

CONFERENCE DE PRESSE

Jeudi 8 janvier 2009

2009, LA METAMORPHOSE DE THALYS

UN TRAIN A LA POINTE DE LA TECHNOLOGIE ET DU DESIGN



Thalys, la Métamorphose en action

« 2009 sera une nouvelle année-clé pour Thalys. Dans la continuité de 2008, particulièrement riche en innovations et en audaces, Thalys franchira de nouveaux caps décisifs en 2009 et achèvera sa métamorphose. Une quête de l'excellence qui s'appuie d'ores et déjà sur les succès de l'année écoulée : un magnifique succès commercial, une croissance de la clientèle, la réussite du lancement du WiFi, et pour couronner le tout, le prix « Railway Interiors » qui salue la rénovation intérieure de ses rames que vous vous apprêtez à découvrir.

Aujourd'hui, le « Nouveau Thalys » est une réalité. Un train différent sur toute la ligne, un train à forte personnalité, qui accueille les voyageurs dans le confort et l'esthétique d'un nouvel univers mêlant teintes contemporaines, matériaux de qualité, espaces encore plus adaptés, ingéniosité de l'aménagement intérieur. Un train unique qui propose une nouvelle offre culinaire servie dans une vaisselle relookée, mais aussi un train qui a développé la palette de ses services à bord, prodigués par un personnel attentif et professionnel dont l'allure a été repensée par la styliste Eva Gronbach qui signe les nouveaux uniformes portés dès aujourd'hui. Ce vent de créativité et de design continuera à souffler sur Thalys en 2009.

Le déploiement commercial de la métamorphose de Thalys dans les mois qui viennent, constitue la dernière ligne droite avant la mise en service de la grande vitesse vers Amsterdam et Cologne vers la fin de l'année, et avant la libéralisation du marché ferroviaire en 2010.

Moderne, technologique et raffiné, le Nouveau Thalys aborde sereinement le futur et emprunte sans aucun doute la voie du succès. Car Thalys, c'est bien plus qu'un train ou un trait d'union entre les grands centres européens, c'est un état d'esprit, celui d'une Europe multiculturelle, dynamique et profondément humaine qui s'offre aux voyageurs.

Soyez du voyage ! Goûtez aux plaisirs de voyager autrement, de franchir les frontières de l'imaginaire, de défier le futur et de se laisser aller aux plaisirs d'une nouvelle aventure Thalys au centre de l'Europe d'aujourd'hui et de demain. »

Olivier Poitrenaud
CEO de Thalys International

TABLE DES MATIERES

2009 : LA METAMORPHOSE DE THALYS

I.	Le voyageur au cœur de la démarche de rénovation	p. 5
II.	La rénovation intérieure et extérieure	p. 7
III.	Des uniformes redessinés qui traduisent les valeurs de Thalys	p. 12
IV.	Une nouvelle restauration sous le signe du « simple, sain, bon et beau »	p. 15
V.	Une vaisselle en harmonie avec le nouveau design	p. 17
VI.	Le WiFi disponible sur toutes les rames	p. 18
VII.	La Métamorphose de Thalys : High Speed, High Tech & High Comfort	p. 19

2009 : LA METAMORPHOSE DE THALYS

Après plus d'une dizaine d'années d'activités et à l'aube de la libéralisation du rail, Thalys s'est imposé comme une référence européenne pour les voyageurs et s'apprête à repousser les limites de la créativité pour offrir toujours plus de confort, de services et de design à sa clientèle.

En 2008, véritable année charnière, Thalys a notamment inauguré le WiFi à bord et a collaboré avec Eva Gronbach, jeune designer allemande, pour créer de nouveaux uniformes, précédant la refonte des services à bord (vaisselle et restauration). Thalys a également finalisé la rénovation intérieure et extérieure de ses rames, imaginée par deux bureaux de design renommés : Enthoven Associates Design Consultants (Belgique) et Avant-Première Design Graphique (France). Cette démarche se concrétise aujourd'hui grâce à la détermination et à l'expertise des équipes Thalys et des entreprises partenaires impliquées dans ce projet depuis 2006.

I. LE VOYAGEUR AU CŒUR DE LA DÉMARCHE DE RÉNOVATION

En amont du développement du nouveau design, Thalys a mené différentes études auprès de sa clientèle afin de recueillir les attentes des voyageurs, définir l'expérience de voyage actuelle à bord des trains, et celle souhaitée demain à l'issue de la rénovation.

