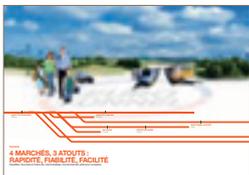




**EURO
TUNNEL**

**RAPPORT D'ACTIVITÉ
GROUPE EUROTUNNEL SA
2009**





LE GROUPE

- 02-03 Message du Président
- 04 L'activité du Conseil
- 05 Chiffres clés et records opérationnels
- 06-08 Analyse financière
- 09 Prix et distinctions
- 10 Information des actionnaires
- 11 L'évolution du capital

LE TUNNEL, CŒUR DE MÉTIER, ET DES RELAIS POUR LA CROISSANCE

- 14 Un groupe solide
- 15 La croissance externe
- 16-17 Europorte
- 18 Europorte 2
- 19 Eurotunnel à Dunkerque

TECHNOLOGIES DE POINTE, SERVICE ET SÉCURITÉ

- 22-23 Maintenance
- 24-25 Exploitation
- 26-27 Sécurité
- 28 Sûreté
- 29 Développement immobilier
- 30 Ressources humaines
- 31 Achats

ENVIRONNEMENT ET SOCIAL : EUROTUNNEL RESPONSABLE

- 34-36 Protection de l'environnement
- 37 Responsabilité sociétale

4 MARCHÉS, 3 ATOUTS : RAPIDITÉ, FIABILITÉ, FACILITÉ

- 40-41 Navette Passagers
- 42-43 Navettes Camions
- 44-45 Eurostar
- 46-47 Fret ferroviaire
- 48 Eurotunnel insolite

50

millions de véhicules (voitures, motos, camions...) ont traversé la Manche à bord des Navettes d'Eurotunnel depuis 1994. Mis bout à bout, ils formeraient un cortège continu de la Terre à la Lune !

-3,5

millions de tonnes d'équivalent carbone ont été «économisés» en 15 ans par le report modal vers le transport ferroviaire transmanche (selon une estimation d'Eurotunnel, à trafic égal).

19

millions d'euros seront distribués aux 350 000 actionnaires d'Eurotunnel sous forme de dividende en 2010, si l'assemblée générale vote cette résolution.

Pour en savoir plus :

Le Document de Référence de Groupe Eurotunnel déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers

Le Document de Référence, dont l'objet est notamment de présenter les éléments détaillés relatifs au gouvernement d'entreprise et à la gestion des risques, ainsi que les comptes consolidés et les comptes sociaux, est disponible sur le site www.eurotunnel.com, de même que toute l'information réglementée sur GET SA.

Profil

Eurotunnel est titulaire jusqu'en 2086 de la Concession du tunnel sous la Manche, le système de transport le plus rapide, le plus fiable, le plus simple et le plus respectueux de l'environnement pour franchir le détroit du Pas-de-Calais.

Ces atouts intrinsèques, associés aux savoir-faire de ses équipes, portent le succès opérationnel et commercial d'Eurotunnel : en à peine plus de quinze ans, 250 millions de passagers, 50 millions de véhicules (dont 15 millions de poids lourds) ont emprunté cette liaison terrestre devenue un lien vital entre le Royaume-Uni et le continent.

Eurotunnel conduit une stratégie ambitieuse qui associe le développement de son cœur d'activité, le transport transmanche et la croissance externe, au-delà du Tunnel, dans ses deux grands métiers et domaines d'expertise : la gestion des infrastructures et les opérations ferroviaires. Valeur d'avenir, Eurotunnel construit un groupe bénéficiant des caractéristiques des concessionnaires d'infrastructures – notamment des *cash-flows* récurrents – et prêt à saisir toutes les opportunités de croissance durable qu'ouvre le poids grandissant des enjeux environnementaux.



Le Groupe

Message du Président « Notre Groupe garde le cap et se développe »

Jacques Gounon
Président-Directeur général



Chers actionnaires,

L'année 2009 aura été indéniablement contrastée pour Groupe Eurotunnel : autant nos opérations de simplification de la structure du capital ont été perçues très favorablement dans un contexte de marché hésitant, autant - sur le plan opérationnel - tout a été difficile. Car Eurotunnel a affronté en 2009 l'un des ralentissements économiques les plus brutaux de notre époque, six semaines d'activité restreinte en début d'année par la fin des travaux de reconstruction de la partie du Tunnel endommagée par l'incendie de l'automne 2008 et, en décembre, la panne quasi simultanée de cinq trains Eurostar ayant entraîné un chaos de plusieurs jours chez notre premier client. A cela, s'ajoutent des conditions hivernales extrêmes qui se sont souvent traduites, y compris au cours du premier trimestre 2010, par de nombreuses restrictions de circulation sur les réseaux routiers conduisant au Tunnel.

Sur le plan financier, rien non plus ne nous aura été épargné, à cause d'une action incongrue de la SNCF et d'Eurostar qui ont fait geler par la Justice une partie des indemnités qui nous sont dues au titre des pertes d'exploitation consécutives à l'incendie de 2008 : à ce jour nous avons touché 147 millions d'euros pour un sinistre évalué à 250 millions d'euros (à fin 2009). Evidemment, nous engageons toutes les actions nécessaires pour recouvrer en 2010 ce qui nous aura manqué cette année, avec la même détermination que celle qui nous a permis d'obtenir dernièrement du gouvernement britannique 8 millions d'euros en dédommagement du contentieux dit de Sangatte, après en avoir reçu 24 de la France.

Malgré cette adversité, Eurotunnel, restructuré et fort d'un modèle économique solide, a tenu le choc et a pu rester bénéficiaire – très modestement certes – à hauteur de 1,4 million d'euros.

Notre plus grande satisfaction est donc de pouvoir poursuivre la politique de distribution de dividende instaurée en 2008. Il vous sera proposé à l'Assemblée générale du 26 mai 2010, de voter un dividende par action de 4 centimes d'euros, représentant un décaissement de 19 millions d'euros.

Pour « rester dans le vert », selon l'expression de nombreux commentateurs, Eurotunnel a accentué son effort de maîtrise des coûts : hors assurance, les charges diminuent de 20 % en 2009. Ce, sans renoncer aux nécessaires travaux de maintenance, à l'innovation et à l'investissement : l'installation d'un nouveau système de communication et de signalisation numérique à la norme GSM-R ou l'équipement du Tunnel en Stations d'Attaque du FEu (SAFE) en sont la preuve. Il est d'ailleurs à noter que le lancement de ce dernier programme a permis de renégocier à la baisse (- 32 %) le montant des primes d'assurances en 2010.

D'un point de vue stratégique, l'année 2009 est aussi pour Eurotunnel celle de l'émergence d'un véritable groupe. A côté de l'exploitation du Tunnel, qui demeure notre cœur de métier, j'ai la conviction que nos savoir-faire dans les domaines du fret ferroviaire et de la gestion d'infrastructure peuvent constituer de véritables relais de développement.

C'est dans cet esprit que nous avons acquis la branche française de Veolia Cargo (54 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2009, 600 personnes) aujourd'hui devenue Europorte. Le marché que nous avons gagné récemment pour la maintenance durant sept ans des voies ferrées du Port de Dunkerque, le réseau privé le plus important de France, s'inscrit aussi dans cette stratégie de croissance.

Le succès de la conversion anticipée avec deux ans d'avance des BSA (bons de souscriptions d'actions) émis en 2007, la relation induite par la conversion – elle aussi anticipée – des ORA (obligations remboursables en actions) émises en 2007, entraînant de surcroît la suppression de l'action de préférence qui avait été accordée aux anciens créanciers et, enfin, l'arrivée du fonds d'infrastructure géré par Goldman Sachs à la faveur de la conversion des TSRA (titres subordonnés remboursables en actions) ont été favorablement reçus par les analystes et les marchés : l'action GET, maintenant au compartiment A de la Bourse de Paris, a rejoint en février dernier les indices Morgan Stanley, MSCI Global Standard et MSCI Growth.

«Eurotunnel poursuit la politique de distribution de dividende instaurée en 2008»

C'est la seule valeur de la zone euro à avoir été sélectionnée lors de cette mise à jour. Avec la réintégration automatique et obligatoire au Service à Règlement Différé (SRD) à la rentrée de septembre 2010, la normalisation du Groupe sera finalisée.

Est-ce à dire que tous nos combats sont achevés ? Certes non : par exemple, il reste encore trop présent à l'esprit de certains qu'Eurotunnel doit nécessairement se débrouiller seul, voire même financer les Etats (13 millions d'euros en 2009) tandis que nos concurrents, par postulat considérés comme fragiles, doivent eux faire l'objet de toutes les attentions : investissements publics, mesures de défiscalisation, incitations diverses... La difficulté des temps et nos résultats tout juste à l'équilibre montrent que **nous devons être très attentifs à ce que la concurrence s'exerce de manière parfaitement loyale**, ce que je ne crois pas être le cas aujourd'hui.

Quinze ans après son ouverture, Eurotunnel a franchi le cap symbolique des 50 millions de véhicules transportés. **En 2010, nous dépasserons les 250 millions de voyageurs ayant traversé le tunnel sous la Manche**. Eurotunnel est incontestablement, une réussite opérationnelle, un succès commercial, une entreprise leader. Ses atouts sont incomparables : la rapidité, la fluidité, la flexibilité, le respect de l'environnement. Cette dernière caractéristique a pris une valeur stratégique, sur laquelle nous misons et qui nous fait conduire une véritable politique de développement durable

Ce Rapport d'activité détaille toutes ces initiatives, passe en revue nos résultats, dessine nos perspectives. Je vous en souhaite une bonne lecture. Et je suis certain que vous y mesurerez toute notre détermination à relever les défis de 2010.

Fidèlement,



Jacques Gounon

Le 7 avril 2010

Gouvernance

Les Comités exécutif et de direction

Comité exécutif de Groupe Eurotunnel SA

Jacques Gounon

Président-Directeur général

Claude Liénard

Directeur financier

Pascal Sainson

Directeur des opérations

Jo Willacy

Directrice commerciale

Christian Maquaire

Directeur industriel

Patrick Etienne

Directeur *business services*

Jean Brunier

Directeur informatique

Nick Hawley

Directeur des ressources humaines (UK)

Ken Morrison

Directeur juridique

Christopher Page

Directeur de l'audit interne

Jean-Pierre Ramirez

Directeur des capacités réseaux

Michael Schuller

Responsable des relations avec les investisseurs

Jean-Alexis Souvras

Directeur des affaires publiques

Yves Szrama

Directeur de la communication opérationnelle

Bernard Thomas

Directeur des ressources humaines (FR)

Comité de direction de la Concession du Tunnel sous la Manche

(Outre les membres du Comité exécutif de GET SA ci-dessus)

Bruno Bouthors

Directeur de la sécurité et du développement durable

L'activité du Conseil d'administration

Présidé par Jacques Gounon, Président-Directeur général, le Conseil d'administration de Groupe Eurotunnel SA comprend onze administrateurs, nommés pour une durée de trois ans. Le Conseil d'administration examine régulièrement les orientations stratégiques du groupe, ses projets d'investissement ou de restructuration interne. Il veille aussi à la bonne information des actionnaires et du public.

Mme Neuville ainsi que MM. Rouanet, Rochefort, Yeo, Bilger et Vasseur sont administrateurs indépendants. Conforme au code AFEP-MEDEF 2008, cette proportion (six sur onze, 54 %) permet d'assurer l'équilibre des expériences et des compétences.

La part des administrateurs non français a été portée à 18 % depuis juin 2008. En 2009, le Conseil d'administration a tenu onze réunions. Le taux d'assiduité moyen des administrateurs (personnes physiques) s'élève à plus de 95 %.

Les comités du Conseil

Le Conseil d'administration s'appuie sur quatre comités pour étudier des domaines précis :

- **Le comité d'audit** est composé de Robert Rochefort (président), Pierre Bilger (vice-président) et Colette Neuville, tous administrateurs indépendants. Il s'est réuni neuf fois en 2009 et a notamment examiné les projets de comptes consolidés et sociaux.
- **Le comité des nominations et des rémunérations** est composé de Colette Neuville (présidente), Philippe Vasseur (vice-président), Robert Rochefort et Jean-Pierre Mattéi. Il s'est réuni à sept reprises en 2009.
- **Le comité de sécurité, sûreté et environnement (CSSE)** est composé d'Henri Rouanet (président), Tim Yeo (vice-président), Jacques Gounon, Martin Skaanild et Bernard Attali. Ce comité s'est réuni à cinq reprises en 2009. La sécurité et la sûreté étant un sujet primordial pour Eurotunnel, le conseil d'administration du 5 décembre 2007 a introduit la possibilité de renforcer le fonctionnement du CSSE par la création de sous-groupes de travail : treize se sont réunis en 2009. Après l'incendie de septembre 2008, le CSSE s'est particulièrement impliqué dans la mise en œuvre du plan « Salamandre », visant à améliorer les dispositifs de prévention, d'intervention et de protection de l'infrastructure, qui prévoit notamment l'installation de stations d'extinction dans le Tunnel (voir page 27).

Gouvernance

La composition du CA de GET SA

Le Conseil d'administration de GET SA est composé de onze administrateurs.

Jusqu'à l'issue de l'Assemblée générale convoquée le 26 mai 2010, les membres du conseil d'administration de GET SA sont :

Jacques Gounon,
Président-Directeur général

Bernard Attali,
administrateur

Pierre Bilger,
administrateur

Gérard van Kessel,
administrateur

Jean-Pierre Mattéi,
administrateur

Colette Neuville,
administrateur

Robert Rochefort,
administrateur

Henri Rouanet,
administrateur

Martin Skaanild,
administrateur

Philippe Vasseur,
administrateur

Tim Yeo,
administrateur

L'ensemble des mandats des administrateurs arrivant à échéance, le conseil d'administration a proposé de soumettre au vote des actionnaires la nomination de quatre nouvelles personnalités, dont deux représentants de son premier actionnaire, Goldman Sachs Infrastructure Partners. Le nouveau conseil, dont la composition sera soumise au vote de l'assemblée générale, serait ainsi constitué :

Jacques Gounon
Pierre Bilger
Philippe Camu
Patricia Hewitt
Hugues Lepic
Colette Neuville
Robert Rochefort
Henri Rouanet
Jean-Pierre Trotignon
Philippe Vasseur
Tim Yeo

Les notices biographiques des administrateurs de Groupe Eurotunnel SA sont consultables sur le site www.eurotunnel.com

- **Le comité des présidents** est composé de Jacques Gounon et des présidents de chacun des comités. Il se réunit aussi souvent que l'intérêt social l'exige et a pour mission de coordonner les travaux des différents comités.

Le gouvernement d'entreprise

Groupe Eurotunnel SA estime que les recommandations du code AFEP-MEDEF 2008 en matière d'organisation sociale et directoriale, notamment le nombre d'administrateurs indépendants, la périodicité et la durée des réunions du conseil d'administration, le rôle et la composition des différents comités, la rémunération des dirigeants mandataires sociaux, sont appliquées dans la démarche de gouvernement d'entreprise de la société.

Le montant total des jetons de présence dû au titre de 2009 par GET SA à ses administrateurs s'élève à 577 000 euros.

Le Groupe

Chiffres clés et records opérationnels de l'année 2009

En quinze années d'une exploitation intense, Eurotunnel s'est imposé comme le moyen de traverser la Manche **le plus rapide, le plus facile et le plus respectueux pour l'environnement.**

Le 16 décembre 2009, Eurotunnel a franchi hier le cap des 50 millions de véhicules transportés à bord de ses Navettes, performance accomplie en quinze années d'exploitation.

Grâce à deux types de Navettes ferroviaires, Eurotunnel permet aux véhicules de tourisme (voitures, motos, voitures avec remorque, caravanes, camping-cars) et aux autocars d'une part, aux camions d'autre part, de traverser la Manche entre Coquelles (Pas-de-Calais) et Folkestone (Kent, Grande-Bretagne) en 35 minutes, 24h/24, 365 jours par an. À la rapidité et à la facilité de ce service s'ajoute une qualité aujourd'hui primordiale, alors que les changements climatiques font l'objet de toutes les attentions : les Navettes d'Eurotunnel sont, de loin, le moyen le plus respectueux de l'environnement pour traverser la Manche avec tout type de véhicule.

Le 27 janvier 2010, Eurotunnel a transporté à bord d'une de ses Navettes Camions le 15 millionième poids lourds ayant traversé le tunnel sous la Manche depuis 1994, année de la mise en exploitation de ce service ferroviaire. Ce flux considérable (en moyenne depuis, l'origine un million de camions par an, avec un record de 1 414 709 en 2007) fait d'Eurotunnel le leader mondial du ferroutage. Les 15 Navettes d'Eurotunnel réservées aux poids lourds circulent 24h/24, 365 jours par an. En 2010, elles traverseront la Manche à près de 55 000 reprises, soit en moyenne 150 fois par jour et 6 fois par heure.

Le N° 1

mondial du ferroutage

Les 15 Navettes Camions d'Eurotunnel circulent 24h/24 entre Coquelles (Pas-de-Calais) et Folkestone (Kent), ce qui représentera, en moyenne, en 2010,

150

départs par jour

35 min

pour franchir la Manche

à bord d'une Navette Passagers

Grâce aux Navettes Camions, moins de

90 min

d'autoroute à autoroute

entre la Grande-Bretagne et le continent

20

fois moins d'émission de carbone

en Navette Camions que sur un ferry¹

¹ Étude comparative des émissions de polluants réalisée par le cabinet JMJ Conseil. Ces résultats, remis à Eurotunnel le 17 décembre 2009, sont en cours de validation par l'ADEME.

01 **Reproduction d'une campagne publicitaire** notamment parue dans la presse spécialisée européenne pour rappeler les avantages concurrentiels du service des Navettes Camions d'Eurotunnel.

Eurotunnel, rapidité et fréquence.

Appellez Eurotunnel dès maintenant au 03 21 00 64 65 ou envoyez un e-mail à freight@eurotunnel.com visitez www.eurotunnel.com/avantage

EURO TUNNEL

Eurotunnel reste bénéficiaire pour la deuxième année consécutive

1,4

million d'euros

de résultat net consolidé en 2009

62

millions d'euros de baisse du coût de l'endettement financier brut (à taux de change constant)

69

millions d'euros perçus des assureurs d'Eurotunnel en 2009 au titre de la perte d'exploitation

Groupe Eurotunnel SA parvient en 2009 à rester bénéficiaire, avec un résultat net consolidé de **1,4 million d'euros**, qui s'inscrit dans le contexte pénalisant de la crise économique et d'une activité affectée par l'incendie de septembre 2008, puis par ses incidences commerciales. Les indemnités comptabilisées en 2009 au titre de la perte d'exploitation (**69 millions d'euros**), la diminution des charges d'exploitation, hors prime d'assurance (- 20 %), et la baisse du coût de l'endettement financier (- 19 %) concourent à ce résultat.

