eurostar

16 janvier 2003
B-FR 01/03

BIENVENUE A BORD DU NOUVEL EUROSTAR : inauguration du *Lounge* à Bruxelles-Midi dessiné par Philippe Starck

Eurostar a inauguré aujourd'hui le nouveau salon *"The Lounge"* dans le terminal de la gare de Bruxelles-Midi. *The Lounge*, dessiné par Philippe Starck, marque la première étape du programme de rénovation *Bienvenue à bord du Nouvel Eurostar*, programme de 56 millions d'euros qui s'échelonnera jusqu'en 2004 et qui transformera en profondeur le voyage en Eurostar.

The Lounge peut accueillir jusqu'à 94 personnes, soit un doublement de la capacité en nombre de places. Les voyageurs bénéficient d'un espace de détente privilégié, confortable et chaleureux, dans un cadre totalement redessiné par Philippe Starck, au style caractéristique empreint d'humour.

Aux éléments de mobiliers fonctionnels comme la table du bar en marbre, les fauteuils et les chaises hautes, viennent s'ajouter toute une série d'éléments de décor teintés d'excentricité, comme les présentoirs à journeaux affichant des toutous aux mines espiègles. Le nouveau salon est équipé de prises pour ordinateurs, d'écrans plasmas diffusant des informations économiques et financières.

Au titre des autres améliorations dans le terminal Eurostar de Bruxelles-Midi, citons notamment pour la clientèle affaires, la mise en place d'une file d'enregistrement dédiée ainsi qu'une réduction du temps d'enregistrement jusqu'à 15 minutes avant le départ du train.

Le programme de rénovation portera aussi sur l'aménagement intérieur des rames Eurostar, la restauration à bord des trains et de nouveaux uniformes. A bord, Eurostar proposera un style et un confort revisités pour le travail, la détente et le rêve. La rénovation de l'intérieur des rames est programmée pour début 2004, et offrira un réaménagement en profondeur de la première classe ainsi que des espaces plus modernes et plus conviviaux en seconde classe.
Eurostar continue ainsi à innover pour proposer à sa clientèle une expérience de voyage encore plus riche, et contribue ainsi à définir de nouveaux standards de service pour la grande vitesse ferroviaire .

Richard Brown, Président d'Eurostar Groupe a commenté la désignation de Philippe Starck comme directeur artistique du projet : "Le travail de Philippe Starck repose sur un

style unique et reconnu, des créations de qualité à la fois esthétiques et fonctionnelles et, plus encore, une sensiblité parfaitement en phase avec un marché de dimension internationale. Lui même grand voyageur, il a cette capacité à intégrer les attentes très diverses de notre clientèle, tout en conservant une homogénéité de style applicable à l'ensemble des composantes du service Eurostar sur ses trois marchés principaux en Belgique, France et Angleterre."

"Nous voulons que nos clients aient le sentiment, une fois qu'ils sont entrés dans le terminal ou qu'ils ont pris place à bord du train, d'échapper pour quelques heures au stress de l'agitation extérieure. Le voyage en Eurostar devient alors une experience unique."

Depuis 1994, Eurostar s'est imposé de manière continue comme le leader du marché transmanche sur les relations Bruxelles-Londres et Paris-Londres.

Eurostar est non seulement leader du marché par rapport à la concurrence aérienne mais il jouit également d'un niveau élevé de satisfaction de sa clientèle, avec une note de 7,61 sur 10 sur le critère "satisfaction par rapport à la prestation de voyage globale". 97% d'entre eux ont déclaré qu'ils recommanderaient Eurostar à leurs amis ou à leurs collègues. Eurostar affiche aussi des taux de ponctualité nettement supérieurs à l'aérien avec 82% de ses trains à l'heure ou avec moins de 15 minutes de retard à l'arrivée.

Les billets Eurostar sont en vente sur le site www.eurostar.com, au numéro de réservation 02 528 28 28 et dans toutes les gares SNCB.

FIN

Pour télécharger une sélection d'images en haute résolution du nouveau salon *The Lounge* à Bruxelles-Midi, surfer vers www.eurostar4agents.com/brusselslounge

Pour plus d'informations veuillez contacter :

Philippe Van Roey
Tél +44 207 922 61 50
philippe.vanroey@eurostar.co.uk

Philippe Echantillon
Tél + 44 207 922 60 30
philippe.echantillon@eurostar.co.uk

eurostar™

Bienvenue à bord du Nouvel Eurostar™

1 Le Nouvel Eurostar

2 Le choix de Philippe Starck

3 Une pointe d'humour

4 Style, confort et évasion

5 Pour travailler, se détendre, rêver

6 Dans les coulisses

7 De nouveaux standards de service

8 Un succès reconnu

9 Historique



1 Le Nouvel Eurostar™

Depuis son lancement commercial en 1994, la popularité du train à grande vitesse Eurostar ne s'est pas démentie; des millions de voyageurs l'ont préféré à l'avion.

