

Rapport de performances 2025 – 2026 sur la qualité des services sur les lignes Eurostar entre la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne

Introduction

Ce rapport de performances sur la qualité des services Eurostar présente nos engagements envers vous et les actions que nous mettons en place pour les tenir. Vous y trouverez des informations sur nos trains et tout ce qu'il faut savoir pour planifier votre voyage, acheter des billets, réserver un service d'assistance ainsi que nos procédures en cas de retard ou d'annulation. Il détaille également ce que vous pouvez faire si les choses ne se passent pas comme prévu et comment nous contacter.

Table des matières :

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

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 eurostar.com et sur demande auprès de notre centre d'appels et dans toutes les gares Eurostar.

Les informations concernant l'accessibilité des vélos et leurs conditions de transport sont également disponibles sur [eurostar.com](https://www.eurostar.com) et sur demande auprès de notre centre d'appels et dans toutes les gares Eurostar.

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 <https://www.eurostar.com/fr-fr/voyage/horaires/8727100/7015400/paris-gare-du-nord/londres-st-pancras-intl> et via les infos trafic dans notre application. 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, des annonces sont effectuées en gare ou à bord du train pour informer les clients de la marche à suivre pour effectuer une demande.

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 dans laquelle 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 déliants présentent les consignes de sécurité. Le chef de bord les rappelle également avant le départ du train et de nouveau 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, 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 d'un retard donnant lieu à un dédommagement, le remboursement peut être demandé via eurostar.com ou auprès de notre service client en utilisant le formulaire de contact sur eurostar.com. 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 à une autre date/heure. 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. Sinon, 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 2026, notre objectif est de garantir que 78 % 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 des rafraîchissements aux clients.

Dans la mesure du possible, nos équipes aident les voyageurs à modifier leurs correspondances. En tant que membre de l'alliance Railteam et signataire de l'*Agreement of Journey Continuation*, les clients ont le droit de voyager à bord du prochain train disponible en cas de correspondance manquée, comme indiqué ci-dessous :

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, il 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.

En tant que signataire de l'*Agreement of Journey Continuation*, nos clients ont le droit de prendre le prochain train disponible exploité par le même opérateur et partant de la même gare que celle prévue à l'origine, lorsqu'un retard ou une annulation d'un voyage international empêche un client de prendre la correspondance initialement prévue. L'*Agreement of Journey Continuation* couvre presque toutes les grandes compagnies ferroviaires nationales européennes pour tous les types de trains, à l'exception du Royaume-Uni et des trains Transilien de la SNCF à Paris. Un accord distinct est en place pour les clients ayant une correspondance avec un train National Rail au Royaume-Uni.

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 sur eurostar.com et via des informations communiquées par notre service de relations publiques 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. Par ailleurs, les clients peuvent demander un remboursement de 25 % de la partie du trajet concernée* ou des points Club Eurostar supplémentaires.

Retards de 120 à 179 minutes : nous proposons un bon d'achat Eurostar (« e-voucher ») d'une valeur équivalente à 60 % du trajet concerné. Par ailleurs, les clients peuvent demander un remboursement de 50 % de la partie du trajet concernée* ou des points Club Eurostar supplémentaires.

Retards de plus de 180 minutes : nous proposons un bon d'achat Eurostar (« e-voucher ») d'une valeur équivalente à 75 % du trajet concerné. Par ailleurs, les clients peuvent demander un remboursement de 50 % de la partie du trajet concernée* ou des points Club Eurostar supplémentaires.

*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](https://www.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 via <https://www.eurostar.com/fr-fr/voyage/informations-traffic/politique-de-compensation>.

Performance en matière de ponctualité

Entre avril 2025 et fin mars 2026, notre performance est la suivante :

78,1 % de nos trains sont arrivés au plus tard 15 minutes après l'horaire d'arrivée prévu.

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, telles qu'indiquées ci-dessus.

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

La propreté des gares relève de la responsabilité et est gérée par des exploitants locaux. À ce titre, Eurostar a conclu des accords avec les exploitants des gares pour garantir le maintien d'un bon niveau de propreté. Ces accords sont suivis de près par les équipes de gestion des gares Eurostar.

À bord des trains

Nettoyage des trains

Nos trains sont nettoyés après chaque trajet. Des nettoyages en profondeur sont également effectués régulièrement. Sur certains trains, des équipes de nettoyage assurent le maintien de la propreté générale durant le trajet. Nous effectuons chaque mois plusieurs audits indépendants concernant le nettoyage des trains sur tous nos sites et nos fournisseurs effectuent également leurs propres audits selon les mêmes critères.

Les audits de nettoyage des trains sont effectués par rapport à des critères spécifiques auxquels correspond un classement comprenant les mentions bien, satisfaisant ou inacceptable. Une pondération est appliquée à la notation et toute note d'audit globale inférieure à 95 % est considérée comme inacceptable. Durant les périodes de perturbation majeure, la procédure est légèrement modifiée pour réduire le retard du train suivant. Cependant, toutes les zones prioritaires sont nettoyées après chaque voyage. L'objectif de performance mensuel des audits de nettoyage est de 95 %.

Performance : nettoyage des trains

L'enquête de satisfaction client est réalisée par Kantar pour le compte d'Eurostar. L'objectif pour 2025 était de 80 % de clients se déclarant « satisfaits » ou « très satisfaits » de la

propreté à bord. Cet indicateur a été mesuré sur les trains arrivés au plus tard 15 minutes après l'horaire prévu.