« La rénovation se devait d'apporter certaines ruptures et innovations technologiques fortes pour accompagner un tournant important dans la vie de Thalys. L'objectif était d'innover tout en restant fidèle à l'identité et aux valeurs de Thalys, de répondre aux attentes des voyageurs tout en anticipant les standards de demain. » Olivier Poitrenaud, CEO de Thalys International

Une rénovation en ligne avec les attentes des voyageurs Thalys

Rapidité, multiculturalité, effacement des frontières et passion du client, telles sont les valeurs que Thalys a souhaité préserver et souligner lors de sa rénovation. Thalys a donc voulu renforcer son identité tout en tenant compte des attentes des voyageurs, évaluées au travers d'études. Ces dernières ont notamment permis d'orienter la création, de coordonner le travail des partenaires, d'évaluer les options et d'objectiver les choix. Ainsi, le client a véritablement été placé au cœur de la démarche, à l'origine même de la métamorphose.

Selon les études menées, les clients attendent de Thalys qu'il soit :

- ✓ rigoureux, facile, innovant ;
- ✓ honnête, cosy, attentionné ;
- ✓ contemporain, multiculturel, associé à un certain art de vivre ;
- ✓ singulier, poétique, surprenant.

Le rouge comme fil conducteur de la rénovation

D'après les voyageurs, le rouge est véritablement apparu comme le code génétique de Thalys. Le rouge exprime une tendance actuelle et pourtant intemporelle, mais aussi le confort, la chaleur et la convivialité. Il est également symbole de prestige, d'élégance et de raffinement.

Cette couleur a donc guidé le développement de la palette chromatique intérieure ainsi que la forme et le choix des matériaux impliqués dans la rénovation des rames.

Au fil de la journée, en fonction de la lumière, différentes nuances se distinguent et soulignent ainsi la diversité des tonalités symboles des différents pays traversés. Ce jeu de nuances alimente également la vibration et le rythme des espaces, confère plus de caractère et de tempérament à ce design inédit.

II. LA RÉNOVATION INTÉRIEURE ET EXTÉRIEURE

Une atmosphère chaleureuse, une sensation de bien-être, d'ouverture et de liberté dominant. Le nouveau design des rames s'inspire des multiples influences culturelles des voyageurs.

Le nouveau Thalys est :

- **fonctionnel** : simplicité et innovation structurent la démarche de rénovation ;
- **humain** : des matériaux agréables et de qualité, des couleurs chaudes et une parfaite ergonomie ;
- **culturel** : contemporain, varié et dynamique ;
- **imaginaire** : inédit, poétique et attrayant, le rouge se décline version passion.

L'harmonie des couleurs, subtil mélange de rouges, pourpre et fuchsia, génère une ambiance chatoyante, à la fois chaleureuse, intemporelle et attractive, en phase avec la volonté d'élégance, de raffinement, d'art de vivre qui caractérisent Thalys dans les services offerts au client.

Le jeu des couleurs s'exprime notamment dans le bar, décliné en 3 versions de couleur, pour créer 3 ambiances différentes : une intensité chromatique « claire » (vieux rose), une autre « medium » (bordeaux) et la troisième « intense » (aubergine). La diversité se déploie ainsi sur 26 rames Thalys : 10 sont équipées d'un bar Médium ; 8, d'un bar Light et les 8 dernières d'un bar Dark.



Pour la rénovation de ses rames, Thalys s'est associé à deux bureaux de design renommés : Enthoven Associates Design Consultants (Belgique) et Avant-Première Design Graphique (France).

Enthoven Associates et Avant-Première ont uni leurs forces créatives pour actualiser les coloris dans les différents espaces et installer une modernité accrue, tout en modelant une ambiance différente entre le Comfort 1 et 2.

Ces 2 cabinets de design, reconnus dans le monde ferroviaire notamment, ont été choisis en 2005 pour travailler à la rénovation des rames Thalys. C'est suite à une consultation que Thalys a décidé de faire confiance à ce tandem franco-belge jugé plus à même de comprendre et de traduire l'une des facettes identitaires structurantes du service Thalys : la multiculturalité.

Thalys a d'autre part choisi Enthoven Associates et Avant-Première Design pour quatre qualités fondamentales : leur créativité, leur expertise en matière de transport, leur capacité à combiner design industriel et design intérieur, et enfin, leur connaissance des standards et des normes de sécurité allemands, belges, français et néerlandais.

Avant-Première est un groupe de création fondé en 1988 par Éric Rhinn et Luc Jozancy, designers industriels de formation. Dans le domaine du transport, l'approche d'Avant-Première vise à définir des réponses nouvelles, audacieuses et réalistes, en étroite relation avec les besoins des réseaux et entreprises de transport public. Qu'il s'agisse de matériel roulant neuf, de rénovation de parcs existants, de nouveaux services... le voyageur est toujours au centre des préoccupations. Pour que l'espace de transport devienne un espace de vie. Avant-Première a été impliqué pour la salle du Thalys : des sièges aux porte-bagages, en passant par les trumeaux et les voussours.

L'équipe multiculturelle de consultants et designers de **Enthoven Associates** assiste des clients de divers secteurs depuis maintenant 31 ans.