Eurostar offre une solution de voyage rapide et directe, de centre-ville à centre-ville, entre Paris, Bruxelles et Londres, et sera encore plus performant dès septembre de cette année.

Les prix proposés sont très compétitifs et souvent inférieurs à ceux de la concurrence aérienne. Et avec Eurostar, finies les pertes de temps inutiles liées aux nombreux transferts qu'imposent un voyage en avion, au départ, avant même d'avoir pu prendre place à bord, et symétriquement à l'arrivée.

Un voyage en Eurostar est plus fluide, plus confortable et s'effectue en toute sérénité. Ceux qui ont embarqué à bord de nos trains, que ce soit pour motif professionnel ou loisir, ont pu effectivement le constater. La plupart d'entre eux se déclarent tout à fait séduits par leur première expérience de voyage en Eurostar.

Après plus de huit années de service commercial, il est important, non seulement de redonner une touche de modernité à nos trains, mais aussi de faire en sorte que nos clients vivent une expérience de voyage unique. C'est également une opportunité de faire découvrir notre offre à tous ceux qui n'ont pas encore voyagé avec nous.

C'est à cette fin que nous avons engagé un important programme de rénovation de l'offre 'Bienvenue à bord du Nouvel Eurostar', programme majeur d'un montant de 56 millions d'euros et couvrant l'ensemble des composantes de service.

Ce programme est sans précédent. Les améliorations et innovations décidées dans le cadre de ce projet s'appuient sur l'expérience acquise en huit années d'exercice : attentes formulées par les clients, enseignements tirés par le management, observations faites par le personnel.



Le fauteuil *Lounge* dessiné par Philippe Starck

2 Le choix de Philippe Starck

Eurostar Groupe a choisi le designer français Philippe Starck pour conduire la direction artistique du Nouvel Eurostar. Le projet, qui sera achevé en 2004, constituera un moment important dans l'histoire ferroviaire contemporaine en associant l'originalité d'un train unique à la personnalité remarquable d'un designer. Sa présence marque autant l'ambition de l'aventure que l'importance des enjeux, la volonté de développer le service dans des dimensions aussi bien physiques que sensibles.

Designer à la notoriété mondiale, amené au cours des 20 dernières années à travailler dans des pays très divers, familier de cultures et de missions multiples, il paraît ainsi un acteur aussi complet que possible pour élaborer dans le cadre d'Eurostar un vocabulaire de signes susceptible d'être compris aussi bien par les Belges, les Français, les Britanniques, les Américains que les Japonais. La validité de ce choix est aussi bien économique, esthétique, que stratégique.

Loin de l'artifice et de la superficialité, Starck s'attaque, pour Eurostar, à la fonction même, ou plutôt, aux fonctions remplies par le voyage en Eurostar : ce n'est certainement pas de décoration dont il se préoccupera, mais bien de service, dans son acception la plus complexe, et la plus généreuse.



©Philippe Starck de Jean-Baptiste Mondino





Philippe Starck

Pour Starck, Eurostar est un outil extraordinaire, un objet hautement technologique – l'un des plus avancés au monde – rapide, sûr, confortable. Cela se traduit aussi en termes poétiques et iconiques : ce train accomplit le mythe du passage sous la mer développé aux XVIIIème et XIXème siècles, devenant certainement l'un des grands chantiers du siècle passé. Eurostar est encore un instrument emblématique de l'Europe, d'un point de vue politique : ses trois destinations sont, à des titres différents, trois prestigieuses capitales du monde.

Eurostar est un produit juste dont il faut souligner la légitimité. C'est ici une parenthèse importante : les usagers doivent prendre conscience de leurs besoins et choisir l'outil qui leur correspond le plus finement. Pour une distance de 2km, il faut adopter ses pieds. 4km se parcourront en patins. Le vélo conviendra à 7km. Jusqu'à 15km, le scooter, relayé par la moto lorsque l'on atteint 50. La voiture pour une distance de 200km. Dans le rayon des 500km, le train est un outil parfait.

Starck établit plus loin la pertinence matérielle d'Eurostar à l'égard de celui qui pourrait être posé comme son concurrent majeur, l'avion : le vol est parfois plus court que le voyage en train, mais le temps passé y est parcellisé en une série de moments, de déplacements, d'attentes, à l'enregistrement, à l'embarquement, au décollage, au départ et à l'arrivée. Ces petites fractions de temps sont rarement additionnées parce que l'ensemble parvient parfois à être divertissant, tandis qu'elles finissent par confisquer un temps qui n'est plus jamais exploitable.

