

# Thalys, un panorama presse à cinq dimensions

Interview de Nicolas Petteau,  
Communication & Public Relation  
Delegate Director de Thalys



## Le contexte

Entreprise ferroviaire européenne, agrégeant 600 collaborateurs, Thalys se caractérise par sa couverture simultanée de cinq grandes zones. France, Belgique francophone et Belgique néerlandophone, Pays-Bas et Allemagne du Nord-Ouest sont autant de marchés médiatiques. *"Caractérisés par des langues et des cultures différentes, ces marchés présentent des sensibilités et des tendances d'opinion variables"*, explique Nicolas Petteau, directeur de la communication du groupe.

## Origine du projet

A son arrivée chez Thalys en 2019, Nicolas

## **"La veille constitue une aide à la décision précieuse pour la Direction Générale"**

Petteau a rapidement identifié cette particularité, et le besoin de cerner l'actualité de façon à la fois exhaustive et très réactive. *« Avant, la veille médias était faite de façon très inégale, sans mise en perspective. La direction de Thalys ne disposait que d'une vision très partielle de son environnement médiatique sur ses différents marchés ».*

## Solution et usages

Depuis sa mise en place en juillet 2020, l'outil panorama de presse proposé par Cision répond précisément à ce besoin. Désormais, avant 9h chaque matin, Thalys reçoit un condensé de l'actualité ferroviaire et des transports, en français et en anglais, issu de sources écrites et audiovisuelles francophones, néerlandophones et germanophones. *«Cet outil constitue une aide à la décision précieuse pour la direction générale, appuie le directeur de la communication de Thalys. La pertinence de cette veille, réellement européenne, faite par Cision, nous permet de disposer d'une compréhension fine de nos marchés médiatiques, et donc d'orienter efficacement les communications du groupe».*

## Résultats et portée stratégique

Ce panorama de presse s'est révélé particulièrement utile pendant la pandémie de Covid-19. *« Il n'y avait pas de coordination des mesures sanitaires entre les Etats de l'Union européenne, rappelle Nicolas Petteau. Or pour nous qui, dans la même journée, traversons plusieurs capitales, connaître précisément les mesures prises dans chaque pays, tout en disposant d'une vision précise des actions menées par la concurrence et les partenaires, était indispensable pour adapter notre offre aux fluctuations de la situation et nos communications envers nos clients ».*

## Et demain ?

Le bien-fondé de ce choix continue de se confirmer. *« Les productions synthétiques de Cision éclairent nos travaux au quotidien, se réjouit le directeur de la communication de Thalys. D'autant que la souplesse et la facilité d'utilisation de l'outil ont permis son intégration rapide aux habitudes de travail, que ce soit sur écran fixe ou sur mobile ».* Un an après les débuts de leur collaboration, Thalys et Cision procèdent régulièrement à des points d'avancement, pour ajuster les besoins et réfléchir ensemble aux futurs développements. *« Notre prochain challenge sera la gestion de nos communications clients et corporate sur les médias sociaux. Nous cherchons en particulier une solution pour intégrer le suivi des influenceurs à notre veille, confie Nicolas Petteau. Cela dit pour le moment, notre priorité reste la sortie de la crise, qui s'avère être la plus grave que Thalys ait eu à traverser depuis sa création il y a 25 ans ».*