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires consolidé total du Groupe Eurotunnel pour l'année 2009 s'élève à **571 millions d'euros** hors indemnités d'assurance, soit une baisse de 16 % par rapport à 2008 à taux de change constant. Le chiffre d'affaires du **Service Navettes** de l'année 2009 a été affecté par les conséquences directes et indirectes de l'incendie, ainsi que par la contraction des marchés constatée en 2009. À 311 millions d'euros en 2009, le chiffre d'affaires du Service Navettes est en baisse de 25 % à taux de change constant par rapport à l'exercice 2008. Le chiffre d'affaires Navettes du quatrième trimestre 2009 est néanmoins en progression de 10 %, mais par rapport à une période pendant laquelle la capacité du Tunnel avait été réduite par l'incendie.

Reffet du ralentissement conjoncturel, le marché transmanche du transport des camions est en baisse d'environ 20 % par rapport à l'année 2007 (dernière année de référence). À cause de l'absence de renouvellement par un certain nombre de transporteurs de leur contrat annuel en fin d'année 2008 et de l'effet de la crise économique sur le marché, le trafic des **Navettes Camions** est en diminution de 39 % en 2009 par rapport à 2008. En revanche, le trafic a augmenté au quatrième trimestre (+ 12 % par rapport au quatrième trimestre 2008, au cours duquel se déroulaient les travaux de reconstruction d'une partie du Tunnel, alors partiellement fermé), et le deuxième semestre montre un redressement significatif, avec une hausse de 17 % par rapport au semestre précédent, malgré des restrictions de circulation routière imposées du fait des conditions hivernales de fin d'année.

L'activité des **Navettes Passagers (voitures)** est en légère augmentation (+ 0,5 % pour les voitures) sur l'année, la baisse enregistrée au premier semestre ayant été compensée par la forte croissance observée au second semestre. Le quatrième trimestre 2009 a vu Groupe Eurotunnel regagner des parts de marché sur le trafic

transmanche des voitures. Le trafic autocars s'inscrit en légère baisse sur l'année (- 2 %).

Deux semaines après la réouverture de l'intervalle 6 du tunnel sous la Manche, Eurostar a repris un service complet le 23 février 2009. Le nombre de passagers ayant emprunté le Lien Fixe à bord de ces trains rapides au premier semestre 2009 était en baisse de 6 % par rapport à la même période de l'année précédente, mais la croissance du trafic aux troisième et quatrième trimestres (+ 9 % et + 8 % respectivement) s'est traduite par une augmentation du trafic en année pleine de 1 % par rapport à 2008. Cette tendance positive est constatée en dépit de la panne de cinq trains Eurostar le 18 décembre 2009 et les très fortes perturbations de service qui ont suivi.

La hausse du nombre de **trains de marchandises** empruntant le Tunnel au deuxième semestre 2009 par rapport à la même période en 2008 (+ 2,4 %) a permis de ramener la baisse du trafic à 12 % sur l'année 2009 par rapport à 2008.

À 250 millions d'euros en 2009, le chiffre d'affaires provenant des **Réseaux Ferroviaires** est comparable à celui de 2008 à taux de change constant.

Produits d'exploitation

Le poste Autres Produits du compte de résultat correspond au montant des indemnités d'assurance comptabilisées au titre de la perte d'exploitation. Il comprend, à hauteur de 36 millions d'euros,

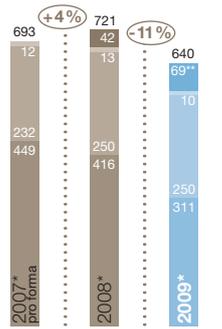


NORME IFRS

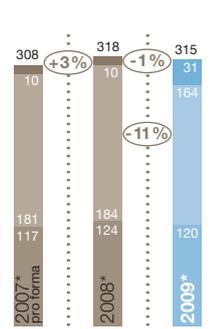
En application du règlement (CE) n° 1606/2002 du 19 juillet 2002

sur l'application des normes comptables internationales, les comptes consolidés de GET SA au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2009 ont été établis conformément au référentiel IFRS (*International Financial Reporting Standards*) tel qu'adopté par l'Union européenne au 31 décembre 2009. Les comptes consolidés ont été arrêtés par le conseil d'administration de Groupe Eurotunnel SA le 8 mars 2010 et ont été certifiés par les commissaires aux comptes.

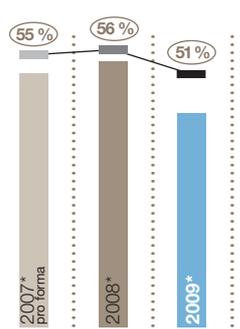
PRODUITS
D'EXPLOITATION
EN M€



CHARGES
D'EXPLOITATION
EN M€



MARGE
D'EXPLOITATION
(EBITDA) EN M€



01 Le trafic des camions

a augmenté de 12 % au quatrième trimestre 2009 (par rapport au quatrième trimestre 2008, au cours duquel se déroulaient les travaux de reconstruction d'une partie du Tunnel).

- Navettes Eurotunnel
- Réseaux Ferroviaires
- Autres revenus
- Autres produits

- Charges de personnel
- Autres charges d'exploitation
- Primes d'assurance

- EBITDA : 385, 403, 325
- EBITDA / Produits d'exploitation : 55%, 56%, 51%

* Recalculé au taux de change de 2009 € = 0,119 €.



les indemnités reçues au cours de l'exercice 2009, ainsi que les indemnités à recevoir estimées sur la base des dernières évaluations de préjudice indemnifiable à fin 2009 et dont la prise en compte a été limitée à 33 millions d'euros dans le contexte des actions engagées par les Réseaux Ferroviaires (Eurostar a présenté en référé en mai 2009 une demande d'indemnisation à hauteur de 48 millions d'euros aux assureurs d'Eurotunnel en raison de l'incendie de septembre 2008).

Marge d'exploitation (EBITDA)

Le poste Achats et Charges externes est resté stable en 2009 malgré la hausse de 20 millions d'euros des primes d'assurance, conséquence de la survenue de l'incendie de septembre 2008. Cette augmentation est compensée par la baisse des charges de l'électricité, de la maintenance et de la taxe professionnelle en 2009 (en raison du ralentissement de l'activité).

Les effectifs et les charges de personnel sont restés stables au cours de l'exercice 2010 et se situent en moyenne à 2 361 en 2009.

Les charges de personnel ont diminué de 3 %, principalement en raison de la diminution des primes basées sur les résultats financiers et opérationnels.

Résultat opérationnel courant

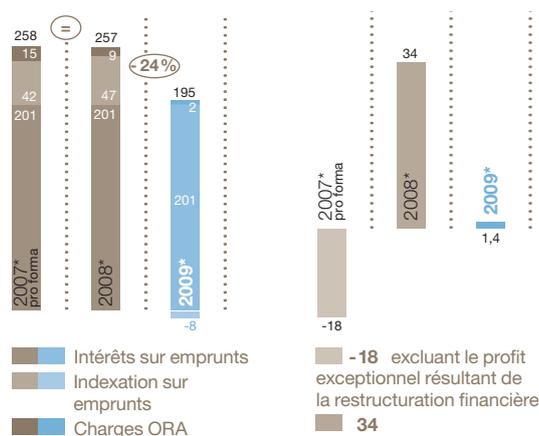
La dépréciation accélérée de certains équipements (aiguillages) en 2009 a généré une augmentation de 3 % de la dotation aux amortissements.

Résultat opérationnel (EBIT)

Les autres produits et charges opérationnels nets pour l'exercice 2009 sont composés essentiellement d'un produit de 8 millions d'euros reçu du gouvernement britannique au titre de l'accord sur l'indemnisation relative aux intrusions de migrants clandestins (faisant suite à l'accord avec le gouvernement français en 2008 portant sur un montant de 24 millions d'euros). Par ailleurs, une charge de 9 millions d'euros correspond à la mise au rebut du solde du matériel roulant considéré non réparable par le groupe et ses experts suite

COÛT DE L'ENDETTEMENT FINANCIER BRUT EN M€

RÉSULTAT NET EN M€



* Recalculé au taux de change de 2009 : 1 £ = 1,119 €.

ANALYSE DES RÉSULTATS DES EXERCICES CLOS LES 31 DÉCEMBRE 2008 ET 31 DÉCEMBRE 2009

EN MILLIONS D'EUROS	2009	2008 recalculé(*)	% variation	2008 publié
Taux de change €/£	1,119	1,119		1,216
Navettes	311	416	-25 %	431
Réseaux Ferroviaires	250	250	=	260
Autres revenus	10	13	-25 %	13
Chiffre d'affaires	571	679	-16 %	704
Autres produits	69	42		44
Total produits d'exploitation	640	721	-11 %	748
Achats et charges externes	(195)	(194)	-	(200)
Charges de personnel	(120)	(124)	-3 %	(127)
Marge d'exploitation (EBITDA)	325	403	-19 %	421
Amortissements	(164)	(160)	+3 %	(160)
Résultat opérationnel courant	161	243	-34 %	261
Autres produits et (charges) opérationnels	0	28		28
Résultat opérationnel (EBIT)	161	271		289
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	3	18		19
Coût de l'endettement financier brut	(195)	(257)	-24 %	(268)
Coût de l'endettement financier net	(192)	(239)	-19 %	(249)
Autres produits et (charges) financiers et impôt	32	2		-
Résultat : profit	1	34		40

* Afin de permettre une meilleure comparaison entre les deux exercices, le compte de résultat consolidé 2008 présenté ci-dessus a été recalculé au taux de change utilisé pour le résultat de l'exercice 2009, soit 1 £ = 1,119 €.

► à l'incendie. Dans le contexte de l'incendie de septembre 2008 et de ses conséquences en 2009, Groupe Eurotunnel n'a pas comptabilisé au cours de ce dernier exercice d'indemnisation complémentaire afférente à ces actifs.

L'EBIT de l'exercice 2009 est de **161 millions d'euros**, à comparer à 271 millions d'euros pour l'exercice 2008 recalculé à taux de change moyen de 2009.

Coût de l'endettement financier net

Les produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie de 3 millions d'euros en 2009 sont en diminution de 15 millions d'euros en raison du placement temporaire du produit des opérations financières dont le groupe avait bénéficié au premier semestre 2008, mais aussi en raison de la baisse significative des taux d'intérêts.

À **195 millions d'euros**, le coût de l'endettement financier brut est

en baisse de 62 millions d'euros à taux de change constant, dont 54 millions d'euros résultent de l'effet des taux d'inflation bas en 2009 par rapport à 2008, entraînant une réduction des charges financières d'indexation du principal de la tranche A. Suite aux opérations de remboursement et de rachat des ORA effectuées depuis le premier semestre 2008, les charges de « désactualisation » des ORA sont en baisse de 7 millions d'euros en 2009.

En 2009, les autres produits financiers nets de 32 millions d'euros intègrent une reprise de provision pour risques suite à la fin de procédures judiciaires entamées dans le cadre du Plan de Sauvegarde.

Résultat net

Le résultat net consolidé de l'exercice 2009 est **un bénéfice de 1,4 million d'euros** par rapport au bénéfice de 34 millions d'euros pour l'exercice 2008, recalculé à taux de change moyen de 2009.

Huit prix et distinctions décernés à Eurotunnel en 2009

Le site de Samphire Hoe, reconverti par Eurotunnel en réserve écologique, accueille chaque année plus de

110 000 visiteurs

8 millions de visites d'internautes, réservant leur billet ou consultant les pages institutionnelles du Groupe ont été enregistrées en 2009 sur www.eurotunnel.com

- 44 %

The Carbon Trust Standard a certifié qu'Eurotunnel avait diminué ses émissions de gaz à effet de serre dans cette proportion entre 2006 et 2008 et a pris en considération l'engagement du Groupe à poursuivre dans cette voie

Résultat du travail de l'ensemble des équipes, les nouveaux prix reçus en 2009 témoignent du dynamisme d'Eurotunnel. Ces récompenses entérinent son engagement pour un développement durable et soulignent la place grandissante que prend le groupe dans le tissu économique local, mais aussi au niveau national et européen.

Pour un développement durable



The Carbon Trust Standard a certifié Eurotunnel en mai 2009 pour ses efforts de maîtrise et de réduction de son empreinte carbone. L'agence indépendante britannique souligne que « la certification d'Eurotunnel couronne un effort réel et primordial de réduction des émissions de gaz à effet de serre dans le domaine du transport.

L'engagement de l'entreprise à poursuivre dans cette voie au cours des deux prochaines années s'ajoute à l'attention déjà portée à la question depuis l'entrée en exploitation, il y a quinze ans ».

Le Pavillon vert flotte pour la cinquième année consécutive sur la réserve naturelle de Samphire Hoe, propriété d'Eurotunnel en Angleterre. Cette distinction, remise en juillet, récompense la haute qualité écologique de ce site qui abrite nombre d'espèces végétales et animales. Construite avec la craie bleue extraite lors du creusement du tunnel sous la Manche, la réserve de Samphire Hoe, gérée en partenariat avec le *White Cliffs Countryside Project*, accueille chaque année plus de 110 000 visiteurs.



Le trophée de « L'économie responsable », décerné en décembre par le Réseau Alliances, présent dans la région Nord-Pas-de-Calais et en

Belgique, récompense Eurotunnel pour son engagement en faveur de la protection de l'environnement.

Une communication efficace

Le prix de la « révélation de l'année » a été remis à Jacques Gounon le 16 novembre, lors de la première édition des BFM Awards. Cette distinction met en lumière les entreprises et les managers qui contribuent, chaque jour, au dynamisme et à l'attractivité économique de la France.

Le troisième prix « Qualité et transparence de l'information et de la communication » a été attribué fin juin 2009 à Eurotunnel par l'AGEFI, en compagnie des groupes GDF-Suez (1^{er} prix) et BNP-Paribas (2^e prix).



Le prix des « Meilleures relations avec les investisseurs dans le cadre d'une opération financière » a été remis en décembre à Eurotunnel par le Forum Relations Investisseurs et Communication Financière, « pour la précision et la transparence, la disponibilité, la réactivité et la rapidité de la mise à disposition de l'information ».

Le trophée du « Meilleur site Internet Grandes Entreprises » a été décerné à www.eurotunnel.com en décembre, dans le cadre des Web'Trophées 2009 organisés par les trois chambres de commerce et d'industrie de Boulogne-sur-Mer, Calais et Dunkerque.

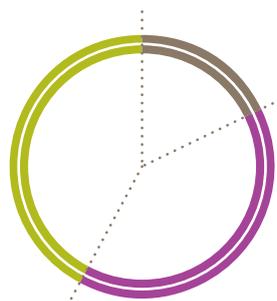


Le prix des « Stratégies de communication » du magazine *Stratégies* a été remis en décembre au livre *Eurotunnel* :

24 heures sous la Manche dans la catégorie des livres d'entreprise, pour l'originalité de l'ouvrage, préfacé par la reine Élisabeth II et le président de la République Nicolas Sarkozy.

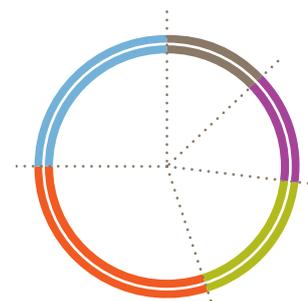
Une information financière accessible et transparente

PAR TYPE D'ACTIONNAIRES



18 % Individuels
40 % Investisseurs institutionnels
42 % Dépositaires

PAR LOCALISATION DES TENEURS DE COMPTE



13 % Royaume-Uni / Irlande
14 % Autres pays
18 % Luxembourg
30 % France
25 % Belgique

Eurotunnel continue à veiller à la qualité de son information financière. Ceci lui a valu d'être récompensé à deux reprises en 2009 (voir page 09). Le Groupe privilégie de plus en plus la communication électronique avec ses actionnaires, rapide, fiable, peu coûteuse et respectueuse de l'environnement.

Constamment mis à jour, le site Internet www.eurotunnel.com est le principal outil d'information des actionnaires d'Eurotunnel. Il reçoit environ 36 000 visites par mois émanant de 169 pays (40 % de France, 36 % du Royaume-Uni, 24 % d'autres pays). Les actionnaires individuels et les investisseurs peuvent y consulter et télécharger l'ensemble des documents légaux et réglementaires, *La Voie de l'Avenir*, ainsi que l'évolution du cours de l'action GET.

29 000 internautes informés en temps réel

Pour suivre l'activité du Groupe en temps réel et recevoir les différents documents publiés, les actionnaires internautes sont invités à s'inscrire au service Alerte mail. Près de 29 000 personnes, soit 20 % de plus qu'en 2008, bénéficient désormais de ce service gratuit qui nous permet de réduire nos coûts d'impression et les frais postaux, et de contribuer à préserver l'environnement. Inscrivez-vous à info.actionnaires@eurotunnel.com avec vos coordonnées et votre numéro de référence actionnaire.

En 2009, Eurotunnel a diffusé 47 communiqués de presse, 6 numéros de *La Voie de l'Avenir*, le Rapport d'activité, le Document de Référence et le Rapport Environnement. La publication des résultats annuels et semestriels, les opérations de remboursement anticipé des Bons 2007 et des ORA I Tranche 3 ont donné lieu à des campagnes de communication dans la presse économique, financière et patrimoniale, renforçant ainsi la notoriété de l'entreprise et sa visibilité par les marchés.

Le 6 mai 2009 restera, 15 ans jour pour jour après l'inauguration du tunnel sous la Manche, une date historique pour Eurotunnel, avec le vote en assemblée générale du tout premier dividende. Ce moment de rencontre privilégiée avec les actionnaires est retransmis en différé sur le site Internet. Une consultation préalable permet de connaître les thèmes que les actionnaires souhaitent voir aborder et ainsi de mieux répondre à vos attentes. En 2009, cette enquête a été réalisée auprès d'un échantillon représentatif de 15 000 actionnaires. Le résultat de cette enquête fait ressortir la satisfaction croissante des actionnaires vis-à-vis du travail réalisé

par le Groupe, la perception positive du titre GET, la confiance envers le management, la transparence et la qualité de l'information.

En 2009, le service Actionnaires a enregistré 49 897 sollicitations d'actionnaires individuels (- 6,6 %, par rapport à 2008) : 60 % des sollicitations enregistrées provenaient du Royaume-Uni et 40 % de France.