La maîtrise du temps, le travail sur sa qualité, est l'une des premières dimensions de l'approche demandée à Starck par Eurostar. Il est possible de dire qu'en terme de gestion du temps, le train est beaucoup plus performant : il n'y a pas de temps qui soit ici perdu. Chaque minute peut être employée comme la personne l'entend – à la lecture, à la réflexion ou à la conversation. Nous allons renforcer la qualité de ce temps, en faire la première valeur ajoutée offerte à l'utilisateur du train.

3 Une pointe d'humour

Dans les trois gares capitales ont été construits de nouveaux salons, conçus pour des passagers qui y passeront 15 minutes ou attendront le train suivant celui qu'ils ont raté. Ce sont les premiers éléments du travail de Philippe Starck pour Eurostar à être révélés. Espace de transition entre la ville et le train, The Lounge est un lieu certainement sophistiqué en termes de sensations, de vécu, de perspectives culturelles.

L'approche est complexe. Elle fait appel à un registre d'outils très divers. Ce ne sont pas des salles d'attente mais des – selon Starck – 'machines pour élever à leur humeur optimale' l'état d'esprit des personnes qui s'y trouvent. Elles doivent s'y sentir plus belles – l'éclairage fait l'objet dans le train comme dans les salons d'attente d'une recherche très précise – plus séduisantes et valorisées, grâce à un faisceau d'allusions culturelles, de surprises. Il s'agit d'un système sémantique dont certains éléments ont déjà été raffinés dans le cadre de notre expérience hôtelière visant à une réinvention des codes de l'hospitalité.

Ressort essentiel de l'intelligence humaine, compagnon permanent du travail de Starck, les différents dispositifs ne pourraient se passer d'une forme d'esprit : l'humour joue d'évidence un rôle : les trois capitales – Paris, Bruxelles ou Londres – ont une égale ambition à ce titre. L'humour sera un trait permanent, distancié, élégant, toujours présent dans Eurostar et en particulier dans les aspects de sa communication graphique.

On retrouvera dans les salons cette dimension de pédagogie légère que Starck aime manipuler, particulièrement dans ses aménagements d'intérieurs : le passager sera confronté à des mélanges de style, d'échelle, à l'emploi d'un lexique relativement surréaliste. Ces éléments donneront, à celui qui le souhaite, des petites clés qu'il pourra utiliser dans sa propre culture et dans sa vie.



Vestiaire Bruxelles-Midi

4 Style, confort et évasion



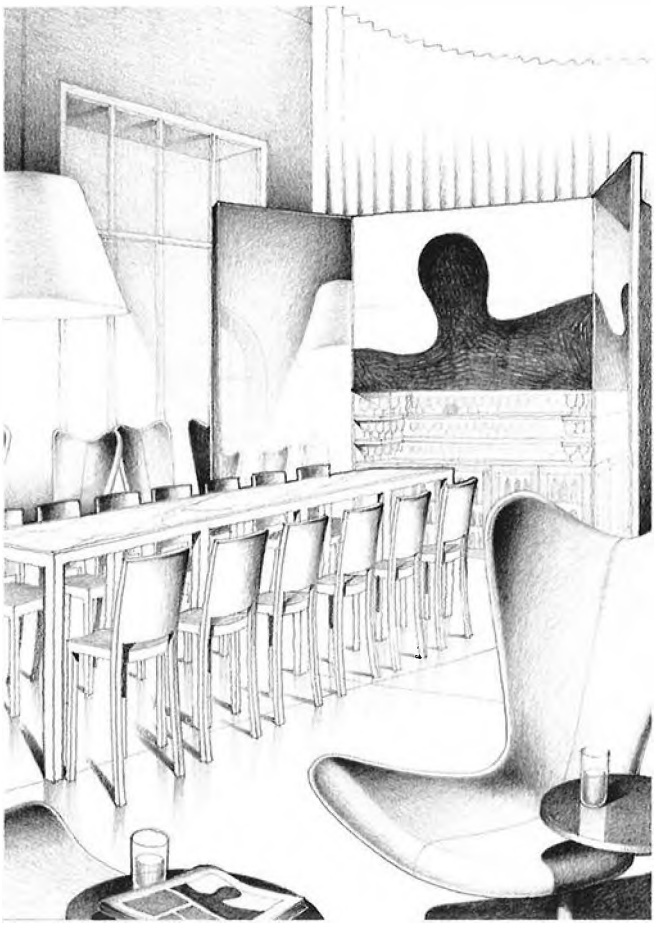
Décor Bruxelles-Midi

A l'ère du 21ème siècle, l'ambition est de faire du Nouvel Eurostar un train emblématique qui fasse rêver, dans la lignée des trains mythiques d'antan.

A l'image des prestigieux paquebots transatlantiques de la première partie du 20ème siècle, la volonté d'Eurostar est de valoriser non seulement la performance technologique du materiel ferroviaire mais aussi tout ce que la marque peut évoquer au niveau du style, du rêve et de la dimension 'glamour'. La création d'une nouvelle cohérence : tonalités sonores, codes de couleurs, de matière et de lumière, tous iront dans le sens d'une adéquation au lieu et à l'image, pour être en phase avec le vécu envisagé du voyage. La direction artistique est une action globale où tous les sens sont convoqués.

