

# THALYS

# RAPPORT QUALITE 2021

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



# 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 ».

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

### UN PARI EUROPÉEN

Thalys est le fruit d'une vision forte de l'Europe et d'une grande ambition : révolutionner les échanges par des liaisons ferroviaires internationales directes, rapides et faciles. Le projet Thalys, débuté au tournant des années 1990, a ainsi d'emblée été pensé à l'échelle de nos 4 pays que sont la France, la Belgique, l'Allemagne et les Pays-Bas. L'entreprise a vu le jour en 1995, grâce à la collaboration entre la SNCB, la SNCF, la DB et les NS. Et quelques mois plus tard, en juin 1996, notre première rame rouge s'élançait avec nos premiers passagers à bord.

Pour rendre cela possible, nos équipes ont concentré le meilleur de la technologie ferroviaire : les motrices Thalys sont des bijoux industriels capables de s'adapter à 9 systèmes différents de signalisation et à 4 types d'électrification. A la manette, des conducteurs et trains managers spécialement formés aux nombreuses normes et réglementations des différents pays. Pari réussi : plus de 7,5 millions de voyageurs annuels traversent désormais les frontières à grande vitesse grâce à Thalys.

### LA CULTURE DU SERVICE

Faciliter la mobilité européenne, c'est la rendre plus rapide mais aussi plus simple et agréable. Thalys a d'emblée placé les besoins des voyageurs au centre de son modèle, comme le résume notre signature « Bienvenue chez nous ». Par exemple, nos agents ont tous fait le choix d'apprendre les différentes langues du réseau, pour que chaque client soit accueilli dans les meilleures conditions.

Avec 50% de touristes loisirs et 50% de voyageurs d'affaires, Thalys revendique son statut de train pour tous et s'attache à offrir à chacun les meilleures réponses. Les trains rouges ont ainsi été parmi les premiers au monde à offrir le WiFi à bord (dès 2008). Gratuit, il fait désormais partie, comme le confort et la qualité de l'accueil, de nos fondamentaux.

Selon vos besoins, des repas de qualité peuvent être servis à votre place, une offre presse en version digitale mise à disposition et vos taxis/véhicules avec chauffeur réservés en ligne.

Pour ceux qui recherchent avant tout de petits prix, Thalys veille aussi à offrir les meilleurs tarifs : nos premiers prix sont stables depuis plusieurs années et, au total, ce sont environ 1/3 de billets à moins de 40€ qui sont proposés.

### LE CHALLENGE POUR ADN

Passer chaque jour plusieurs frontières de façon transparente pour les voyageurs est un défi : l'excellence opérationnelle et technologique s'est ainsi imposée comme condition sine qua non de notre succès. Cet ADN a permis à Thalys d'être pionnier en de nombreux domaines, du WiFi à l'ERTMS (le système européen de signalisation et de management des trains). Le « CO », notre centre opérationnel basé à Bruxelles, surveille en permanence tous les mouvements des rames sur les 4 infrastructures, veillant aux horaires des passages (sillons). Quant au service clients, c'est en quatre langues qu'il répond chaque jour aux questions posées.

Dans ce cadre, la transformation de Thalys en entreprise ferroviaire en 2015 a été une étape clé. Grâce à la confiance de ses actionnaires, la SNCB et la SNCF, Thalys opère désormais en direct sur la Belgique et la France. En Allemagne, Thalys a également fait évoluer son mode opératoire pour une meilleure maîtrise de sa chaîne de production, avec l'opérateur SVDE et le soutien de Keolis. La qualité du service Thalys repose par ailleurs sur la très bonne coopération avec les NS aux Pays-Bas.