Le positionnement d'Enthoven Associates est unique :

- une spécialisation dans la relation entre l'utilisateur et le produit ;
- un talent pour trouver le bon équilibre entre rationalité et émotionnalité ;
- une focalisation sur le développement conceptuel.

Enthoven Associates s'est occupé de la livrée extérieure des Thalys, des bars, des toilettes et des plates-formes.

Le 6 novembre 2008, le concours de renommée internationale **Railway Interiors** a décerné le prix de l'aménagement intérieur à Thalys (Refurbishment of the year). Chaque année, Railway Interiors récompense les initiatives d'aménagement intérieur des véhicules ferroviaires destinés aux passagers, en se focalisant sur les installations, la technologie et la décoration.

En outre, le nouveau design de Thalys se définit par :

- ✓ une atmosphère contemporaine avec des **coloris modernisés au sein des voitures, au bar et sur les plate-formes** ;
- ✓ une **ambiance lumineuse plus claire** avec l'utilisation de diodes basse consommation (LED) et d'un choix de peintures brillantes qui permettent un jeu de reflets ;
- ✓ des **nouveaux sièges ergonomiques** dont la cinématique et l'espace aux genoux (5 cm de plus) ont été revus pour un confort accru ;
- ✓ de **nouvelles fonctions** : marque-place lumineux pour aider le client à se repérer plus facilement, lumière individuelle avec bouton au siège pour plus d'accessibilité, rangement pour le téléphone portable... ;
- ✓ un **accès facilité aux prises de courant 220V** et une généralisation en CF1 et CF2 (une prise par siège, dans toutes les voitures) ;
- ✓ un **accès WiFi** généralisé à l'ensemble de la flotte Thalys et à l'ensemble des destinations ;
- ✓ la création de **nouveaux espaces** : business lounge, 3 types de bar avec ambiances distinctes ;
- ✓ une **nouvelle signalétique** plus moderne et plus claire ;
- ✓ des **toilettes rénovées** ;
- ✓ plus de **places accessibles aux fauteuils roulants** : 2 par train (au lieu d'1) ;
- ✓ des **matériaux qui répondent aux exigences environnementales** (moquettes et tissus en velours de laine 100% naturelle et sièges moulés en aluminium recyclable).

Le Nouveau Thalys, c'est
9.800 sièges rénovés et
9.800 prises installées.



Un Thalys relooké aussi à l'extérieur

L'extérieur des rames a été redessiné par Enthoven Associates Design Consultants. Sans rupture notable, les rames conservent l'image identitaire de Thalys, le **rouge et le gris**, mais un jeu subtil de couleurs, de lignes, et de logos, accentuent **l'impression de fluidité et de vitesse du train**. Le rouge Thalys, rendu plus flamboyant grâce à un pelliculage, est souligné d'**une ligne chromée qui parcourt le train sur toute sa longueur et affirme son identité**.

A 300 km/h, cette flèche chromée reflète la lumière et fend l'air tout en créant un effet visuel marquant. Les autres éléments distinctifs du nouveau design se situent essentiellement sur les motrices. Habillées de rouge, elles arborent différentes nuances plus foncées, rehaussées d'**un imposant logo chromé**, dont la ligne poursuit sa course sur tout le flanc du train.

Un projet d'équipe et de partenariats

Parallèlement à l'élaboration du nouveau design, Thalys a confié à la SNCF la maîtrise d'œuvre du projet. La SNCF a assuré les études techniques, le choix des fournisseurs et leurs suivis, et a réalisé l'industrialisation.

Au sein de Thalys, un groupe de projet constitué d'un chef de projet, d'un expert technique et d'un expert marketing a permis de créer une véritable synergie, qui explique la réussite de ce projet, et notamment l'intégration pertinente des impératifs marketing aux contraintes techniques. Le groupe technique Thalys a notamment dirigé l'intégralité des travaux en collaboration avec les designers.

Des appels d'offres pour les différents éléments de la rénovation des rames ont été lancés.

Onze partenariats ont été signés, dont les principaux sont :

- ✓ CLERPREM (Italie) pour les sièges ;
- ✓ SAIRA (Italie) pour l'ensemble des éléments de la salle (voussoirs, trumeaux...) ;
- ✓ BONANSEA (Italie) pour l'ensemble des éléments du bar ;
- ✓ STRATIFORME (France) pour le module des WC ;
- ✓ Manufacture Royale du Parc (MRP) pour les moquettes ;
- ✓ MONDO (Italie) pour les revêtements de sol en élastomère (bar, intercirculations ...).

Une rénovation phasée

La première rame (tête de série) est rentrée au Technicentre SNCF d'Hellemmes (région de Lille, France) début septembre 2008 et est sortie début 2009. La rénovation en série démarrera en janvier 2009, à raison d'une rame rénovée toutes les 10 semaines.