Dans l'année qui vient, tous nos passagers vont pouvoir vivre une expérience de voyage teintée de style et de modernité, tout en restant très compétitive en terme de rapport qualité/prix.

5 Pour travailler, se détendre, rêver



The Lounge, concept

Après la sécurité, le temps de parcours est notre priorité n°1. Grâce à Eurostar, le temps de parcours total domicile – destination finale est réduit au minimum.

Avec l'ouverture, à l'automne 2003 de la première section de ligne à grande vitesse britannique, le temps de parcours sera ramené à 2h20 minutes sur la relation Bruxelles-Londres et à 2h35 sur Paris-Londres.

Le temps de parcours sera à nouveau raccourci à l'échéance 2007 avec la mise en service de la deuxième section de la ligne à grande vitesse britannique, date à laquelle sera inauguré le nouveau terminal international de St Pancras à Londres.

Mais le temps de parcours n'est pas tout. Le stress généré par le voyage doit être réduit au maximum. Il est important que le temps passé dans le train soit un temps de qualité, que l'on puisse exploiter librement pour se détendre, lire ou travailler. D'autres préféreront dormir ou simplement profiter du paysage. D'autres encore en profiteront pour discuter avec leurs voisins ou passer un coup de téléphone. Il est intéressant de noter que les voyageurs ont plus d'occasions d'échanges dans le train qu'ils n'en ont dans un avion.

Notre volonté est de faire en sorte que nos clients puissent ressentir cet état d'esprit de liberté et de décontraction, quand ils se présentent dans les terminaux ou prennent place à bord du train, et laissent ainsi derrière eux le stress de la ville qu'ils viennent de quitter. Bruxelles, Londres et Paris sont trois capitales qui débordent de vitalité et présentent des visages culturels trés différents les unes des autres. Un voyage en Eurostar garantit ce dépaysement tout en bénéficiant de la proximité d'un voyage de centre à centre. C'est aussi un univers de détente et de confort qui contraste avec l'effervescence extérieure de ces capitales.

Le temps et l'univers de voyage se combinent favorablement dans le train, et génèrent un sentiment de bien-être. Et aucune annonce "veuillez boucler vos ceintures" ne vient perturber la quiétude du voyage en train. Plusieurs heures de sentiment de liberté que le Nouvel Eurostar va contribuer largement à renforcer.

6 Dans les coulisses

Depuis le lancement commercial le 14 novembre 1994, Eurostar a plus que doublé le nombre total de passagers voyageant entre Bruxelles/Londres et Paris/Londres (marché air/fer) et a transporté plus de 45 millions de voyageurs.

- *Eurostar assure des relations ferroviaires à grande vitesse directes, de centre-ville à centre-ville entre la Belgique, la France et la Grande-Bretagne via le Tunnel sous la Manche. Il a été mis en service commercial en 1994.*

- *L'exploitation du service Eurostar, est assurée conjointement par la SNCB, la SNCF et Eurostar UK Ltd. Eurostar Groupe est la filiale commune à ces trois opérateurs qui détermine les orientations commerciales et a en charge la définition du produit et des standards de service pour l'ensemble de l'activité Eurostar.*

- *Jusqu'à huit allers-retours quotidiens Eurostar circulent entre Bruxelles et Londres, et jusqu'à 16 entre Paris et Londres. La durée du voyage est 2h40 minutes entre Bruxelles et Londres et de 2h55 minutes entre Paris et Londres. 11 trains assurent un arrêt à Lille et quatre à Calais-Fréthun. 14 trains desservent le terminal d'Ashford International, point d'accès privilégié à la région du Kent.*

- *Des services quotidiens directs relient Londres Waterloo et Ashford (Kent) à Disneyland® Paris et, pendant les vacances d'hiver, deux services hebdomadaires desservent Moûtiers et Bourg-St-Maurice pour la clientèle britannique souhaitant aller skier en France.*

- *Depuis juillet 2002, Eurostar a lancé un service direct à destination d'Avignon, qui circule les samedis durant tout l'été. Les 1155 kilomètres qui séparent Avignon et Londres sont couverts en 6 heures et 15 minutes. Ce nouveau service, avec un taux d'occupation moyen de 82%, a connu un très grand succès et sera reconduit en 2003, sur une période étendue.*

- *De plus, grâce au maillage des réseaux à grande vitesse Thalys et TGV, de très bonnes correspondances avec les provinces belges et françaises et au-delà, avec l'Allemagne et les Pays-Bas, y compris Cologne et Amsterdam (respectivement 6h et 5h45 depuis Londres), sont commercialisées en Grande Bretagne sous la marque Eurostar Plus.*