Cette année encore, l'équipe bilingue basée à Coquelles a fortement été mise à contribution du fait de la conversion anticipée des Bons 2007 et des ORA I Tranche 3, du remboursement des TSRA et de la simplification juridique du Groupe (fusion absorption de TNU SA). Les autres demandes concernent principalement les relations avec les intermédiaires financiers, le cours de l'action et l'éligibilité aux programmes « Avantages tarifaires ». En général, le délai de traitement de ces sollicitations (appels téléphoniques, emails et courriers) n'excède pas 48 heures.

Le service Actionnaires s'est aussi attaché à simplifier et à améliorer les procédures de traitement administratif des avantages tarifaires. 10 410 voyages ont été effectués en 2009 dans le cadre du programme unique avantage tarifaire GET.

Quinze analystes financiers suivent Eurotunnel

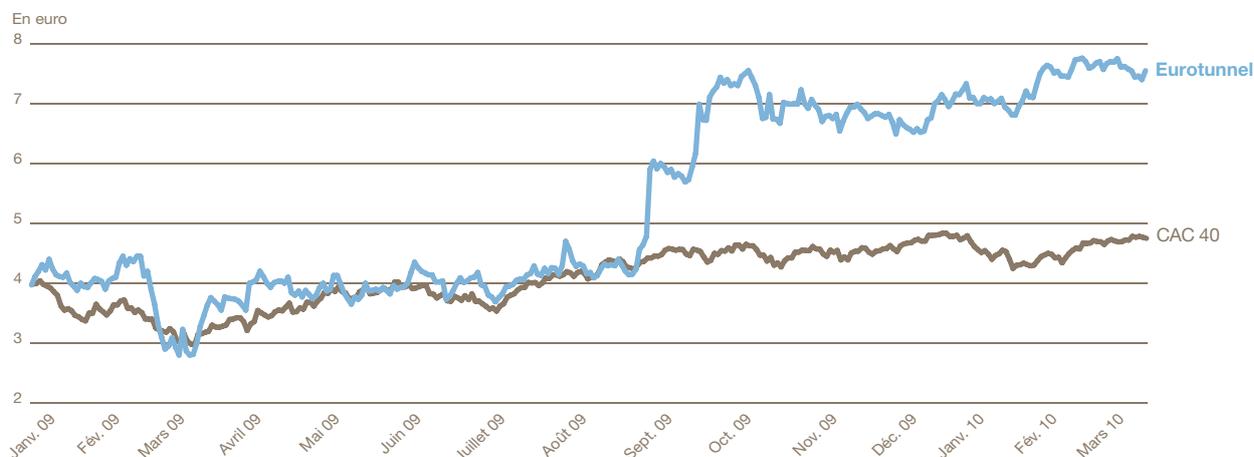
Alors que quatre analystes seulement suivaient Eurotunnel en 2008, ils sont aujourd'hui près d'une quinzaine sur les places de Paris et Londres, preuve de la crédibilité de l'entreprise auprès des marchés. La quasi totalité des avis émis par les analystes sont des recommandations à l'achat, ce qui est très positif pour notre titre.

Du fait de l'importante augmentation de sa capitalisation boursière, l'action GET qui figure dans les indices SFB 120, Next 150 et DJ Euro Stoxx a été transférée dans le compartiment A des valeurs cotées sur Euronext Paris. Elle a par ailleurs intégré les indices Morgan Stanley : *MSCI Global Standard* et *MSCI Growth*. Cette intégration illustre la reconnaissance par les marchés de la performance et du potentiel d'Eurotunnel et de sa capacité à répondre aux standards internationaux les plus élevés dans le domaine financier.

En 2009, Eurotunnel a organisé à l'attention des investisseurs internationaux plusieurs réunions en Europe et aux États-Unis pour présenter les résultats du Groupe ainsi que les différentes opérations de simplification du capital intervenues l'an passé.

Eurotunnel a par ailleurs une nouvelle fois participé à six grandes conférences internationales majeures, qui lui ont permis de renforcer sa notoriété auprès de la communauté financière.

Les moyens d'une stratégie créatrice de valeur



Avec une structure du capital simplifiée, un actionariat stable, Eurotunnel se donne les moyens de développer une stratégie ambitieuse qui associe le renforcement de son cœur de métier et la croissance externe.

Le très large succès des opérations réalisées en 2009 pour finaliser la restructuration financière d'Eurotunnel a permis de simplifier la structure du capital, de réduire la dilution des actionnaires par la suppression de près de 30 millions d'actions et d'économiser 5 millions d'euros de frais financiers. La capitalisation boursière de Groupe Eurotunnel SA (GET) a bondi à plus de 3,1 Md€ au 31 décembre 2009 et le titre a rejoint le compartiment A des valeurs cotées à Euronext Paris. Groupe Eurotunnel est par ailleurs la seule valeur de la zone euro sélectionnée pour rejoindre l'indice *MSCI Global Standard* ainsi que l'indice *MSCI Growth*, à la faveur de leur mise à jour à fin février 2010. Pour les investisseurs, Eurotunnel est devenu une société visible, lisible et attractive.

Remboursement des Bons 2007 avec deux ans d'avance

Dans le cadre du Plan de Sauvegarde approuvé en 2007, un mécanisme permet aux actionnaires qui ont participé à l'Offre Publique d'Échange (OPE) avec l'ancien Eurotunnel de bénéficier des meilleurs résultats de Groupe Eurotunnel SA (GET) par l'émission de bons de souscriptions d'actions. Ces BSA leur donnent droit de souscrire, au plus tard en 2011, à un certain nombre d'actions nouvelles de GET SA à leur valeur nominale de 0,40 €. Les résultats opérationnels d'Eurotunnel de 2008 étant très en avance sur les objectifs fixés dans les modalités d'exercice de ces Bons, leur remboursement a pu être proposé dès la mi-2009. Une OPE simplifiée s'est déroulée entre le 25 juin et le 15 juillet, avec un ratio d'échange de 35 Bons pour une action GET SA.

L'opération a remporté un grand succès. Les détenteurs des 34,3 milliards de BSA émis en 2007 ont massivement choisi de bénéficier, avec deux ans d'avance, du retour à bonne fortune : près de 76 % des BSA ont été apportés à l'offre, et 103,5 millions d'actions nouvelles ont été émises.

Remboursement des ORA I T3 avec huit mois d'avance

Une dernière grande étape du plan de restructuration financière s'est achevée le 25 novembre 2009 avec le remboursement partiel anticipé de la troisième tranche d'obligations remboursables en actions émises en 2007 (ORA I T3). Cette opération a été conduite huit mois avant la date initialement prévue. Elle marque une avancée décisive dans la structuration du capital d'Eurotunnel en élargissant la capitalisation boursière, en poursuivant la relation des actionnaires et en générant une économie de frais financiers d'environ 5 millions d'euros. Les détenteurs de 57,4 % des ORA I T3 restant en circulation ont demandé leur remboursement anticipé, ce qui s'est traduit par la création de 68,5 millions d'actions nouvelles GET SA. L'opération a également permis de réduire de 2,8 millions le nombre d'actions qui auraient été émises lors du remboursement des ORA I T3 arrivant à échéance le 28 juillet 2010.

Une structure du capital simplifiée

En mars 2008, les deux fonds Goldman Sachs Infrastructure Partners (GSIP), qui investissent principalement dans les infrastructures de transport (routes, aéroports, ports...) et les services aux collectivités, avaient souscrit 82 % des 800 000 titres subordonnés remboursables en actions (TSRA) émis par GET SA dans le cadre du Plan de Sauvegarde. Le 7 septembre 2009, premier jour de la période de remboursement de ces TSRA, GSIP a fait connaître son intention de demander le remboursement en actions de ses TSRA. Une fois l'opération réalisée, GSIP est devenu le premier actionnaire du Groupe, manifestant ainsi toute la confiance d'un investisseur institutionnel de premier plan dans l'avenir d'Eurotunnel.



UN GROUPE SOLIDE
P.14

LA CROISSANCE EXTERNE
P.15

Stratégie

LE TUNNEL, CŒUR DE MÉTIER, ET DES RELAIS DE CROISSANCE

Le Groupe se développe dans le fret ferroviaire et la gestion d'infrastructure



**UNE POSITION DE PREMIER PLAN
DANS LE FRET FERROVIAIRE**

P.16

EUROPORTE CHANNEL

P.18

EUROTUNNEL À DUNKERQUE

P.19

Un groupe solide, une vision à long terme

01 En 15 ans, Eurotunnel a transporté 250 millions de voyageurs, 50 millions de véhicules et près de 230 millions de tonnes de marchandises.



Eurotunnel met en œuvre depuis 2005 une stratégie qui construit son avenir autour de deux axes : la consolidation de sa position de leader du marché transmanche et l'élargissement de son activité au-delà du tunnel sous la Manche, dans ses domaines naturels d'expertise (voir page 15). Le développement du cœur de métier passe par l'amélioration continue du service, le renforcement de l'activité opérationnelle et des investissements qui renforce encore la sécurité.

Le cœur de métier d'Eurotunnel, concessionnaire jusqu'en 2086 du Lien Fixe transmanche, se répartit entre la gestion de l'infrastructure du tunnel sous la Manche (en particulier, la maintenance et la modernisation de l'ouvrage lui-même, de ses équipements fixes – voies, caténaires, Terminaux... – et la mise en œuvre du plus haut niveau de sécurité) et quatre activités commerciales :

- L'exploitation des Navettes Passagers qui transportent des personnes à bord de leurs véhicules (voitures, autocars, motos...) d'un côté à l'autre du Tunnel.
- L'exploitation des Navettes Camions qui remplissent le même service pour les poids lourds.
- La circulation des trains de voyageurs sur son infrastructure : ceux d'Eurostar aujourd'hui et, demain, ceux des autres opérateurs certifiés qui en feront la demande. Elle est rémunérée par des péages.
- La circulation des trains de marchandises sur son infrastructure. Cette activité est, elle aussi, rémunérée par des péages.

Les caractéristiques intrinsèques du tunnel sous la Manche le dotent d'atouts concurrentiels uniques qui portent son succès commercial : il est le moyen le plus rapide pour franchir le Détroit, le plus respectueux de l'environnement, le plus fluide et il reste opérationnel par tous les temps.

Complémentarité économique et flexibilité

La répartition des activités entre quatre marchés complémentaires permet de lisser les conséquences des fluctuations économiques. En 2009, la bonne tenue du trafic des Navettes Passagers et l'activité soutenue d'Eurostar ont compensé en partie le recul du marché du fret pénalisé par le contexte économique général. Cette diversité favorise aussi l'optimisation des coûts d'exploitation sans compromis sur la qualité de service. Par exemple, l'activité des Navettes Camions est soutenue en milieu de semaine, tandis que le trafic

passagers est très chargé le week-end et pendant les vacances scolaires. La flexibilité du système de transport contribue aussi à l'ajustement en souplesse des opérations au niveau de la demande. En 2009, certaines Navettes Camions ont circulé avec 16 wagons au lieu de 30 habituellement, ce qui a permis d'adapter l'offre au moindre volume de fret, tout en maintenant la fréquence élevée des départs, quatre par heure, très appréciée des transporteurs.

Une expertise technique et des innovations reconnues

Le tunnel sous la Manche, le plus long ouvrage sous-marin de ce type au monde, connaît aussi le trafic le plus intense. En 15 ans, Eurotunnel a transporté 250 millions de voyageurs, 50 millions de véhicules et près de 230 millions de tonnes de marchandises. L'entretien et l'exploitation de cette infrastructure complexe et d'un matériel roulant soumis à des cadences d'utilisation records constitue un défi quotidien. Pour le relever, les équipes d'Eurotunnel ne cessent pas d'innover dans les méthodes, les outils et les process. Toujours à la pointe des avancées technologiques, leur expertise est largement reconnue.

Investir pour l'avenir

La croissance rentable des activités transmanche passe par l'amélioration continue de la qualité de service à nos clients et le renforcement de l'efficacité opérationnelle, pour faire progresser ensemble les trafics et la rentabilité. Eurotunnel continue d'investir dans des programmes tels qu'IRIS (voir page 24) pour fluidifier le trafic sur les Terminaux ou les stations SAFE (voir page 27), pour minimiser les dommages causés à l'infrastructure dans l'hypothèse, qui ne peut être exclue, d'un incendie.

Un important potentiel de développement

L'évolution à moyen terme des trafics d'Eurotunnel s'inscrit dans la perspective des Jeux Olympiques de Londres en 2012. Le positionnement de cet événement qui se présente comme les « *Green Olympics* » est en osmose avec Eurotunnel, le moyen de transport transmanche le plus respectueux de l'environnement.

Le développement du réseau européen à grande vitesse et la libéralisation du trafic international de voyageurs depuis le 1^{er} janvier 2010 créent des conditions favorables au développement des services de voyageurs transmanche. Quant au marché du fret ferroviaire, il est porté par l'importante croissance que prennent les contraintes environnementales.

L'avenir du Groupe passe aussi par la croissance externe

7 ans

de **contrat** pour la gestion de l'infrastructure ferroviaire du Port de Dunkerque

25%

du **parcours** de ligne à grande vitesse *High Speed 1* (entre Folkestone et Londres) se déroule dans des tunnels

L'avenir d'Eurotunnel peut désormais reposer également sur l'élargissement de ses activités au-delà de la concession du Lien Fixe transmanche. Le Groupe souhaite renforcer ses positions sur des marchés à fort potentiel, complémentaires de son cœur de métier, valorisant ses savoir-faire dans l'exploitation et la maintenance d'une infrastructure complexe et dans le développement de services de transport ferroviaire.

Europorte, une position de premier plan dans le fret ferroviaire

La première opération de croissance externe d'Eurotunnel a été réalisée en 2009. L'acquisition des activités françaises de Veolia Cargo fait d'Eurotunnel un acteur de premier plan du fret ferroviaire. Europorte, la filiale d'Eurotunnel qui regroupe ces activités, est dorénavant présente sur l'ensemble du territoire français. Positionnée sur des créneaux porteurs complémentaires des autres métiers d'Eurotunnel, l'entreprise ferroviaire du groupe va pouvoir développer un réseau de fret relié aux grandes infrastructures portuaires et au tunnel sous la Manche, et mettre en place de nouvelles interactions entre opérateur ferroviaire de proximité et trafic longue distance. L'une de ses priorités sera de drainer du trafic de marchandises vers le tunnel sous la Manche. La reprise de la branche française de Veolia Cargo apportera aussi de fructueux échanges de savoir-faire en matière de sécurité et de formation. Elle permettra enfin des synergies sources de productivité dans la maintenance des infrastructures et du matériel roulant.

Port de Dunkerque : un premier contrat de gestion d'infrastructure

Fin décembre 2009, Eurotunnel a remporté l'appel d'offres pour la gestion de la zone de fret ferroviaire du port de Dunkerque (voir aussi page 19). Le gain de ce contrat, qui s'étend sur sept ans au moins, marque la reconnaissance de l'expertise du groupe

dans la maintenance et l'exploitation d'infrastructures de transport. Fort d'une situation remarquable entre le Nord industriel de l'Europe et le Royaume-Uni, le port de Dunkerque a vocation à devenir une plate-forme intermodale maritime-ferroviaire de premier plan, avec des perspectives de développement très complémentaires de celles d'Eurotunnel dans le fret ferroviaire transmanche et sur le continent.

Eurotunnel candidat à la reprise de la ligne à grande vitesse britannique

Le gouvernement britannique a annoncé en 2009 la privatisation prochaine de *High Speed 1*, la ligne à grande vitesse qui relie la gare de Saint-Pancras International à Londres au tunnel sous la Manche. Eurotunnel a déclaré son intention de se porter candidat à la reprise de cette concession, en association avec des partenaires financiers. Cette initiative est légitimée par notre expérience de 15 ans dans la gestion, en toute sécurité, d'une infrastructure ferroviaire complexe. Elle prend aussi en compte le fait que la conception de *High Speed 1* repose sur une ingénierie identique ou très proche de celle du tunnel sous la Manche, tant pour le génie civil, que les rails, la signalisation, l'alimentation électrique ou le système de contrôle et de communication. Notre proximité géographique et technique, comme notre complémentarité commerciale, serait source de synergies fructueuses, l'objectif majeur étant le développement du trafic.

01 High Speed 1 et Eurotunnel : proches géographiquement, semblables par les choix technologiques, complémentaires d'un point de vue commercial.



Avec Europorte, Eurotunnel acquiert une position de premier plan dans le fret ferroviaire

54 millions d'euros de chiffre d'affaires pour les cinq sociétés ferroviaires rachetées en 2009 et **600** salariés

150 km de ligne en Côte-d'Or et Haute-Saône, gérés par Europorte, opérateur ferroviaire de proximité

Première opération de diversification d'Eurotunnel, l'acquisition des activités et filiales françaises de Veolia Cargo, intégralement financée sur fonds propres, apporte au Groupe une source de croissance dans le fret ferroviaire, un marché prometteur, porté par les nouvelles préoccupations de protection de l'environnement, et qui bénéficie d'un fort engagement de l'État.

L'acquisition de la branche française de Veolia Cargo a été finalisée le 30 novembre 2009 pour un montant de 17 millions d'euros (hors trésorerie, hors dette externe). Elle concerne cinq sociétés spécialisées dans le fret ferroviaire et les services logistiques : Veolia Cargo France, Veolia Cargo Link, CFTA Cargo et Socorail. Ensemble, elles comptent environ 600 collaborateurs répartis dans une dizaine d'agences et une centaine de sites industriels en France. Elles ont réalisé un chiffre d'affaires de 54 millions d'euros en 2009. Europorte, l'entreprise ferroviaire du Groupe, est né de leur

rapprochement avec Europorte 2, la filiale d'Eurotunnel spécialisée dans le fret créée en 2007. Europorte *Channel* reprend désormais l'activité opérationnelle d'Europorte 2.

Europorte développe une offre cohérente de services ferroviaires et de prestations logistiques à travers ses filiales (Europorte *France*, Europorte *Link*, Europorte *Channel*, Europorte *Proximité* et *Socorail*) dans trois grandes spécialités :

- Le transport ferroviaire de fret à l'échelle nationale et internationale. Europorte dispose d'un parc de 50 locomotives de ligne, électriques et diesel.
- L'exploitation de services de fret de proximité sur des lignes secondaires autour de hubs et de terminaux portuaires (traction, formation de trains, mouvements de wagons).
- Les services à l'industrie : la manutention ferroviaire sur les sites industriels, avec les services logistiques complémentaires (chargement, déchargement, gestion d'infrastructure...).

EURO-CAREX OU LE DÉVELOPPEMENT DU FRET À GRANDE VITESSE

Groupe Eurotunnel adhère depuis 2007 au projet CAREX (CARgo Rail Express) qui vise à un transfert modal de l'avion vers le train à grande vitesse.

