

Rapport de performances 2023 – 2024 sur la qualité des services sur les lignes Eurostar entre la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne

Introduction

En application du Règlement (UE) 2021/782 relatif aux droits et obligations des voyageurs (« le Règlement »), et notamment de l'article 29, les entreprises ferroviaires opérant sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne doivent publier un rapport annuel de performance (« le Rapport »).

Ce rapport suit le format de l'Annexe III du Règlement - Normes minimales de qualité de service.

1. Informations voyageurs et vente de billets
2. Ponctualité des trains : retards et annulations
3. Propreté du matériel roulant et des installations en gare
4. Satisfaction client
5. Traitement des réclamations, remboursements et dédommagements
6. Assistance aux PMR

1) Informations voyageurs et vente de billets

Avant de voyager

Les voyageurs peuvent consulter nos conditions de transport auprès de notre centre d'appels ou sur eurostar.com.

Nos horaires de train sont toujours accessibles en ligne, sur eurostar.com, via l'outil de réservation, la page principale du site ou la page *Info trafic*.

Les informations sur nos tarifs et conditions de vente sont consultables sur eurostar.com. Elles peuvent également être demandées en gare ou auprès de notre centre d'appels, dont les coordonnées se trouvent à la fin de ce document.

Les informations sur l'accessibilité, les conditions d'accès et les équipements à bord pour les personnes en situation de handicap et les personnes à mobilité réduite sont disponibles sur demande dans toutes les gares Eurostar, auprès de notre centre d'appels et sur eurostar.com.

Les informations concernant l'accessibilité des vélos et leurs conditions de transport sont également disponibles dans toutes les gares Eurostar, auprès de notre centre d'appels et sur eurostar.com.

Les informations concernant les incidents engendrant des perturbations significatives (c'est-à-dire des retards de plus de 60 minutes sur plus d'un train) sont disponibles sur [eurostar.com](https://www.eurostar.com), sur la page [Info trafic en temps réel](#). Ces informations sont aussi disponibles auprès de notre centre d'appels pour les clients qui ne sont pas en mesure d'accéder à [eurostar.com](https://www.eurostar.com).

Si la circulation de nos trains est gravement perturbée, les clients peuvent choisir (au moment de la réservation) de recevoir des notifications par SMS et par e-mail sur d'éventuels retards ou modifications de train, avant leur arrivée à la gare de départ. En cas de retards donnant droit à un dédommagement, ce système permet également d'informer les clients sur le service à contacter pour en bénéficier.

Les informations concernant nos classes de voyage et les services proposés à bord sont disponibles dans toutes les gares Eurostar, auprès de notre centre d'appels et sur [eurostar.com](https://www.eurostar.com).

Pour connaître les procédures relatives à la restitution de bagages perdus, les voyageurs peuvent consulter [eurostar.com](https://www.eurostar.com) ou contacter la gare où l'objet a été vu pour la dernière fois, ou la gare de destination.

Durant le voyage

Tous nos trains disposent d'une signalisation indiquant clairement l'emplacement et la disponibilité des toilettes à bord, ainsi que la voiture où se situe notre bar buffet. Ces indications sont situées au-dessus des portes intérieures du train, à l'extrémité de chaque voiture.

Les voyageurs peuvent également obtenir ces informations auprès des membres de l'équipe de bord d'Eurostar.

Dans le train, les informations concernant la prochaine gare d'arrêt sont annoncées par nos chefs de bord.

En cas de retard, le chef de bord fait des annonces à intervalles réguliers.

Il communique également des informations sur les principales correspondances.

À bord, des dépliants présentent les consignes de sécurité. Le chef de bord les rappelle également avant le départ du train. D'autres annonces sont faites peu de temps après le départ. Les chefs de bord peuvent également être contactés à tout moment via l'équipe du bar.

Billets

Acheter des billets

Les clients peuvent acheter des billets à l'avance ou le jour de leur voyage sur [eurostar.com](https://www.eurostar.com), en contactant notre centre d'appels ou dans l'une de nos gares.

Remboursements de billets

Les remboursements des billets non utilisés sont effectués via le point de vente d'origine, à condition qu'ils soient remboursables. Par exemple, si le client a acheté un billet remboursable sur eurostar.com, il pourra être remboursé via eurostar.com.

