

COMMUNIQUE



Le 19 mai 2010

Nuage volcanique : changement de comportement des passagers en faveur des moyens de transport plus sûrs

Confrontés à l'incertitude, les voyageurs font montre d'une sensibilité accrue. Eurotunnel observe une modification des comportements des clients depuis l'éruption volcanique en Islande en avril et les dernières évolutions qui ont provoqué l'annulation de plus d'un millier de vols à destination des aéroports européens le 17 mai. Les deux aéroports londoniens, Heathrow et Gatwick, ont notamment été fermés le 16 mai au soir et n'ont rouvert leurs portes que dans l'après-midi du 17. L'aéroport Schiphol à Amsterdam, qui est l'un des centres de transit aérien majeurs en Europe, a annulé environ 500 vols et 60 000 passagers y sont restés bloqués.

Les aléas météorologiques incitent les voyageurs à s'informer davantage, Eurotunnel a ainsi constaté une **hausse de 30 % de ses réservations en ligne**. Le site internet du groupe Eurotunnel a vu le **nombre de ses visiteurs bondir de 50 %** et les appels au **call center ont augmenté de 40 %** pendant la journée du 17 mai. Les réservations pour les semaines à venir montrent que les arbitrages des passagers quant à leur choix de transport se font davantage en faveur du **Shuttle, compte tenu de l'incertitude et de l'imprévisibilité liées au nuage de cendres. Le Shuttle leur offre un choix plus sûr** par rapport à la météo, moins onéreux (dès lors qu'il y a plusieurs passagers par voiture, le trajet permet des économies notables) et plus respectueux de l'environnement. **Le Shuttle est la synthèse entre rapidité, facilité et convivialité.** La réservation des traversées se fait sur internet sur le site web d'Eurotunnel. Si vous arrivez en avance à l'embarquement, vous pourrez, soit prendre la navette précédente, s'il reste de la place, soit passer un moment dans la gare où vous trouverez boissons, restauration, souvenirs et autres livres et magazines.

Ces fermetures partielles du ciel ont entraîné un afflux significatif de clients vers les **Navettes Eurotunnel** qui continuent leurs rotations entre la France et la Grande-Bretagne à raison d'un départ toutes les 15 minutes, sans être affectées par les évolutions du volcan islandais. Le temps de traversée reste de 35 minutes.

Eurotunnel a également accordé à Eurostar des sillons supplémentaires pour lui permettre de faire passer 4 trains supplémentaires à destination et en provenance de Londres.

Eurotunnel dispose des ressources et des capacités nécessaires pour répondre à la demande accrue, ses qualités de flexibilité et de fiabilité sont particulièrement appréciées dans le contexte actuel. Le tunnel sous la Manche est totalement opérationnel et même si l'activité est accrue, l'infrastructure prouve son potentiel à prix et à qualité de service inchangés.