## 2. INFORMATIONS & BILLETS

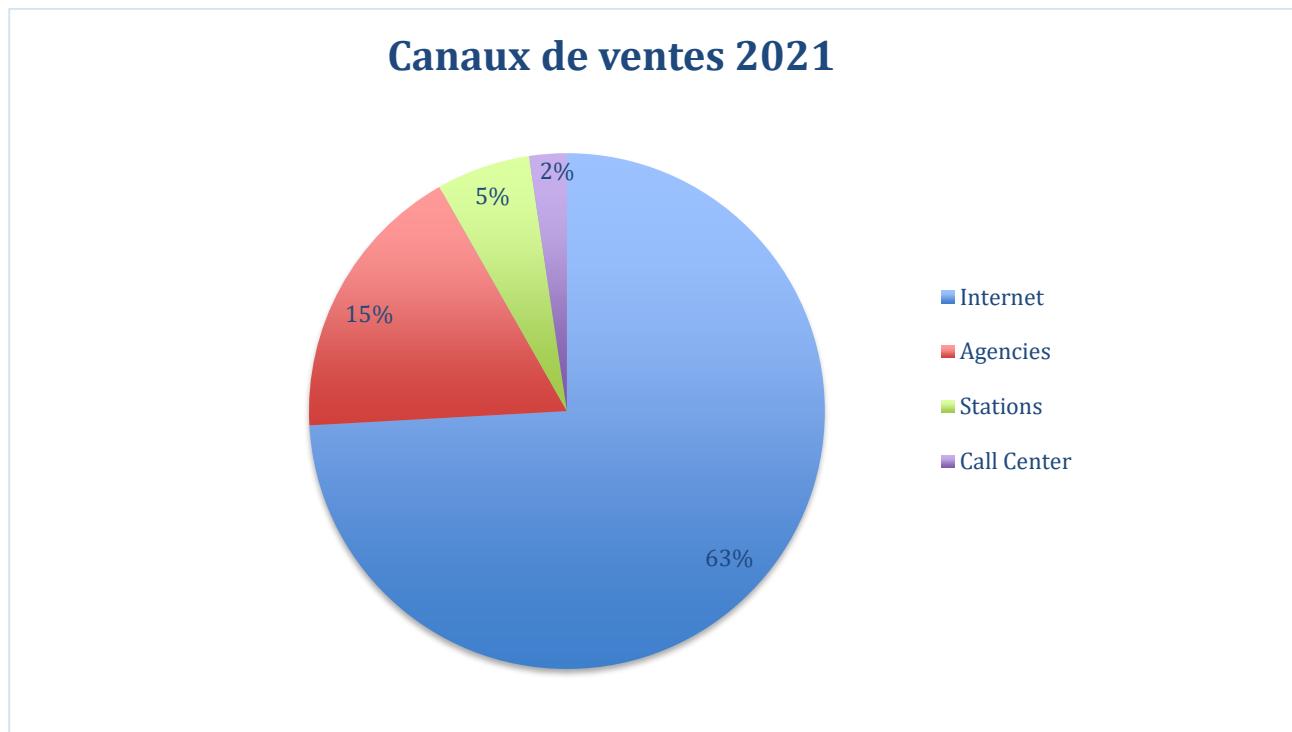
En 2020, Thalys est devenu distributeur des billets vendus sur son site Thalys.com pour la première fois de notre histoire. Cette étape majeure permet désormais de proposer un parcours de vente et d'après-vente unifié et homogène sur Thalys.com pour l'ensemble de nos clients, quel que soit leur pays.

La distribution reste par ailleurs supportée par les entreprises ferroviaires actionnaires (SNCF & SNCB) et partenaires (NS) de Thalys 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.

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 2021, tous distributeurs confondus :