- Les créneaux aériens sont de plus en plus rares.
- Les contraintes environnementales pèsent de plus en plus sur les compagnies aériennes (par exemple, la limitation des nuisances sonores pour les vols de nuit).
- Le prix du kérosène a tendance à augmenter.

Le réseau à grande vitesse offre une alternative attractive.

- Il couvre maintenant la majorité des pays européens et relie les capitales européennes dans des

temps de parcours compatibles avec les demandes des acteurs de fret express.

- Il n'est pas utilisé la nuit.
- L'ouverture à la concurrence permet son accès à des entreprises ferroviaires privées.

L'idée est donc de transporter des conteneurs aériens standards dans des trains à grande vitesse dédiés à l'instar des avions-cargos.

Sur base des travaux entrepris par l'association Roissy Carex, Euro-Carex, association basée à Bruxelles a été créée en 2009. Elle regroupe Amsterdam Carex, Liège Carex, London Carex et Roissy Carex.

London Carex

En 2007, le groupe Eurotunnel a décidé de créer **London Carex**, structure chargée de développer la branche britannique du réseau Carex par le biais d'un terminal de fret à grande vitesse embranché sur *High Speed 1*, la ligne à grande vitesse qui relie Londres au tunnel sous la Manche. Ce terminal sera situé dans la proche banlieue est de Londres, il est destiné à collecter et recevoir les conteneurs acheminés par les trains de fret à grande vitesse à destination ou en provenance du tunnel sous la Manche pour desservir les autres sites Carex. Le potentiel estimé porte sur 6 à 8 trains par jour. Le projet prévoit d'être opérationnel en 2015.

54

locomotives de ligne
(dont 24 électriques),

17

locomotives de manœuvre et

62

locotracteurs

01 Europorte France assure le transport ferroviaire de tout type et sur toute distance par trains entiers ou wagons isolés, grâce à un parc de 30 locomotives.



Pour ses clients actuels comme pour tous ceux qui opteront pour le transport ferroviaire, Europorte fournit des solutions sur mesure et flexibles, conformes aux exigences des industriels en termes de ponctualité, fiabilité et flexibilité comme le Groupe Eurotunnel le démontre chaque jour depuis 15 ans.

Europorte France et Europorte Link assurent le transport de fret ferroviaire de tout type et sur toute distance par trains entiers ou wagons isolés. Leur parc de 30 locomotives, dont 12 électriques, tractent plus de 100 trains par semaine sur les principaux axes du réseau ferré national. Avec 162 collaborateurs, leurs 5 agences réparties sur l'ensemble du territoire servent des clients industriels de secteurs, comme les matériaux de construction et le verre, le transport combiné, l'agroalimentaire, la mécanique, la sidérurgie, le pétrole et l'automobile. Europorte Link est spécialisée dans le secteur du train combiné.

Des solutions intégrées transmanche

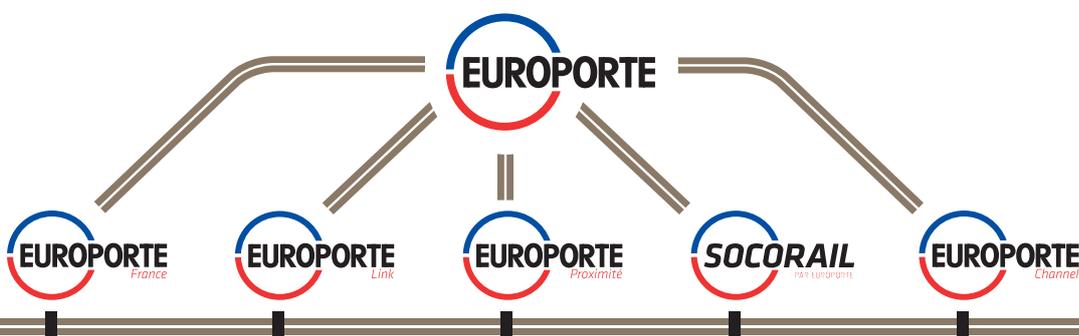
Europorte Channel, née en 2007 sous le nom Europorte 2, a été le premier opérateur français – hors SNCF – à avoir obtenu une licence l'autorisant à développer des services ferroviaires dans l'ensemble de l'Union européenne. Maillon clé de la volonté d'Eurotunnel de développer le fret ferroviaire transmanche, Europorte Channel développe pour les trains de marchandises une offre qui apporte à cette activité les mêmes qualités et simplicité de service qui ont fait le succès des Navettes Camions. Cette filiale proposera également des solutions intégrées transmanche, comprenant aussi la traction des trains sur le territoire britannique (voir page 18).

Prestations de services logistiques sur les sites industriels

Socorail réalise, depuis plus de 30 ans, des prestations de services de logistique interne sur les sites industriels, notamment dans les secteurs du pétrole, de la chimie, de la sidérurgie, de l'automobile et des matériaux de construction. L'entreprise assure toutes les manutentions ferroviaires sur les embranchements privés, le chargement de wagons citernes, la maintenance des voies ferrées, la tenue des guichets et les chargements de camions citernes.

Ses savoir-faire ne se limitent pas au seul domaine du transport ferroviaire. Son offre s'étend aussi aux prestations logistiques telles que la gestion des opérations de chargement de wagons, camions et navires, au conditionnement et à l'empotage de produits chimiques et pétroliers, à la conduite de postes de chargement, de ponts élévateurs, de grues... Les équipes de Socorail prennent également en charge la gestion de magasins et assurent le contrôle des réglementations relatives aux denrées alimentaires ou aux matières dangereuses. Socorail compte 350 collaborateurs. Elle dispose de quatre agences régionales, et ses équipes interviennent dans 30 sites industriels en France avec un parc de 61 locomotives de manœuvre.

Europorte Proximité est un opérateur ferroviaires qui gère la circulation de trains complets ou formés de « wagons isolés » sur des voies secondaires à trafic réduit. La société assure également la maintenance des infrastructures ferroviaires, en sous-traitance de la SNCF ou des collectivités locales. Aujourd'hui, cette filiale opère 70 km de lignes autour de son agence de Châtillon-sur-Seine (Côte-d'Or) et 80 km de lignes à partir de son agence de Gray (Haute-Saône). Son atelier de Gray effectue la maintenance des locomotives diesels. Europorte Proximité emploie une quarantaine de salariés. Elle dispose de 20 locomotives diesels et d'un parc de matériel spécialisé dans l'entretien des voies.



Europorte 2 dédié au fret ferroviaire transmanche devient Europorte Channel

2 403

trains traités au sol à Frethun (Pas-de-Calais) en 2009 par Europorte 2

278

trains tractés dans le tunnel sous la Manche par Europorte 2

11

locomotives Classe 92 Brush/Bombardier et une Prima (Alstom), dans le parc d'Europorte 2

Opérateur ferroviaire de proximité à Frethun (Pas-de-Calais), dans le Tunnel et sur le réseau britannique, Europorte 2 poursuit désormais ses activités sous le nom d'Europorte Channel et devient l'une des entités d'Europorte, la marque qui porte l'ensemble des activités du groupe dans le fret ferroviaire.

Europorte 2 a débuté ses activités opérationnelles en novembre 2007, lesquelles se répartissent entre trois missions principales.

Europorte 2 assure les opérations au sol sur les trains de marchandises pour le compte des opérateurs ferroviaires : attelage et dételage des locomotives, manœuvres, contrôles de sécurité, documents réglementaires et suivi du trafic transmanche. En 2009, deuxième année pleine d'exploitation, la société a ainsi traité 2 403 trains, soit 12 % de moins que l'année précédente.

Grâce à ses 11 locomotives Brush spécialisées, type Classe 92, Europorte 2 tracte une partie du trafic fret ferroviaire dans le tunnel sous la Manche entre les terminaux français de Frethun (Pas-de-Calais) et britannique à Dollands Moor (Kent). Le nombre de trains de marchandises tractés a régressé de 55 % en 2009 en raison de la crise économique, mais aussi d'un changement de stratégie chez l'un de nos concurrents. Cette baisse du trafic a été compensée par la signature de nouveaux contrats avec la SNCF et sa filiale Fret Europe. Les résultats enregistrés début 2010 permettent d'envisager une forte reprise de l'activité cette année.

Eurotunnel, via sa filiale, assure les missions de secours des Eurostar et des autres trains rapides sur la ligne à grande vitesse britannique HS1 entre Folkestone et la gare Saint-Pancras de Londres.

Formation des conducteurs sur le réseau britannique

Dans la perspective de développer des services ferroviaires couvrant la traversée de la Manche et le Royaume-Uni, Europorte 2 a poursuivi en 2009 la mise en service, après révision et maintenance, de son parc de locomotives Class 92. Ces machines, de même famille technique que celles qui tractent les Navettes Eurotunnel, sont homologuées pour circuler dans le tunnel et sur l'ensemble du réseau ferré britannique électrifié.

La société a également engagé la formation des conducteurs des Class 92 sur l'axe Londres-Daventry. Europorte 2 a ainsi pu circuler pour la première fois sur le parcours britannique vers le sud de l'Angleterre, où se concentrent les principales plates-formes logistiques du Royaume-Uni.

Solutions intégrées transmanche

Rebaptisée Europorte Channel, cette filiale à 100 % d'Eurotunnel s'intègre désormais dans Europorte, la société ferroviaire du groupe constituée après l'acquisition des actifs français de Veolia Cargo. Europorte Channel poursuit les mêmes activités avec la volonté, en tant que prestataire de services au sol et de traction, de favoriser l'open access au Tunnel pour l'ensemble des opérateurs ferroviaires.

L'entreprise entend également développer le fret ferroviaire transmanche en procurant à ses clients la même qualité de service et la simplicité qui ont fait le succès des Navettes d'Eurotunnel. Europorte Channel offrira aussi des solutions intégrées transmanche comprenant la traction des trains sur le territoire britannique.



Eurotunnel va gérer la plus grande zone de fret ferroviaire de France à Dunkerque

200 km

de voies, le plus grand réseau ferroviaire portuaire de France confié à Eurotunnel

4 millions d'euros

de revenus par an pour Eurotunnel, gestionnaire d'infrastructure délégué

Devenu un acteur majeur du fret ferroviaire privé avec la création d'Europorte, Eurotunnel poursuit sa stratégie de développement en signant avec le port de Dunkerque son premier contrat de gestion d'infrastructure hors du périmètre du Tunnel. La situation géographique remarquable de cette zone ferroviaire, entre la Belgique et le Royaume-Uni, ouvre de nouvelles perspectives de développement au-delà du transmanche.

Fin décembre 2009, le port de Dunkerque a choisi, au terme d'un appel d'offres européen, de confier l'exploitation et la maintenance de son réseau ferroviaire à Eurotunnel, jusqu'alors pris en charge par la SNCF. Cette infrastructure s'étend sur une distance d'environ

25 km entre Dunkerque et Gravelines. Elle comprend 200 km de voies ferrées, dont 50 km électrifiés, sept faisceaux et cinq postes d'aiguillage. Il s'agit de la plus grande zone de fret ferroviaire de France, devant notamment celles des ports de Marseille ou du Havre.

Le contrat de gestion déléguée d'infrastructure s'étend sur une durée de sept ans ferme auxquels s'ajoute une tranche conditionnelle de quatre années supplémentaires. Il représente un montant d'environ 4 millions d'euros par an. La mission comprend l'entretien des voies, de la caténaire, de la signalisation et d'une partie de l'alimentation électrique ainsi que la gestion de la circulation des trains et de l'interface avec le Réseau ferré de France.

Eurotunnel gèrera ce réseau à partir du 1^{er} janvier prochain. Le gain de cet appel d'offres consolide la reconnaissance de nos savoir-faire en maintenance et en exploitation d'infrastructures ferroviaires. Ce premier contrat positionne Eurotunnel comme un acteur légitime à saisir d'autres opportunités dans la gestion d'infrastructures de transport.

Projet de rénovation de la ligne Dunkerque-Calais

Entre le port de Dunkerque, avec son potentiel de plate-forme intermodale maritime à orientation ferroviaire, et les activités d'Eurotunnel dans le fret en France, transmanche et en Grande-Bretagne, les complémentarités ne demandent qu'à se développer. La perspective de la rénovation de la ligne Calais-Dunkerque, envisagée par RFF et le Conseil régional du Nord-Pas-de-Calais, s'inscrit tout à fait dans cette perspective. Eurotunnel suscite l'émergence, dans le cadre du pôle de compétitivité i-trans¹ (voir aussi page 22), d'un projet d'électrification, voire de doublement de la liaison ferroviaire de 38 km entre le port de Dunkerque et le raccordement au Terminal français d'Eurotunnel à Coquelles, en prévision des augmentations à venir du trafic fret.

¹ Le pôle de compétitivité i-trans, dont Eurotunnel est partenaire depuis son lancement, associe les principaux acteurs de l'industrie, de la recherche et de la formation du ferroviaire et des transports terrestres présents dans le Nord-Pas-de-Calais et en Picardie.

01 Via ses filiales, le Groupe Eurotunnel développe ses activités le long de la Côte d'Opale et propose des solutions intégrées de qualité pour le trafic ferroviaire transmanche





MAINTENANCE
P.22-23

EXPLOITATION
P.24-25

Expertise

TECHNOLOGIES DE POINTE, SERVICE ET SÉCURITÉ

Eurotunnel innove et investit pour être toujours plus performant et rentable



SÛRETÉ
P.28

DÉVELOPPEMENT IMMOBILIER
P.29

SÉCURITÉ
P.26-27

**RESSOURCES
HUMAINES**
P.30

ACHATS
P.31

Maintenance : la quête de l'excellence, au quotidien et pour l'avenir

Optimisation des temps d'entretien, détente des cycles, innovations, grands projets : les équipes de maintenance d'Eurotunnel s'efforcent de progresser sans cesse pour accroître la disponibilité commerciale du système de transport avec le plus haut niveau de sécurité, tout en optimisant les coûts de leurs opérations.

10 % de temps gagné dans la disponibilité de l'infrastructure

Le programme TIME (Tunnel Infrastructure Maintenance Excellence*) vise à rendre plus efficace chaque opération et à améliorer la coordination générale, en réduisant les temps de maintenance et en regroupant les travaux. Sa mise en œuvre a déjà permis de réduire de 10 % les temps d'indisponibilité de l'infrastructure pour travaux. À l'achèvement du processus, le programme devrait générer une économie d'environ 1,5 million d'euros par an sur les coûts de main-d'œuvre, par la réduction des tâches confiées aujourd'hui aux sous-traitants.

GSM-R : des radiocommunications de pointe

Après deux années d'études techniques et un appel d'offres européen, la signature en décembre 2009 avec Alcatel-Lucent d'un contrat de 21,5 millions d'euros initie un projet majeur de modernisation. Eurotunnel a choisi de moderniser son système de radiocommunications analogique par une solution numérique GSM-R (*Global System for Mobiles Communications-Railways*), une composante d'ERTMS, le système européen de surveillance du trafic ferroviaire. Le tunnel sous la Manche se positionne ainsi comme le maillon le plus avancé de la signalisation sur la ligne Londres-Paris-Bruxelles. Cet investissement permettra d'accroître la vitesse et la fréquence des trains en toute sécurité, et d'accompagner sereinement le développement du trafic. Le dispositif sera opérationnel en 2012, à temps pour les Jeux Olympiques de Londres.

Accroître la longévité des voies

Toujours à la pointe de l'innovation, Eurotunnel est partenaire du pôle de compétitivité i-trans. Dans ce cadre, le groupe est chef de file du projet TTSA (*Track Train System Availability*) qui développe quatre procédés ou produits capables d'accroître la disponibilité des voies de chemin de fer : nouveau matériau et forme innovante pour allonger la durée de vie des rails, nouvelle méthode de soudure, alliage plus résistant pour les cœurs de voie. Les travaux se

4

wagons de Navettes Camions

rénovés chaque mois (nouveau plancher, châssis rénové) en 2010 dans les ateliers d'Eurotunnel

9

club-car rénovés pour le confort des chauffeurs

poursuivent avec des avancées prometteuses, au vu des résultats des tests réalisés notamment dans le tunnel sous la Manche, un banc d'essai en grandeur nature idéal puisque les installations y sont soumises au trafic le plus intense du monde.

Préparer l'avenir des Navettes Camions

Eurotunnel poursuit sa démarche de pérennisation de la flotte de ses 15 Navettes Camions, dont 7 fournies par Breda et 8 par Arbel, en combinant la restauration des deux types de wagons en circulation et la définition du wagon du futur. La première génération, construite par Breda, va bénéficier d'importantes réparations. Après les tests d'un nouveau plancher et d'un châssis renforcé sur un prototype en 2009, la restauration d'un premier lot de 126 wagons Breda sera lancée en 2010. Dans le même temps, un nouveau type de superstructure en pagode a été testé en 2009 sur un wagon Arbel qui devrait permettre de prolonger la durée de vie de ces matériels.

Une maintenance orientée qualité

En 2009, le trafic moins intense dû à la baisse temporaire de disponibilité du Tunnel et au contexte économique global a été mis à profit pour accélérer différents programmes, afin de préparer la reprise. La rénovation en profondeur de 9 *club-car*, voitures qui accueillent les chauffeurs des poids lourds sur les Navettes Camions, s'est achevée en 2009, avec un an d'avance sur le programme initial. De même, le remplacement des tuyauteries pneumatiques et la première phase de sécurisation des câbles des Navettes Passagers se sont terminés en juin, six mois plus tôt que prévu.

* ou Excellence de la maintenance de l'infrastructure du Tunnel.

01 La phase 1 de la sécurisation des câbles des Navettes Passagers s'est terminée en juin 2009.

02 Pendant les travaux de reconstruction de l'intervalle 6, entre octobre 2008 et février 2009, des programmes de maintenance lourde du matériel roulant ont été anticipés, de manière à aborder la reprise d'activité avec une flotte révisée.

1,5

million d'euros économisés par an
à terme, dans le cadre du projet TIME,
dévoué à la maintenance de l'infrastructure

10%

de temps de disponibilité
supplémentaire du Tunnel grâce
à une nouvelle organisation des travaux
conçue en 2009



01



02

Expertise

Exploitation, concilier qualité de service et maîtrise des coûts



Fluidité renforcée des circulations et réorganisation du parcours des voyageurs sur les Terminaux, nouveaux panneaux d'information, ajustement de la taille des Navettes Camions à la demande des transporteurs, tous les projets mis en œuvre ou en cours de développement par les équipes de l'exploitation contribuent à améliorer la qualité de service à nos clients tout en maîtrisant le coût des opérations.