Le Technicentre d'Hellemmes est implanté depuis 130 ans à Hellemmes, près de Lille. En charge de la maintenance d'une grande partie du parc TGV, Eurostar et Thalys. Le Technicentre regroupe environ 1.050 agents. L'établissement s'étend sur 25 hectares, dont 8 sont couverts. Depuis septembre 2008, le Technicentre d'Hellemmes se charge de la rénovation des Thalys.

C'est à l'**atelier de traction de Forest** (Bruxelles) que sont entretenus les trains à grande vitesse. Construit en 1992 et considéré comme l'un des plus modernes en Europe, cet atelier travaille aussi pour des opérateurs étrangers tels que la SNCF, la DB (Allemagne) et les NS (Chemins de Fer hollandais). L'atelier, actif 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, est divisé en 5 halls polyvalents, ce qui permet de réaliser en permanence plusieurs tâches de maintenance à la fois, selon différents accès au train. Le grand hall est entièrement « parcourable » et peut recevoir 4 rames de maximum 400 m.

Lors de la rénovation, une partie des rames recevra également la modification ERTMS. L'immobilisation moyenne en synergie (modification ERTMS et nouveau design) est de 10 semaines en moyenne. La rénovation est réalisée dans un bâtiment dédié au Technicentre d'Hellemmes, alors que le pelliculage extérieur des rames ainsi que la modification ERTMS des motrices sont réalisés en parallèle dans des secteurs spécialisés de l'établissement. Deux à trois semaines sont nécessaires pour effectuer les tests, avant la mise en circulation commerciale de la rame rénovée.

ERTMS (European Rail Traffic Management System) : nouvelle signalisation d'interopérabilité européenne, indispensable pour la circulation des rames sur les nouvelles lignes à grande vitesse belges et hollandaises. Cette synergie permet de rationaliser les immobilisations du matériel.

III. DES UNIFORMES REDESSINÉS QUI TRADUISENT LES VALEURS DE THALYS

Symbole d'innovation et d'élégance, Thalys a choisi la styliste allemande Eva Gronbach pour la création des nouvelles tenues de son personnel de bord (Train Managers, Train Drivers et Train Attendants). Une collaboration placée sous le signe de la multiculturalité et de la modernité.

La collection Thalys a été réalisée dans un esprit très contemporain, épuré et sophistiqué, traduisant le mouvement et la vitesse. Les étoffes choisies sont gages de qualité et de haute technologie. De plus, le souci du détail a amené Eva Gronbach à choisir les accessoires en harmonie avec l'ensemble, à graver de l'effigie Thalys les boucles de ceinture et autres boutons, ou encore à rappeler les couleurs Thalys dans des doublures soyeuses.



« La matière stretch très technique traduit les notions de vitesse et d'innovation liées à Thalys. Quant à la coupe, les lignes fluides et confortables évoquent le mouvement », souligne Eva Gronbach.

250 accompagnateurs de train (Train Managers) se partagent les voyages Thalys : 35 allemands, 90 belges, 35 néerlandais et 90 français / Pour la restauration à bord, 340 hôtesses et stewards (Train Attendant) sont au service des voyageurs : 35 allemands, 140 belges, 120 français et 45 néerlandais / 264 conducteurs (Train Drivers), se partagent les cabines de conduite des Thalys : 24 allemands, 80 belges, 135 français et 25 néerlandais

Pour les tenues des Train Managers et des Train Drivers de Thalys, Eva Gronbach a pris les couleurs extérieures du train comme source d'inspiration. Le gris anthracite et le bordeaux dominant. Ces tenues, aux lignes pures, évoquent le respect, l'autorité de la fonction mais aussi son humanité.

Les couleurs en vedette dans les nouveaux intérieurs des rames ont inspiré la palette utilisée pour les tenues du personnel de bord et du personnel d'accueil dans les gares avec des dominantes prune-aubergine et grises. Ces tenues symbolisent la douceur et le confort intérieur du train, le dynamisme et l'amabilité du personnel.

Eva Gronbach a créé une ligne d'uniformes urbains et modernes, qui séduisent par la qualité des détails et par une utilisation polyvalente des différentes pièces qui composent la garde-robe du personnel Thalys.

Créatrice de mode originaire de Cologne, **Eva Gronbach** est une fervente utilisatrice de Thalys. Après ses études de stylisme à la Cambre à Bruxelles et à l'Institut français de la Mode à Paris, la jeune créatrice a réalisé plusieurs collections marquées par son regard sur l'Allemagne et reflétant des thèmes très actuels. Eva Gronbach a récemment ouvert sa première boutique à Cologne et lancé sa première ligne d'accessoires « Eva de Cologne ». Aujourd'hui, ses collections sont vendues en Europe, aux Etats-Unis et au Japon.



Une production signée Armor Lux et une distribution assurée par Well Dress

La production des nouveaux uniformes a été confiée à la société française Armor Lux, marque-phare dans le secteur du textile.

