



Communiqué de presse Eurostar. Communiqué de presse Eurostar

Paris, le 12 février 2010 – 11h00 CET

DECISIONS D'EUROSTAR EN REPONSE A L'ENQUÊTE INDÉPENDANTE

- Plus de 30 millions de livres sterling d'investissements dans l'amélioration de la fiabilité des rames et de l'information et la prise en charge des voyageurs en cas de perturbations
- Évolution de la structure d'entreprise : Eurostar International
- Nomination d'un directeur dédié à la mise en œuvre des recommandations de l'Enquête Indépendante

Eurostar prend connaissance aujourd'hui des conclusions de la Commission d'Enquête Indépendante mise en place à la suite des perturbations Eurostar survenues avant Noël et demandée par les Secrétaires d'Etat aux Transports britannique et français Lord Adonis et Monsieur Dominique Bussereau.

La Commission d'Enquête a remis des conclusions approfondies et une liste précise de recommandations destinées à améliorer la fiabilité des circulations dans des conditions climatiques extrêmes ainsi que la qualité de l'assistance aux voyageurs en cas de perturbation.

Lors du Conseil d'Administration du mercredi 10 février présidé par Guillaume Pepy, Eurostar s'est engagé à mettre en œuvre l'ensemble de ces préconisations dans les meilleurs délais. Par ailleurs, plusieurs mesures ont d'ores et déjà été mises en œuvre afin de traiter les problèmes identifiés.

Dans les prochains mois, Eurostar investira plus de 30 millions de livres sterling dans :

- l'amélioration de la fiabilité des rames Eurostar dans des conditions météorologiques extrêmes,
- l'information et l'assistance des voyageurs en cas de perturbations
- les circuits de communication à l'intérieur comme à l'extérieur du Tunnel sous la Manche.

Richard Brown, Directeur général d'Eurostar, a déclaré : « *Je sais qu'avant Noël, nous avons déçu nos clients et je suis déterminé à remettre les choses en ordre. Notre priorité est de regagner la confiance de nos voyageurs en prenant toutes les mesures nécessaires pour qu'une telle situation ne puisse plus jamais se produire. À présent, nous allons nous attacher à appliquer à la lettre les recommandations issues de l'enquête, ainsi qu'à mettre en œuvre toutes les autres actions utiles que nous avons nous-mêmes identifiées pour améliorer notre qualité de service.* »

Fiabilité des trains

La fiabilité des trains est primordiale. A la suite des perturbations survenues en décembre, une série de tests a été réalisée et certaines modifications opérationnelles ont été apportées. Ces améliorations ont fait leurs preuves lors des conditions de circulation difficiles de ce début d'année. Des aménagements techniques supplémentaires seront également mis en oeuvre avant l'hiver prochain pour renforcer la fiabilité des trains conformément aux recommandations de l'Enquête Indépendante. En complément, un groupe de travail composé d'experts d'Alstom, d'Eurostar et de la SNCF, va être mis en place pour approfondir certaines modifications recommandées. Ce groupe consultera d'autres compagnies ferroviaires opérant dans des conditions climatiques extrêmes. Les solutions identifiées seront mises en oeuvre lors de la révision à « mi-vie » des trains.

Information et prise en charge des voyageurs

En complément des modifications déjà mises en oeuvre début 2010, Eurostar a décidé des mesures suivantes :

- renforcement des procédures opérationnelles de secours,
- mise en place d'un centre d'appel pour les clients, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas de perturbation du trafic ;
- équipement des chefs de bord en smartphones pour faciliter la réactivité de la communication avec les voyageurs ;
- élaboration d'un plan d'urgence prévoyant le recours à du personnel de renfort en cas d'interruption du trafic ;
- envoi de SMS et courriels aux clients pour les informer en temps réel de l'évolution de la situation.
- définition d'un plan de transport alternatif plus efficace en cas d'interruption du trafic Eurostar.

Collaboration avec Eurotunnel

Dans les prochaines semaines, les équipes d'Eurostar travailleront en collaboration étroite avec Eurotunnel afin d'améliorer la communication et les procédures d'évacuation dans le Tunnel sous la Manche.

Cela comprend :

- 12 millions de livres sterling d'investissements dans un système de communication plus performant et dédié aux différentes contraintes du Tunnel sous la Manche.
- L'acquisition de 2 nouvelles locomotives de secours
- Une révision conjointe avec Eurotunnel des procédures de secours et d'évacuation

Structure d'Eurostar et équipe de direction

Eurostar confirme son évolution du regroupement de 3 entreprises ferroviaires vers une nouvelle structure d'opérateur ferroviaire unique de plein exercice. L'objectif est de permettre une harmonisation des standards de services sur les 3 pays et d'assurer ainsi le meilleur fonctionnement de la société dans un contexte d'ouverture à la concurrence.

- Eurostar annonce aujourd'hui la nomination de Richard Morris en tant que Directeur "Business and Service Continuity". Richard Morris dirigera une équipe dédiée à la mise en œuvre des recommandations de l'Enquête Indépendante.
Richard Morris occupait précédemment les fonctions de Directeur des opérations pour Crossrail. Il était auparavant Directeur des opérations pour Chiltern Railways et Directeur des opérations ferroviaires pour Eurotunnel.
- Nicolas Petrovic, aujourd'hui Directeur des Opérations, deviendra Directeur général à partir du 5 avril 2010.
- Le Conseil d'Administration a déjà annoncé son intention de nommer Richard Brown, actuellement Directeur général d'Eurostar, Président de la nouvelle entité. Avant ces nouvelles fonctions, Richard Brown deviendra Vice Président, à partir du 5 avril prochain. Il supervisera la mise en œuvre des recommandations de l'Enquête Indépendante et la transition vers la nouvelle structure Eurostar International.
- Guillaume Pepy, Président de la SNCF, conserve ses fonctions de Président d'Eurostar, constituant ainsi avec Richard Brown une équipe solide pour suivre l'évolution d'Eurostar vers une nouvelle organisation.

Richard Brown ajoute :

« Ma priorité immédiate est d'apporter les améliorations en lien avec les recommandations de l'Enquête et de mener à bien l'évolution vers la nouvelle structure Eurostar International. En complément des autres mesures annoncées aujourd'hui, nous allons renforcer la fiabilité opérationnelle et la qualité des services que nos voyageurs sont en droit d'exiger ».

*** FIN ***

A propos d'Eurostar

1. Eurostar est le train à grande vitesse qui relie Paris, Lille, Calais et Bruxelles à Londres St Pancras International, Ashford et Ebbsfleet international dans le Kent.
2. Eurostar est membre du réseau européen Railteam, une coopération entre sept compagnies ferroviaires européennes dont l'ambition est de faciliter les voyages sur le réseau à grande vitesse européen.
3. Eurostar et Eurotunnel sont deux sociétés distinctes, avec deux équipes de gestion différentes. Eurostar est le plus grand client d'Eurotunnel.
4. Informations et réservations : sur le site Internet www.eurostar.com, par téléphone via Ligne Directe Eurostar au 08 92 35 35 39 (0.34€/mn), aux guichets Eurostar, dans les gares et boutiques SNCF ainsi que dans les agences de voyage agréées.