



Eurotunnel met tout en œuvre pour assurer à ses clients fret une grande qualité de confort et de sécurité. Eurotunnel provides its freight customers with the best quality of comfort and safety.



06

Eurotunnel 2003
Rapport Annuel Abrégé

Activité

Business Review

Navettes camions / Truck shuttles

Notre préoccupation constante : ponctualité et fréquence

En éliminant les barrières s'opposant au trafic routier européen et en ouvrant de nouvelles opportunités de développement, le service de navettes camions d'Eurotunnel offre aux marchés une rapidité, une fiabilité et une fréquence nouvelles.

Un lien vital en Europe

En faisant gagner du temps aux transporteurs, Eurotunnel facilite la circulation des biens entre le Continent et le Royaume-Uni, et représente un lien vital parmi les infrastructures européennes de transport.

Une fréquence hors pair

24 heures sur 24, 365 jours par an, Eurotunnel propose aux transporteurs une fréquence de service inégalée, avec un départ toutes les dix minutes de chaque côté du Tunnel. Avec en moyenne 1 400 départs hebdomadaires de navettes camions, Eurotunnel a la capacité de transporter jusqu'à 42 000 camions par semaine.

Grâce à cette cadence hors pair, les camions arrivent et embarquent sans délai, tandis que, grâce aux accès directs au réseau autoroutier de chaque côté du Tunnel, le temps moyen de transit entre deux autoroutes n'est que de 90 minutes. Les abonnés Eurotunnel peuvent également localiser leurs véhicules en temps réel 24 heures sur 24, et la billetterie et la facturation électronique leur assurent un service après-vente efficace.

Ponctualité assurée

Le succès de l'activité camions d'Eurotunnel repose sur la compréhension des besoins du client. Pour les transporteurs, la ponctualité est aujourd'hui aussi importante que la fréquence, les chargeurs exigeant des livraisons à l'heure. Eurotunnel a réalisé des progrès spectaculaires en la matière, avec 99 % des navettes camions partant à l'heure en 2003*. Les entreprises de transport routier s'appuient désormais sur ce taux élevé de ponctualité pour garantir la livraison en temps et en heure de leurs marchandises.

Le client avant tout

Pendant leur voyage avec Eurotunnel, les chauffeurs bénéficient d'un service de grande qualité. Les procédures d'embarquement sont simples et permettent d'accéder sans tracas aux navettes. Les clients titulaires d'un compte peuvent demander un Rapid Service Pass, enregistrer en ligne les véhicules autorisés à traverser et commander leurs billets sur le site Internet. Un système de reconnaissance permet d'identifier les chauffeurs

empruntant Eurotunnel pour la première fois, afin de leur remettre un guide de voyage en neuf langues. Une fois à bord, les chauffeurs peuvent se détendre dans une voiture club, pour une pause agréable de 35 minutes.

Des améliorations constantes

Eurotunnel conçoit en permanence de nouveaux produits afin de répondre aux attentes de ses clients des navettes camions. Compte tenu de l'arrivée croissante de chauffeurs venant des pays de l'Est, Eurotunnel propose maintenant des brochures en polonais, tchèque, slovaque et hongrois. Le centre routier d'Ashford, dans le Kent, a été agrandi afin d'aménager les installations douanières nécessaires pour les camions ne ressortissant pas de l'Union Européenne. Ce centre routier dispose d'un parking sécurisé pouvant accueillir plus de 300 camions et propose une large gamme de services, tels que l'hébergement, la restauration, une station-service, ainsi qu'une nouvelle installation de lavage des camions, respectueuse de l'environnement.

EurotunnelPlus

En nouant des partenariats qui simplifient les procédures et offrent de nouvelles solutions, Eurotunnel crée de la valeur pour ses clients. EurotunnelPlus est un réseau commercial regroupant différents partenaires européens, dans le but d'être un point de repère en matière de transport routier international. Outre la promotion des navettes camions d'Eurotunnel, EurotunnelPlus propose des solutions et des services additionnels adaptés pour les petits transporteurs : pass autoroutiers et pour les tunnels alpins, large choix de compagnies maritimes européennes, récupération de la TVA, autorisations douanières et assistance juridique. EurotunnelPlus est un "guichet unique" à disposition des petits transporteurs.

Avec EurotunnelPlus, destiné aux petites entreprises de transport, Eurotunnel a réorganisé sa structure de gestion clients afin de proposer des services sur mesure, en fonction des besoins des petits et des grands clients. Eurotunnel gère directement 300 grands comptes, ce qui permet à la société de mieux connaître les attentes de chacun des transporteurs.

* Départ dans les 10 minutes qui suivent l'heure de départ planifiée.

Our focus is on reliability and frequency

Breaking down the barriers to European haulage and opening new opportunities for Europe to do business, Eurotunnel's truck shuttle service delivers market beating speed, reliability and frequency.