Aujourd'hui, les clients des Navettes Passagers d'Eurotunnel peuvent franchir le péage d'entrée sur nos terminaux de Folkestone et de Coquelles deux fois plus vite qu'avant. Une seule condition : avoir indiqué le numéro de plaque d'immatriculation du véhicule lors de la réservation du passage. Pour réaliser cette prouesse, le système IRIS, mis en place en 2009, utilise des caméras vidéo reliées au système informatique. Placées à l'entrée du site, elles captent la plaque de la voiture et transmettent les images à l'ordinateur, où un logiciel spécialisé assure la reconnaissance automatique du numéro. La voiture est ainsi identifiée en temps réel et l'enregistrement est immédiat. Ensuite, sur le Terminal, d'autres caméras accompagnent le véhicule de telle sorte que sa position est connue à chaque instant. Ce qui permet de fluidifier le trafic pour le plus grand confort des voyageurs et une meilleure efficacité des opérations. Si une voiture prévue sur le prochain départ n'est pas prête à monter sur la Navette, elle peut être facilement reportée sur la suivante, tandis que l'équipe d'exploitation propose aussitôt la place à un autre client.

Une circulation encore plus fluide sur le terminal Passagers de Coquelles

Une nouvelle avancée majeure interviendra en 2010 (si nous obtenons l'accord nécessaire des autorités britanniques) pour rendre le passage de nos clients sur le terminal de Coquelles encore plus simple et plus agréable. Au lieu que les contrôles frontaliers s'effectuent seulement dans les minutes qui précèdent l'embarquement dans la Navette, ceux-ci seront réalisés dès l'arrivée, comme dans les aéroports. Si bien que les passagers auront ensuite l'esprit libre pour se restaurer ou faire leurs emplettes dans le bâtiment Passagers avant leur voyage sous la Manche. Parallèlement, un nouveau système d'information de la clientèle sur les Terminaux est en cours de développement. Déployé à partir de 2010, il mettra en œuvre de grands panneaux vidéo à messages variables sur les deux Terminaux d'Eurotunnel.

Adapter l'exploitation à la demande

Dans les conditions particulières de l'exercice 2009, les équipes de l'exploitation se sont efforcées de continuer à améliorer la qualité de service tout en adaptant les moyens mis en œuvre aux conditions de trafic. La flexibilité de notre système de transport permet notamment de réduire ou d'accroître la capacité des Navettes plutôt que de limiter la fréquence des départs. En 2009, pendant quelques mois, le nombre de wagons de certaines Navettes Camions, la nuit et le week-end, a été ramené à 16 au lieu de 30 habituellement. Cette souplesse, dont ne disposent pas les ferries, a apporté des réductions de coûts significatives en énergie de traction, en maintenance du matériel roulant ou en prestations de sous-traitance pour le calage des poids lourds sur les wagons. Les transporteurs ont, eux, continué à bénéficier d'une offre de 4 départs par heure qu'Eurotunnel est le seul opérateur transmanche à leur proposer. Avec les Navettes Camions, leurs camions sont sûrs de franchir le détroit en 90 mn au maximum d'autoroute à autoroute. Les services en demi-Navette ont disparu dès la reprise de la demande en décembre 2009. À l'inverse, pour absorber les prochaines pointes de trafic, Eurotunnel est prêt à porter à 32 le nombre de wagons par Navette.

Par ailleurs, comme le trafic transmanche est soumis à des variations saisonnières, Eurotunnel emploie un volume variable de personnel intérimaire et développe la polyvalence de son personnel. La plupart des agents de l'exploitation ont les compétences requises pour occuper différents postes. Les conducteurs sont qualifiés comme agents de trains, les membres d'équipage peuvent travailler dans les Terminaux. Cette organisation des ressources humaines apporte elle aussi une flexibilité précieuse pour effectuer les arbitrages les plus pertinents qui concilient la qualité de service et l'efficacité productive.



**TOUTES LES INFOS ET LES TICKETS
NAVETTES CAMIONS SUR MOBILE**

Depuis octobre 2009, les clients des Navettes Camions qui ont un compte chez Eurotunnel peuvent accéder à l'extranet du groupe depuis leur téléphone portable. Depuis la cabine du camion, les chauffeurs peuvent acheter un e-ticket, connaître l'état du trafic ou vérifier la situation de leur compte.



18 GRANDS TRANSPORTEURS ROUTIERS ADHÈRENT AU CLUB DÉVELOPPEMENT DURABLE DU DÉTROIT



Eurotunnel a créé fin 2009 le Club Développement durable du Détroit

qui compte à ce jour 18 grands transporteurs routiers européens, clients de nos Navettes pour qui la réduction de l'empreinte carbone constitue une priorité : Géodis, Eddie Stobart, Sitra, Waberer's, DSV, Arcese, GEFECO, DHL, UPS, Fedex, TSA, DailyFresh, Transalliance, Capitrans, TNT, Willy Betz, Norbert Dentressangle et RH Freight.

01 Sur le Terminal de Coquelles, un nouveau cheminement des clients des Navettes est à l'étude, de manière à ce qu'ils accèdent au bâtiment Passagers après les contrôles frontaliers, l'esprit libre pour se restaurer ou faire leurs emplettes.

02 Les transporteurs ont continué à bénéficier en 2009 d'une offre de 4 départs par heure et par sens, service qu'Eurotunnel est le seul opérateur transmanche à leur proposer.

02



Sécurité : l'innovation au service de l'intégrité du Tunnel

Le plan «Salamandre», mis en œuvre après l'incendie de 2008, vise à réduire au minimum l'impact sur la disponibilité du système de transport d'un sinistre dont l'éventualité ne peut être écartée. Son dispositif principal, l'installation de quatre Stations d'Attaque du Feu (SAFE) dans le Tunnel, introduit des innovations justifiant le dépôt d'un brevet industriel.

Lors de l'incendie survenu le 11 septembre 2008 à bord d'une Navette transportant des camions, les 32 personnes présentes dans le convoi ont été immédiatement évacuées, et le trafic a pu reprendre 30 heures à peine après le début du sinistre, dès que l'inspection

complète des installations fut achevée. L'incident a démontré toute l'efficacité du système de transport d'Eurotunnel dans la protection physique des personnes. En revanche, les dégradations de l'infrastructure s'avèrent telles que, malgré les prouesses des équipes de maintenance pour réaliser les travaux dans les délais les plus courts possible, la capacité du Tunnel a été réduite de moitié pendant plusieurs mois, ce, jusqu'au 9 février 2009.

Quatre mesures pour préserver l'infrastructure

Comment minimiser les conséquences d'un nouveau sinistre, dont l'éventualité ne peut être écartée, sur la disponibilité de l'infrastructure ? Telle est la question centrale à laquelle le plan «Salamandre» s'efforce de répondre, avec un dispositif en quatre points. Les deux premières mesures ont été prises très rapidement. Pour mieux détecter les camions à risque avant leur chargement sur une Navette, une équipe de contrôleurs de sécurité, représentant l'équivalent de 24 postes à temps plein, a été mise en place sur les deux terminaux d'Eurotunnel. 6 contrôleurs sont présents en permanence sur les quais de Coquelles et de Folkestone. Ils effectuent une double mission d'inspection de sécurité et de sensibilisation. Ils pratiquent notamment des vérifications par

6 contrôleurs

sont présents en permanence sur les quais de Coquelles et de Folkestone (soit l'équivalent de 24 postes créés) pour détecter les camions à risque avant leur chargement sur une Navette

Eurotunnel est le seul système de transport au monde à diffuser ses consignes de sécurité en

9 langues

aux chauffeurs routiers venus de toute l'Europe

20 millions d'euros

investis pour la réalisation de quatre stations SAFE dans le Tunnel

LA COMMISSION INTERGOUVERNEMENTALE

Créée par le traité de Canterbury du 14 mars 1986, la Commission intergouvernementale (CIG)

représente les deux États concédants (France et Royaume-Uni) auprès des deux entités du groupe Eurotunnel titulaires jusqu'en 2086 de la Concession du Lien Fixe transmanche : la société française France Manche et The Channel Tunnel Group. De manière illogique, son financement est entièrement assuré, non pas par les États, mais par le groupe Eurotunnel, à hauteur de 5 M€ par an. La Commission a pour mission de faciliter l'exploitation du tunnel sous la Manche et de prendre tous les règlements nécessaires au bon

fonctionnement de la concession, notamment en matière de sécurité. Elle est assistée dans ce but par un Comité de sécurité composé d'experts. Le Concessionnaire conçoit et propose les dispositions qui lui paraissent opportunes, le Comité de sécurité donne des avis et émet des recommandations à la CIG qui édicte la réglementation susceptible de s'appliquer à la concession. Les États concédants ont également conféré en 2006 à la CIG les attributions d'autorité de régulation chargée de veiller au respect des règles de libre accès à l'infrastructure et d'égalité de traitement des opérateurs ferroviaires utilisateurs de l'infrastructure.

EXERCICE DE SÉCURITÉ BINATIONAL

Dans le but de tester les plans d'intervention des services de secours et leur bonne coordination,

dans l'éventualité d'un accident survenant dans le tunnel sous la Manche, Eurotunnel et les Pouvoirs Publics organisent chaque année un vaste exercice de sécurité « grandeur nature » : le Binat (comme binational), qui mobilise d'importantes

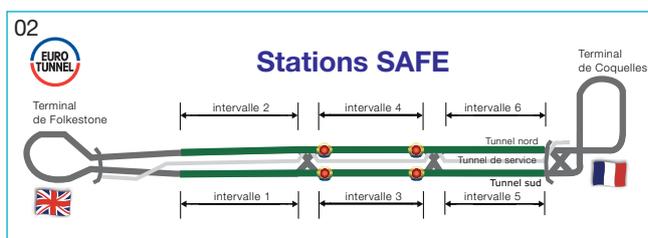
ressources humaines et matérielles. Il s'agit de la seule initiative de cette ampleur dans le monde du transport. L'organisation de cet exercice représente pour Eurotunnel une dépense moyenne de 200 000 €. Tenu en mars 2010, le dernier exercice Binat était le 20^e depuis la construction du Tunnel et le 14^e depuis l'ouverture des services en 1994.

01 L'un des 270 cross-passages d'Eurotunnel, qui relie tous les 375 mètres les tunnels ferroviaires d'Eurotunnel au tunnel de service, système qui permet en cas de nécessité une évacuation rapide, la mise en sécurité des personnes et l'acheminement des secours.

02 Les quatre stations SAFE seront disposées au milieu des deux tunnels, après les *cross-over*, de sorte qu'un conducteur de train, une fois l'incendie détecté, aura le temps de l'acheminer vers une station SAFE où à l'extérieur du Tunnel. Il est prévu qu'elles soient opérationnelles en 2011.



01



sondage dans les cabines, avec l'autorisation des chauffeurs, pour s'assurer que les règles de sécurité sont bien respectées. Les conducteurs se prêtent volontiers à l'exercice et apprécient de pouvoir échanger avec nos agents sur les risques et leur prévention. Parallèlement, un dépliant exposant les consignes de sécurité a été édité en neuf langues. Imprimé sur papier recyclé, il est distribué aux chauffeurs routiers au bureau d'information fret et dans les *club-cars*.

Troisième mesure, des modifications des règles d'intervention de la première ligne de lutte contre les incendies sous-traitée par Eurotunnel aux pompiers français et du Kent en Angleterre doivent leur permettre d'installer des rideaux d'eau de chaque côté d'un convoi en feu dans le tunnel, afin de limiter la propagation de l'incendie.

Quatre stations SAFE dans le tunnel en 2011

La quatrième mesure du plan « Salamandre », validée par la Commission intergouvernementale (CIG), concerne la construction dans le Tunnel de quatre Stations d'Attaque du Feu (SAFE), pour minimiser les dégradations qu'un convoi en feu pourrait faire subir au tunnel. Le principe consiste, en cas d'incendie dans un train et après que tout risque physique a été écarté, soit à conduire le convoi jusqu'à une station où le feu pourra être éteint, soit à le faire sortir. Les stations SAFE seront disposées au milieu des deux tunnels, après les *cross-over*, de telle sorte que, quelle que soit la position du convoi, son conducteur, une fois l'incendie détecté, aura le temps de l'acheminer vers une station SAFE ou à l'extérieur du Tunnel vers les dispositifs d'extinction déjà en place des deux côtés de la Manche.

Chaque station SAFE, d'une longueur de 870 m, comme les plus longues Navettes Camions, sera structurée en sections de 30 m équipées individuellement d'un système de détection de chaleur.

BONNE TENUE DES INDICES DE SÉCURITÉ

La sécurité est, avec la protection de l'environnement, l'un des atouts majeurs

qui ont construit la réputation du transport ferroviaire. Sans compromis, elle constitue la priorité essentielle d'Eurotunnel. Trois indicateurs assurent le suivi de nos performances dans ce domaine. L'indice de mesure de la sécurité individuelle des passagers se maintient à très haut niveau en 2009. Celui de la sécurité collective des passagers a été affecté par l'incendie, avant de retrouver sa tendance positive. Enfin, le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt est resté très satisfaisant malgré une légère baisse en fin d'année.

Une fois le train à l'arrêt, un brouillard d'eau sera immédiatement vaporisé uniquement dans la section où le feu se sera déclenché. Contrairement à la mousse ou aux *sprinklers*, le brouillard d'eau n'a pas besoin d'être dirigé avec précision vers la source de l'incendie. Il crée une ambiance de micro-gouttelettes qui, en contact avec l'incendie, absorbe l'oxygène et la chaleur. Le feu est ainsi éteint, et la température ne peut pas atteindre les 1000°C dégagés par un feu de camion et à partir desquels le béton du tunnel, malgré sa haute qualité, commence à se dégrader. Le procédé conçu par Eurotunnel introduit des innovations qui ont justifié le dépôt d'un brevet.

La construction d'un prototype de station SAFE, d'une longueur de 120 m, a commencé début 2010 dans le Tunnel. Un test grandeur nature est également programmé dans un tunnel d'essais en Espagne au premier semestre. Les travaux, qui représentent un investissement total de 20 millions d'euros, seront poursuivis au second. Eurotunnel s'est fixé l'objectif, sous réserve de l'obtention des autorisations de la CIG, que les quatre stations SAFE soient opérationnelles courant 2011. Le retour sur investissement de ce dispositif doit être très rapide (moins de deux ans), notamment en raison de la réduction des coûts d'assurance après la mise en place d'une telle protection.

Expertise

Sûreté, en concertation avec les Autorités des deux pays

Pour maîtriser les tentatives d'intrusion sur ses sites, Eurotunnel, qui n'est ni en charge du contrôle de la frontière ni doté de pouvoirs de police, travaille en liaison étroite avec les Autorités des États. Le Groupe développe des solutions de haute technologie, avec le souci de préserver la qualité du service à ses clients, la sécurité de son personnel et celle des migrants.

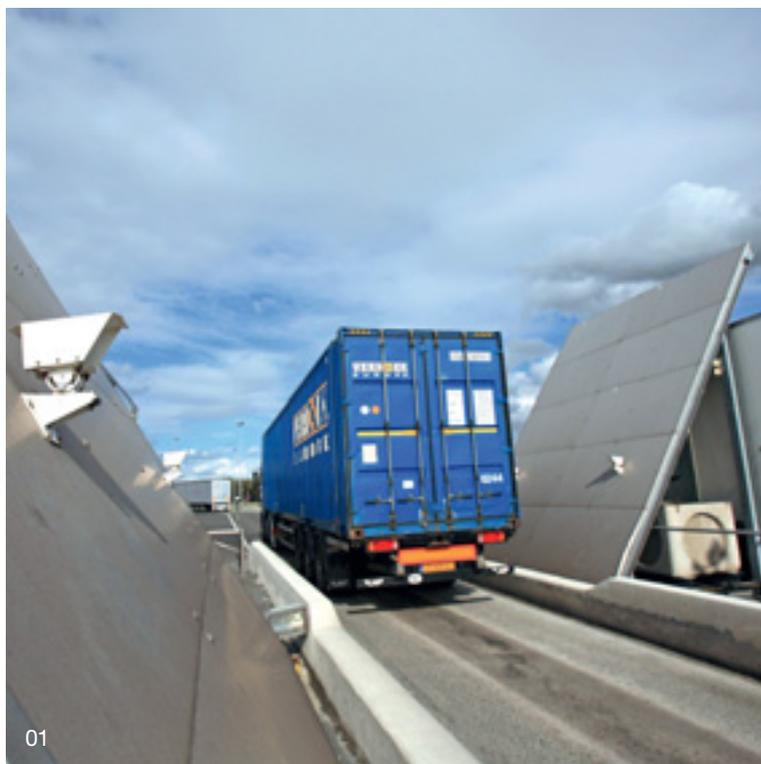
Pour l'ensemble de l'année dernière, la pression des migrants s'est maintenue au niveau de 2008. Après avoir progressé au premier semestre, le nombre d'interpellations a chuté en fin d'année, après la fermeture de la « jungle » de Calais. Une recrudescence des tentatives d'intrusion s'est manifestée à la fin du premier trimestre 2010. Le dialogue permanent avec les autorités françaises et britanniques porte ses fruits. La mise en œuvre de moyens supplémentaires par le ministère français de l'Intérieur a conduit à un doublement des interpellations à l'extérieur du site de Coquelles.

150 PERSONNELS MOBILISÉS

La mission de sûreté mobilise actuellement 150 personnes, dont 125 chez un sous-traitant spécialisé dont le contrat a été renouvelé en 2009, et 25 en interne.

CONTENTIEUX DE SANGATTE

Le contentieux dit de Sangatte a été définitivement soldé avec l'État britannique qui a versé au Groupe en 2009 une indemnité complémentaire de 8 millions d'euros. Elle s'ajoute aux 24 millions comptabilisés en 2008, après l'accord intervenu avec l'État français. Au total, ce sont donc 32 millions d'euros de compensations qui auront été obtenus auprès des deux Autorités concédantes, au terme de difficiles négociations.



01 À l'entrée du terminal de Coquelles, un scanner à ondes passives (inoffensives pour l'être humain) et un système vidéo permettent la détection d'éventuels passagers clandestins cachés à bord des camions.

D'autre part, un accord signé le 1^{er} avril 2009 avec M. Phil Woolas, ministre britannique de l'Immigration et des Frontières, vise à améliorer l'efficacité et la rapidité des contrôles frontaliers sur le terminal français. Globalement, les moyens mis en œuvre permettent d'arriver à une étanchéité de la frontière quasi totale. Ceci est particulièrement important pour les transporteurs qui sont exposés à de lourdes amendes si des clandestins sont découverts dans leurs camions.