- *Eurostar offre aussi un service de transport de colis express (Eurodoc) entre Bruxelles, Paris et Londres.*

- *Depuis le lancement commercial le 14 novembre 1994, Eurostar a plus que doublé le nombre total de passagers voyageant entre Bruxelles/Londres et Paris/Londres (marché air/fer) et a transporté plus de 45 millions de voyageurs.*

- *Pour assurer l'exploitation d'Eurostar, il a fallu surmonter de nombreux obstacles, et particulièrement tenir compte des modes de gestion différents des réseaux ferroviaires belges, français et britannique et ainsi que des caractéristiques techniques propres à chaque pays (alimentation électrique, signalisation, système de distribution...). Malgré cela, Eurostar a su surmonter avec succès tous ces obstacles pour garantir un service fiable et efficace sur l'ensemble des trois territoires.*

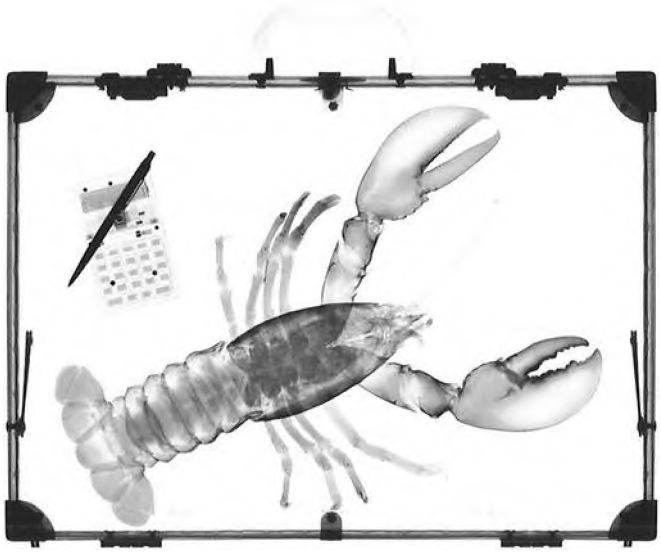
Porte des toilettes Femmes

7 De nouveaux standards de service

Dès l'origine, Eurostar a innové, définissant de nouvelles normes de service pour le voyage en train. C'est un des premiers opérateurs ferroviaires à avoir introduit des salons d'affaires, un programme de fidélisation pour les voyageurs fréquents, des billets incluant une prestation de restauration à la place, pour les voyageurs de première classe.

Eurostar a très rapidement atteint une part de marché dominante grâce à des avantages uniques par rapport à la concurrence:

- *Un accès direct au centre ville*
- *Une ponctualité supérieure à la concurrence*
- *Des espaces à bord confortables*
- *Un voyage d'une seule traite permettant une utilisation plus efficace de son temps*
- *Des délais d'enregistrement réduits*
- *Une politique de compensation généreuse en cas de retard ou d'annulation*
- *De nombreux avantages offerts aux membres Eurostar Fréquent Traveller en association avec de multiples partenaires (hôtels, vols en hélicoptère, location de voitures...).*



Bienvenue à bord du Nouvel Eurostar™

Pour renforcer sa compétitivité et offrir à sa clientèle encore plus de confort et un style repensé, Eurostar a lancé le programme 'Bienvenue à bord du Nouvel Eurostar', programme de rénovation de toutes les composantes du service qui s'étalera jusqu'en 2004.

Bienvenue à bord du Nouvel Eurostar™ : un style et un confort revisités

- *Eurostar a engagé un investissement majeur de 56 millions d'euros dans ce programme de rénovation sous la direction artistique de Philippe Starck, le célèbre designer français. Ce programme intègre notamment le réaménagement de l'intérieur des rames, des salons d'affaires dans les terminaux, des zones d'enregistrement, des guichets de vente, ainsi que des nouveaux uniformes et une nouvelle identité visuelle. Le programme est actuellement en cours de mise en œuvre dans les trois pays.*

- *La première phase du programme s'est achevée avec l'ouverture des nouveaux salons d'affaires de la gare du Nord et de Londres Waterloo (juin 2002) et de Bruxelles-Midi (janvier 2003), agrandis et redessinés par Philippe Starck. Ces salons sont accessibles à tous les détenteurs de billets Business Première, ainsi qu'aux titulaires de la carte blanche Eurostar du programme de fidélisation Eurostar Frequent Traveller. La clientèle d'affaires bénéficie également d'un temps d'enregistrement réduit à seulement 15 minutes avant le départ, de guichets de vente et de files d'enregistrement dédiées à Bruxelles-Midi,* Londres Waterloo et Paris Gare du Nord.*