Europe's vital transport link

Saving hauliers time across the Channel, Eurotunnel smooths the way for the transport of goods between the UK and the Continent, and is a vital link in Europe's transport infrastructure.

Unbeatable frequency

Eurotunnel operates 24 hours a day, 365 days a year, offering hauliers an unrivalled frequency of service, equivalent to a departure every ten minutes from both sides of the Channel. Eurotunnel can transport up to 42,000 trucks on an average of 1,400 truck shuttle departures every week.

Eurotunnel's unrivalled frequency means that trucks can "turn-up-and-go", whilst direct motorway access on both sides of the Channel means that the average transit time from motorway to motorway is just 90 minutes. Account holders with Eurotunnel can also track their vehicles in real time 24 hours a day, whilst electronic ticketing and billing ensures an efficient after-sales service.

Assured reliability

Eurotunnel's success in the truck market is built on customer understanding. For today's haulier, reliability is as important as frequency with consignors demanding on time deliveries. Eurotunnel has seen dramatic improvements in reliability with 99% of truck shuttles departing on time in 2003*. Hauliers have come to depend on this high level of reliability to ensure the timely delivery of their goods.

Putting the customer first

Throughout their journey with Eurotunnel, drivers receive a high quality of service. Check-in procedures are simple, ensuring a hassle-free entry to the system, including Rapid Service Passes for account holders, on-line approved vehicle registration lists and pre-order tickets. A recognition system for truck drivers new to Eurotunnel ensures they receive a "helping hand" through the system, in nine different languages. Once on board, drivers can relax

in a club car with the 35-minute journey providing just enough time for a leisurely mid-shift break.

Always improving

Eurotunnel is constantly developing new products to meet the needs of its truck shuttle customers. In response to the growing number of Eastern European customers using the service, Eurotunnel now produces information in Polish, Czech, Slovak and Hungarian. For these non-EU trucks, the Eurotunnel Truck Stop at Ashford, Kent, has been developed to provide full customs clearance facilities. The Truck Stop provides secure parking for over 300 trucks with a wide range of services including accommodation, restaurant, petrol station, and a new environmentally friendly truck wash facility.

EurotunnelPlus

By creating new partnerships, Eurotunnel creates value for its customers by simplifying processes, and delivering solutions. EurotunnelPlus is a commercial network established with several European partners as a reference point for international truck operations and connections. In addition to the promotion of Eurotunnel's truck shuttle service, EurotunnelPlus offers customised solutions for smaller hauliers who may require additional services, such as motorway and Alpine Tunnel passes, non-competitive European ferry crossings, VAT recovery, customs clearance, and legal and breakdown assistance. EurotunnelPlus acts as a "one stop shop" for the smaller haulier.

The creation of EurotunnelPlus to work with smaller customers has allowed Eurotunnel to reorganise its account management structure to deliver a more tailored service for customers, both large and small. Eurotunnel directly manages 300 key accounts, allowing the company to better understand individual haulier's needs.

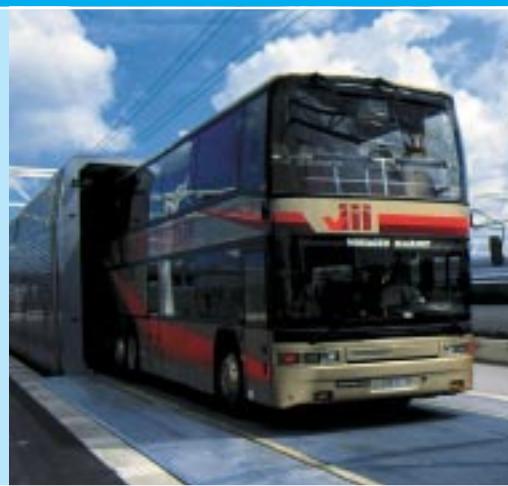
* Departing within 10 minutes of planned departure time.

Eurotunnel a 10 ans / Celebrating ten years of Eurotunnel

> **26 juin 1995** / Démarrage du service de navettes autocars
7 novembre 1995 / La 1 000 000^e voiture traverse le Tunnel
31 août 1995 / Démarrage du service de navettes motos
29 septembre 1995 / Démarrage du service de navettes caravanes

Décembre 1995 / Au cours de sa première année de service commercial, Eurotunnel s'impose comme leader sur son marché
> **June 26, 1995** / Eurotunnel starts Passenger Shuttle service for coaches
November 7, 1995 / The millionth car travels with Eurotunnel

August 31, 1995 / Eurotunnel starts Passenger Shuttle service for motorcycles
September 29, 1995 / Eurotunnel starts Passenger Shuttle service for caravans
December 1995 / In its first year of commercial service, Eurotunnel is confirmed as market leader



07

Eurotunnel 2003
Summary Annual Report

Sécurité / Safety

Services de navettes / Shuttle services

> Leader et novateur Eurotunnel a révolutionné le trafic transmanche. En faisant tomber les barrières commerciales et culturelles, Eurotunnel établit un lien pour les activités professionnelles et les loisirs à l'échelle de l'Europe et offre aux individus et aux entreprises l'opportunité d'agir, de vivre mieux et d'aller plus vite.