Une base vie pour Vigipirate à Coquelles

Le groupe met en œuvre tous les moyens de son ressort pour que l'évolution positive observée en fin d'année perdure dans les années à venir. Dans cet esprit, Eurotunnel a décidé de mettre à la disposition des autorités militaires une base vie sur son site français. Cette installation pourra héberger jusqu'à 60 militaires à partir de 2010. Parallèlement, pour faciliter la surveillance, l'aménagement en cours d'une piste de ronde va rendre accessible en véhicule l'intégralité du périmètre.

En 2009, Eurotunnel a investi 1,3 M€ dans le double souci de préserver la propre sécurité des migrants et la qualité de service à ses clients. D'importants travaux ont été réalisés sur les 17 kilomètres de clôtures qui entourent nos sites de Coquelles et de Folkestone. Les équipements de contrôle infrarouge et à rayons X pour les bagages ont été remplacés. La modernisation du système de surveillance vidéo, déjà réalisée en 2008 à Folkestone, a commencé à être mise en œuvre sur le terminal français.

Système anti-intrusion innovant

Un système anti-intrusion automatisé est en cours de développement. Le dispositif associe un ensemble de caméras vidéo de surveillance et un logiciel d'analyse d'image capable de discerner la nature des tentatives d'intrusion et de déclencher automatiquement les alertes uniquement en cas de risque réel.

Développement : Eurotunnel relance sa mission d'aménageur

Disposant de nouvelles marges de manœuvre financières, Eurotunnel peut relancer les activités de développement local que l'Etat français lui a confiées. En plus des zones d'aménagement concerté autour du terminal de Coquelles, un projet de complexe touristique devrait voir le jour prochainement à Sangatte.

Parallèlement au Traité de Concession signé entre les États et Eurotunnel, le groupe s'est vu confier, par les Pouvoirs Publics, une mission d'aménageur local. Considérant que le tunnel sous la Manche et ses Navettes ne sont pas seulement un système de transport performant mais peuvent aussi jouer un rôle moteur dans le développement économique de la région de Calais, l'État français a doté Eurotunnel d'importantes réserves foncières à proximité de son terminal de Coquelles.

Elles se répartissent essentiellement en trois emprises sur lesquelles ont été prévues autant de Zones d'Aménagement Concerté : la ZAC I, environ 700 ha sur la commune de Coquelles, inclut le Terminal d'Eurotunnel et la *Cité-Europe*. Les 80 ha de la ZAC II se situent entre la ZAC I et la ville de Calais. Enfin, la ZAC 360 couvre un territoire compris entre le portail du Tunnel et la gare de Frethun.

Remarquablement situé à proximité de Calais, aux portes du tunnel sous la Manche et relié directement à trois autoroutes, au centre des flux d'Europe du Nord, du Royaume-Uni et du continent, cet emplacement bénéficie d'une attractivité économique et touristique de dimension européenne.

Eurotunnel y a déjà permis de nombreuses implantations qui ont suscité la création d'environ 2 500 emplois. La ZAC I intègre déjà un pôle commercial avec notamment *Cité-Europe* (le dixième centre commercial de France !), un pôle loisirs qui comprend un cinéma multiplex de 12 salles et une Cité Gourmande forte d'une vingtaine de restaurants, un pôle hôtelier qui accueille trois enseignes du groupe Accor et un vaste parc d'affaires.

Parachèvement de la ZAC I

Les promesses de vente signées avec trois concessionnaires automobiles, un distributeur de produits d'entretien industriels et une grande enseigne spécialisée dans l'équipement de la maison marqueront en 2010 l'achèvement de l'aménagement de la ZAC I (photo ci-contre). Eurotunnel s'apprête également à lancer des études pour l'aménagement de 40 ha de la ZAC II, afin de définir un

 PARTENARIAT AVEC LA CITÉ INTERNATIONALE DE LA DENTELLE ET DE LA MODE DE CALAIS

Eurotunnel a noué un partenariat avec la Cité internationale de la dentelle et de la mode de Calais (CIDM), avec la volonté d'encourager toutes les initiatives susceptibles de renforcer l'attractivité de son territoire, notamment par l'implantation d'équipements culturels. Ce musée, inauguré le 16 juin 2009 par Christine Albanel, ministre de la Culture à cette date, et Natacha Bouchart, maire de Calais, expose une aventure technologique et économique qui, comme Eurotunnel, associe étroitement le Royaume-Uni et la France. Ce sont en effet des mécaniciens et ingénieurs de Nottingham, émigrés au début du XIX^e siècle, qui ont apporté à Calais leur savoir-faire dans

la fabrication du tulle et lui ont permis de devenir, en moins d'un siècle, la capitale de la dentelle mécanique. La CIDM et Eurotunnel ont signé deux accords. Une convention de don permettra l'acquisition ou la restauration d'un objet mettant en valeur la relation franco-britannique dans le développement de l'industrie dentelière à Calais. Le contrat de partenariat prévoit, lui, la mise en œuvre par Eurotunnel d'un dispositif de communication mettant en valeur la Cité de la dentelle, notamment sur son site Internet et dans les Navettes Passagers. De son côté, la CIDM propose aux clients d'Eurotunnel des réductions de 50 % sur tous les tarifs d'entrée.

projet d'aménagement dans les domaines culturel, scientifique et/ou des loisirs capable d'apporter une nouvelle attractivité au Calais. Enfin, une réflexion devra être conduite en liaison avec les collectivités locales pour valoriser les 40 ha de la ZAC 360 de Frethun, situés à 100 m des voies du Terminal d'Eurotunnel.

Un golf et un ensemble immobilier à Sangatte

Eurotunnel, dans le cadre de la convention de revitalisation du Calaisis signée en 2005 avec l'Etat, a remis à la mairie de Sangatte toutes les études déjà réalisées sur le projet de golf, associé à des équipements hôteliers et un programme immobilier. La municipalité a ensuite mis en œuvre la concertation préalable qui prépare la procédure de déclaration d'utilité publique, nécessaire pour acquérir les terrains complémentaires à l'opération qui devrait couvrir 120 à 130 ha. Eurotunnel répondra à l'appel à candidature qui sera lancé ensuite et qui devrait attirer nombre de compétiteurs. Chacun d'entre eux disposera, en toute transparence, de l'intégralité des études réalisées par Eurotunnel pour préparer son dossier.



Expertise

Ressources humaines : adaptation et renforcement des savoir-faire

La flexibilité de l'organisation d'Eurotunnel a permis d'adapter les ressources humaines aux conditions particulières de l'année 2009, sans aucun recours à des mesures sociales négatives.

En début d'année, pendant les travaux de restauration du Tunnel, 70 collaborateurs ont été provisoirement affectés à des fonctions de support des travaux, choix qui a permis d'éviter le recours à des mesures de chômage technique.

Notre politique de gestion des heures supplémentaires a elle aussi facilité les ajustements nécessaires. En vertu d'accords négociés avec les partenaires sociaux, Eurotunnel rémunère les heures supplémentaires en temps de récupération, à prendre en fonction des besoins de l'entreprise. Après deux années d'activité très soutenue, le volume d'heures à récupérer était très important. Plus de 142 000 heures de récupération ont été prises par les salariés d'Eurotunnel en 2009, ce qui a notamment permis d'éviter toute mise au chômage technique à la suite de l'incendie.

Améliorer la qualité de vie au travail

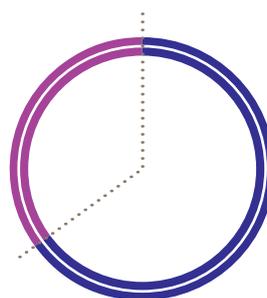
Le projet d'entreprise Agora lancé en 2007 côté français et en 2008 côté anglais se poursuit de manière pérenne dans ses deux dimensions. Le renforcement du savoir-faire managérial s'est traduit en 2009 par une très forte remontée du nombre d'entretiens d'évaluation. Alors que cet outil de management avait été quelque peu délaissé les années précédentes, 95 % des salariés du groupe ont bénéficié d'un entretien d'évaluation en 2009. Sur le second axe du projet Agora, l'amélioration de la qualité de vie au travail, les sept « Initiatives » sont bien installées. Eurotunnel a par exemple rendu hommage à près de 200 salariés présents dans l'entreprise depuis au moins dix ans au cours de cérémonies conviviales des deux côtés de la Manche.

De même, au cours de la « Journée de découverte familiale » organisée à Coquelles en septembre, près de 650 personnes, collaborateurs d'Eurotunnel et leurs proches ont pu visiter les installations de maintenance, notamment l'atelier le plus long du monde (825 m), qui peut recevoir une Navette Camions complète, et parcourir à pied quelques centaines de mètres dans le tunnel de service.

De nouvelles tenues de travail en 2010

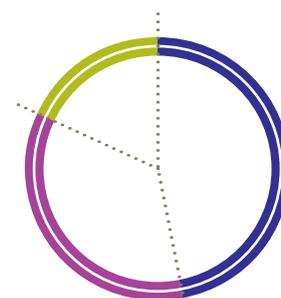
Le projet de renouvellement des tenues de travail conduit en concertation avec l'ensemble du personnel est en voie d'achèvement. Le styliste sélectionné après appel d'offres a remis les

RÉPARTITION DES SALARIÉS D'EUROTUNNEL PAR PAYS



65 % (1518) France (ESGIE)
35 % (822) Royaume-Uni (ESL)

RÉPARTITION DES SALARIÉS D'EUROTUNNEL PAR ACTIVITÉ



47 % (1098) Exploitation
35 % (830) Maintenance
18 % (412) Autre

Total : 2 340 salariés.

Soit 2 280 équivalents temps plein (le pays retenu est celui du lieu de travail, quelle que soit la nationalité du salarié).

différentes tenues. Elles sont testées en situation par une trentaine de collaborateurs. Après les ultimes mises au point, la phase des essayages a commencé. Les livraisons aux 1 500 salariés concernés devraient intervenir courant 2010. Ce projet poursuit deux objectifs principaux : donner aux salariés un niveau de confort supérieur et améliorer l'image de marque d'Eurotunnel face à ses clients.

Un effort de formation soutenu

Eurotunnel consacre chaque année plus de 2,5 % de sa masse salariale à la formation de son personnel. La poursuite de l'internalisation de cette fonction a permis de réduire légèrement les dépenses de formation. Le nombre de jours de formation moyen par an s'établit à 3,95 jours par collaborateur. D'importants investissements interviendront en 2010 avec l'acquisition d'un nouveau simulateur de conduite des locomotives et un programme de formation à la sécurité et à la gestion de la clientèle en situation de stress, conçu en collaboration avec Air France, qui utilise un simulateur incluant une Navette grandeur réelle et un *cross-passage*, grâce auxquels les évacuations de passagers sont reproduites dans des conditions réelles. 447 conducteurs, chefs de train et membres d'équipage, français et britanniques, bénéficieront de cette formation.

Négociations avec les partenaires sociaux

L'évolution de la législation française a conduit à la tenue de négociations avec les partenaires sociaux sur la prévoyance, l'égalité hommes-femmes et l'emploi des seniors. Avant qu'une directive du ministère du Travail sur la prise en considération du stress dans le cadre professionnel ne soit publiée, Eurotunnel avait pris l'initiative d'élaborer, dès 2009, en concertation avec le comité d'entreprise et le CHST, une charte relative aux risques psychosociaux. Une commission chargée de prévenir ces risques a été créée. Réunissant des représentants du personnel et des médecins du travail, elle peut être sollicitée anonymement par les collaborateurs qui ressentiraient des difficultés de ce type. Dans le prolongement de cette initiative, Eurotunnel a signé en février 2010 un accord sur la prévention et le traitement des risques psychosociaux dans l'entreprise avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives. En plus du dispositif antérieur, il rend possible l'appel à psychologue et prévoit qu'un consultant spécialisé dressera un diagnostic à l'échelle de l'entreprise.

Achats : un facteur clé de la maîtrise des coûts

La direction des Achats d'Eurotunnel
a enregistré en 2009 une diminution de

15,5%

des engagements dans le périmètre
des dépenses extérieures placées
sous sa responsabilité

La politique d'achats d'Eurotunnel a une nouvelle fois apporté sa pleine contribution à la maîtrise des coûts du groupe. Les nouveaux succès remportés dans la négociation de grands contrats sont le fruit d'un processus collaboratif qui associe étroitement la direction des Achats et les entités opérationnelles.

Le début de l'année 2009 a été consacré à la finalisation des contrats liés à la remise en état des 650 m de tunnel détériorés par l'incendie de septembre 2008. Ce chantier, d'un montant global de 57 millions d'euros, a été réalisé en trois mois, livré avec quelques jours d'avance sur le programme et un investissement légèrement inférieur au budget initial.

Renouvellement de plusieurs gros contrats

La direction des Achats a géré le renouvellement de plusieurs gros contrats en fin de cycle, notamment ceux concernant la sûreté du site de Coquelles, l'agence média du groupe, le renouvellement des uniformes et la mise en place du contrat de la mutuelle pour le personnel ESGIE, ou le contrat multiservice sur nos implantations anglaises (calage, sûreté, viabilité hivernale, nettoyage...). Les primes d'assurance ayant triplé cette année à la suite de l'incendie, un nouveau courtier a été sélectionné, et Eurotunnel s'emploie à faire revenir ses coûts d'assurance à des niveaux convenables.

Finalisation de grands contrats

Engagée depuis deux ans, la négociation du nouveau système numérique de radiocommunications GSM-R s'est achevée en 2009,



dans des conditions très satisfaisantes. L'affaire a été conclue avec Alcatel-Lucent sur un montant de 21,5 millions d'euros, inférieur aux évaluations initiales. Autre important contrat, l'approvisionnement en électricité de traction, environ 30 millions d'euros par an, représente l'un des principaux coûts d'exploitation d'Eurotunnel. Un renouvellement doit intervenir en 2010. Pour ce qui concerne la construction des quatre stations SAFE, la négociation contractuelle avec les entreprises de génie civil et les fournisseurs de solutions a été menée entre juin et décembre 2009.

Rééquilibrage des achats entre la France et le Royaume-Uni

Le tiers seulement des fournisseurs d'Eurotunnel sont britanniques. Eurotunnel s'efforce d'accroître leur nombre afin d'élargir le pool d'entreprises du Royaume-Uni qui connaissent bien le tunnel sous la Manche et ses problématiques techniques. La rapidité et la qualité de la restauration du Tunnel ont été favorisées par le fait que le sinistre a eu lieu dans une partie du Tunnel proche du portail français. Il a donc été possible de faire appel à des partenaires familiers de l'infrastructure à restaurer.

À cette motivation de fond s'ajoute un aspect conjoncturel : dans les périodes où le taux de change penche en défaveur de la livre sterling face à l'euro, les achats réalisés au Royaume-Uni sont plus avantageux. En 2009, 32 % des facturations ont été libellées en livres, au lieu de 25 % l'année précédente.

 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE
AVEC LES FOURNISSEURS

Engagé dans le développement durable, Eurotunnel souhaite associer plus étroitement ses fournisseurs à cette démarche. Le choix des entreprises partenaires prend en compte différents critères mesurant leur relation à la dimension environnementale et les solutions innovantes qu'ils proposent dans ce domaine.



RSE

ENVIRONNEMENT ET SOCIAL : EUROTUNNEL RESPONSABLE

Un bilan reconnu, des engagements constants, de nouvelles initiatives



ENVIRONNEMENT

P.34

SOCIÉTAL

P.37

La protection de l'environnement au cœur de la stratégie

260 000

litres de carburant économisés à terme (par an) par l'introduction d'un train de travaux hybrides (diesel/électricité)

L'équivalent de l'alimentation électrique d'environ

2 000

foyers produite par la ferme éolienne créée sur le terminal de Coquelles d'Eurotunnel

50%

des déchets produits par Eurotunnel sont valorisés

Les atouts environnementaux de l'infrastructure ferroviaire et les initiatives conduites depuis quinze ans en faveur du développement durable font d'Eurotunnel le moyen de transport transmanche le plus respectueux de l'environnement. Aujourd'hui, la traversée de la Manche par un camion sur une Navette d'Eurotunnel dégage jusqu'à 20 fois moins de CO₂ dans l'atmosphère que dans un ferry¹.

Système ferroviaire, traction électrique, ouvrage sans interaction avec le milieu marin... Le tunnel sous la Manche dispose de solides qualités intrinsèques en matière de protection de l'environnement. Depuis l'ouverture du service, plus de 15 millions de camions et près de 230 millions de tonnes de marchandises ont traversé le Déroit sur nos Navettes. Ce qui fait d'Eurotunnel, de très loin, le leader mondial du feroutage, une des solutions d'avenir pour réduire les émanations de CO₂ du transport de marchandises.

Depuis quinze ans, le Groupe n'a pas cessé d'innover pour optimiser sa consommation électrique et réduire l'impact de ses activités sur l'environnement. Eurotunnel est le seul opérateur transmanche à avoir publié un bilan carbone. Après cette étude, l'entreprise a réduit de 44 % en deux ans ses émissions de gaz à effet de serre, pour les limiter à 43000 tonnes équivalent carbone en 2008.

Ces résultats sont le fruit d'efforts soutenus. Depuis 2008, Eurotunnel achète l'essentiel de son électricité en France, où 90 % de la production est d'origine nucléaire ou hydraulique, donc sans émanations de gaz à effet de serre. Ce choix, qui a nécessité d'importants investissements, offre aussi l'avantage de mettre nos approvisionnements en électricité – second plus grand coût d'exploitation du Groupe – à l'abri des hausses des prix des hydrocarbures, inéluctables à moyen et long terme.

La maîtrise énergétique constitue un élément clé de la stratégie d'Eurotunnel. Outre l'alimentation par la France pour la traction ferroviaire, elle se concrétise aussi par la limitation de la vitesse des trains circulant la nuit et l'optimisation du processus de refroidissement des 100 km de tunnels ferroviaires par un circuit fermé d'eau réfrigérée.

La qualité du bilan environnemental d'Eurotunnel lui a valu d'être certifié en mai 2009 par l'agence britannique indépendante *The Carbon Trust Standard* pour ses efforts de maîtrise et de réduction de son empreinte carbone, la formation de son personnel et la sensibilisation de dizaines de milliers de clients à la protection de l'environnement.

D'autre part, l'expertise d'Eurotunnel dans ce domaine a été sollicitée par les instances européennes. Le Groupe participe ainsi au comité qui élabore une nouvelle norme européenne sur la méthodologie d'évaluation des émanations de carbone dans le secteur des transports.