Fondée en 1938, la société française **Armor Lux** propose des vêtements de qualité et un savoir-faire unique de la maille. Bonneterie à l'origine, Armor Lux compte aujourd'hui 10 marques, produites aux quatre coins du monde parmi lesquelles : *Bérac Homme*, des pulls haut de gamme ; *Terre et Mer*, une collection dédiée à la femme ; *Bermudes*, des vêtements techniques pour l'homme et la femme ; et *Armor Kids*, pour les enfants de 3 à 10 ans.

Les nouveaux uniformes, ce sont : 35.000 mètres de tissus / 98.000 boutons / 800.000 minutes de confection / 1.000 personnes

Pour la distribution des quelque 1.000 dotations (packs) d'uniformes au personnel de Thalys, la prise de mesures et la gestion des uniformes, Thalys a sollicité son partenaire de longue date : Well Dress.

La dotation d'un Train Manager :
8 chemises / 3 pantalons / 3 cravates / 2 gilets / 2 vestes / 1 trench coat / 1 parka / 1 écharpe //
Le tout est renouvelé chaque année.

Créée en 1985, la marque **Well Dress** se voit confier un an plus tard l'habillement des Diabes Rouges lors de la coupe du monde de football à Mexico. Ce partenariat caractérise l'identité de Well Dress : offrir des uniformes au style contemporain d'une qualité irréprochable, réalisés dans une matière innovante, idéale pour un usage fréquent. Depuis 2001, Thalys et Well Dress ont collaboré pour différents projets.

IV. UNE NOUVELLE RESTAURATION SOUS LE SIGNE DU « SIMPLE, SAIN, BON ET BEAU »

Les services à bord sont pour Thalys un enjeu majeur : ils véhiculent l'image de la marque et participent à la fidélisation de la clientèle, en créant de la valeur ajoutée par rapport aux autres modes de transport.

Un contexte de concurrence accrue, avec l'ouverture des lignes à grande vitesse vers Amsterdam et Cologne, représente une excellente occasion de rénover les services à bord et notamment la restauration embarquée, qu'elle soit servie à la place en Comfort 1 ou au Thalys Bar en Comfort 2.

Le nouveau concept de restauration a été élaboré sur base de différentes études prospectives et d'analyses des tendances culinaires, en collaboration avec un bureau de consultance (Proâme). Thalys a également fait appel à l'avis de sa clientèle qui pouvait s'exprimer lors des sondages mensuels réalisés à bord, et également sur un blog dédié à la restauration Thalys.

La première étape de la nouvelle offre de restauration à bord, mise en place en janvier 2009, repose sur un principe-clé :

Simple, Sain, Bon & Beau (SSBB)

- ✓ **Simple** : L'objectif est d'offrir une restauration authentique et goûteuse, sans tomber dans les travers d'une offre fausement gastronomique. Les plats ont notamment été simplifiés, de manière à ce que le client, quelle que soit sa culture culinaire, identifie clairement tous les ingrédients qui composent son plat.
- ✓ **Sain** : L'aliment « nu », sans fioriture, ajout inutile ou complément industriel, est en parfaite adéquation avec cette promesse. Par exemple, et sur conseil de nutritionnistes, les sauces sont presque systématiquement proposées à part, pour que le client puisse lui-même les doser.
- ✓ **Bon** : Goût / Saveurs / Consistance / Variété / Authenticité / Gourmandise ; le « bon » est la condition nécessaire et suffisante de tout plat. Les compositions iront ainsi à l'essentiel : une viande / un poisson, avec un accompagnement de légumes ou de féculents.

La restauration, c'est : 27.100 cafés par mois vendus au bar / 6.350 plateaux-repas par jour servis en CF1 / près de 300 personnes nécessaires à l'avitaillement / et près de 300 personnes nécessaires pour la restauration à bord des Thalys.

✓ **Beau** : L'esthétisme des compositions a été travaillé et la vaisselle a été redessinée en parfaite adéquation avec les nouveaux intérieurs de Thalys (cf. infra).

En Comfort 1 ...

- le choix sera laissé au client en ce qui concerne le **petit-déjeuner (sucré ou salé)**, et un **breakfast express** sera proposé aux voyageurs souhaitant disposer pleinement de leur tablette, pour travailler sur leur ordinateur par exemple sans s'encombrer d'un plateau ;
- des **machines à café Lavazza** seront progressivement installées entraînant la disparition du café lyophilisé ainsi qu'une amélioration sensible de la qualité offerte ;
- le lancement du « **service gourmet** », plus ajusté aux besoins des voyageurs selon les périodes de la journée :
 - ◆ Gourmet Tonus = le matin, après le breakfast - offre essentiellement sucrée, proche du breakfast sucré (avec produits lactés et fruits) ;
 - ◆ Gourmet Apéritif = avant le lunch/dîner - offre apéritive, composée de tapas, olives, fruits secs, dés de fromages...;
 - ◆ Gourmet Gourmand = l'après-midi et le soir - offre sucrée et salée de type snack.