** Uniquement un guichet d'échanges à Bruxelles-Midi.*

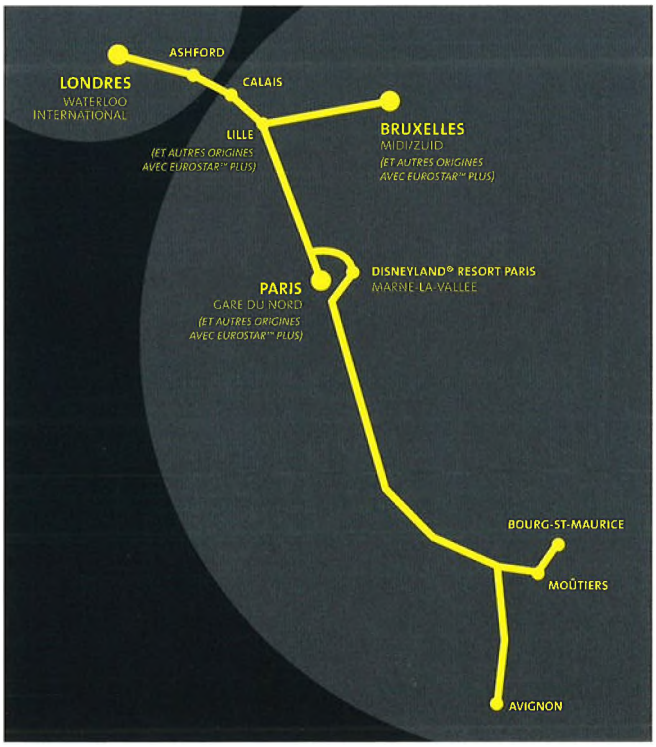
Vestiaire Bruxelles-Midi

- *Eurostar a lancé son nouveau programme de fidélisation Eurostar Frequent Traveller. L'objectif de ce programme est avant tout de valoriser les voyageurs fréquents en leur accordant toute une série d'avantages. Les voyageurs les plus fréquents reçoivent en plus de ces avantages la nouvelle carte blanche Eurostar et bénéficient ainsi de services exclusifs.*

Bienvenue à bord du Nouvel Eurostar: une réduction importante des temps de parcours

- *Dès l'autome 2003, avec la mise en service de la première section de ligne à grande vitesse britannique, le temps de parcours entre Bruxelles et Londres Waterloo sera ramené à seulement 2h20 minutes et celui entre Paris et Londres Waterloo à 2h35 minutes. La durée du voyage entre Lille et Waterloo International sera de 1h40 minutes.*

- *A cette échéance, et pour la première fois, des trains Eurostar circuleront sur le réseau ferroviaire britannique à la vitesse record de 300 km/h, contre seulement 100 km/h à l'heure en moyenne actuellement sur les voies 'classiques' existantes.*



- *A l'achèvement de la seconde section en 2007, lorsqu'une nouvelle gare internationale sera ouverte à St Pancras (King's Cross), Eurostar assurera des départs toutes les heures sur Bruxelles-Londres Bruxelles et toutes les demi-heures sur la relation Paris-Londres-Paris. La durée du trajet sera à nouveau réduite et ramenée à seulement 2 heures sur Bruxelles-Londres, à 2h15 minutes entre Paris et Londres et à 1h20 minutes pour Lille-Londres.*

Eurostar : part de marché

- *Depuis 1994, Eurostar s'est imposé de manière continue comme le leader du marché transmanche sur les relations Bruxelles/Londres et Paris/Londres.*

- *Des campagnes publicitaires à fort impact et récompensées par la profession, ont également permis de construire une forte image de marque, avec d'excellents scores d'attribution et d'agrément (attribution spontanée de 60% en Grande-Bretagne, de 42% en France et de 40% en Belgique).*

Eurostar : typologie de la clientèle

- *La clientèle d'Eurostar est une clientèle internationale.*

- *La majorité de la clientèle Eurostar, soit 53%, voyage pour motif loisirs; 28% sont des voyageurs d'affaires et les 19% restant, voyagent à titre privé pour rendre visite à des amis ou à leur famille. Les voyages d'affaires représentent 46% du revenu global, les voyages loisirs 40% et les voyages pour motif privé 14%.*