Développement durable et productivité

Notre démarche continue d'innovation en faveur d'un développement durable s'est illustrée en 2009 par la conception d'un nouveau type de wagon de travaux. À l'intérieur des deux tunnels ferroviaires qui s'étendent chacun sur 50 km entre Sangatte et Folkestone, l'entretien s'effectue avec des trains de travaux. Ils sont acheminés vers les zones de travaux par des locomotives diesels, la sécurité imposant de couper l'alimentation de la caténaire pendant les travaux. Leurs petits déplacements d'un chantier mobile à un autre sont, eux, assurés par un locotracteur diesel, acheminé sur place avec le train de travaux. Le dispositif manque de souplesse, consomme du gasoil, dégage du CO₂, et les opérateurs effectuent l'entretien dans une atmosphère polluée par les gaz d'échappement. Pour réduire la consommation d'énergie et les émanations de CO₂, tout en améliorant les conditions de travail, l'idée a germé de rendre autonome une première série de sept wagons de maintenance. Ces matériels roulants de 45 tonnes vont être équipés de moteurs électriques non polluants et silencieux, d'une puissance de 50 kW. Alimentés par des batteries, ils disposent d'une autonomie de 48 heures, suffisante pour effectuer un week-end de travaux sans recharge en se déplaçant d'un poste de travail à l'autre à 5 km/h. La mise en œuvre de ces wagons économisera 260 000 litres de carburant, dont la combustion aurait induit l'émission de 680 tonnes de CO₂. Elle évite aussi de mobiliser un locotracteur et son conducteur tout en augmentant la flexibilité des travaux de maintenance. Cet investissement, qui a bénéficié d'un soutien du Fonds européen de soutien régional (FEDER), associe harmonieusement développement durable et gains de productivité.

¹ Comparaison des émissions de polluants des trafics fret entre Eurotunnel et les ferries du Déroit, *JMJ Conseil*, décembre 2009. Les résultats de cette étude sont en cours de validation par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME).

Eurotunnel met en ligne un Rapport Environnement détaillé, exclusivement accessible sur www.eurotunnel.com



01 Incontestablement, Eurotunnel est le moyen de traverser la Manche le plus protecteur de l'environnement. Une fierté que nous partageons avec nos clients, qui font le choix de ce système de transport d'avenir.

01 La réserve naturelle de Samphire Hoe, au pied des falaises de Douvres en Angleterre, a été créée entièrement avec la craie bleue extraite lors du creusement du Tunnel. Depuis, de très nombreuses espèces animales et végétales se sont développées sur ce site qui a été récompensé en 2009, pour la cinquième année consécutive, par l'attribution d'un *Green Flag* («pavillon vert»).



01

Énergie renouvelable

Signe de son engagement de toujours dans la protection de l'environnement, Eurotunnel a confié à Innovent la construction d'une ferme éolienne sur un terrain lui appartenant, dans la proximité de son terminal français et dans le strict respect des normes de sécurité. Entreprise régionale, Innovent exploite déjà plusieurs parcs dans le Pas-de-Calais. Elle a installé trois aérogénérateurs Enercon E-48, d'une hauteur de mât de 49 mètres supportant des pales de 24 mètres. D'une puissance nominale globale de 2,4 MW, les trois éoliennes pourraient assurer l'alimentation électrique d'environ 2 000 foyers.

Propriétaire des éoliennes, Innovent exploitera le parc pendant 40 ans. En contrepartie, elle versera à Eurotunnel une redevance annuelle pour l'occupation des sols.



02

Gestion des déchets

Environ 50 % des déchets produits par Eurotunnel sont valorisés.

Une nouvelle filière de retraitement a été mise en place en 2009. Elle concerne le retraitement des graisses collectées dans les eaux de lavage des restaurants d'entreprise et de la cuisine collective centrale du Terminal France. Ces déchets, qui représentent environ 50 tonnes par an, sont désormais expédiés vers l'unité de méthanisation de Calais. Là, le méthane produit par la fermentation des graisses est utilisé pour produire de l'électricité renouvelable.

Biodiversité

La réserve naturelle de Samphire Hoe s'étend sur 30 hectares sur des terrains appartenant au Groupe, au pied des falaises de Douvres en Angleterre. Elle a été créée entièrement avec la craie bleue extraite lors du creusement du Tunnel. Depuis, de très nombreuses espèces animales et végétales se sont développées sur ce site d'Eurotunnel géré en partenariat avec le *White Cliffs Countryside Project*. Plus de 110 000 visiteurs se rendent chaque année à Samphire Hoe. Le 24 juillet 2009, l'équipe qui assure son entretien a reçu pour la cinquième année consécutive le *Green Flag* («Pavillon vert»).

Sensibilisation du personnel

Pour la troisième année consécutive, Eurotunnel a participé à la Semaine du développement durable du 1^{er} au 7 avril 2009, sur le thème «consommer durable». Les collaborateurs pouvaient participer à différentes animations sur l'agriculture raisonnée, le maintien d'une activité agricole locale, les interactions entre les abeilles et l'agriculture et la présentation de la ferme éolienne du Groupe. Ils pouvaient également découvrir un assortiment de produits dans les trois restaurants d'entreprise du site français de Coquelles, où un menu bio complet fut servi le 6 avril.

02 Le site d'Eurotunnel à Coquelles accueille désormais une ferme éolienne qui comprend trois aérogénérateurs produisant 2,4 MW.

Responsabilité sociale, la solidarité en actions

01 Des écoliers de Boulogne-sur-Mer découvrent les ordinateurs offerts à leur classe par Eurotunnel : au total 500 PC ont été rééquipés et donnés. Une opération similaire est en cours de réalisation au premier semestre 2010 dans la région du Kent (Grande-Bretagne).



Comptant parmi les principaux employeurs locaux, Eurotunnel assume sa responsabilité vis-à-vis de son environnement territorial et de l'ensemble de ses parties prenantes. Cette dimension sociétale de notre démarche se concrétise à travers différentes actions de solidarité.

500 micro-ordinateurs pour les écoles du Pas-de-Calais

Cette opération illustre la démarche de développement durable qui associe étroitement la responsabilité économique, environnementale et sociale au bénéfice de l'entreprise et de ses parties prenantes. En 2009, Eurotunnel a procédé au renouvellement complet de son parc de PC et des logiciels associés. Plutôt que de considérer les anciennes machines comme des déchets à recycler, Eurotunnel a choisi de les offrir aux écoles élémentaires de la Côte d'Opale. Pas question cependant de distribuer des ordinateurs sans les avoir préparés. Le groupe a donc proposé à des étudiants en BTS informatique du lycée Saint-Joseph de Boulogne-sur-Mer des travaux pratiques originaux : nettoyer les PC, les vider de toutes les données Eurotunnel et les équiper en logiciels libres de droits. Au total, près de 500 micro-ordinateurs auront été distribués à une centaine d'établissements primaires ou secondaires et à quelques associations. Une opération similaire est en cours de réalisation au premier semestre 2010 dans la région du Kent.

Éoliennes solidaires

Innovent, l'entreprise qui a construit et exploitera pendant 40 années la ferme éolienne de Coquelles, verse une redevance annuelle à Eurotunnel en rétribution de l'occupation des terrains où les trois aérogénérateurs sont installés. Le Groupe a décidé de redistribuer 10 % de cette redevance aux plus démunis, sous forme de bons d'énergie, dans le cadre d'un partenariat avec le Secours populaire français, qui choisira les familles bénéficiaires.

Passages transmanche en partenariat avec le Conseil général

Eurotunnel a signé en janvier 2009 avec le Conseil général du Pas-de-Calais une convention de partenariat durable en faveur de la promotion du territoire départemental, de son aménagement et de la mobilité transmanche. 36 projets concrets dans les domaines de l'économie, du tourisme et du sport sont déjà inscrits au programme de cette convention, notamment la réalisation d'un pôle touristique à Sangatte, la création d'équipements permettant d'accueillir les délégations sportives qui participeront au Jeux Olympiques de Londres en 2012 et l'organisation de leur transport à travers la Manche, l'inscription du Détroit du Pas-de-Calais au patrimoine mondial de l'Unesco... Cette convention entend également favoriser les échanges transfrontaliers entre le département du Pas-de-Calais et la région du Kent : à ce titre, près de 1 200 personnes ont pu traverser la Manche en 2009 grâce à Eurotunnel.

INITIATIVES CITOYENNES PORTÉES PAR LES SALARIÉS D'EUROTUNNEL

Patrick Kuma Tohanga, membre d'équipage d'Eurotunnel, a fondé l'association Papa Tohanga Ohidi Sylvain & Fils qui a déjà créé deux ateliers de couture au Congo, fournissant aujourd'hui du travail à 37 personnes. Pour l'aider à créer un troisième atelier, Eurotunnel a mis à sa disposition un conteneur de 60 m³. Il permettra d'envoyer à Kinshasa différents équipements, puis sera utilisé sur place comme lieu de production ou entrepôt.

L'association Kasbah organise dans le Kent, du côté britannique du Tunnel, un service d'aide et du soutien aux personnes en difficulté, depuis le logement jusqu'au soutien scolaire. Eurotunnel lui apporte son aide depuis des années en lui permettant d'organiser des collectes auprès de son personnel et des clients passant dans le terminal de Folkestone. En 2009, les fonds ainsi récoltés serviront à améliorer les conditions d'accueil dans deux centres résidentiels.



NAVETTES PASSAGERS
P.40-41

NAVETTES CAMIONS
P.42-43

EUROSTAR
P.44-45

Activités

4 MARCHÉS, 3 ATOUTS : RAPIDITÉ, FIABILITÉ, FACILITÉ

Navettes, Eurostar et trains de marchandises, Eurotunnel est prêt pour la reprise

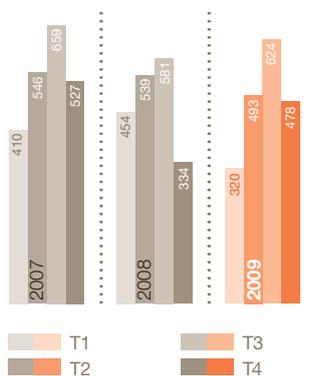


FRET FERROVIAIRE
P.46-47

EUROTUNNEL INSOLITE
P.48

Navettes Passagers, une activité soutenue

ÉVOLUTION DU TRAFIC DES NAVETTES PASSAGERS



Dès février 2009, aussitôt que le Tunnel a retrouvé sa pleine capacité, la clientèle des Navettes Passagers est revenue dans des proportions significatives vers Eurotunnel, montrant ainsi sa réceptivité à notre offre comme à notre service, à la fois le plus rapide et le plus protecteur de l'environnement.

Pris dans son ensemble, le trafic des voitures à travers le Déroit du Pas-de-Calais avait accusé une baisse de 6 % en 2008, due, pour une large part, à la réduction de capacité du Tunnel. À elles seules, les Navettes Passagers d'Eurotunnel détiennent en effet plus de 40 % des parts de marché. Ce trafic est resté pratiquement stable en 2009 (- 1 %), dans une année marquée aussi par le ralentissement économique général et par les intempéries de fin d'année qui ont dissuadé les automobilistes de prendre la route.

Dans ce contexte particulier, l'activité des Navettes Passagers (voitures) a bien résisté, enregistrant une légère progression (+ 0,5 %) pour l'ensemble de l'exercice. Les conséquences de l'incendie de 2008 sont bien sûr visibles au premier trimestre, avec une diminution de 29 % du nombre de traversées. Mais dès le retour à une disponibilité complète de l'infrastructure, la clientèle est revenue en nombre, séduite par la facilité et la rapidité du service d'Eurotunnel : elle apprécie particulièrement la fréquence élevée des départs de Navettes (qui limite les temps d'attente) et la traversée en 35 minutes seulement ; elle se montre également de plus en plus sensible à l'avantage compétitif du mode de transport le plus « propre » pour franchir le Déroit.

Le choix des vacanciers britanniques

De fait, le recul de l'activité a été limité à moins 8 % au second trimestre avant que le trafic entre à nouveau dans une dynamique de croissance à partir de l'été (+ 8 % au troisième trimestre). Les pics enregistrés pendant la période des vacances britanniques montrent que, face aux incertitudes sur l'évolution de leur pouvoir d'achat, nombre de nos clients automobilistes de Grande-Bretagne, qui représentent 80 % du trafic des Navettes Passagers, ont préféré se rendre sur le continent en voiture pour leurs congés plutôt que de s'envoler vers des destinations lointaines.

Qualité de service et efficacité économique

La politique commerciale de *yield management* qui s'efforce d'optimiser à la fois le taux de remplissage et la valeur du ticket

01 80 % des clients des Navettes Passagers, automobilistes ou motards, sont britanniques. En 2009, ils ont préféré se rendre sur le continent avec leur véhicule pour leurs congés plutôt que de s'envoler vers des destinations lointaines.

moyen, a démontré une nouvelle fois sa souplesse et sa pertinence économique, avec un effet positif sur le prix moyen de la traversée, notamment dans la période de limitation de capacité et pendant tout le premier semestre.

Parallèlement, Eurotunnel a poursuivi ses investissements pour accroître encore la qualité de service. La mise en place en 2009 d'IRIS, système high-tech de reconnaissance automatique des plaques d'immatriculation, permet par exemple de réduire de 40 % le temps de transaction à l'entrée sur le Terminal d'Eurotunnel pour les clients qui ont indiqué à l'avance leur numéro.

Finalement, le trafic enregistré au troisième trimestre (+ 8 %) et au quatrième (+ 43 %) a permis de compenser le recul du premier semestre. La performance des trois derniers mois et demi de l'année bénéficie certes d'une base de comparaison favorable. La reprise de l'activité est toutefois très nette. Elle se traduit par un gain de parts de marché dans l'année (49,8 % en décembre 2009). Les Navettes Passagers retrouvent ainsi leur meilleur niveau, précédemment atteint en 2007.

Dans la perspective des JO de Londres

L'évolution de l'activité bénéficie d'une bonne visibilité à moyen terme, dans la perspective des Jeux Olympiques et Paralympiques de Londres à l'été 2012. Le plan d'action montera progressivement en puissance pour saisir les opportunités ouvertes par ces JO qui se veulent « les Jeux Olympiques verts ». Une équipe prépare depuis déjà un an l'événement. Elle conçoit les campagnes de promotion qui positionneront Eurotunnel comme meilleur moyen de traverser la Manche pour les spectateurs, les sportifs et les équipements. Elle développe aussi de nouveaux services, par exemple le transport des chevaux dans les Navettes Passagers. La licence récemment obtenue va permettre de créer des partenariats avec les équipes équestres qui participeront aux Jeux. Quant aux visites organisées sur les sites d'Eurotunnel pour permettre aux décideurs et aux tours opérateurs qui préparent leurs offres « JO » de mesurer par eux-mêmes les atouts de nos prestations, elles s'avèrent très positives.



01

 DEPUIS 10 ANS, EUROTUNNEL EST LE MEILLEUR MOYEN DE TRAVERSER LA MANCHE AVEC UN ANIMAL DE COMPAGNIE

Eurotunnel a célébré le 1^{er} mars 2010 le dixième anniversaire de son « Pet Travel Scheme »,

le programme spécifique qui permet aux animaux de compagnie accompagnant leurs maîtres d'accéder rapidement et facilement au territoire britannique, dans le respect des règles édictées par le DEFRA (*Department for Environment, Food and Rural Affairs*). Depuis 2000, près de 500 000 chiens et chats ont traversé la Manche à bord des Navettes d'Eurotunnel (dont 752

le 3 janvier 2010 du continent vers la Grande-Bretagne, record journalier), ce qui représente, selon le DEFRA, 48 % des animaux de compagnie entrés dans le pays.

Les raisons de ce succès sont multiples : dans les Navettes d'Eurotunnel, qui n'ont besoin que de 35 minutes pour traverser la Manche, chiens et chats voyagent aux côtés de tous les membres de la famille ; au départ sur le terminal de Coquelles (Pas-de-Calais), des équipes bilingues

et un bâtiment sont dévolus à la lecture de la puce électronique, à la vérification du certificat de vaccination et des traitements obligatoires. En cas de difficulté, Eurotunnel est en mesure de mobiliser un réseau local de vétérinaires.

La qualité de ce service vaut à Eurotunnel d'être désigné par le *Kennel Club* britannique comme le meilleur transporteur transmanche et d'avoir été récompensé par le *Winalot Approved Dog Friendly Awards*.

Activités

Navettes Camions, la reconquête

Le trafic des Navettes Camions a résisté en 2009 dans des proportions finalement supérieures à ce que les conséquences de l'incendie de septembre 2008 et la réduction conjoncturelle de l'activité économique laissaient faire craindre.

Après l'incendie de septembre 2008, la circulation a très vite repris dans le tunnel sous la Manche, mais avec une capacité réduite de moitié. Les transporteurs ont donc été contraints de trouver des solutions alternatives pour assurer la continuité du service à leurs propres clients. Cette difficulté survenant en pleine période de renouvellement des contrats annuels, Eurotunnel avait alors fait savoir qu'on pouvait craindre une réduction de moitié du trafic en 2009. Finalement, la baisse du nombre de camions transportés a été limitée à 39 %, malgré le contexte économique défavorable.

Un service rapide, fluide, flexible et fiable

Les transporteurs confient à nouveau leur trafic à Eurotunnel pour la qualité sans égale de son service :

- Sa rapidité : les camions traversent le détroit en moins de 90 min (en moyenne) d'autoroute à autoroute.
- Sa fluidité : une Navette part toutes les 10 à 15 min selon l'intensité du trafic.
- Sa flexibilité : la réduction ou l'augmentation du nombre de wagons par Navette permet d'optimiser les coûts d'exploitation sans compromis sur la qualité de service.
- Sa fiabilité : qu'il vente sur la mer ou qu'il neige sur les autoroutes, le tunnel sous la Manche reste opérationnel, 24 heures sur 24, 365 jours par an.

Vingt fois moins de CO₂ qu'en ferry

Nos clients prennent également de plus en plus en compte les préoccupations environnementales. Une étude récente montre que la traversée d'un camion sur nos Navettes émet 20 fois moins de CO₂ qu'à bord d'un ferry. Les transporteurs cherchent aussi à s'affranchir des aléas liés aux fluctuations du prix du pétrole. Par exemple, le *Bunker Adjustment Factor* (BAF), un surplus tarifaire du transport maritime qui varie selon le prix du baril, ne représente que 2 à 3 € par camion en 2009, mais se situait aux environs de 10 € l'année précédente, et il risque de rebondir demain.

De même, la directive européenne Marpol, renforcée depuis le 1^{er} janvier 2010, va contraindre les ferries à réduire de plus en plus



QUINZE ANS, QUINZE MILLIONS DE CAMIONS

Le 27 janvier, c'est un camion du groupe Geodis qui est devenu le quinze millionième camion à traverser la Manche par le Tunnel depuis son ouverture en 1994 (sur la photo, Ricky Sztikovics, le chauffeur du quinze millionième camion et Jo Willacy, directrice commerciale de Groupe Eurotunnel). En 2010, les quinze Navettes d'Eurotunnel réservées aux poids lourds franchiront les 50 km entre Coquelles et Folkestone à près de 55 000 reprises, soit 150 fois par jour et 6 fois par heure.

