour mesurer sa satisfaction suite à la situation perturbée qu'il a vécue ;
- ✓ 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.

Principaux enseignements pour 2014

Avec un taux de 89,1% (+1,8 point), la satisfaction globale liée à Thalys affiche à un très bon résultat, supérieur à l'objectif fixé.

Ceci est bien évidemment à mettre en relation avec régularité à 10 minutes qui génère 93,9% de satisfaction auprès de la clientèle Thalys.

Malgré des résultats élevés, Thalys reste attentif aux fondamentaux du voyage (confort & propreté) ainsi qu'à la dimension "caring" du service, tout particulièrement en situation perturbée.

Ainsi, de très bon taux de satisfaction sont toujours 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.

6. TRAITEMENT DES PLAINTES

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.

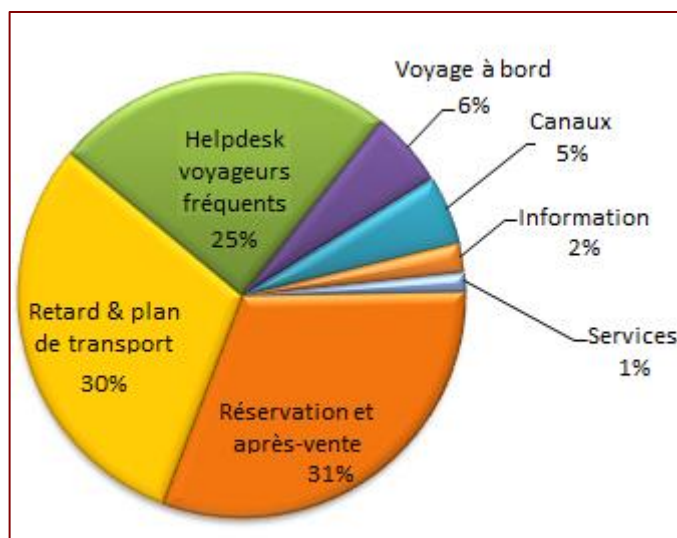
Les clients qui souhaitent être compensés par virement recevront, à partir de la 60ème ou de la 120ème minute de retard, respectivement 25% ou 50% du prix du billet.

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.

Quelques chiffres

En 2014, nous constatons une diminution du volume de contacts clients de 15% par rapport à 2013.

Le graphique suivant représente la proportion des différents types de contacts (plaintes & info/helpdesk) gérés par le service clientèle Thalys, en 2014 :



7. 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.