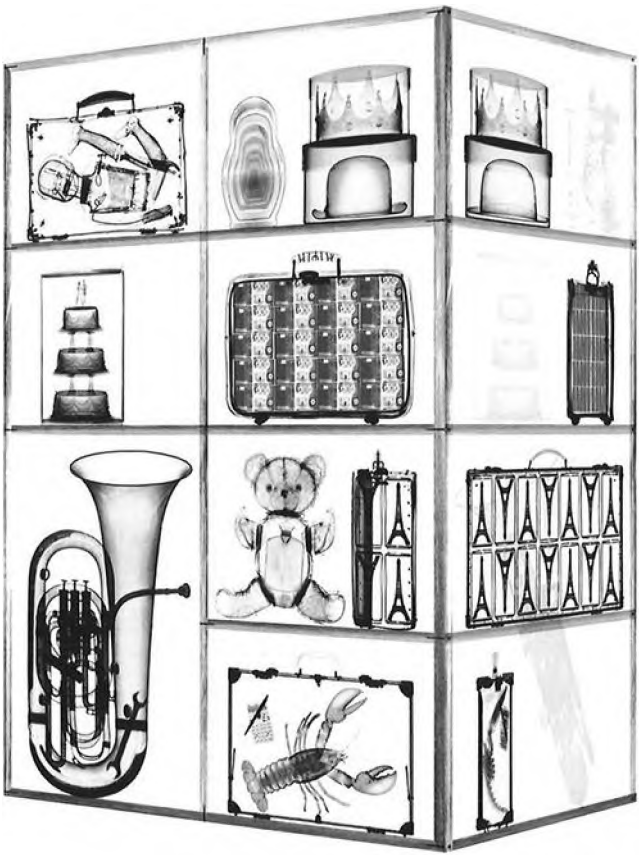
- *Un des axes majeurs de la stratégie commerciale d'Eurostar consiste à s'appuyer sur l'attractivité des destinations desservies pour renforcer les raisons de voyager pour la clientèle.*

Eurostar : indices de satisfaction clientèle

- *Eurostar a atteint, depuis son lancement, un niveau élevé de satisfaction de sa clientèle. En 2001, les passagers ont attribué une note de 7,7 sur 10 sur le critère "satisfaction par rapport à la prestation de voyage globale"; 97 % d'entre eux ont déclaré qu'ils recommanderaient Eurostar à leurs amis ou à leurs collègues.*

- *Les ventes Eurostar sont assurées par plusieurs réseaux de distribution, dont la SNCB, la SNCF et Rail Europe aux Etats-Unis. Côté anglais, un centre de réservation téléphonique dédié traite la majorité des demandes individuelles. Depuis deux ans, des enquêtes indépendantes «client mystére» placent ce centre d'appel en première position comparativement à ceux des compagnies aériennes telles que British Airways et Virgin Atlantic (Etude réalisée par BPA International Survey). En 2001, le centre d'appel d'Eurostar à Ashford a répondu à près de deux millions d'appels.*

- *Le département «Relations clientèle» d'Eurostar est un service centralisé qui, sur l'année 2001, a traité près de 300.000 demandes de clients, que ce soit par courrier, téléphone, e-mail ou par formulaires-réponse.*



Eurostar : ponctualité et fiabilité

Concernant la ponctualité, Eurostar atteint des niveaux largement supérieurs à la concurrence aérienne, avec 82% des trains à l'heure ou avec moins de 15 minutes de retard à l'arrivée. Ces bons résultats ont été atteints en dépit d'un important renforcement des procédures de contrôles, à l'enregistrement notamment, depuis désormais 1 an et demi environ.

Sur 4500 trains ayant circulé durant le 3ème trimestre 2002, seulement 1 a été annulé, ce qui conforte la position d'Eurostar comme mode de transport de référence entre Paris/Bruxelles et Londres.

Eurostar: La distribution via Internet

- *Le site Internet d'Eurostar offre à la clientèle la possibilité de réserver en ligne, et fournit également des informations et des conseils aux voyageurs.*

- *Le site www.eurostar.com a été restructuré afin d'offrir un accès unique et centralisé pour les réservations concernant l'ensemble des marchés. L'objectif, d'ici 2 ans, est d'en faire un canal de distribution majeur.*

- *Des améliorations ont d'ores et déjà été apportées dans le sens d'une plus grande personnalisation des informations accessibles par la clientèle, et en particulier pour les voyageurs fréquents, de manière à leur faciliter l'accès aux informations les concernant et ainsi mieux répondre à leurs besoins.*

Eurostar : Le parc de matériel

- *Eurostar exploite actuellement un parc de 27 rames pour son service inter-capitales. S'y ajoutent 3 rames supplémentaires affectées à un service domestique en France, et une 4ème détenue par la SNCB. 7 autres rames sont utilisées uniquement en Angleterre, une partie étant louées à la compagnie ferroviaire (Great North Eastern Railways), sous contrat de leasing, et effectuant sous ses couleurs un service entre Londres et le Yorkshire ; l'autre partie étant utilisée pour procéder à des tests.*

Vestiaire Bruxelles-Midi

- *Les rames mesurent 400 mètres de long, sont composées de 18 voitures et de 2 motrices. Leur capacité est de 766 places, une capacité équivalente à celle de 2 Boeing 747. 560 de ces sièges sont réservés à la seconde classe et 206 à la première classe. Les rames effectuant un service domestique côté anglais sont plus courtes, avec seulement 14 voitures, 444 places en seconde classe et 114 en première.*

- *Les rames Eurostar étant indéformables, leur composition ne peut en aucun cas être modifiée On ne peut donc pas comparer le taux d'occupation des trains Eurostar à celui des compagnies aériennes ou des TGV domestiques.*