Si le client a déjà effectué un voyage avec son billet et demande un remboursement à la suite d'une annulation ou un retard donnant lieu à un dédommagement, le remboursement est effectué par notre service client. Nous nous efforcerons d'effectuer ces remboursements dans un délai d'un mois à compter de la demande et, si cela n'est pas possible, au plus tard trois mois à compter de la demande.

Si un retard de 60 minutes ou plus est annoncé sur un train Eurostar avant le départ, les clients peuvent être totalement remboursés ou reporter leur voyage. Pour demander un remboursement, les clients peuvent simplement remplir notre formulaire de demande de remboursement en ligne en renseignant les informations figurant sur le billet d'origine pour changer leur réservation. Les clients peuvent modifier leur réservation eux-mêmes via l'espace *Gérer une réservation* sur eurostar.com.

2. Ponctualité des trains : retards et annulations

Retards :

Chez Eurostar, nous sommes très exigeants en matière de ponctualité et nous mettons tout en œuvre pour emmener nos voyageurs à destination à l'heure prévue. En 2024, notre objectif est de garantir que 85,5 % des trains arrivent au plus tard 15 minutes après l'horaire d'arrivée prévu.

Certaines situations, généralement indépendantes de notre volonté, peuvent engendrer des perturbations ou des retards. Lorsque cela arrive, nous mettons en place les procédures et les solutions suivantes pour nos clients :

Retards de 30 à 60 minutes affectant plus d'un train :

Dans la mesure du possible, des annonces sont diffusées en gare.

Des annonces sont faites à bord des trains concernés, à intervalles réguliers.

Des informations sur les correspondances et la suite du voyage sont disponibles auprès du chef de bord ou des équipes en gare.

Retards de plus de 60 minutes affectant plus d'un train :

Des annonces sont diffusées en gare toutes les 10 minutes.

Des annonces sont faites à bord des trains concernés, à intervalles réguliers (généralement toutes les 10 minutes pendant les 30 premières minutes, et au moins toutes les 15 minutes par la suite).

Des informations et une assistance sur les correspondances et la suite du voyage sont disponibles auprès du chef de bord.

Le chef de bord fait également une annonce concernant le motif du retard, l'impact sur l'horaire d'arrivée et un éventuel dédommagement.

En fonction des circonstances, du lieu et de l'ampleur du retard, nous ferons en sorte de proposer de l'eau aux clients.

Dans la mesure du possible, nos équipes aident les passagers à effectuer leurs correspondances. En tant que membre de l'alliance Railteam, nos clients bénéficient de l'accord « Hop on the next available train » (HOTNAT) : lorsqu'un retard ou une annulation d'un train à grande vitesse d'un membre de l'alliance Railteam empêche un client de prendre la correspondance initialement prévue, le client peut emprunter sans frais le prochain train à grande vitesse disponible partant de la même gare. Ce service est valable sur les trains à grande vitesse des membres de l'alliance Railteam uniquement.

Dans la mesure du possible, un taxi ou un hôtel sont proposés aux clients lorsque le retard survient tard dans la nuit et que les transports en commun ne sont plus accessibles.

Dans la mesure du possible et sous réserve de disponibilité, nous réservons des hôtels pour les clients qui ne pourraient pas prendre leur correspondance ou arriver à destination le jour même et ne peuvent pas prendre leurs dispositions eux-mêmes. Si les clients prennent leurs propres dispositions, nous couvrons les frais d'hôtel ou de taxi raisonnables sur présentation de justificatifs.

Retards de plus de 60 minutes affectant la majorité des trains :

En cas de perturbations majeures, nous faisons tout notre possible pour apporter notre aide aux voyageurs concernant leurs correspondances et en leur proposant des rafraîchissements et la réservation d'hôtels ou de taxis. Outre nos canaux de communication habituels, nous partageons de plus amples informations via la presse locale et sur eurostar.com, afin que nos clients puissent décider de poursuivre ou non leur voyage.