En Comfort 2 ...

- la nouvelle carte du Thalys Bar s'attachera à proposer une plus grande variété de produits de qualité : salades aux compositions originales, plats chauds goûteux et consistants, différents pains pour les sandwiches, produits authentiques, biologiques, variété de thés...

Le processus entamé en ce début d'année s'achèvera lors du lancement de la grande vitesse et du concept du « **Bon repas au bon moment** », avec une rénovation complète des fondamentaux de notre service de restauration.

Railrest est le prestataire de services choisi par Thalys. Véritable partenaire pour Thalys, il assure à ce titre les services à bord des trains : un service de restauration à la place en Comfort 1 et la mise à disposition d'un bar pour les passagers du Comfort 2. Railrest assure également l'accueil des passagers Comfort 1 aux portes de nos trains à Paris-Nord et à Bruxelles-Midi, la tenue du kiosque d'accueil passagers en gare de Bruxelles-Midi. Enfin, Railrest assure l'exploitation du Lounge Thalys à Bruxelles-Midi. Railrest est une société en participation (joint venture) dont les actionnaires sont le Groupe Cremonini et Rail Gourmet.

Les **CAV's** ou Centres d'AVitaillement sont des unités de production chargées des services logistiques à terre. Pour Thalys, ils sont 4, basés à Paris, Bruxelles, Amsterdam et Cologne. Le CAV assure en gare le chargement et le déchargement des trains, la réception et le conditionnement de la nourriture, des boissons et du matériel destinés aux services à bord. L'opérateur à Paris est Cremonini ; à Bruxelles, c'est Rail Gourmet, à Amsterdam, c'est Prorest et à Cologne, il s'agit de la Deutsche Bahn.

V. UNE VAISSELLE EN HARMONIE AVEC LE NOUVEAU DESIGN

Thalys attache une grande importance à l'environnement esthétique de la prestation offerte : une présentation culinaire soignée, de qualité, dans un matériel de restauration « nouvelle tendance », en harmonie avec le nouveau design intérieur des rames, et servie par un personnel attentionné, dans un uniforme « new look & new style ».

Thalys a fait appel à la société deSter pour confectionner sa nouvelle vaisselle.

Selon le même principe « SSBB », deSter a développé une nouvelle gamme de vaisselles aux multiples combinaisons, dans l'idée d'offrir aux clients Thalys une expérience unique, en parfaite harmonie avec le nouveau design Thalys.

La nouvelle vaisselle créée par deSter se définit par :

- ✓ un service à la fois simple et esthétique ;
- ✓ un équilibre de formes rectangulaires et arrondies ;
- ✓ une solution modulable et interchangeable permettant de personnaliser les plats;
- ✓ une ambiance exclusive avec des matériaux haut de gamme ;
- ✓ une fonctionnalité et une flexibilité adaptées à la grande vitesse ;
- ✓ une responsabilité envers l'environnement avec des matériaux réutilisables ou biodégradables.



Leader mondial de l'art de la table et des services à bord, la société néerlandaise **deSter** développe sans cesse de nouvelles réponses aux besoins de ses clients, répartis aux quatre coins du monde. Fondée en 1973, deSter offre aujourd'hui le plus vaste service de solutions à bord, veillant sans cesse à améliorer sa fiabilité, sa compétitivité, sa flexibilité et son sens de l'innovation. Pour atteindre ses objectifs, deSter dispose de sa propre équipe de concepteurs de produits, de graphistes et d'ingénieurs.

VI. LE WiFi DISPONIBLE SUR TOUTES LES RAMES

Depuis novembre 2008, l'ensemble de la flotte Thalys, sur la totalité du réseau, est équipé d'une connexion Internet à haut débit, en continu et sans fil. Ce service mis en place par Thalys constitue une première mondiale et répond à la fois aux attentes fortes des clients d'affaires, pour qui le temps de voyage en train peut désormais être utilisé comme une continuité du temps passé au bureau, et à celles des passagers loisirs dont l'expérience de voyage est améliorée.

Le WiFi à bord de Thalys est un service fourni par 21Net et activé par Nokia Siemens Networks et Telenet.