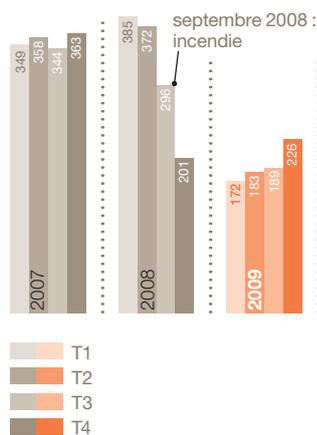
leur consommation de fuel lourd au profit du gazoil, beaucoup moins polluant mais deux à trois fois plus cher. Les Navettes Camions d'Eurotunnel, alimentées en électricité, sont, elles, à l'abri des risques de flambée des prix des hydrocarbures, de l'accroissement des taxes pénalisant les pollueurs et n'exigent pas les lourds investissements requis pour s'adapter au durcissement des normes de protection de l'environnement.

Regain de parts de marché

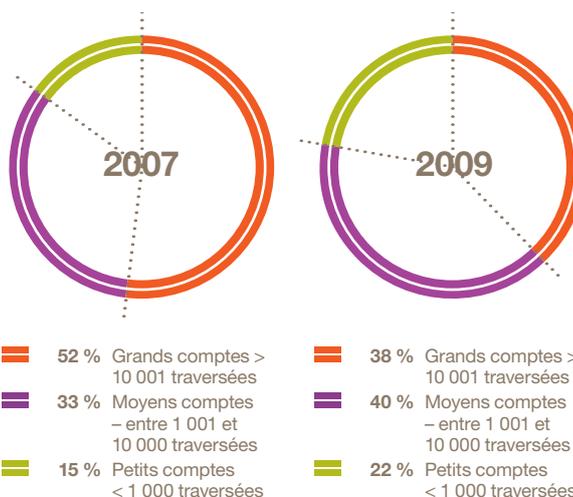
Plutôt que d'entrer dans la guerre des prix, à laquelle les opérateurs de ferries se sont livrés en 2009, comme jadis, alors que l'offre dépassait la demande, Eurotunnel a choisi d'introduire davantage de souplesse dans les contrats passés avec ses clients, les transporteurs européens, en les rendant moins dépendants des obligations de volumes, sans pour autant remettre en cause sa politique tarifaire qui privilégie la qualité de service plutôt que le volume. Le groupe a également intensifié sa démarche commerciale en organisant de nombreuses visites de ses installations pour les transporteurs et les grands chargeurs.

Ces orientations ont porté leurs fruits dès le quatrième trimestre 2009. La croissance du trafic (+ 13 %) se réfère certes à la période particulière post-incendie. Mais les nombreux contrats signés augurent bien de 2010 et permettent d'envisager que les Navettes Camions d'Eurotunnel auront retrouvé dès la fin 2010 leur niveau historique de part du marché transmanche, soit 38 %.

NOMBRE DE CAMIONS
TRANSPORTÉS
(EN MILLIERS)



NOMBRE DE TRAVERSÉES
CAMIONS PAR TYPE
DE TRANSPORTEURS



Amélioration du «mix» avec une part moins importante des clients «grands comptes»



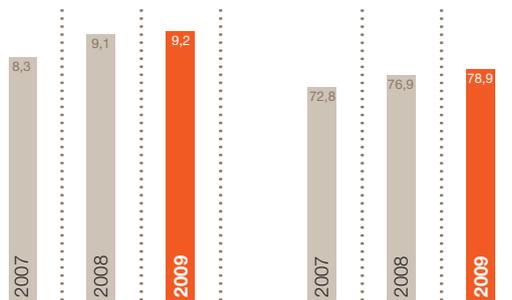
01 La fluidité du système de transport d'Eurotunnel est un atout pour les transporteurs européens soumis aux exigences de toute la chaîne logistique : une Navette Camions prend le départ de Coquelles ou de Folkstone toutes les 10, 12 ou 15 minutes, selon la densité du trafic.

Activités

Eurostar, nouveau record de trafic

NOMBRE DE
PASSAGERS
D'EUROSTAR*
(EN MILLIONS)

PART DE MARCHÉ
D'EUROSTAR
SUR LE TRAJET
PARIS-LONDRES
(EN %)



*Seuls sont comptés les passagers d'Eurostar qui empruntent le tunnel sous la Manche, ce qui exclut les liaisons Paris-Calais et Bruxelles-Lille.

Avec 9,2 millions de personnes transportées en 2009, Eurostar accroît de 100 000 le nombre record de passagers atteint l'année précédente.

Premier client d'Eurotunnel tant par le volume de trafic que par le montant du chiffre d'affaires généré, Eurostar commercialise un service ferroviaire à grande vitesse qui met le centre de Londres à 2 h 15 de la gare du Nord à Paris, Lille à 1 h 20 et Bruxelles à 1 h 51 du cœur de la capitale britannique. La mise en service, le 14 novembre 2007, du deuxième tronçon de la ligne à grande vitesse britannique *High Speed 1* a permis d'atteindre ces performances sans équivalent.

Un marché des loisirs très porteur

Après une baisse de -12 % au premier trimestre et de -1 % au second, le trafic d'Eurostar a retrouvé le chemin d'une croissance supérieure à celle du marché global (+9 % au troisième et +8 % au quatrième trimestre). Sur l'ensemble de l'année, le nombre de personnes transportées a progressé de 1,2 %.

Ce résultat a été porté essentiellement par le trafic loisirs, qui enregistre une progression de 16 %, tandis que le segment des voyages d'affaires, fortement rétracté au premier semestre, a bénéficié de signes positifs de reprise au cours des six derniers mois*.

* Les revenus qu'Eurotunnel perçoit d'Eurostar pour l'utilisation de son infrastructure sont calculés sur la simple base du nombre de voyageurs traversant le Tunnel à bord des trains de cet opérateur.



01 Le service de trains à grande vitesse entre la Grande-Bretagne et le continent, dont le tunnel sous Manche est un maillon essentiel, est devenu un lien vital.



CINQ EUROSTAR EN PANNE DANS LE TUNNEL

Dans la nuit du 18 au 19 décembre 2009, la neige tombe en abondance dans le Pas-de-Calais.

En moins de quatre heures, entre 20 h 53 et 00 h 51, cinq Eurostar en route vers le Royaume-Uni perdent leur autonomie motrice dans le tunnel sous la Manche. Aussitôt, Eurotunnel mobilise d'importants moyens humains et matériels, tout en interrompant momentanément le trafic de ses propres Navettes, pour réaliser en toute sécurité les opérations d'assistance à son client et aux 3 373 passagers répartis dans les trains en panne.

À partir de 00 h 24, toutes les opérations de secours sont dirigées par les Autorités françaises et britanniques, conformément au plan Binat, le dispositif de coopération entre les deux États pour œuvrer dans le Tunnel. Sous leur conduite, Eurotunnel, en contact permanent avec les conducteurs des Eurostar, a dépanné les cinq trains en panne et en a remorqué jusqu'à Londres

avec les locomotives du Groupe (voir photo ci-dessus). Nos équipes ont également procédé au transfert en toute sécurité de 1 364 passagers d'Eurostar vers les Navettes d'Eurotunnel venues à leur secours, puis à leur acheminement vers le terminal de Folkestone, d'où ils ont été repris en charge par Eurostar.

Après l'évacuation de la totalité des passagers d'Eurostar et le remorquage des trains arrêtés dans le Tunnel, le service des Navettes d'Eurotunnel reprend progressivement à partir de 05 h 40 le samedi 19. Plusieurs milliers de clients d'Eurotunnel qui attendent sur nos Terminaux que les Eurostar qui bloquent la circulation soient sortis du tunnel, peuvent enfin continuer leur trajet depuis ou vers la France. Les équipes mobilisées à Folkestone et à Coquelles ont fait preuve d'un professionnalisme et d'un engagement remarquables auprès des clients d'Eurostar comme de ceux d'Eurotunnel.

Dès le lendemain de cette crise, Eurotunnel a proposé à Eurostar différentes mesures concrètes pour améliorer la rapidité et le confort des évacuations, notamment la mise à disposition par Eurostar de deux unités de dépannage supplémentaires et d'un train de voyageurs dédié au secours. Le 12 février 2010, le rapport sur ces incidents commandé par Eurostar à MM. Christopher Garnett, administrateur de Transport For London, et Claude Gressier, administrateur de la SNCF, confirmait que la sécurité des passagers et la conduite des opérations d'évacuation ont été assurées de manière efficace par Eurotunnel et les Pouvoirs Publics dans le tunnel sous la Manche. Même si cela n'entre pas dans le cadre de ses responsabilités, Eurotunnel s'est engagé dans la mesure de ses moyens à apporter son soutien à Eurostar pour la mise en œuvre des recommandations du rapport.

Activités

Fret ferroviaire : un redressement progressif

Malgré les pertes de contrats consécutives à l'incendie de septembre 2008 et la récession économique, le trafic du fret ferroviaire sous la Manche a retrouvé le chemin de la croissance dès le second semestre, soutenu par la politique tarifaire d'Eurotunnel et par la mise en œuvre de solutions innovantes.

Globalement, le marché du fret ferroviaire s'est rétracté d'environ 30 % au début 2009. Le trafic dans le tunnel sous la Manche, affecté par les réductions de capacité consécutives à l'incendie de septembre 2008, est resté en ligne avec cette évolution générale pendant tout le premier trimestre, avec une baisse de 31 % en nombre de trains. L'activité s'est ensuite progressivement redressée (-15 % au second trimestre) avant de retrouver le chemin de la croissance au second semestre (+ 2 %). Les résultats s'avèrent plus favorables en tonnage, avec une baisse limitée à 14 % au premier semestre et une progression de + 6 % pour les six derniers mois de l'année.

UN VERROU À LA LIBÉRALISATION DU FRET FERROVIAIRE

La politique de libéralisation du fret ferroviaire, préconisée par la Commission européenne

dans les 1^{er} et 2^e « paquets ferroviaires », se heurte, en ce qui concerne le trafic transmanche, au fait que les trains de marchandises doivent systématiquement s'arrêter après avoir traversé le Tunnel et que la gestion de l'infrastructure de Dollands Moor – zone fret contiguë des installations d'Eurotunnel sur le territoire britannique – est aujourd'hui confiée à un opérateur de transport ferroviaire, qui plus est historique : DB Schenker. À l'évidence, cette situation induit des conflits d'intérêts et ne facilite pas le développement de services de qualité, condition indispensable à l'essor du fret ferroviaire international.

2%

de trains de marchandises en plus au second semestre 2009, par rapport à la même période de l'année précédente.

Eurotunnel a livré passage, dans la nuit du jeudi 29 au vendredi 30 octobre 2009, au premier train de marchandises exclusivement composé de

30

conteneurs réfrigérés, remplis de fruits et de légumes (oranges, citrons, tomates...) en provenance de Valence en Espagne et à destination de Dagenham, à l'est de Londres.

Cette bonne résistance, dans un contexte général difficile et une situation particulière défavorable, témoigne de la pertinence de la stratégie mise en place par Eurotunnel depuis 2007 pour créer les conditions d'une relance du trafic. Ainsi, la mise en place d'une tarification unique et simplifiée, par train et non plus variable à la tonne, le plafonnement des prestations transmanche et un coût global réduit pratiquement de moitié pour le client, commencent à porter leurs fruits.

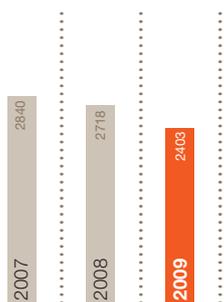
Avant de s'engager dans de nouveaux investissements de trafics, souvent à long terme, les opérateurs ont pris le temps de vérifier l'efficacité de la nouvelle offre d'Eurotunnel. Les nouveaux contrats engagés en 2009 sur les marchés de l'intermodal et des trains complets ont permis de compenser les trafics perdus notamment dans l'automobile, le secteur du fret ferroviaire le plus touché avec celui des wagons isolés.

Trains réfrigérés

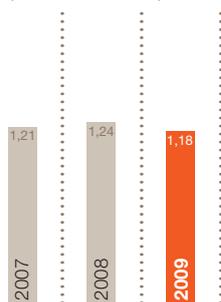
Le fret ferroviaire à longue distance a longtemps souffert de la dispersion des responsabilités entre opérateurs nationaux, voire régionaux, dans le suivi des trains de marchandises. Avec la politique de libre accès aux infrastructures, il devient possible qu'un opérateur unique ait le contrôle total, de bout en bout, sur un trafic de fret ferroviaire international. Une telle procédure a été mise en place en mars 2009 pour le trafic des conteneurs réfrigérés.

Créant les conditions d'un haut niveau de qualité nécessaire à l'essor du fret ferroviaire, l'ouverture de ce marché a permis aux opérateurs de signer de nouveaux contrats emblématiques du potentiel de développement de l'activité. Depuis la fin octobre 2009, le transporteur international Stobart Group affrète chaque semaine un train de marchandises composé exclusivement de trente conteneurs réfrigérés qui transportent des fruits et des légumes frais depuis Murcia et Valence en Espagne jusqu'à Dagenham, à l'est de Londres, via le tunnel sous la Manche.

NOMBRE DE TRAINS
DE MARCHANDISES



TONNES DE
MARCHANDISES
TRANSPORTÉES
(EN MILLIONS)



01 Le trafic du fret ferroviaire sous la Manche s'est accru au second semestre 2009, tant en nombre de trains qu'en tonnage global.



Passagers de marque, transports originaux... Eurotunnel insolite

Une voiture de course dans le tunnel de service

Pour fêter le 15^e anniversaire du Tunnel, les 35 voitures de course et de collection qui participaient au Burlington Beaujolais Run ont traversé la Manche à bord d'une Navette Eurotunnel tandis que,



plus spectaculaire encore, John Surtees, ancien champion de F1, a lui franchi le détroit via le tunnel de service – une grande première! – au volant d'un «bolide propre», la Ginetta G50 EV, voiture électrique de compétition qui atteint les 220 km/h et dispose d'une autonomie de 400 km.

Un peloton cycliste, conduit par Lawrence Dallaglio, embarque en Navette

Du jamais vu dans l'histoire d'Eurotunnel, un peloton de 80 cyclistes a embarqué le 25 février 2010 à bord d'une Navette Passagers, transport exceptionnel en soutien à la Dallaglio Cycle Slam, une action caritative d'ampleur et un remarquable défi sportif.



Conduite par Lawrence Dallaglio, ex-capitaine de l'équipe d'Angleterre de rugby, vainqueur de la Coupe du monde 2003, ces cyclistes, dont de nombreuses anciennes gloires sportives de toute nationalité, s'étaient élançés de Rome le 12 février 2010 pour relier tous les stades du

tournoi des Six Nations (Rome, Paris, Londres, Cardiff, Dublin et Édimbourg), soit 2888 kilomètres en 24 jours.

Choisi pour sa rapidité, Eurotunnel a donc accueilli un peloton de 80 cyclistes, dont une quinzaine de membres du personnel d'Eurotunnel, qui est arrivé groupé aux péages de Coquelles, a circulé sur le Terminal, puis pris une Navette d'Eurotunnel – le tout en restant en selle –, pour débarquer 35 minutes plus tard à Folkestone afin de poursuivre son périple.

La Dallaglio Cycle Slam, très populaire au Royaume-Uni, est l'occasion d'une vaste collecte de fonds au profit de plusieurs associations caritatives, dont, principalement, la Fondation britannique d'aide à la recherche sur le cancer et Sport Relief; à ce jour, plus de 1 million d'euros ont déjà été récoltés.

Dans une interview donnée à son arrivée à Folkestone, Lawrence Dallaglio a déclaré que «les 50 kilomètres sous la Manche ont été les plus rapides de toute la Dallaglio Cycle Slam, et ce grâce à Eurotunnel». L'événement prouve la capacité d'Eurotunnel d'être à la hauteur de grands rendez-vous sportifs, notamment à l'approche des jeux Olympiques de Londres en 2012.

Une sainte préfère voyager avec Eurotunnel

Eurotunnel, moyen de transport rapide, sûr et discret, est habitué aux passagers de marque, stars du sport, du cinéma, de la chanson (dont nous ne pouvons, bien sûr, révéler les noms)... Mais le 15 septembre 2009, à bord d'une Navette Passagers, c'est une célébrité moins profane et plus éternelle qui a traversé la Manche, précautionneusement escortée par une délégation de huit personnes : les reliques de sainte Thérèse de Lisieux.

Bien qu'elles aient déjà voyagé dans le monde entier, les reliques de sainte Thérèse de Lisieux entraient pour la première fois sur le territoire britannique. Une visite d'un mois, avant de revenir en France le 16 octobre, à nouveau via le tunnel sous la Manche.

Pour le père Keith Barltrop, coordinateur du déplacement des reliques en Angleterre et au pays de Galles, le choix de voyager avec Eurotunnel s'est naturellement imposé : « Nous avons choisi de traverser avec la Navette, car nous voulions voyager dans notre véhicule et rester auprès de sainte Thérèse pendant tout le trajet. »



Une naissance sur le terminal de Coquelles

Roksana, une jeune Polonaise de 24 ans a donné naissance le 25 février 2010 à 17 heures à Olaf, son troisième enfant, qui a vu le jour sur le Terminal d'Eurotunnel à Coquelles. Enceinte de huit mois, la mère a ressenti d'importantes contractions dans le bus qui se dirigeait vers Londres, juste avant qu'il n'embarque dans la Navette.



Elle a été prise en charge par un véhicule médicalisé des sapeurs-pompiers, mais l'imminence de la délivrance interdisait tout transport vers une maternité. C'est donc le médecin du travail d'Eurotunnel qui s'est chargé de l'accouchement. Le bébé et la maman se portent parfaitement bien.



Conception et réalisation : **SEQUOIA FRANKLIN**

Impression : **RR DONNELLEY**

Crédit photos : Philippe Turpin - Laurent Mayeux - Gilles Rolle / Réa - Eurotunnel - Corbis - Getty images - Copyright DR



Groupe Eurotunnel SA

Société Anonyme au capital
de 190 831 598,40 €
RCS Paris 483 385 142
19, boulevard Malesherbes
75008 Paris
France

Europorte

15, rue des Sablons, 75016 Paris
France

France Manche SA

Siège d'exploitation
BP 69
62904 Coquelles Cedex
France

The Channel Tunnel Group Limited

UK Terminal
Ashford Road
Folkestone, Kent CT18 8XX
Royaume-Uni