Politique de dédommagement des retards

En cas de retard des trains Eurostar, nous proposons les dédommagements suivants aux clients :

Retards de 60 à 119 minutes : nous proposons un bon d'achat Eurostar (« e-voucher ») d'une valeur équivalente à 30 % du trajet concerné ou un remboursement de 25 % de la partie du trajet concernée*.

Retards de 120 à 179 minutes : nous proposons un bon d'achat Eurostar (« e-voucher ») d'une valeur équivalente à 60 % du trajet concerné ou un remboursement de 50 % de la partie du trajet concernée*.

Retards de plus de 180 minutes : nous proposons un bon d'achat Eurostar (« e-voucher ») d'une valeur équivalente à 75 % du trajet concerné ou un remboursement de 50 % de la partie du trajet concernée*.

*Calculé sur la base du prix payé par le client pour la partie du trajet concernée par le retard.

Si les clients choisissent un e-voucher, ils disposent de trois mois à compter de la date du retard pour le réclamer et de 12 mois à compter de la date du retard pour l'échanger contre une nouvelle réservation de voyage. Pour en faire la demande, les clients peuvent se rendre sur eurostar.com/fr-fr/voyage/informations-traffic/politique-de-compensation.

Les remboursements partiels seront effectués par virement bancaire ou sur la carte de crédit utilisée lors de la réservation initiale. Ils doivent être réclamés sur notre site Internet dans les trois mois suivant le retard, en renseignant les informations figurant sur le billet d'origine.

Les demandes de remboursement doivent être soumises [en ligne](#).

Performance en matière de ponctualité

Entre avril 2023 et fin mars 2024, notre performance est la suivante :

80,6 % de nos trains sont arrivés au plus tard 15 minutes après l'horaire d'arrivée prévu.

23,2 % de nos trains ont été retardés au départ.

19,4 % de nos trains ont été retardés à l'arrivée, dont :

- 16,7 % de nos trains ont été retardés de moins de 60 minutes
- 2,2 % de nos trains ont été retardés de 60 à 119 minutes
- 0,5 % de nos trains ont été retardés de 120 minutes ou plus

0,5 % de nos trains internationaux ont été annulés pour des raisons opérationnelles.

Nous n'avons jamais invoqué la force majeure comme cause d'exonération sur aucun de nos trains et avons dédommagé tous nos clients pour les retards et les annulations survenus au cours de cette période.

Annulations de trains

Lorsque des trains sont annulés, nous communiquons les mêmes informations, proposons la même assistance aux voyageurs et appliquons la même politique de dédommagement qu'en cas de retard.

Si un train est annulé et que cela engendre un retard de 60 minutes ou plus à l'arrivée en gare de destination, les clients peuvent être totalement remboursés pour le trajet concerné ou reporter gratuitement leur voyage à une date ou heure ultérieure. S'ils voyagent sur le prochain train disponible le même jour, ils ont droit à un dédommagement pour retard s'ils arrivent avec un retard total de 60 minutes ou plus.

3. Propreté du matériel roulant et des installations en gare

Gares

Eurostar n'assure pas la gestion des gares sur les lignes entre la Belgique, la France, les Pays-Bas et l'Allemagne où circulent des trains Eurostar exploités par THI Factory SA. Nous ne sommes donc pas directement responsables de la propreté des gares.

Eurostar dispose cependant d'accords avec les gestionnaires des gares pour s'assurer qu'un bon niveau de propreté soit maintenu dans les gares où nous opérons.

À bord des trains

Nettoyage des trains

Nos trains sont nettoyés avant chaque trajet et des nettoyages en profondeur sont également effectués régulièrement.

Performance : nettoyage des trains

La performance du nettoyage de nos trains est évaluée grâce :

- à nos propres audits de nettoyage ;
- à des « clients mystères » qui vérifient la propreté à bord pendant le voyage et au niveau de leurs sièges.

En 2023, notre performance a atteint un taux de conformité de 98,2 % pour les audits effectués par des clients mystères pendant les voyages.

Climatisation

Nous veillons à ce que les températures des voitures soient maîtrisées afin d'offrir un voyage confortable aux voyageurs. Nous veillons également à un entretien régulier de la climatisation afin d'en assurer le bon fonctionnement et, le cas échéant, de signaler les problèmes et d'y remédier.