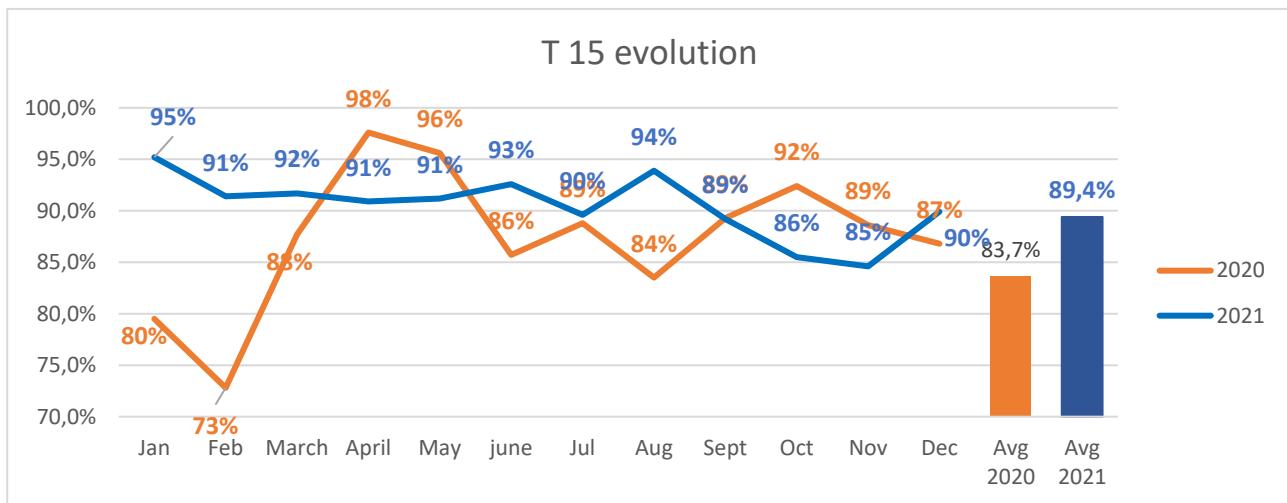


### **3. PONCTUALITE & GESTION DES PERTURBATIONS / ANNULATIONS**

## Résultats globaux

Du point de vue de la ponctualité, 2021 aura été nettement plus performante que 2020.

La ponctualité globale à 15 minutes s'améliore sensiblement pour atteindre une moyenne annuelle de 89,4% (+ 5,7 points par rapport à 2020).



## 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.

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 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 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. Par ailleurs, dans le cadre spécifique de la crise sanitaire, Thalys a renforcé ses opérations de nettoyage et de désinfection de son matériel et des espaces voyageurs.

### **Résultats 2021**

En temps normal, la conformité du nettoyage et de la propreté des rames Thalys est notamment mesurée via nos enquêteurs mystère.

Ces derniers contrôlent la propreté à bord en cours de voyage et à leur place (environ 140 observations par trimestre).

Ceci étant, pour pouvoir répondre aux enjeux financiers engendrés par la situation sanitaire, Thalys a été contraint de suspendre la réalisation de ces enquêtes de performance en 2021. Nous ne disposons ainsi pas d'indices de performance pour l'année 2021,

Il n'en demeure pas moins qu'une attention encore plus forte a été apportée au nettoyage de nos rames. Les impératifs sanitaires nous ont ainsi conduits à renforcer les opérations de nettoyage et de désinfection.

Ces efforts ont été salués par une très nette progression de la satisfaction client à l'égard de la propreté :

- Satisfaction liée à la propreté à la place = 87% (+ 5 points vs 2019)
- Satisfaction liée à la propreté des toilettes = 69% (+ 13 points vs 2019)

# **5. ENQUETES DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE**

## Rappels méthodologiques

Depuis 2014, Thalys mesure la satisfaction de ses clients via des enquêtes en ligne. Ces dernières sont paramétrées comme suit :

- ✓ Les questionnaires sont auto-administrés en ligne, après le voyage ;
- ✓ 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 2021

En situation normale, la satisfaction globale (86,7%, +0,5 vs 2019) et surtout le NPS (51, +8 points vs 2019) sont en net progrès.

En situation perturbée, la satisfaction globale (54%, +8 vs 2019) et le NPS (4, +18 points vs 2019) s'améliorent également très nettement.

Dans le détail de l'offre, Thalys reste toujours plus attentif aux fondamentaux du voyage (confort & propreté) ainsi qu'à la dimension "caring" du service, tout particulièrement en cette période de crise sanitaire.

Ainsi, de nettes progressions sont observables au niveau de la satisfaction liée à la propreté (cf. §4) et au personnel de service à bord (89%, +3 vs 2019). Le WiFi a également observé une amélioration sensible de sa perception (70%, +4 vs 2019).

