

Bienvenue en Eurostar



Les passagers qui emprunteront Eurostar passeront 3h15 à son bord. Quelle que soit l'heure à laquelle ils partent, ils trouveront le même accueil et le même service attentif placés sous le signe de la détente.

Bon voyage

Dès le quai d'embarquement, les hôtes et hôtesse multilingues Eurostar sont présents et veillent à ce que tout se passe bien. Pour les parents qui en ont fait la demande lors de la réservation, une hôtesse peut être détachée spécialement pour les aider à s'occuper des jeunes enfants. Le train comporte d'ailleurs des compartiments familles dans les voitures situées aux extrémités et deux relais-bébé avec planche à langer, prise pour chauffe-biberon et eau courante.

Le train est composé de six voitures de 1ère classe, de deux voitures-bars et de dix voitures de 2ème classe. Les sièges individuels proposent des combinaisons différentes selon que vous voyagez en couple, en groupe ou que vous préférez le sens de la marche. Vous pouvez choisir la place qui vous convient lors de votre réservation. Des emplacements adaptés aux personnes handicapées, accompagnées ou non, sont également disponibles. Chaque siège dispose d'accoudoirs, de lumière de lecture, d'appuie-tête, de repose-pieds et d'une tablette individuelle avec porte-verre. Les bagages se placent, soit dans les casiers suspendus, soit dans des espaces réservés à l'entrée des voitures.

Envie de passer un coup de fil ? Quatre téléphones sont à

vosure disposition et fonctionnent avec des cartes de crédit ou avec des cartes téléphoniques en vente au bar. En première classe, des journaux du jour vous seront également proposés.

Si vous avez la moindre question, un petit problème ou une demande particulière, vous pouvez toujours vous adresser à votre hôte ou hôtesse. Le personnel Eurostar a été spécialement formé pour répondre à toute situation et à toute question, que ce soit sur le train où sur les endroits de shopping à Londres. En Eurostar, l'excellence du service n'est pas un vain mot.

Bon appétit

Les trains Eurostar voyageant de Bruxelles à Londres et de Londres à Paris, la restauration se devait de concilier la cuisine anglaise à celle du continent. Voilà pourquoi vous trouverez à bord des Eurostar aussi bien des *eggs & bacon* que des croissants, de la bière Ruddles County que de la Stella.

Les voyageurs de deuxième classe ont le choix entre le service du mini-bar ambulante qui propose sandwiches, salades,

(suite)

confiseries et boissons ou le service des voitures-bars où vous trouverez, en plus, des plats chauds rapides du type lasagne ou croque-monsieur. Les repas peuvent se manger aussi bien dans le bar qu'à la place. Plus de soixante boissons différentes sont disponibles et les petites comme les grandes faims sont contentées quelle que soit l'heure. Le tout se paie soit en livres anglaises, soit en francs français ou belges, soit par cartes de crédit.

En première classe, le prix du ticket comprend les boissons et les repas : petit déjeuner, brunch, déjeuner, afternoon tea ou dîner selon le moment de la journée. Le service se fait à la place et assez rapidement afin de laisser aux voyageurs du temps libre pour d'autres occupations. Pour les personnes suivant un régime particulier, des repas personnalisés peuvent être préparés pourvu qu'il en soit fait mention à la réservation au moins 24 heures avant le départ.

Mais qui sont-ils ?

En-dehors du conducteur, du chef de bord et de l'assistant du chef de bord qui dépendent directement des réseaux ferroviaires, le reste du personnel à bord d'Eurostar fait partie de la firme Cross Channel Catering Company, en abrégé

CCCC. Sa mission principale est l'accueil, la restauration et le service à bord des Eurostar.

CCCC est une société internationale fondée en 1993 sur base d'une association entre Sabena (Belgique), OBS (Grande-Bretagne) et Wagons-lits/Accor (France). Un contrat de restauration d'une durée de 6 ans lie CCCC aux chemins de fer belges, français et anglais qui exploitent les trains Eurostar. Le centre de coordination se trouve à Wimbledon mais chaque pays dispose de son propre centre installé à proximité de la gare nationale de départ Eurostar. Ainsi, au centre de Bruxelles, 230 personnes travailleront pour assurer l'ensemble du service de trains Bruxelles-Londres.

Outre le choix et la formation du personnel, CCCC détermine la composition des repas en tenant compte de la qualité gastronomique et de la diététique. Chaque jour, des produits frais sont sélectionnés et préparés selon des normes d'hygiène très strictes et une réserve de plats de 5% est embarquée à chaque voyage pour parer à tout imprévu. Chez CCCC, l'improvisation n'a pas sa place.

Afin de répondre, tant aux goûts anglais que continentaux, des études ont été menées pour déterminer la composition de chaque plat et le choix des boissons, confiserie et autre

petite restauration disponibles dans Eurostar. Ces tests sont refaits périodiquement et les menus changent quatre fois par mois, de façon à ne pas lasser les voyageurs réguliers des lignes Eurostar.

Le personnel reçoit une formation spéciale de 4 semaines où il se familiarise avec la technique du train et du voyage, la pratique du service à bord, les liaisons et les villes desservies par Eurostar. En Belgique, les hôtes et hôtesse parlent au minimum trois langues quand ce n'est pas quatre ou cinq. Ils sont préparés à faire face à toutes les situations. Leurs mots d'ordre sont amabilité, patience, disponibilité et rapidité.

Voilà pourquoi la première phrase que vous entendez avant même de monter en train est : "Bienvenue en Eurostar" Une phrase qui est aussi une promesse de bon voyage.