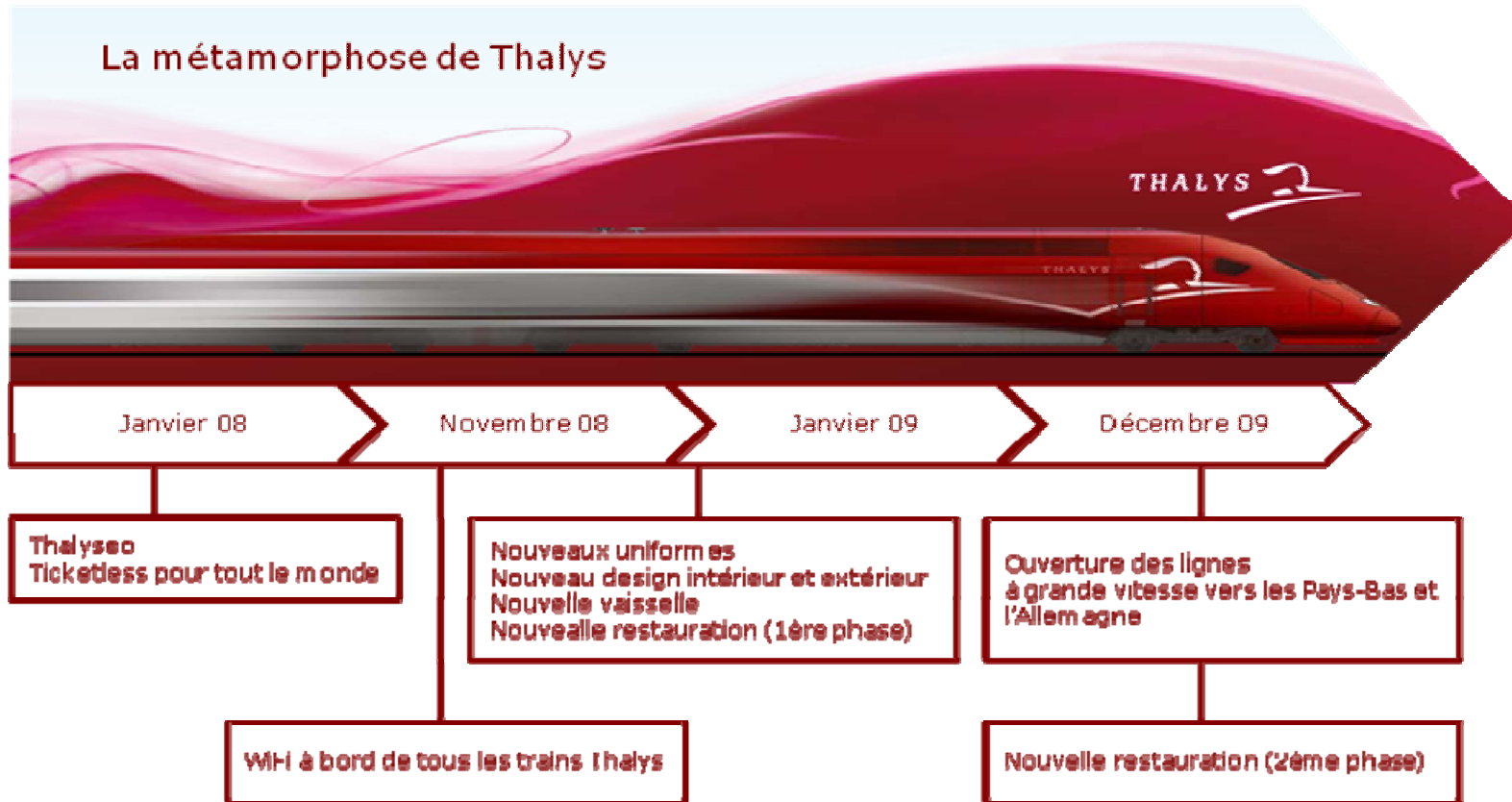
La nouvelle technologie, c'est : déjà 60.000 voyageurs qui se sont connectés au WiFi / 9 utilisateurs sur 10 qui ont jugé ce service « bon » ou « très bon » / des billets Ticketless en progression de 47% / 8% d'utilisateurs Ticketless qui ne résident pas dans les 4 pays Thalys.

En **Comfort 1**, l'accès au portail ThalysNet et à Internet est compris dans le prix du billet / En **Comfort 2**, l'accès au portail ThalysNet est gratuit, l'accès à Internet est payant : **6,50 € pour 60 minutes** de connexion (le temps est décompté à partir de la première connexion et la session est à utiliser au cours d'un même voyage) & **13 € pour un accès illimité** lors d'un voyage, quelle qu'en soit sa durée.

La commercialisation du WiFi à bord, après le lancement de Thalyséo et l'extension récente aux abonnés Navigo du voyage « Ticketless » (sans billet papier), fait de Thalys un train à la pointe des innovations technologiques dont l'objectif est de faciliter toujours plus le voyage.

Thalyséo : plate-forme de networking social de Thalys réalisée en partenariat avec Viadeo

VII. LA MÉTAMORPHOSE DE THALYS : HIGH SPEED, HIGH TECH & HIGH COMFORT



La rénovation des trains confiée à Enthoven Associates Design Consultants et Avant-Première Design Graphique est une des étapes-clé d'un projet plus vaste engagé par Thalys International : « la Métamorphose de Thalys ».