# **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.

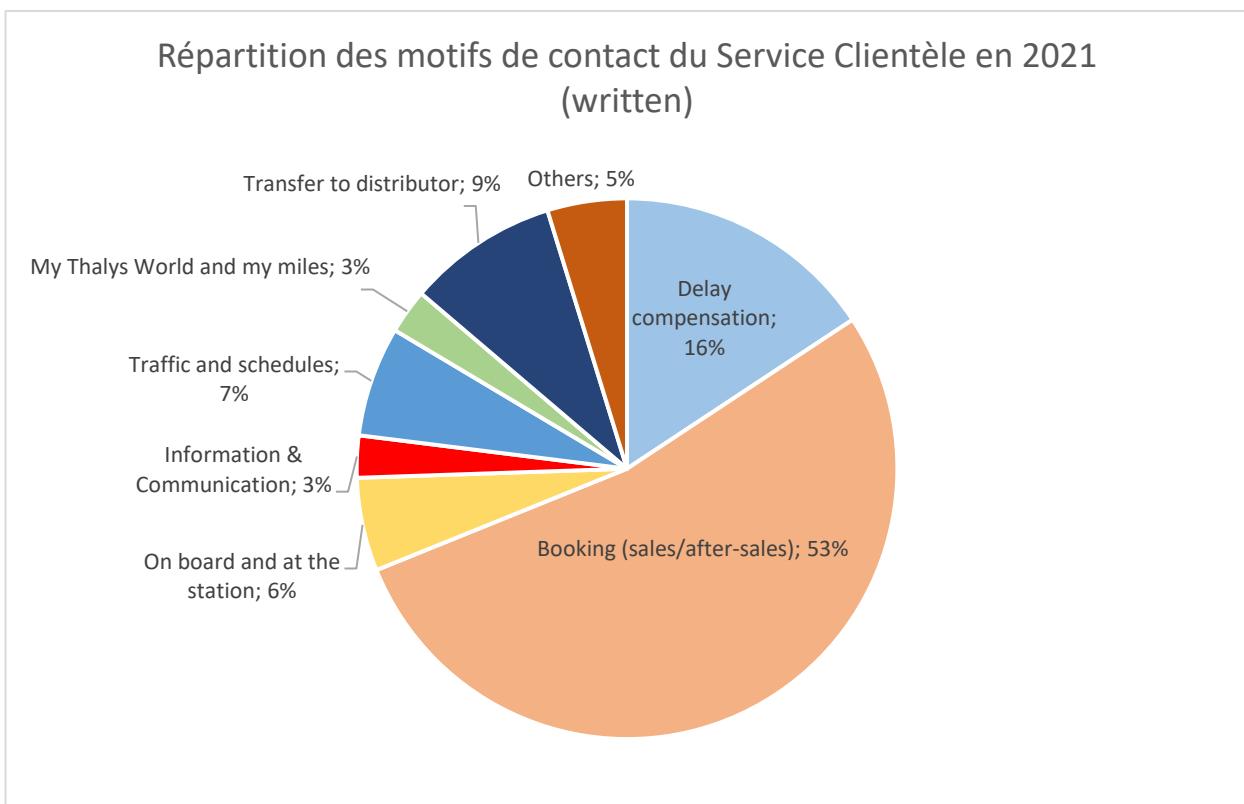
Les clients qui souhaitent être compensés par virement recevront, à partir de la 60eme ou de la 120eme minute de retard, respectivement 25% ou 50% du prix du billet.

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 2021, du fait de la crise sanitaire, Thalys continuait d'observer une modification profonde des motifs de contacts gérés par le service clientèle. En effet, les probématiques de ventes et d'après-ventes ont encore très largement devancé les compensations pour retard.

Le graphique suivant représente la proportion des différents types de contacts (plaintes & info/helpdesk) gérés par le service clientèle Thalys, en 2021 :



# **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 Standard pour une place en Premium.