4. Satisfaction client

Enquête de satisfaction client

Eurostar évalue la satisfaction de ses clients grâce à des enquêtes en ligne. Les critères de l'enquête sont les suivants :

Les questionnaires sont remplis en ligne après le voyage. Les enquêtes sont réalisées de manière continue. En cas de retard de plus de 10 minutes, un questionnaire spécial est envoyé à chaque client pour déterminer sa satisfaction à la suite des perturbations.

Les clients disposent d'une échelle de 0 à 10 pour exprimer leur satisfaction (0 signifie que le client est totalement insatisfait et 10 qu'il est totalement satisfait). On considère que les voyageurs sont satisfaits lorsqu'ils attribuent une note égale ou supérieure à 7 :

- De 0 à 4 : on considère que le voyageur est insatisfait
- De 5 à 6 : on considère que le voyageur est moyennement satisfait
- De 7 à 8 : on considère que le voyageur est satisfait
- De 9 à 10 : on considère que le voyageur est totalement satisfait

La satisfaction pour un point spécifique correspond donc à la proportion de clients qui ont attribué une note de 7 à 10.

Tous ces retours clients forment la base de nos plans d'amélioration continue. Ils sont également utilisés par la direction pour conduire la stratégie de l'entreprise à long terme et par les équipes en contact direct avec la clientèle pour améliorer le service client.

5. Traitement des réclamations : remboursements et dédommagements

Notre service client est en relation avec les clients insatisfaits de leur expérience Eurostar. Les réclamations et les retours négatifs sont transmis aux chefs d'équipe responsables pour commentaire, examen et mise en place de mesures correctives si nécessaire. Un dédommagement adapté est envisagé au cas par cas.

Nous utilisons le moyen de contact préféré des clients pour répondre à leurs réclamations.

Les informations concernant les procédures de réclamation sont accessibles sur eurostar.com.

Entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024, notre service client a reçu 9 216 retours clients à l'écrit, qualifiés comme réclamations.

Le tableau ci-dessous présente les principaux motifs de prises de contact traitées par notre service client entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024. Ce service traite également les retours positifs reçus de la part de clients satisfaits, les suggestions d'amélioration, ainsi que les réclamations et les demandes de dédommagement en raison de retards.

Principaux motifs de prises de contact :

Réclamation (en gare/à bord du train)	61 %
Demande de remboursement	10 %
Demande d'informations	9 %
Échange	9 %
Programme de fidélité / gestion du compte	7 %
Autres	4 %

6. Assistance

Eurostar propose diverses solutions pour l'assistance aux clients en situation de handicap ou à mobilité réduite :

Les voyageurs peuvent demander un service d'assistance à l'embarquement et à la descente du train jusqu'à 24 heures avant leur voyage. Ils peuvent également demander la réservation d'un taxi ou d'une voiture adaptée. Si les clients sont dans l'impossibilité de réserver leur service d'assistance, ils peuvent en faire la demande à la gare le jour de leur voyage. Nous demandons aux clients d'arriver au moins 30 minutes avant le départ et nous ferons tout notre possible pour leur proposer un service d'assistance à temps pour leur train. Nous ne pouvons cependant pas

garantir qu'ils pourront voyager dans le train initialement réservé. Il se peut que nous devions les replacer gratuitement dans un train partant plus tard.

À bord de chaque train Eurostar circulant entre la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne, deux places ont été spécialement aménagées dans la voiture 1 pour les personnes en fauteuil roulant. Elles sont équipées d'un bouton d'alerte permettant d'appeler le chef de bord en cas de besoin. Les toilettes accessibles aux personnes à mobilité réduite sont situées à proximité.

Un tarif spécial est également proposé aux accompagnateurs de personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, ainsi qu'aux personnes voyageant en fauteuil roulant.

Nous disposons depuis peu d'un Accessibility Manager dont le rôle est de superviser les services d'accessibilité que nous proposons et d'y apporter des améliorations continues. L'Accessibility Manager fait également office de lien entre notre panel voyageurs dédié à l'accessibilité et les différentes organisations avec lesquelles nous travaillons.

Vous trouverez toutes les informations sur nos services d'assistance et l'accessibilité chez Eurostar sur [notre site Internet](#).