> À la pointe de la sécurité Les clients empruntant le Tunnel peuvent être assurés que leur sécurité et leur sûreté sont la première priorité d'Eurotunnel. La conception même des navettes, protégées par un ensemble sophistiqué de détecteurs de fumée et d'incendie, de dispositifs d'extinction et de confinement, illustre cette préoccupation constante de sécurité. Eurotunnel est également le seul ouvrage disposant d'un tunnel de service, le "refuge", où l'air est constamment en surpression afin d'éviter la propagation de fumées pouvant provenir des tunnels principaux.

> Leader, shaper, mould-breaker Eurotunnel has revolutionised cross-Channel transport. Breaking down barriers to commercial and cultural opportunity, Eurotunnel connects Europe for both business and leisure, bringing people and businesses together to do things better, quicker, and smarter.

> Leading the way for safety Customers travelling with Eurotunnel can be assured that their safety and security is Eurotunnel's first priority. This is reflected in the design of the shuttles themselves, which are protected by a sophisticated array of smoke and fire detectors, suppression, and containment systems. Eurotunnel is also unique in having a service tunnel – the so-called "safe haven" – where the air supply is maintained at a higher pressure to prevent the ingress of any smoke from the main rail tunnels.



43 %

Part de marché
2003 / Market
share 2003

+4 %

1 284 875 camions
transportés /
1,284,875 trucks
carried

6 357

Nouveau record quotidien
le 10 décembre 2003 /
New daily record on
10 December 2003



Eurotunnel a 10 ans / Celebrating ten years of Eurotunnel

> **5 mars 1996** / Eurotunnel commande 72 wagons Arbel de nouvelle génération pour le transport de camions
13 juin 1996 / Lancement du Club Eurotunnel, une offre privilégiée destinée aux voyageurs d'affaires
27 juillet 1996 / Eurotunnel transporte 10 000 voitures particulières en une seule journée

1^{er} juillet 1997 / Les gouvernements britannique et français prolongent la concession d'Eurotunnel jusqu'en 2086
15 juillet 1997 / Le 1 000 000^e camion traverse le Tunnel
March 5, 1996 / Eurotunnel orders 72 new generation Arbel truck shuttle wagons

June 13, 1996 / Eurotunnel Club launched as a premium service for business travellers
July 27, 1996 / Eurotunnel carries 10,000 tourist vehicles in a single day
July 1, 1997 / The British and French Governments extend Eurotunnel's concession to 2086
July 15, 1997 / The millionth truck travels with Eurotunnel



08

Eurotunnel 2003
Rapport Annuel Abrégé

Concurrence sur les prix / Pricing pressure

Avec 2 278 999 voitures transportées en 2003, Eurotunnel a maintenu sa part de marché à 47 %. En année pleine, le marché voitures du Détrict a décliné de 2 % par rapport à 2002 en raison des incertitudes dans le secteur européen du tourisme provoquées par le conflit en Irak, ainsi que de la concurrence des compagnies aériennes à bas prix proposant de nouvelles destinations de voyage. En matière de tarifs, les opérateurs se sont livrés à une concurrence intense en 2003, offrant des prix promotionnels pendant de longues périodes, ce qui a entraîné une baisse du chiffre d'affaires de l'activité voitures par rapport à 2002.

Dans l'ensemble, le marché des autocars s'est contracté de 10 % par rapport à 2002, pour les mêmes raisons que celui des voitures. Toutefois Eurotunnel a pu maintenir son niveau de trafic et augmenter sa part de marché de quatre points, à 36 %.

Eurotunnel carried 2,278,999 cars during 2003, maintaining market share at 47%. The short straits car market declined by 2% for the full year compared to 2002, reflecting the uncertainty experienced by the European travel market as a result of the Iraq conflict, and competition from low cost airlines offering alternative leisure destinations.

Price competition between operators was intense throughout 2003, with extended periods of promotional pricing resulting in a reduction in Eurotunnel's car revenues compared to 2002. Overall, the coach market contracted by 10% compared to 2002, affected by the same factors as the car market. However Eurotunnel maintained its traffic volumes, increasing its market share by four points to 36%.



47 %

Part de marché voitures 2003 /
Car market share 2003

2,3

millions de voitures transportées en 2003 /
million cars carried during 2003

36 %

Part de marché autocars 2003 /
Coach market share 2003