Ce projet place le voyageur au centre des réflexions et se structure autour de trois dynamiques :

High Speed

L'implantation de l'**ERTMS** permettra aux rames de circuler sur les nouvelles lignes à grande vitesse belges et hollandaises, mettant ainsi Amsterdam et Cologne à environ 3h15 de Paris et environ 1h45 de Bruxelles d'ici la fin 2009.

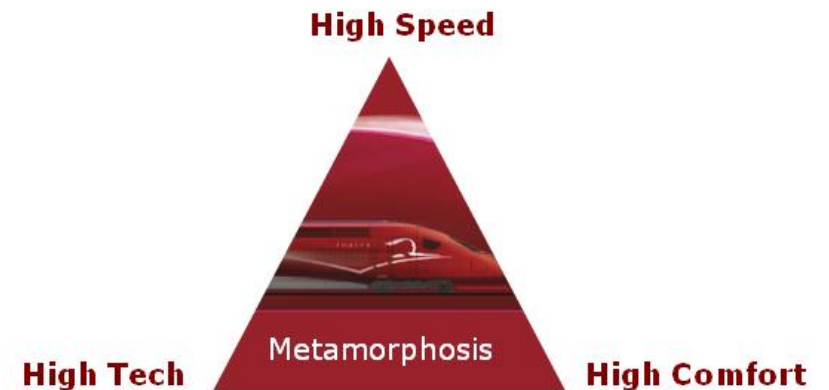
High Tech

L'**Internet WiFi** à bord ou encore le service **Ticketless**, introduits en 2008, ont tout de suite été plébiscités par la clientèle. Ces services constituent aujourd'hui encore une avancée majeure, un gain de temps et un service pratique. D'autres innovations devront suivre pour permettre à Thalys de conserver ce temps d'avance.

High Comfort

D'autres initiatives axées sur le raffinement et le renouveau font également partie de la Métamorphose de Thalys :

- ✓ l'introduction du nouveau service de **restauration**, géré par Railrest, vise à répondre aux nouvelles attentes de la clientèle business et loisir ;
- ✓ la nouvelle **vaisselle** créée par la société deSter est en harmonie avec le nouveau design intérieur ;
- ✓ les nouveaux **uniformes** du personnel Thalys créés par la styliste Eva Gronbach accompagnent le renouveau de Thalys, ils ont été produits par la société Armor Lux et sont distribués par Well Dress.



A PROPOS DE THALYS

Aujourd'hui, près de 70 millions de voyageurs ont déjà été transportés entre Paris, Bruxelles, Amsterdam et Cologne. 2009, Amsterdam et Cologne seront à moins de 3h15 de Paris et à environ 1h45 de Bruxelles. Consultez www.thalys.com pour connaître nos offres, celles de nos partenaires et suivre l'actualité de Thalys.

Thalys est une marque de la SNCB, de la SNCF, de la DB AG et des 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).

Le réseau Thalys dessert 4 pays : la France, la Belgique, l'Allemagne et les Pays-Bas.

☞ La France : Thalys est centré sur Paris, mais propose aussi des dessertes saisonnières (« Thalys Soleil » et « Thalys Neige »).

☞ La Belgique : Thalys couvre l'ensemble du territoire, de par la présence des plus grandes villes belges sur son réseau, mais aussi via un tarif spécial « Toutes Gares Belges » qui simplifie la vie des touristes et visiteurs étrangers.

Ajoutons que Maastricht bénéficie depuis le printemps 2006 d'une interconnexion spéciale à Liège (avec billet unique possible Paris / Maastricht, via Liège).

☞ Les Pays-Bas : Rotterdam, La Haye, Schiphol, Amsterdam. Un tarif « Toutes Gares Néerlandaises » est à l'étude.



Le Conseil d'Administration

Président : M. Jadot

Administrateurs : F. Bernard, Ch. Dejean, R. Gayetot, J. Röder

Associés : D. Desnyder, A. Hamprecht, K. Van Miert

Board of Directors

CEO : Olivier Poitrenaud

Deputy CEO and CFO : Ingrid Nuelant

Human Resources/Quality & Sustainable Development Director : Fabien Donnay

Corporate Development and Customer Relations Director : Wolfgang Merz

Chief Commercial Officer : Béatrice Pâques

Chief Operating Officer : Xavier Huillery

Profil de la clientèle

52% de clients « Loisirs », 48% de clients « Business »

44% de femmes, 56% d'hommes

39% de moins de 35 ans

79% de la clientèle est active

Répartition des voyageurs

Comfort 1 : 28% - Comfort 2 : 72%

Contacts presse Thalys :

Hopscotch

Audrey Bizet

☎ 01 58 65 00 47

abizet@hopscotch.fr

Thalys International

Patricia Baars & Violaine Tennstedt

☎ : 02 504 05 99 – 02 548 06 34

presse@thalys.com