Porte des toilettes Hommes

Eurostar: la sécurité

- *Eurostar enregistre des resultats records en terme de sécurité ; chaque train est équipé d'un certain nombre de dispositifs de sécurité qui en font un des trains les plus sûrs au monde.*

- *Pour un passage en toute sécurité dans le Tunnel sous la Manche, les trains sont équipés de systèmes uniques d'isolation contre le feu. Ils comprennent l'utilisation de matériaux ignifugés, d'une isolation à haute résistance des câbles et de portes pare-feu entre chaque voiture.*

- *En cas d'urgence, le train peut être conduit dans les 2 sens depuis la motrice de tête ou de queue, et pendant la traversée du Tunnel sous la Manche, un Train manager se tient à proximité de la cabine de conduite en queue de train afin, si nécessaire, d'effectuer une circulation en marche arrière. La rame peut être sectionnée derrière chaque motrice ou en son milieu.*

- *La cabine de conduite est équipée de tous les dispositifs de sécurité les plus modernes dont le Train Protection and Warning System (TPWS) et le système français de protection automatique des trains TVM-430 qui sera utilisé sur la ligne à grande vitesse britannique.*

- *Tous les équipages à bord, y compris le personnel de la restauration, ont reçu une formation de secourisme.*

8 Un succès reconnu

En seulement huit années d'activité commerciale, Eurostar a reçu un nombre considérable de récompenses

Pour le Service

- *Revue Business Travel World – gagnant ou second dans au moins une catégorie (par ex. Opérateur ferroviaire, Transport de traversée de la Manche) tous les ans depuis 1996*
- *Prix Travel Awards Guardian/Observer 1999, 2000 et 2001*
- *Prix Travel Awards Daily Telegraph : meilleur opérateur ferroviaire transmanche, 1999*
- *EASE Prix accordé par la Fondation Queen Elizabeth pour les Handicapés, 1998*

Pour l'Architecture

- *Prix Mies Van der Rohe Pavilion pour l'architecture européenne (Terminal de Waterloo).*
- *Prix du Président de l'Institut Royal des Architectes britanniques – Bâtiment de l'année 1994 (Terminal de Waterloo).*
- *Prix RIBA Downlands Design ; gare internationale d'Ashford*
- *Prix de sécurité des Gares décernés à Waterloo et Ashford, 2000 et 2001*
- *FX International Interior Design Award, prix du 'meilleur espace public' pour Le Salon à Londres Waterloo, dessiné par Philippe Starck*

Pour les Personnes

- *Fondation Queen Elizabeth : Prix EASE pour l'accès aux handicapés, catégorie rail et autocar*
- *Office du Tourisme anglais : Prix "People" pour un service clientèle remarquable (second)*
- *Prix du Service Clientèle National – Andrew Ditton, gagnant du Transport et de la Distribution*
- *Prix de l'Industrie du Réseau – Equipe réseau de l'année*

Pour le Marketing

- *Prix "Effie" pour la campagne du loisir journée 1999/2000 (affichage, radio et presse)*
- *Grand Prix de l'Affichage 2000*
- *Premier Prix APPM 2000*
- *Prix UK Interactive Publishing pour le site internet www.theeuroguide.co.uk, octobre 2002*
- *Premier Prix CIMTIG (Chartered Institute of Marketing Travel Industry Group) pour la campagne publicitaire télé avec Kylie Minogue, octobre 2002*



9 Historique

17 mai 1993	Fin de la construction du terminal de Waterloo International
20 juin 1993	Première traversée du tunnel sous la Manche par un Eurostar.
6 mai 1994	Inauguration du tunnel sous la Manche est inauguré par la Reine Elisabeth et le Président François Mitterrand
14 novembre 1994	Premières circulations d'Eurostar entre Bruxelles, Londres et Paris
8 janvier 1996	Entrée en service de la gare d'Ashford International, Kent
29 juin 1996	Début des relations directes Londres- Disneyland® Paris
14 novembre 1996	Lancement du programme de fidélisation Eurostar Frequent Traveller et ouverture du Executive lounge du terminal Eurostar de Waterloo International
13 decembre 1997	Mise en service des Eurostar Ski Trains desservant les gares de Moûtiers et Bourg-St-Maurice au départ de Waterloo International et d'Ashford (Kent)
14 decembre 1997	L'inauguration de la ligne à grande vitesse en Belgique réduit la durée du trajet Londres-Bruxelles à 2 heures et 40 minutes
1 octobre 1998	Début des travaux de la ligne à grande vitesse au Royaume Uni entre le tunnel sous la Manche et Londres
11 mars 1999	Annonce de la formation d' Eurostar Groupe Ltd
20 juillet 2002	Lancement du service direct Londres-Avignon
16 janvier 2002	Inauguration de The Lounge à Bruxelles-Midi