À la fin de l'année 2025, le résultat obtenu pour cet indicateur était de 81 %. Pour contribuer à la réalisation de cet objectif, nous nous sommes concentrés sur l'amélioration de la propreté des sièges et des toilettes.

L'objectif pour 2026 est de 78 % de clients se déclarant « satisfaits » ou « très satisfaits » de la propreté à bord. Cet indicateur sera mesuré sur l'ensemble des trains, ceux arrivant sous 15 minutes suivant l'horaire prévu ainsi que ceux subissant des retards. Pour atteindre cet objectif, nous continuerons à nous concentrer sur des normes de propreté élevées pour les sièges et les toilettes.

Climatisation

Nous veillons à ce que les températures des voitures soient maîtrisées afin de proposer 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

Nous utilisons de nombreuses méthodes pour évaluer la satisfaction de nos clients en permanence. Nous envoyons notamment des questionnaires en ligne à la suite des voyages afin de recueillir l'avis de nos clients sur les points clés de leur expérience Eurostar, sur leur satisfaction à chaque étape du voyage et sur leurs interactions avec les équipes Eurostar. Nous demandons également aux clients dans quelle mesure ils recommanderaient Eurostar (score NPS). Cette enquête est menée par l'institut de sondages indépendant Kantar. Nous donnons à un échantillon représentatif de nos clients la possibilité de répondre à cette enquête et nous recueillons environ 12 000 réponses chaque mois. Le questionnaire se remplit en 10 minutes environ.

Nous utilisons également des outils d'enquête sur eurostar.com pour recueillir des retours en direct de nos clients lorsqu'ils utilisent notre site Internet. Cela nous permet d'apporter des améliorations à notre site en fonction des commentaires reçus.

Une communauté en ligne de clients et des études *ad hoc* comprenant des enquêtes quantitatives et des méthodes qualitatives sont mises en œuvre pour combler les sujets non couverts par les méthodes ci-dessus.

Ces retours clients sont traités et transmis à l'équipe de direction pour conduire la stratégie de l'entreprise à long terme et les informations pertinentes sont utilisées par les équipes en contact direct avec la clientèle pour améliorer l'expérience 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 2025 et le 31 mars 2026, notre service client a reçu 73 209 retours clients à l'écrit, qualifiés comme réclamations concernant les trains Eurostar vers/depuis Londres et entre la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne.

Le tableau ci-dessous présente les principaux motifs de prises de contact traitées par notre service client entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 mars 2026. Il couvre toutes les lignes Eurostar (vers/depuis Londres et entre la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Allemagne). 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 :

Après-vente (échanges et remboursements)	32,7 %
Réclamations portant sur plusieurs motifs (réclamations complexes ou portant sur plusieurs motifs, combinant des perturbations, des demandes de remboursement, des demandes de dédommagement et une insatisfaction à l'égard du service)	20,7 %
Perturbations	13,5 %
Dédommagements (vouchers/retards)	6,5 %
Documents et preuves de voyage	6,0 %

Problèmes avec le site Internet/l'application (dont difficultés de paiement et de modification de réservation)	5,9 %
Problèmes d'emplacement à bord	4,9 %
Besoins spécifiques	3,4 %
Expérience à bord (propreté, bagages, restauration)	2,3 %
Réclamation vis-à-vis des équipes	1,8 %
Insatisfaction concernant notre politique ou tarification	1,6 %
Billet/confirmation/preuve de voyage	0,6 %

Les retours clients sont traités et transmis à la direction pour conduire la stratégie de l'entreprise à long terme et les informations pertinentes sont utilisées par les équipes en contact direct avec la clientèle pour améliorer le service client. Ces retours viennent compléter les commentaires reçus dans le cadre de nos enquêtes de satisfaction afin de nous permettre de mener des actions d'amélioration continues. Ces informations sont présentées à notre direction dans le cadre d'un forum mensuel et des actions clés sont identifiées et approuvées.

En nous appuyant sur les principales réclamations reçues au cours de cette période, nous avons mis en œuvre les actions d'amélioration suivantes :

- Les réclamations relatives aux services après-vente, notamment les échanges et les remboursements, sont traitées en priorité, et nous nous efforçons de remédier aux contraintes qui empêchent la réalisation de certaines transactions en ligne, plusieurs améliorations ayant déjà été mises en œuvre. De plus, notre équipe numérique travaille à l'amélioration des messages d'erreur affichés à l'écran afin de garantir que les clients reçoivent des instructions claires pour nous contacter afin d'obtenir une résolution rapide si besoin.
- Un projet en cours étudie la manière dont les informations aux voyageurs et le service client sont assurés en cas de perturbations. Cette initiative vise à améliorer la clarté et la rapidité des communications avec les clients, à automatiser davantage les processus de demande de dédommagement et à garantir que les clients soient pleinement informés et accompagnés à chaque étape de leur voyage.
- Nous continuons à travailler à l'amélioration de l'expérience à bord pour nos clients, avec de nouveaux menus saisonniers tenant compte de leurs commentaires.
- L'amélioration de l'accessibilité reste une priorité, avec un accent particulier sur la sensibilisation des équipes, l'amélioration des systèmes et des outils, ainsi que l'amélioration des équipements dans les gares.

6. Assistance

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

Les clients peuvent demander un service d'assistance à l'embarquement et à la descente du train jusqu'à 24 heures avant leur voyage. Pour savoir comment réserver un service d'assistance, rendez-vous sur eurostar.com. 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 réduit est également proposé aux accompagnateurs de personnes en situation de handicap, à mobilité réduite ou en fauteuil roulant.

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